CLOMO サポートチケット利用規約

CLOMO サポートチケット利用規約（以下「本規約」とします）は、株式会社アイキューブドシステムズ（以下「当社」とします）が提供・販売する SaaS サービス CLOMO（以下「CLOMO サービス」とします）などに関する作業代行サービス（以下「本サービス」とします）を利用する者（以下「利用者」とします）に適用され、本サービスを利用する際に遵守すべき事項、その他当社との権利義務関係が規定されます（但し、当社が提供する個別のサービスの利用に関して、本規約と異なる内容の個別の利用規約等が提示された場合は、当該個別の利用規約が本規約に優先して適用されるものとし、利用者は当該個別の利用規約を遵守するものとします）。全ての利用者は、本サービスの利用をもって本規約に同意したものとみなします。

第１条　　本サービスについて

１．本サービスは、当社が提供する端末／外部リソースアクセス管理のための SaaS サービスに関する作業代行サービスです。

２．当社は、本サービスの全部又は一部に対して、商業上合理的な変更を随時行うことができるものとします。

３．前項に基づき当社が本サービスに重大な変更を加える場合、緊急の場合を除き、当社は利用者にかかる内容を事前に通知するものとします。

第２条　　定義

管理者

利用者の代理でユーザ向けサービスを管理する、利用者が指定した技術担当者

ユーザ

利用者が本サービスの使用を許可する利用者の雇用者その他利用者の業務に従事する者

ユーザアカウント

ユーザによる CLOMO サービスの使用を可能にする目的で、ユーザ向けに開設されたアカウント

管理コンソール

利用者が CLOMO サービスの管理機能を利用するために当社より提供するオンラインツール「CLOMO PANEL」又は「SECURED APPs MANAGER」等

利用者データ

ユーザが、本サービスまたは CLOMO サービスを介して提供、生成したデータ、但し、個人を特定できない形での統計的な情報として抽出されるデータはこれに含まれない

サポートチケット

利用者が当社に本サービスを依頼するために、あらかじめ当社から購入する必要のあるサービス利用チケット。なお、利用者が当社に本サービスを依頼する場合には、利用者は、当社が予め定めたサービス金額分のサポートチケットを保有していなければならないものとします。

サービスメニュー

本サービスで当社が実施する代行作業例の一覧表。なお、サービスメニューに記載がない代行作業については、当社が許諾した作業代行のみ依頼することができるものとします。

検収書

本サービスの完了をユーザが確認したことを証明する文書（電子メール等を含む）

第３条　サービスチケットの購入

１．本サービスの利用を希望する方（以下「利用希望者」とします）は、予め当社所定の方法により、当社又は当社の販売代理店、当社販売代理店が指定した法人（以下、当社の販売代理店及び当社販売代理店が指定した法人をあわせて「販売代理店等」とします）を通じて、当社が発行するサポートチケットを購入しなければならないものとします。

２．利用希望者は、サポートチケットのシリアル番号を善良なる管理者の注意をもって管理するものとし、当社に故意又は過失がある場合を除き、第三者によるサポートチケットの利用は、当該サポートチケットを購入した利用希望者の利用とみなすものとします。

３．利用希望者は、サポートチケットを第三者に譲渡・貸与・担保提供してはならないものとします。

４．　サポートチケット保有者は、住所変更などで登録情報に変更が生じた場合、速やかに当社へ通知するものとします。サポートチケット保有者がかかる通知を怠った場合、当社は利用者に対し、本サービスを提供できないことがあります。

第４条　利用申込手続

１．本サービスの利用希望者は、当社所定の利用申込書に必要事項を記載の上、サポートチケットのシリアル番号を明らかにして当社又は販売代理店等にこれを提出するものとします。

２．当社は、利用希望者から利用申込書を受領後、利用希望者のサポートチケット保有数を確認し、当該保有数が当該依頼対象となる本サービス内容に関してサービスメニュー等に規定される金額分のサポートチケット数を上回る場合に、本サービスを受託する旨を利用希望者に通知するものとし、かかる通知を発信した時点をもって、利用希望者と当社の間に本サービスに関する利用契約が成立するものとします。但し、以下のいずれかに該当する場合、当社は、利用希望者の利用申込を拒絶することができるものとします。

