

コピーを控えとしてお手元大切に保管して下さい

サービス利用約款 (Find Answer 19 Cloud Service)

本約款は、株式会社FRONTEO（以下「当社」といいます。）の製品である「Find Answer 19（ファインドアンサー フランタイン）」（以下「本システム」といいます。）を利用したサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。本サービスを利用する法人・団体等（以下「利用者」といいます。）は、利用前に、本約款のすべての規定に同意しなければなりません。

第1条（契約の成立）

利用者が本約款の定め同意の上、当社に対して当社所定の申込書を提出することにより本サービスの利用を申し込み、かつ当社がこれを承諾したときに、利用者と当社との間に、当該申込書記載の内容および本約款に基づく本サービスの利用契約（以下「本契約」といいます。）が成立するものとします。

第2条（アカウントの提供）

- 当社は、利用者に対して、本契約成立後すみやかに、本サービスを利用するために必要となるIDおよびパスワード等（以下併せて「アカウント」といいます。）を付与するものとします。付与されるアカウントの数は、1アカウントとします。
- 利用者は、アカウントを自らの責任と費用において適切に管理するものとします。利用者は、付与されたアカウントを第三者に利用させてはならないものとします。
- 利用者は、アカウントが、第三者に利用され、またはそのおそれがあることを認識したときは、直ちに当社に対してその旨を通知し、当該指示に従うものとします。
- 当社は、アカウントが第三者に利用されたことに起因して利用者が生じた損害について、一切の責任を負いません。

第3条（本サービスの利用）

- 当社は、利用者に対して、本契約に基づき、本サービスを利用することのできる非独占的かつ譲渡不能の権利を許諾します。
- 利用者が本サービスにおいて使用することのできるデータ（以下「利用者データ」といいます。）の転送・保存容量の上限は、一ヶ月あたり1GBとし、それを超過する場合には、別途御見積とします。
- 本サービスの仕様および品質保証については、別紙2「Find Answer 19 Cloud Service サービス仕様書」および別紙3「KIBIT Cloud Service 品質保証（SLA）」に定めるものとします。

第4条（利用責任者）

- 利用者は、本サービスの利用に関する当社との連絡・確認等は、原則として申込書に記載される利用者の担当者を通じて行うものとします。
- 利用者は、前項に定める担当者に変更が生じた場合、当社に対してすみやかに通知するものとします。

第5条（テクニカルサポート）

- 当社は、利用者に対して、別紙1に定める本サービスに関するテクニカルサポート（以下「本サポート」といいます。）を提供するものとします。
- 本サポートの対価は、本サービスの利用料に含まれるものとします。
- 利用者は、当社が利用者に対して、本サービスのバージョンアップ情報およびビックデータ分析支援関連の新サービス情報など有益な情報を直接案内・紹介することを、予め承諾するものとします。

第6条（利用料金および支払い）

- 本サービスの利用料金は、申込書に記載のとおりとします。本サービスの利用料金のお支払は1ヶ月（暦月）単位での分割払いとし、日割りは行わないものとします。本約款でいう「暦月」とは、毎月1日から末日までの期間を意味します。なお、本サービスの利用料金は、利用の有無にかかわらず、利用可能な期間に生じるものとします。
- 当社は、利用者に対して、毎月の本サービスの利用料に消費税相当額を加算した額の請求書を、利用者が本サービスを利用した月の翌月第3営業日までに発行し、利用者は、当該請求書を受領した日の属する月の翌末日までに、別途当社の指定する銀行口座に振り込む方法により、当該請求額を支払うものとします。なお、振り込みにかかる手数料は、利用者の負担とします。
- 利用者は、支払期日までに本契約に基づき当社から請求された額を支払わなかったときは、当社に対して、支払期日の翌日から実際の支払日までの日数について、未払いの金額に対して年14.6%の割合で計算した額の遅延損害金を支払うものとします。
- 当社は、本契約に基づき利用者から受領した金員を、本契約で明示される場合を除き、利用者に対して返金する義務を負わないものとします。

