

## MSP(Managed Service Provider) サービス利用規約

Ver. 1.4

### 第1章 総則

(目的およびサービス内容)

第1条 ソフトバンク株式会社(以下「当社」といいます)は、本サービス利用規約(以下「利用規約」といいます)を定め、お客様に対して申込書に記載のMSP(Managed Service Provider)サービス(以下「本サービス」といいます)を提供するものとします。なお、利用規約に定めのない、本サービスの内容および提供条件については、本サービスの契約時に当社がお客様に交付するサービス説明書(以下「サービス説明書」といいます)の定めによるものとします。

### 第2章 契約

(契約の成立およびサービス開始日)

第2条 本サービスの契約は、お客様が当社所定の申込書(以下「申込書」といいます)に必要事項を記入し、記名捺印の上、申込書を当社に提出することにより申込みを行い、当社が申込みを承諾した時に成立します(以下「本契約」といいます)。

2 本サービスの提供開始日(以下「サービス開始日」といいます)は、お客様が指定した提供開始希望日と当社による本サービス提供のための準備期間を考慮し、当社が決定しお客様に通知します。

(契約変更)

第3条 お客様は申込書に必要事項を記入し、記名捺印の上、申込書を当社に提出することにより、本サービスの内容の変更の請求をすることができます。当社がサービス内容の変更承諾した場合、当社はお客様が指定した変更希望日と当社が変更作業に必要な準備期間を考慮し、本サービスの変更日を決定し、お客様に通知します。なお、本サービスの最低利用期間経過前の本サービス料金の減少を伴う契約の変更をすることはできません。

(お客様の氏名等の変更)

第4条 お客様は、その氏名、商号、代表者、住所、または所在地に変更があった場合には、速やかに書面によりその旨を当社に通知するものとします。

(最低利用期間)

第5条 本サービスの最低利用期間はサービス開始日からその翌月末日までとなります。最低利用期間の満了前に、お客様による別段の申出が無い限り、契約は自動継続します。

2 お客様は、前項に定める最低利用期間内に本契約を解約することはできません。

(契約の地位の承継)

第6条 相続または法人の合併もしくは分割等により本サービスに係る契約の地位の承継があったときは、

相続人または合併後存続する法人もしくは合併により設立された法人または分割により設立された法人は、当社の指定する方法により当社に通知するものとします。

2. 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうち1人を当社に対する代表者と定め、これを申請しなければならないものとします。これを変更したときも同様とします。

3. 当社は、前項の規定による代表者の申請があるまでの間、その地位を承継した者のうち1人を代表者として取り扱います。

### 第3章 契約の解除等

#### (お客様による契約の解除)

第7条 お客様は、第5条に定める最低利用期間の経過後であればいつでも、10営業日前に当社所定の申込書を当社に提出することにより、本サービスの全部または一部を解約できます。

#### (当社による契約の解除)

第8条 当社は、お客様に対する3ヶ月前の書面による通知により、お客様に対し何ら責任を負うことなく、本サービスの全部または一部を解約できます。

2 当社は、お客様が次の各号の一つに該当した場合、何らの催告を要せず通知により本契約を解約することができるものとします。

(1) 本サービス料金の支払期日を経過し、催告を受けてもなお支払わないとき。

(2) 支払を停止したとき、または、小切手もしくは手形の不渡りを一回でも発生させたとき。

(3) 仮差押、仮処分、強制執行、競売の申立、公租公課滞納処分などを受け、または、民事再生手続、破産、会社更生手続などの開始申立があったとき。

(4) 営業の廃止、解散の決議をし、または公官庁から業務停止、その他の業務継続不能の処分を受けたとき。

(5) 経営が相当悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき。

(6) 申込に当たって虚偽の事項を記載したことが判明したとき。

(7) 第18条の禁止行為等に該当すると当社が判断したとき。

#### (提供の中止)

第9条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を一時停止または中止することがあります。

(1) 当社の設備の保守上または工事上やむを得ないとき。

(2) 天災、事変その他の非常事態の発生により、当社設備の一部または全部が滅失もしくは破損して本サービスの提供が困難になったとき。

(3) 第三者の製品またはサービス（以下「第三者サービス」といいます）に基づきまたは第三者サービスを利用して本サービスが組成されている場合において（以下、かかる場合の第三者サービスを「前提サービス」といいます）、前提サービスが利用できなくなったことにより、本サービスの提供が困難になったとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を一時停止または中止しようとする場合は、あらかじめ