(1)　利用申込書に虚偽記載がある場合

(2)　過去に当社の提供するサービスについて契約・利用規約に違反した事実がある場合

(3)　本利用規約に違反するおそれがある場合

(4)　利用希望者又はその関係者が反社会的勢力に属するおそれがあると当社が判断した場合

(5)　その他当社が不適当と判断した場合

３．利用者において、利用申込書記載事項に変更が生じた場合、利用者は直ちにこれを当社に届け出るものとします。

第５条　作業場所

本サービスの作業場所は、原則として、当社の事業所内とします。但し、当社は、必要に応じて、利用者の事業所を作業場所とすることを利用者に求めることができる

ものとします。なお、利用者の事業所を作業場所とする場合には、必要となる交通費・宿泊費等の実費は利用者の負担とするものとします。

第６条　　利用者の遵守事項

１．利用者は、本サービスを利用するにあたり、原則として、CLOMO サービスをすでに契約しているか、又は本サービスと近接して CLOMO サービスを契約する必要があります。

２．アカウントとパスワード
当社は、本サービスの実施にあたり、利用者から管理者権限を付与されたユーザアカウント（以下、管理アカウントとします）および利用者が設定したパスワードを使用できるものとします。利用者は当社に提供した管理アカウントについて、本サービスが終了するまで、当社への事前連絡無しに削除やパスワード変更を行なわないものとします。

３．申込担当者
当社は利用申込書に記載された申込担当者からの依頼にもとづき本サービスの提供を行います。利用者において、作業の実施にあたり別の管理者を任命する場合には、別途当社の定める方法により当社に通知した上で、利用者の責任において行うこととします。

４．情報提供
利用者は、本サービスの利用の際に必要な情報を事前に当社に提供するものとします。

第７条　　期間

１．サービスチケットの有効期限は、当該サービスチケットに記載された日付までとします。

２．サービスチケットは、有効期限内であるか期限外であるかを問わず、返品できないものとし、当社はサービスチケット相当額の金員の返金には応じないものとします。

第８条　　本サービス等の提供の終了・停止・終了

１．別段の定めがある場合を除き、利用者は、当社による本サービスの提供完了通知後に検収を行い、検収に合格した場合検収書を当社に送付するものとします。ただし、利用者が当社による本サービスの提供完了通知後 3 営業日以内（ただし、年末年始、大型連休期間、夏季休業期間等については別途当社と利用者で協議した期間とする）に検収書の送付も検収不合格箇所の指摘もしない場合は、検収に合格したものとみなします。

２．当社は、次の各号のいずれかを発見した場合、予告なく本サービスの全部又は一部の提供を停止・終了させることができるものとします。なお、利用者の要請がある場合といえども、当社は停止の理由を提供する義務は負わないものとします。

(1) CLOMO 利用規約に定める条項に基づき、CLOMO サービス提供の停止または終了があった場合

(2) 当社が利用者へ本サービスを提供できなくなり、かつ、当社が利用者に対し 60 日以上前に本サービス提供終了の事前通知を行った場合

(3) その他、当社の単独の裁量により必要と判断した場合

第９条　　知的財産権

１．本サービス提供の際に取得した利用者データに含まれるすべての知的財産権について、利用者は何らの許諾も当社に与えるものではなく、また、当社は、本サービスにて使用されるすべての知的財産権について、本規約に定める以外の何らの許諾を利用者又はユーザに与えるものではないことを、当社及び利用者は相互に確認するものとします。

２．当社は、当社の知る限り、利用者に対し、本サービスを提供するために使用される当社の技術が、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証します。但し、当社の技術が当社に無断で修正された場合や当社から提供されていない技術と組み合わされた場合はこの限りではありません。