第7条（禁止行為等）

- 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の行為をしてはならないものとします。
 - 本 Web システムを複製する行為
 - 本 Web システムを修正、変更、改変、分割、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、または本 Web システムの派生 Web システムを作成する行為。
 - 本約款において明示的に許諾されている場合を除き、本 Web システムの複製物の全部もしくは一部を子会社および関係会社を含む第三者に対して頒布、送信（自動公衆送信、送信可能性を含む）、商業タイムシェアリング、サブスクリプションサービス（定時使用サービス）、ホスティング、アウトソーシング、リース、貸与、譲渡、再販売、再使用許諾その他の処分を行う行為
 - 方法の如何に拘らず第三者の業務目的で本サービスを利用する行為
 - 本サービスを利用したサービスを事業として第三者に提供する行為
 - 本サービスを当社が規定した以外の方法で使用する行為
 - 各種の法令に違反し、または違反するおそれのある行為
 - ハッキング等により本サービスに関する情報等を改ざんまたは消去する行為
 - 当社または第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為、もしくはそのおそれのある行為
 - コンピュータウイルス等有害なプログラムを、本サービスを通じてまたは本サービスに関連して使用し、または提供する行為
 - 第三者になりすまして本サービスを利用する行為

(12) 本サービスの利用、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

(13) 当社もしくは第三者に不利益を与える行為またはそのおそれのある行為

- 利用者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされ、またはそのおそれがあるときは、直ちに当社に通知するものとします。
- 当社は、利用者が本条第1項各号のいずれかに該当する行為を行ったときは、利用者に対し本サービスに通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を一時的に停止し、または本サービスの提供自体を中止することができるものとします。当社は、当該停止または中止に起因して利用者が発生した損害について、一切の責任を負わないものとします。

第8条（バックアップ等）

利用者は、本サービスの利用にあたり、自己の費用と責任において必要かつ相当な範囲で情報セキュリティ対策を施すものとします。

第9条（本サービス利用のための設備設定）

- 利用者は、自己の費用と責任において、本サービスを提供するために必要なコンピュータ、電気通信設備、その他の機器および Web システム等を準備し、電気通信事業者等の電気通信サービスを介してインターネットに接続し、本サービスを利用するものとします。
- 当社は、利用者のインターネット接続および本サービス利用のための環境に不具合があるときは、利用者に対して本サービスの提供の義務を負いません。
- 利用者は、当社が本サービスの保守または運用上必要であると判断したときは、利用者データおよびその他利用者が本サービスにおいて閲覧、使用または伝送するデータ等（以下併せて「利用者データ等」といいます。）について、監視、分析、調査等の必要な行為を行うことがあることを予め承諾するものとします。

第10条（本サービスの障害等）

- 利用者は、本サービスには当社の責めに帰すべき事由によらない不具合が生じる場合があることを、予め承諾するものとします。当社および利用者は、当該事由により本サービスに不具合が発生したときは、それぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議の上で各自の行うべき対応措置を決定し、当該措置を実施するものとします。
- 当社は、本サービスに技術上または当社のシステム上の障害があることを知ったときは、遅滞なく利用者にもその旨を通知するとともに、当社の費用と責任において本サービスを修理または復旧します。

第11条（知的財産権）

- 本 Web システム、本サービスおよび本サービスにかかる技術資料に関し、本契約締結以前から当社またはこれらに関して当社に知的財産権の使用、実施または再許諾を許諾している第三者（以下「第三ライセンサー」という）に帰属する著作権その他知的財産権の一切は、本契約によって権利内容に何ら変更を生じることなく、そのまま当社および第三ライセンサーに留保されるものとします。
- 利用者は、本契約に基づいて本サービスを利用することができるものであり、本約款に定める以外、本 Web システム、本サービスおよび本サービスにかかる技術資料に関する知的財産権その他のいかなる権利を取得するものではありません。
- 当社は、万が一、利用者や、第三者から利用者の本約款に基づく本 Web システム、本サービスまたは本サービスに関する技術資料の利用が当該第三者の知的財産権を侵害するとして、何らかの訴え、異議、クレーム、請求等（以下併せて「請求等」といいます。）を受けたときは、利用者が直ちに当該請求等について当社に書面で通知し、当該請求等の解決にかかる一切の権限を当社に付与し、かつ当該請求等の解決にあたって当社の要請に従って合理的な協力を行うことを条件として、当該請求等を受けた月以前の1/2か月間本約款に基づき利用者が当社に支払った本サービスの利用料合計額を上限として、自己の費用と責任において当該請求等の主張を解決し、利用者を負責するものとします。