## MSP (Managed Service Provider) サービス利用規約

その旨をお客様に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

3 当社は前2項による本サービス提供の一時停止または中止に伴ってお客様が被った損害について一切の責任を負わないものとします。

### (提供の停止)

第10条 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。

(1) 申込に当たって虚偽の事項を記載したことが判明したとき。

(2) 著しい負荷や障害をシステムに与える事により、当社が正常なサービス提供を行えないと判断したとき。

(3) 他のお客様のサービス提供に支障を及ぼすと当社が判断する行為を行ったとき。

(4) 前各号の掲げる事項のほか、利用規約の規定に違反する行為で、当社の業務の遂行または当社設備に支障を及ぼし、また及ぼすおそれのある行為をしたとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止しようとする場合はあらかじめ、その理由、実施期日および実施期間をお客様に通知します。ただし、当社が緊急に前項の規定により本サービスの提供を停止する必要があると判断したときは、当社はただちに本サービスの提供を停止することができるものとします。その場合、当社はお客様に対して、サービス停止後にその理由、実施期日および実施期間を通知します。

## 第4章 料金

### (料金および支払)

第11条 お客様は、本サービスの利用にともない、次の各号に掲げる料金（以下、第1号および第2号に掲げる料金を合わせて「本サービス料金」といいます）を支払うものとします。なお、振込手数料など支払行為にかかる費用はお客様の負担とします。

(1) 月額料金：サービス開始日より起算され、当社が発行する請求書記載の金額を請求書記載の日までに支払うものとします。

(2) 一時金：本サービスの利用開始時等において必要となる作業に関する費用として、当社からの求めに応じてその都度支払うものとします。

### (遅延損害金)

第12条 お客様は本契約に基づく金銭の支払を遅延した場合は、お客様は支払期限の翌日から支払済みに至るまで年14.5%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

## 第5章 品質保証制度

### (SLA)

第13条 当社は、本サービスのサービス説明書に定める **Service Level Agreement** (以下、「SLA」といいます) を満たさなかった場合の当社対応 (以下、「当社対応」といいます) について定めます。

2 SLA の範囲対象は以下とします。

- (1) ベーシックプラン： 対象外
- (2) スタンダードプラン： 0チケットプラン以外
- (3) プレミアムプラン： 0チケットプラン以外

3 お客様は、当社ポータルサイトから申告した時間 (以下、「起点」といいます) から当社担当者が第一回目の回答を実施した時間 (以下、「終点」といいます) である初期応答時間が、サービス説明書に定義される基準値を下回った場合、終点から起算して翌月末までに当社ポータルサイトから申告するものとしません。翌月末までに申告が無かった場合は、お客様は、当社対応の権利を放棄したものとします。

4 初期応答時間の起点および終点は、当社ポータルサイトに記録される時刻とします。

5 当社対応として、お客様が初期応答時間の終点時に加入しているチケットプランの 10%相当のチケット数を終点から翌々月にお客様に付与します。付与されるチケットは、1ヶ月のみ有効で、使用されない場合、該当月末に破棄されます。

6 以下の場合、SLA の範囲に含まれません。

- (1) 当社サポートポータルに起因する障害等が発生し、当社にて初期応答時間の起点および終点を確認できない場合
- (2) お客様や第三者の作為もしくは不作為の結果に起因するサービス断、その他不可抗力による場合
- (3) 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合
- (4) 天災により本サービスの提供ができなくなった場合
- (5) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合
- (6) その他運用上あるいは技術上の理由により、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合
- (7) 利用規約およびサービス説明書の定める義務に違背する行為により、初期応答時間がサービス説明書に定義される基準値を下回った場合
- (8) 契約内容の変更に伴うサービス停止の場合

## 第6章 一般条項

### (サービスの変更)

第14条 当社は、1ヶ月前の書面もしくは電子メールによる通知、または当社ホームページもしくはサポートポータルへの掲載により、本サービスの内容、本サービス料金、利用規約およびサービス説明書を変更できるものとします。ただし、料金の減額、その他お客様に不利にならないと当社が判断する変更については、かかる事前の通知または掲載をせずに変更することができるものとします。

(サービスの廃止)

第15条 当社が、3か月以上前に書面による通知を行うことにより本サービスの全部または一部を終了する場合があることを、お客様は予め承諾するものとします。なお、当社は、本項に基づく本サービスの終了に伴ってお客様が被った損害について一切の責任を負わないものとします。

2 前項に定めるほか、前提サービスの全部または一部が利用できなくなった場合、当社が本サービスの全部または一部を終了できることを、お客様は予め承諾するものとします。なお、当社は、本項に基づく本サービスの終了に伴ってお客様が被った損害について、前提サービスが利用できなくなったことにつき当社に故意または重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

(権利譲渡の禁止)

第16条 お客様は理由の如何を問わず本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできないものとします。