第１０条　機密情報及び個人情報

１．当社及び利用者（以下「各当事者」とします）は、善良なる管理者の注意をもって相手方の機密情報及び個人情報を保護し、知る必要があって書面で機密の保持に合意した従業員等以外の第三者に対してこれを開示せず、また、本サービスの利用又は提供の目的以外にこれを利用しないものとします。各当事者は、本項の違反に関する自己の従業員等の行為に対しても連帯して責任を負うものとします。

２．本規約において「機密情報」とは、本サービスに関し相手方から開示を受けた情報のうち、機密として明示された情報又は開示時の状況により機密であると合理的に判断される情報を指すものとします。ただし、以下の各号のいずれかに該当する情報は、機密情報に該当しないものとします。

(1) 情報開示の時点で、すでに公知又は公用である情報
(2) 情報開示後、情報の開示を受けた当事者の責に帰すべき事由によらず、公知又は公用となった情報
(3) 情報の開示の以前から、情報を受領した当事者が適法に所持していた情報
(4) 情報の開示の後、情報を受領した当事者が、第三者により秘密保持義務を負わず適法に入手した情報

３．本規約において「個人情報」とは、当社が本サービスを行う上で、自らが収集し、かつ管理する個人情報、又は利用者から提供された個人情報を指すものとします。

４．第１項にかかわらず、本サービス提供のためのシステムに起因する情報漏洩等の事故に関し、当社は、一切の責任を負わないものとします。

５．第１項にかかわらず、各当事者は、可能な限り事前に相手方に通知して開示に対する異議申し立てを行う機会を相手方に与えた上で、法令に基づき相手方の機密情報及び個人情報を行政機関等に開示できるものとします。

６．本サービス提供期間が終了した場合、又は、相手方から要請があった場合、各当事者は、相手方の要求に従い、速やかに機密情報及び個人情報を返却、又は、廃棄するものとします。但し、利用者データについては、当社は返却義務を負わず、廃棄義務のみを負うものとします。

第１１条　解除

当社は、次のいずれかの場合に、利用者との本サービスに関する利用契約を解除し、利用者による本サービスの利用を停止又は終了させることができます。また、利用者は当社に生じた損害及び費用（和解費用及び合理的な弁護士費用を含む）を賠償する義務を負うものとします。

(1) 利用者が本規約その他当社の定める利用規定に違反した場合

(2) 利用者の所在地が不明で通常の方法により連絡が取れなくなった場合
(3) 利用者が監督官庁から営業許可等の取り消し、停止等の処分を受けた場合
(4) 利用者が自ら振出し、若しくは引受けた手形又は小切手が不渡りとなる等支払停止状態に至った場合、又はこれに類する信用不安の状況に陥った場合
(5) 利用者が破産、特別清算、民事再生、又は会社更正の申し立てを受け、又は自ら申し立てをした場合
(6) 利用者に差押、仮差押、仮処分又は競売の申立があったとき、若しくは公租公課を滞納した場合
(7) 利用者に支配権の変更（株式購入、買収、合併、その他の企業取引など）が発生した場合
(8) 利用者が当社の販売代理店その他当社が指定した者を経由して本サービスを利用する場合であって、利用者と当該販売代理店その他当社が指定した者との間の契約が理由の如何を問わず終了した場合
(9) その他、合理的な理由に基づき当社が不適切と判断した場合

第１２条　**本サービス提供終了時の措置**

本サービスの終了、解除その他理由の如何を問わず本サービス提が終了する場合、当社は当社の定める期間経過後、利用者から提供された、又は当社が作業中に取得した利用者データを削除するものとします。