第12条（秘密保持）

- 当社および利用者は、本契約の履行に関連して、相手方から秘密である旨明示された有体物により開示される情報および電磁的方法により開示される情報、ならびに秘密である旨を告知したうえで口頭にて開示される情報であって、かかる口頭の開示後14日以内に当該情報の内容を書面にて明示した情報（以下併せて「秘密情報」といいます。）を秘密として保持し、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービス遂行以外の目的で利用し、または第三者に開示または漏洩してはならないものとします。但し、次の各号の一に該当する情報については、本条に定める秘密保持義務を負わないものとします。
 - 開示の時点で既に公知であった情報または開示の後、自らの責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
 - 開示の時点で、すでに自らが保有していた情報
 - 正当な権利を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
 - 秘密情報によることなく自らが独自に開発または知得した情報
- 前項の規定にかかわらず、利用者データ等は、利用者の秘密情報とみなします。
- 前二項の規定にかかわらず、当社および利用者は、国、地方公共団体または裁判所から法令上の根拠に基づき相手方の秘密情報の開示を求められたときは、直ちに相手方に通知した上で、法令上要求される必要最小限の範囲および方法により当該機関に対し当該秘密情報の開示に応じることができるものとします。
- 本条に定める秘密保持義務は、本契約終了後5年間存続するものとします。

第13条（個人情報の取扱い）

- 当社および利用者は、本契約履行の過程で相手方より提供を受けた個人情報（個人情報の保護に関する法律に定義される「個人情報」をいい、以下同じとします。）を第三者に開示または漏洩しないものとするともに、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令を遵守するものとします。
- 本条は、本契約終了後も有効に存続するものとします。

第14条（反社会的勢力の排除）

当社および利用者は、自らが次の各号の一に該当しないこと、および今後もこれに該当しないことを表明し、保証するものとします。

- 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下併せて「反社会的勢力」といいます。）であること、または反社会的勢力であったこと。
- 役員または実質的に経営を支配する者が反社会的勢力であること、または反社会的勢力であったこと。
- 自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと。
- 親会社または子会社（いずれも会社法の定義によります。）もしくは本サービスの全部または一部の調達先または委託先が前三号のいずれかに該当

コピーを控えとしてお手元に大切に保管して下さい

すること。

第 15 条（本サービスの一時停止）

当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当するときは、期間を定めて本サービスの提供を一時停止することができるものとします。当社は、本条の定めに従って本サービスを一時停止したことに起因して利用者が発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

- (1) 本サービスの利用料金等を、支払期日を経過しても支払わないとき
- (2) 本サービスの利用開始にあたって、虚偽の事項を当社に対して通知したことが判明したとき
- (3) 本契約等に違反する行為で、当社の業務の遂行に支障を及ぼし、またはそのおそれのある行為をしたとき

第 16 条（本サービスの休止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を合理的な期間休止することができるものとします。
 - (1) 本サービスの保守上やむを得ないとき
 - (2) 本サービスに技術上または当社のシステム上のやむを得ない障害が発生したとき
 - (3) 不可抗力、その他当社がやむを得ないと判断する相当の事由があるとき
2. 当社は前項第 1 号の定めにより本サービスの提供を休止する場合は、事前にその旨を利用者に対して通知します。但し、緊急時などやむを得ないときはこの限りではありません。
3. 当社は、本条の定めに従って本サービスを一休止したことに起因して利用者が発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