(第三者への委託)

第17条 当社は、本サービスの提供上必要となる当社の業務の全部または一部を当社の指定する第三者に委託することが出来るものとします。

(禁止行為等)

第18条 お客様は、本サービスの利用により次の各号のいずれかに該当する行為を行うことはできません。

(1) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為

(2) 第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為または侵害するおそれのある行為

(3) 第三者を不当に差別もしくは誹謗中傷、侮辱し、第三者への不当な差別を助長し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為

(4) 詐欺、規制薬物の濫用、児童売買春、預貯金口座および携帯電話の違法な売買等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれの高い行為

(5) わいせつ、児童ポルノもしくは児童虐待に相当する画像、映像、音声もしくは文書等を送信または表示する行為

(6) 貸金業を営む登録を受けずに、金銭の貸付の広告を行う行為

(7) 無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、またはこれを勧誘する行為

(8) 本サービスにかかるソフトウェアのソースコードを調べ、リバース・エンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、複製、翻案、改変等を試み、またはサーバに不正にアクセスする行為

(9) 当社の設備に蓄積された情報を不正に書き換え、または消去する行為

(10) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為

(11) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信または第三者が受信可能な状態のまま放置する行為

(12) 迷惑メール(無断で第三者に送信される、広告、宣伝もしくは勧誘の電子メールまたは社会通念上第三者に嫌悪感を抱かせるもしくはそのおそれのある電子メールをいいます)を送信する行為

(13) 顧客勧誘の手段に、迷惑メールを利用する Web サイトの運営を行う行為

(14) 第三者の設備等または本サービスの設備の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為

(15) 当社との再販契約を締結せずに、第三者への再販を実施する行為

(16) 本サービスで提供するソフトウェアライセンスを本サービス以外の環境で使用する行為、および契約数を超えた環境で使用する行為

(17) 違法な賭博、ギャンブルを行わせ、または違法な賭博、ギャンブルへの参加を勧誘する行為

(18) 違法行為（けん銃等の譲渡、爆発物の不正な製造、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等）を請負し、仲介しまたは誘引（他人に依頼することを含む）する行為

(19) 人の殺害現場の画像等の残虐な情報、動物を殺傷、虐待する画像等の情報、その他社会通念上、第三者に著しく嫌悪感を抱かせる情報を不特定多数の者に対して送信する行為

(20) 人を自殺に誘引もしくは勧誘する行為、または第三者に危害の及ぶおそれの高い自殺の手段等を紹介するなどの行為

(21) その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様または目的でリンクをはる行為

(22) 犯罪や違法行為に結びつく、またはそのおそれの高い情報や、第三者を不当に誹謗中傷侮辱したり、プライバシーを侵害したりする情報を、不特定の者をして掲載等させることを助長する行為

(23) Web サイトもしくは電子メール等を利用する方法により、第三者の ID およびパスワード等の情報を、当該情報の属する者の錯誤等によりその者の意図に反して取得する行為またはそのおそれのある行為

(24) その他、法令に違反する、もしくは違反のおそれのある行為、または公序良俗に違反し、もしくは第三者の権利を侵害すると当社が判断した行為

2 前項に定めるほか、お客様は、本サービスの利用に関し、別紙に定める内容を遵守しなければならないものとします。

3 お客様が前各項で定める禁止事項に該当する行為を行っているとき、または当社が判断したときは、当社は第10条（提供の停止）に定める措置を行うほか、お客様の違反行為に関連して発生した費用をお客様に請求できるものとします。

#### （情報の削除）

第19条 当社は、第18条(禁止行為等)第1項または第2項に掲げる事項に該当する行為をお客様が行ったと判断したときは、お客様に何ら催告および通知を行うことなく、当社が保有するお客様に係るすべての電磁的記録（以下「電磁的記録」といいます）を削除することができるものとします。

2 当社は、前項に基づく削除が原因でお客様に損害が生じた場合であっても、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。

3 当社は、本サービスの契約が、解除、解約、その他の事由により終了した場合、当社が別途定める時期および方法により、お客様が当社設備に保存していた電磁的記録を削除することができるものとします。

#### （機密保持）

第20条 お客様および当社は、本契約の履行により知り得た相手方の業務上の機密事項を含む一切の情

報を、本契約の有効期間のみならず本契約の有効期間終了後も、第三者に開示、漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号に該当する情報については、この限りではありません。

- (1) 開示の時に公知であるか、または開示以降自己の責めに帰すべき事由なく公知となった情報
- (2) 開示者から開示される以前に、正当に保持していた情報
- (3) 開示者の機密情報を使用することなく、独自に取得または開発した情報
- (4) 正当な権利を有する第三者から秘密保持義務を課されることなく開示を受けた情報
- (5) 相手方が、機密情報から除外することを書面により同意した情報