第１３条　**不保証及び損害賠償**

１．本サービスの提供に関し、利用者に対し、CLOMO サービスの完全性、有用性、安定性その他一切の保証をしないものとし、利用者は、CLOMO サービス（iOS Developer Enterprise Program 等の当社以外が提供するサービスを含む）、CLOMO サービス提供のためのシステムの不具合（Apple 社、Google 社、Amazon 社等のプラットフォームサービス提供事業者及び本サービスが接続する VeriSign 社、サイバートラスト株式会社、SalesForce.com 社等の接続サービス提供事業者のシステム障害や使用する端末の不具合等を含む）、及び、CLOMO サービスの終了に起因する損害について、当社は、利用者に対し一切の責任を負わないものとします。 特に、当社は、利用者及びユーザが、当社 WEB ページにおいて推奨する OS 以外の OS へのバージョンアップを行った場合に生じた CLOMO サービス、システム及び端末の不具合については、いかなる責任も負わないものとします。
２．前項にかかわらず、当社が本サービスに起因して利用者に対して損害賠償義務を負う場合といえども、当社は、利用者の逸失利益、間接的損害、特別損害、偶発的損害、結果的損害、又は懲罰的損害について、一切の責任を負わないものとします。また、その損害賠償額は、責任が発生する出来事からさかのぼって 12 か月間に利用者が消費したサービスチケット相当額を上限とします。
３．前二項の規定に関わらず、当社に故意若しくは重過失がある場合、機密保持義務違反がある場合、又は当社の知的財産権に対する保証義務の違反がある場合は、前二項の適用はないものとします。

第１４条　**譲渡制限**

利用者は、当社の書面による事前同意なく、本サービスに関する権利及び義務を第三者に譲渡し、又は、担保に供してはならないものとします。

第１５条　　反社会的勢力の排除

１．利用者は、当社に対し、次の各号の事項を確約するものとします。

(1)　利用者及びユーザが暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずるもの又はその構成員（以下、総称して「反社会的勢力」とします）ではないこと。

(2)　利用者自らの役員（取締役、執行役、業務を執行する社員、又はこれらに準ずる者をいう）が反社会的勢力ではないこと。

(3)　反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本規約を締結するものではないこと。

(4)　本規約の有効期間内に、利用者自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。

①　相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為

②　偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

(5)　上記各項に該当する者と社会的に非難されるべき関係を持っておらず、また、今後も関係を持たないこと。

２．当社は、利用者が前項の確約に反した場合には、利用者に対して何らの催告を要せずして本規約を解除することができ、また併せて損害賠償を請求することができるものとします。

３．前項により本規約が解除された場合には、解除された利用者は、解除により生じる損害について、解除権を行使した当社に対して一切の損害賠償請求を行わないものとします。

第１６条　　残存義務

本サービスの終了後といえども、知的財産権、機密情報、不保証及びその他の性質上存続すべき条項は、本サービスの終了後も有効に存続するものとします。

第１７条　　準拠法及び管轄裁判所

本規約は日本国法が適用され、本規約に関する紛争の一切は、訴額に応じ、東京簡易裁判所又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。

第１８条　　本規約の変更

当社は、利用者に対して、事前に通知することにより、本規約を変更することができるものとし、本規約変更後に本サービスを利用した利用者は本規約の変更を承諾したものとみなします。ただし、文言の修正等、利用者に不利益を与えない軽微な変更については、事前通知を省略できるものとします。また、利用者は規約変更に承諾しない場合には、本サービスを解約することができるものとします。

第１９条　　不可抗力免責

天災地変、戦争・暴動・内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由により、当社又は利用者が本規約に基づく債務を履行することができない場合には、相手方に対して債務不履行の責任を負わないものとします。

第２０条　　分離可能性

本規約のいずれかの条項が、無効、違法又は強制執行不能とされた場合、当該条項の意図と経済的効果に最も近い有効な条項として解釈されるものとします。また、本規約の残りの条項はこれにより何ら影響を受けることはなく、有効かつ強制執行可能な形で存続するものとします。

第２１条　　協議事項

本規約に定めのない事項、又は本規約に関し疑義が生じた場合は、各当事者は、誠意を持って協議のうえ円満に解決を図るものとします。

附則　この本規約は令和６年１１月１８日から実施されます。
制定：平成２７年１２月１日
改定：令和３年１２月１７日
改定：令和５年１０月２３日
改定：令和６年２月２０日
改定：令和６年１１月１８日