第 17 条（本サービスの終了）

1. 当社は、次の各号いずれかに該当する場合、本サービスの提供を終了できるものとし、利用者に対して、何ら責任を負わないものとします。
 - (1) 当社の都合により、利用者に終了日の 60 日前までに通知した場合
 - (2) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できず、早期復旧の見込みが立たない場合
2. 前項に基づき本サービスを終了したとき、当社は何ら債務を負うことなく、本契約は終了するものとします。

第 18 条（免責等）

1. 本サービスおよび本 Web システムは、利用者に対して、現状有姿で提供されます。当社は、利用者に対して、これらにおける、瑕疵の不存在、商品性、特定目的に対する適合性、可塑性および第三者の権利侵害の不存在、その他いかなる事項について、明示であるか黙示であるかを問わず、いかなる保証もしないものとします。また、当社は、利用者が本サービスを使用することによって得た結果および当該結果を利用した行為に起因して生じた結果について、いかなる責任も負うものではありません。
2. 当社は、次の各号の事由に起因して利用者が発生した損害については、利用者および第三者に対して何ら責任を負いません。
 - (1) インターネット接続サービスの不具合等、利用者の接続環境における障害
 - (2) インターネット接続サービスの性能値に起因する障害
 - (3) コンピュータウイルスに起因する障害
 - (4) 第三者による本サービスへの不正アクセスまたはアタック、通信経路上での傍受
 - (5) 本サービスを適切な方法で使用しなかったことに起因して発生した障害
 - (6) 前各号の他、当社に起因しない本サービスの不具合
 - (7) 政府による制約、戦争、内乱、暴動、同盟罷業、ロックアウト、台風、洪水、火災、地震等、当社の統御を超えた原因による不可抗力
 - (8) 裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分
 - (9) その他、当社の責めに帰すべからざる事由

第 19 条（責任の制限）

本契約に基づく当社の責任は、いかなる場合においても、利用者が当社の責めに帰すべき事由により、直接の結果として現実には通常に被った通常の損害に限定されるものとし、かつ本約款に基づき利用者が当社に対して当該損害発生月以前の 1 2 か月間に支払った本サービスの利用料金合計額を上限とするものとします。当社は、利用者および第三者に生じた他のいかなる損害（逸失利益、データの喪失および機会の喪失またはその他の金銭的損失を含みますが、これらに限定されるものではありません。）について、いかなる種類の行為（契約上の行為または不法行為を含みます。）に起因して生じたかを問わず、当社が当該損害の可能性を知らされていたとしても、または当該損害が予見可能であったとしても、何ら責任を負うものではありません。

第 20 条（権利義務の譲渡禁止）

利用者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本契約上の地位または本契約上の権利もしくは義務を第三者に譲渡してはならず、また担保として提供してはならないものとします。

第 21 条（契約期間）

本契約は、第 1 条の定めに従って本契約が成立した時点において発効し、申込書に記載のご契約期間の開始日から 1 年間有効とします。但し、当該期間の満了日の 3 か月前までに当社または利用者いづれからも契約を終結する旨の書面による意思表示がないときは、本契約は同一条件でさらに 1 年間更新するものとし、以後も同様とします。

第 22 条（解除）

1. 当社および利用者は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相手方に対して何らの通知または催告を行うことなく、直ちに本契約の契約の全部または一部を解除することができるものとします。
 - (1) 本契約の規定に違反し、相当の期間を定めて催告したにも拘らずこれを是正しないとき
 - (2) 仮差押、差押、強制執行もしくは競売の申立てを受け、もしくはこれらのおそれがあると認められるとき
 - (3) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算等の申立てがあったとき、またはこれらの手続開始等の要件に該当する事由があると認められるとき