2 前項にかかわらず、司法機関もしくは行政機関または金融商品取引所等（以下「司法機関等」といいます）から法令または取引所規則（以下「法令等」といいます）に基づき開示者の秘密情報の開示を求められた場合、事前または事後速やかに開示の求めがあった事実を相手方に通知することを条件として、当該司法機関等に対して秘密情報を開示することができる。この場合、開示を求められた者は、開示する秘密情報が司法機関等において法令等の範囲内で秘密として取り扱われるよう最善を尽くし、開示者が開示の求めに対し法的に救済を求めるときは、合理的範囲内で開示者に協力しなければならない。

（お客様情報の取り扱い）

第21条 当社は、本サービスの提供にあたり、当社のプライバシーポリシーに定めるところにより、お客様情報（お申込時またはサービス提供中に、当社がお客様に関して取得する個人情報を含む全てのお客様に係る情報をいい、以下同じとします）を次に定める目的の遂行に必要な範囲において、利用するものとします。

- (1) お客様からのお問い合わせへの対応、当社サービスの利用に関する手続きのご案内や情報の提供等のお客様サポート
- (2) 課金計算
- (3) 料金請求
- (4) マーケティング調査及び分析
- (5) 当社および他社の商品、サービスおよびキャンペーンのご案内等
- (6) 当社サービスの提供に必要なとなる、他事業者との諸契約に必要な業務、およびかかる業務の遂行のため、当該他事業者に対し当該お客様情報を提供すること
- (7) 情報通信業界の発展およびお客様サービス向上に寄与する情報提供をお知らせする通知
- (8) 当社サービスの提供に必要な工事、保守や障害対応等のサポート業務

2 お客様は、前項に定めるところにより当社がお客様情報を利用することに同意していただきます。

（各種ログの取り扱い）

第22条 当社では、適正なサービスの提供のために、各種ログを取得しており、お客様が当該ログを参照すること、または当社がこれらのログを障害対応など必要最低限、かつやむを得ない場合に限り、お客様またはお客様の管理者に対してご提供する場合があることについて、お客様は予め本サービスの利用者から同意を得なければならないものとします。

(法令等の遵守)

第23条 当社およびお客様は、本契約に基づく業務を履行するにあたり、電気通信事業法その他関係諸法令および利用規約等を遵守しなければならないものとします。

2 当社は、お客様がお客様の業務を遂行するにあたって当社の社会的信用、名誉、評判または利益に反する行為をしたとき、またはそのような行為をする恐れがあると認めたときは、その理由を記した書面により、お客様にその是正を要求できるものとし、お客様は当社の要求に従うものとします。

(免責)

第24条 当社は、本サービスの提供に関連し、お客様または第三者に発生した損害に対して、当社の故意または重大な過失に起因する場合を除き一切の責任を負いません。

2 当社が本サービスの提供に関しお客様に損害を与えた場合、当社が支払う損害賠償額は、最低利用期間においてお客様が支払うべき第11条第1号に定める月額料金を上限とします。

(反社会的勢力の排除)

第25条 お客様および当社は、次の各号に定める事項を現在および将来にわたって表明し、保証するものとします。

(1) 自らが暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴排法」といいます）第2条第2号に規定する暴力団をいいます）、暴力団員（同条第6号に規定する暴力団員）、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団その他暴力、威力、詐欺的手法を用いて暴力的不法行為等（同条第1号に規定する行為）を常習的に行う、または自らの目的を達成することを常習とする集団または個人（以下併せて「反社会的勢力」といいます）に該当しないこと。

(2) 自己の代表者、役員または主要な職員（雇用形態および契約形態を問いません）が反社会的勢力に該当しないこと。

(3) 自己の主要な出資者その他経営を支配していると認められる者が反社会的勢力に該当しないこと。

(4) 直接、間接を問わず、反社会的勢力が自己の経営に関与していないこと。

(5) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有していないこと。

(6) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。

(7) 自己の代表者、役員または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。

2 お客様および当社は、自らまたは第三者をして次の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

(1) 相手方または第三者に対する暴排法第9条各号に定める暴力的要求行為

(2) 相手方または第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

(3) 相手方または第三者に対する、脅迫的な言動または暴力を用いる行為

(4) 偽計または威力を用いて相手方または第三者の業務を妨害し、または信用を毀損する行為

3 お客様および当社は、以下の各号のいずれかに該当する者（以下「委託先等」といいます）に対しても、前二項の規定を遵守させる義務を負うものとします。



(1) お客様と当社との取引に関連する契約（以下「関連契約」といいます）の代理または媒介を第三者に委託している場合における当該第三者

(2) 関連契約を第三者と締結している場合における当該第三者

(3) 前二号に規定する第三者から下請または再委託を受けている者（下請または再委託が数次にわたる場合は、その全てを含みます）

4 お客様および当社は、自らまたは自己の委託先等が第1項または第1項の規定に違反している事実が判明した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。

5 お客様および当社は、相手方に対し、相手方または相手方の委託先等による第1項および第2項の規定の遵守状況に関する必要な調査を行うことができるものとします。この場合、相手方は当該調査に協力し、これに必要な資料を提出しなければならないものとします。

6 お客様および当社は、相手方または相手方の委託先等が第1項または第2項の規定に違反している事実が判明した場合、何らの催告なしに、お客様と当社間で締結されたすべての契約の全部または一部を解除し、かつ、相手方に対して反社会的勢力の排除のために必要な措置を講ずるよう請求することができるものとします。

7 前項の規定により、相手方からお客様と当社間で締結された契約を解除された場合または反社会的勢力の排除のために必要な措置を講ずるよう請求された場合、お客様および当社は、当該相手方に対し、その名目を問わず、当該解除または措置に関し生じた損害および費用の一切の請求をしないものとします。

8 お客様および当社は、第6項の規定によりお客様と当社間で締結された契約を解除したことにより損害を被った場合には、相手方に対してその損害の賠償を請求することができるものとします。

（協議事項および合意管轄）

第26条 お客様および当社は、利用規約に定めのない事項または本契約の履行について疑義を生じた場合、双方協議のうえ誠意をもって解決するよう努めるものとします。

2 本契約についてお客様と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

（準拠法）

第27条 本利用規約の有効性、解釈および履行については日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

別紙

ソフトウェア規約

本サービスで提供されるクラウドサービス等のソフトウェア（以下「ソフトウェア」といいます）について、お客様は以下を遵守するものとします。

第1条 ソフトウェアをサービスビューローもしくはタイムシェアリングとして使用すること、またはソフトウェアを悪用することを禁止します。これは、お客様が権限のない第三者とソフトウェアを共有すること、およびソフトウェアを第三者のデータを処理するために使用することを含みます。

第2条 本サービスの提供に関してライセンスされたソフトウェアは、販売されたものではなく、お客様は、ソフトウェア自体またはそのコピーの所有権その他の権利を取得するものではありません。

2 お客様は、ソフトウェアに関し、以下に掲げる行為をしてはならないものとします。

- (1) ソフトウェアの修正、派生物の作成、配布、またはサブライセンス。
- (2) お客様以外の利益のためにソフトウェアを使用すること。
- (3) ソフトウェアを使用して、権利侵害、名誉棄損、その他の違法または不法な資料を保存または送信したり、第三者のプライバシーを侵害する態様で資料を保存または送信したりすること。
- (4) ソフトウェアを使用して悪意のあるコードを保存または送信したり、ソフトウェアまたはそこに含まれる第三者のデータの整合性、パフォーマンス、可用性を妨害または混乱させたりすること。
- (5) 契約上の使用制限を回避する方法でのソフトウェアの直接または間接的な使用を許可すること、また、本契約で許可されている場合を除き、ソフトウェアにかかる知的財産その他の権利を有している者（以下「ソフトウェア権利者」）の知的財産にアクセスまたは使用するためにソフトウェアを使用すること。
- (6) ソフトウェアまたはドキュメンテーションに関連するソースコードまたは基礎となる構造、アイデア、ノウハウ、またはアルゴリズムを直接または間接的にリバース・エンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、またはその他の方法で発見しようとする事。
- (7) ソフトウェアを使用して、以下を実施すること。
  - (a) 競合する製品またはサービスを作成すること。
  - (b) ソフトウェアと類似のアイデア、機能またはグラフィックを使用して製品またはサービスを作成すること。
  - (c) ソフトウェアのアイデア、機能またはグラフィックスをコピーすること。
- (8) 本契約で明示的に許可されている場合を除き、ソフトウェアをレンタル、リース、または販売すること。
- (9) デジタル著作権管理、使用ルール、またはソフトウェアのその他のセキュリティ機能を無効にすること。
- (10) サービスビューローまたはタイムシェアリングの目的でソフトウェアを使用すること。
- (11) 第三者が上記各事項のいずれかを行うことを奨励、許可、または有効にすること。

第3条 当社およびソフトウェア権利者は、5営業日前の事前通知により、お客様のソフトウェアの使用を1年に1回、およびソフトウェアにかかる契約期間の終了時に1回監査することができます。お客様は、当社およびソフトウェア権利者の監査に協力し、合理的な支援と情報へのアクセスを提供することに同意します。かかる監査は、お客様の通常の事業遂行を不当に妨害しないものとします。

2 お客様は、本契約に基づきお客様に認められた範囲を超えるソフトウェアの使用に関する料金を当社またはソフトウェア権利者支払うことに同意します。

第4条 お客様は本契約終了後、ソフトウェアを利用してはならないものとします。

第5条 お客様は、ソフトウェアまたはその関連製品が以下のいずれにも該当しないことを保証するために、米国およびその他の適用法域のすべての輸出法および規制を遵守することに同意します。

(1) 直接的または間接的にかかる輸出法および規制に違反して、ダウンロードまたはその他の方法で輸出または再輸出されること。

(2) かかる輸出法および規制によって禁止されている目的に使用されること（核兵器、化学兵器、または生物兵器の拡散を含むがこれらに限定されません）。

第6条 お客様は、ソフトウェアを利用するにあたり、以下で定める事項を遵守および承諾することを条件に、第三者が提供するサービスおよび技術支援（以下「サードパーティ・テクノロジー」といいます）を受けることが可能です。

(1) 当社またはソフトウェア権利者が、かかる第三者が提供する製品またはサービスについて推奨しておらず、責任を負わないこと、また、サードパーティ・テクノロジーの運用または機能についても当社またはソフトウェア権利者は責任を負わないこと。

(2) お客様が、サードパーティ・テクノロジーのお客様による使用について全責任を負うこと。これには、サードパーティ・テクノロジーの使用を規定する契約条件を遵守すること、お客様がお客様自身のリスクでサードパーティ・テクノロジーを有効化し、使用し、およびアクセスすることを含みます。

(3) お客様によるダウンロード、またはソフトウェアに関連するお客様によるサードパーティ・テクノロジーの入手もしくは使用は、お客様自身の裁量とリスク、責任で行われること。

(4) お客様が、サードパーティ・テクノロジーの使用に関するすべての請求または紛争（サードパーティ・テクノロジーのダウンロードもしくは使用により生じる、コンピューターシステム、インターネットアクセス、ダウンロードもしくは表示デバイスへの損害、もしくはデータの損失を含みますがこれに限られません）につき全責任を負い、これらにかかる当社またはソフトウェア権利者に対する請求を放棄すること。

第7条 ソフトウェアの利用に関わる秘密情報とは、当事者（「開示当事者」）が相手方（「受領当事者」）に開示するすべての情報を意味します。これは、口頭で開示されたか書面で開示されたかを問わず、秘密として指定されるか、または情報の性質および開示の状況により秘密情報であると合理的に理解される情報を含みます。お客様の秘密情報にはお客様に関する個人情報が含まれます。当社の秘密情報には、ソフトウェアとドキュメント、本契約およびすべての注文（価格設定を含む）の条件が含まれます。各当事者の秘密情報には、ビジネスおよびマーケティング計画、技術および技術情報、製品計画および設計、なら

びにそのような当事者によって開示されたビジネスプロセスが含まれます。

なお、以下の情報は秘密情報に含まれないものとします。

- (1) 開示当事者に対する義務に違反することなく一般に知られている、または一般に知られるようになる情報。
- (2) 開示当事者による開示前に受領当事者に知られていた情報。
- (3) 開示当事者に対する義務の違反なしに第三者から受領した情報。
- (4) 秘密情報へのアクセスまたは使用なしに受領当事者によって独自に開発された情報。

2 開示当事者は、秘密情報に関するすべての所有権を保持するものとします。また、受領当事者は以下を遵守するものとします。

- (1) 開示当事者の秘密情報をこの契約の目的外で使用しないこと
- (2) 自己の同種の秘密情報の秘密性を保護するために使用するのと同じ程度の注意（ただし、かかる注意は合理的注意を下回らないものとします）をもって秘密情報を保護すること。
- (3) 開示当事者が書面で別途許可した場合を除き、開示当事者の秘密情報へのアクセスを、本契約と同一の目的でそのアクセスを必要とし、かつ、受領当事者と秘密保持契約（かかる秘密保持契約における秘密情報の保護の内容は、本契約に記載されているものより実質的に劣らないものでなければならぬものとします）を締結した従業員および請負業者に限定するものとします。いずれの当事者も、書面による事前の同意なしに、本契約または注文の条件を第三者に開示してはならないものとします。

## データ処理に関する別紙

サービス名／契約名
MSPサービス（同サービスにおける問合せ業務および顧客環境の操作代行業務を含む。）

ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が提供する業務又はサービス（以下「本サービス」といいます。）において、お客様の指示又は選択によりEU一般データ保護規則2016/679（以下「GDPR」といいます。）の適用がある個人データの処理を行う場合、この「データ処理に関する別紙」（以下「本別紙」といいます。）の定めを適用します。本別紙において、お客様はGDPR上の「管理者（controller）」、当社は「処理者（processor）」の立場となります。

本別紙は、本サービスにかかる契約条件（以下「原契約」といいます。）の一部をなすものとし、本別紙に定める事項は、GDPRの適用範囲において原契約に優先して適用されます。また、本別紙において、当社がお客様に対し、GDPR遵守に関して負う義務および責任は、本別紙に定めるものに限られるものとします。

### 第1条 定義

本別紙において使用する用語は、以下に定める意味を有します。ただし、本別紙において定義されていないものについては、GDPR第4条の定義が適用されます。

- （1）「GDPR等」とは、GDPRならびに自然人に関するプライバシー又はデータの使用若しくは処理に関するEU法および欧州連合加盟国の国内法の総称とします。
- （2）「データ主体」とは、GDPRに規定する識別された又は識別されうる自然人をいいます。
- （3）「個人データ」とは、データ主体に関するあらゆる情報をいいます。
- （4）「処理」とは、自動的な手段であるか否かに関わらず、個人データまたは個人データの集合 に対して行われるあらゆる作業又は一連の作業をいいます。
- （5）「管理者」とは、単独で又は他と共同して、個人データの処理の目的及び手段を決定する自然人、法人、公的機関、行政機関又はその他の団体をいいます。
- （6）「処理者」とは、管理者のために個人データの処理を行う自然人、法人、公的機関、行政機関又はその他の団体をいいます。

### 第2条 当事者の義務

1 当社は、本別紙に関連して個人データを処理する際は、GDPR等に定められる規定及び義務を遵守するものとし、かかる規定及び義務は、[別表1]記載の個人データの種類、データ主体のカテゴリ、処理の性質および目的に及ぶものとします。当社は[別表1]記載の処理の目的のためにのみ処理を実施します。

2 当社が個人データを処理する場合、当社は、GDPR第28条3項に従い、以下の各号に定める義務を遵守します。

(a) 当社は、EU 法または欧州連合加盟国の国内法により当社の処理が義務付けられている場合を除き、お客様の書面による指示（本別紙又は原契約に定められるものを含みます。）にのみ従い、個人データの処理を行います。当社は、当該指示が GDPR 等に違反するものとする場合には、直ちにお客様に通知します。また、当社が EU 法または欧州連合加盟国の国内法により処理が義務付けられている場合には、重要な公共の利益に基づいて当該 EU 法または欧州連合加盟国の国内法により通知が禁止される場合（例：捜査遂行上、EU 法または欧州連合加盟国の国内法により通知が禁止されている場合）でない限り、当社は、処理を行う前に、当該法律要件についてお客様に通知します。

(b) 当社は、個人データの処理権限が与えられたすべての役員又は従業員に対し、秘密保持義務を負わせるものとします。ただし、これらの者が、欧州連合加盟国の国内法上の秘密保持義務を負っている場合はこの限りではないものとします。

(c) 当社は、GDPR第32条に規定される個人データの保護のための適切な技術的および組織的対策を講じなければならないものとします。当該対策の具体的内容は、最新版の情報セキュリティポリシー (<https://www.softbank.jp/corp/group/sbm/security/>) において定めます。ただし、これらの対策について、本サービスの仕様書・説明書等に追加記載がある場合には、当該追加記載が優先して適用されるものとします。

(d) 当社は、他の処理者（以下「復処理者」という。）に個人データの処理を委託する場合には、本条第6項の定めに従うものとします。

(e) 当社は、処理の性質を考慮したうえ、お客様が、GDPR第3章に規定されるデータ主体の権利行使に応じる義務を履行するために合理的に要求される適切な技術的および組織的対策を講じることによって、お客様を支援するものとします。当社が、データ主体の権利行使に関する要求を受領した場合、お客様に直ちに通知するものとします。

(f) 当社は、処理の性質および当社が取得可能な情報を考慮したうえ、お客様が、GDPR第32条（個人データ処理における保護）、第33条（個人データ侵害の欧州監督当局への通知）、第34条（データ主体への個人データ侵害の通知）、第35条（データ保護影響評価の実施）、及び第36条（データ保護影響評価の結果、高リスクであると判断される場合の欧州監督当局との事前協議）の各条文に規定される義務を履行するため、お客様を支援するものとします。

(g) 当社は、原契約に基づく本サービスの提供が終了する場合は、EU 法または欧州連合加盟国の国内法が個人データの保存を義務付けている場合を除き、本サービス提供後、すべての個人データ（その複製物を含みます。本項において以下同じとします。）を削除するものとします。お客様は、本サービス利用終了までの間に、お客様自身の責任で、データのバックアップ及びダウンロード等の移管を行うものとします。ただし、本サービス提供終了の 30 日前までにお客様から個人データの返却を希望する旨の書面による通知がなされた場合において、当該返却が物理的に可能なときは、当社はお客様に対し個人データを返却します。なお、お客様の責めによる事情により本サービスの提供が終了する場合には、お客様は個人データの返却を受けられないものとします。

(h) 当社は、お客様から事前に書面で依頼があった場合は、GDPR第28条の義務の遵守を証明するために合理的に必要とされるすべての情報（当社において、セキュリティ上の観点その他の理由により機密として保持する必要性がある情報を除く）を、お客様に提出するものとします。なお、お客様又は監査

人による監査は、お客様から事前の書面により依頼があった場合かつ、当社がGDPR第28条の処理者の義務の遵守を証明できなかつたと合理的に認められる場合に限り、当社の営業時間内において、当社の内部手続に従って行うことができるものとします。

3 当社は、GDPR第33条2項に従い、個人データの侵害を発見したときは、遅滞なく、お客様に必要な事項を通知するものとします。

4 当社は、GDPR第30条2項に従い、処理行為に関する記録を保存するものとします。

5 お客様以外の管理者（お客様の親会社、子会社、関連会社等を含みます。）が本サービスを利用する場合においては、お客様は、本別紙上の権利義務につき、お客様以外の管理者の代理人となるものとします。お客様以外の管理者が当社に対して直接請求できる権利を有する場合には、お客様が当該権利を行使するものとし、お客様以外の管理者から取得が必要な承諾をお客様が取得するものとします。当社が、お客様に対して情報を通知又は提供した場合には、当社は、お客様以外の管理者に対しても当該情報を通知又は提供する義務を履行したものとします。

6 当社が適切であると判断する復処理者を利用して特定の処理業務を委託することにつき、お客様はあらかじめ包括的に承諾するものとします。この場合において、当社が復処理者を追加又は交代する場合は、あらかじめお客様に対し通知するものとします。お客様が当該通知から30日以内に理由を付した書面にて異議を申し立てなかつた場合は、当社は当該復処理者を利用して、特定の処理業務を委託することができるものとします。

お客様の正当な異議申立てに対し、当社による合理的な対応がなされない場合、お客様は異議申立てから30日以内に書面で当社に通知することにより、違約金等の追加の金員を支払うことなく、影響を受ける範囲において本サービスの契約を解約することができるものとします。

なお、当該復処理者は、本別紙において当社がお客様に負うものと同一の義務を負うものとし、当該復処理者が当該義務を遵守しないときは、当社がお客様に対して当該責任を負うものとします。

### 第3条 不可抗力

当社は、天災地変、ストライキ、暴動、戦争その他の不可抗力により、本別紙で規定する義務の履行ができなかつた場合又は義務の履行が遅滞した場合、お客様に対し損害を賠償する責を負わないものとします。

以 上

[別表 1]

個人データの種類
氏名 個人の住所 仕事上の住所 個人の電話番号 仕事上の電話番号 電子メールアドレス ソフトウェア/システムユーザーアカウント ネットワークに関する情報 (IPアドレス、ネットワーク名) 電子メール、通信及びファイル 仕事上の情報及び文書 (例えば、作業ファイル) 財務に関する情報及び文書 (例えば、勘定、給与、財務諸表) 個人に関する情報及び文書 (例えば、写真、個人用文書) その他
データ主体のカテゴリー
管理者の従業員 管理者の取引先の従業員 管理者の顧客の従業員 管理者の最終消費者/ユーザー 管理者の顧客/取引先の最終消費者/ユーザー その他
処理の性質及び目的
本サービスの提供及び改善
処理の期間
本サービスの利用契約の有効期間中



MSP (Managed Service Provider) サービス利用規約

附則 (2019年10月7日)

(実施期日)

本規約は、2019年10月7日から実施します。

附則 (2019年12月4日 Ver1.1)

(実施期日)

本規約は、2019年12月4日から実施します。

附則 (2020年2月7日 Ver1.2)

(実施期日)

本規約は、2020年2月7日から実施します。

附則 (2020年11月2日 Ver1.3)

(実施期日)

本規約は、2020年11月2日から実施します。

附則 (2021年4月1日 Ver1.4)

(実施期日)

本規約は、2021年4月1日から実施します。