- (4) 支払停止もしくは支払不能に陥ったとき、またはその振出、保証、裏書、引受をした手形もしくは小切手が不渡りとなったとき
 - (5) 重要な事業の停止、廃止、譲渡または解散（合併による消滅の場合を含みます。）の決議をしたとき
 - (6) 合併その他の組織再編または株主構成もしくは役員の変動等により実質的支配関係が変化したとき
 - (7) 監督官庁等から営業許可の取消または営業停止の処分等を受け、またはそのおそれがあったとき
 - (8) 重大な背信行為があったとき
 - (9) 第 14 条の規定に違反し、または同条の規定に反する事実が発覚（報道等その疑いが生じた場合においては、当該事実がないことの客観的な証明ができない場合を含みます。）したとき
 - (10) 財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められるとき
 - (11) 上記各号の一に準ずる事由その他本契約の継続を困難とする事由が発生したとき
2. 当社または利用者が前項各号の一に該当した場合、当然に金銭債務につき期限の利益を喪失し、何らの催告なく相手方に対し一切の債務を直ちに弁済しなければならぬものとします。
 3. 当社および利用者は、相手方が第 1 項各号の一に該当したことにより損害を被ったときは、同項に基づき本契約を解除したか否かにかかわらず、相手方に対して、当該損害の賠償を請求することができるものとします。
 4. 当社および利用者は、第 1 項第 9 号の規定に基づいて本契約を解除するときは、前項およびその他の本約款のいかなる規定にかかわらず、当該解除に起因して相手方に発生した一切の損害について、これを補償または賠償する責任を負わず、また、当該相手方は、当該本契約を解除した当事者に対して、当該解除に起因して自らに発生した一切の損害について、これを請求することはできないものとします。

第 23 条（契約終了の効果）

1. 本契約が終了した場合、利用者はすみやかに当社が貸与した技術資料を、当社の指示に従って返還するかまたは廃棄しなければならないものとします。
2. 本契約の終了後も、第 2 条第 4 項、第 6 条第 4 項、第 7 条第 3 項の免責条件、第 8 条第 1 項、第 11 条乃至第 13 条、第 16 条第 3 項の免責条件、第 18 条乃至第 20 条、第 22 条第 2 項乃至第 4 項、本条および第 25 条の規定は、対象事項が存在する限り、有効に存続するものとします。

第 24 条（協議）

本契約の定めのない事項および疑義の生じた事項については、当社および利用者が誠意をもって協議し、円満に解決するよう努めるものとします。

第 25 条（準拠法および管轄裁判所）

本契約は、日本法に準じます。本契約に関して当社および利用者の間で生じた紛争は、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 26 条（発効期日）

この約款は 2 0 1 9 年 8 月 1 日より効力を発するものとします。

以上

別紙 1

本サポートの内容

当社が利用者に対して提供する、サービス利用約款第 5 条に定める本サポートの内容および提供条件等は、本紙に定めたとおりとします。

1. 本サポートの内容
 - (1) 利用者は、本サービスの利用期間中、本 Web システムの最新バージョン（当社の裁量により随時リリースしたバージョンをいいます）を使用することができます。
 - (2) 当社は、利用者が、本サービスの利用期間中、以下に定める時間および方法で、利用者からの本サービスに関する問い合わせに対応します。なお、当社は、利用者からの問い合わせに対して適切な回答をするために、相当な時間または日数を要することがあります。
 - ① 時間：当社の営業日の午前 9 時から午後 5 時まで
 - ② 方法：別途当社の指定する電話番号およびメールアドレスを用いる
2. 提供条件等
 - (1) 当社は、以下の場合、利用者に事前の通知なく、本サポートの提供を停止することができるものとします。
 - ① 本サポートのシステムの緊急保守を行うとき
 - ② 火災、停電または第三者による妨害等の事由で本サポートの提供が困難となったとき
 - ③ 天災またはこれに類する事由により、本サポートの提供が困難になったとき
 - ④ 上記以外のやむを得ない事由により、本サポートの提供を停止する必要があると当社が判断したとき
 - (2) 当社は、あらかじめ利用者へ通知することにより、いつでも本サポートを中止および停止することができるものとします。

以上

別紙 2

Find Answer 19 Cloud Service サービス仕様書

株式会社 FRONTEO
平成 30 年 7 月 17 日改定
平成 31 年 3 月 18 日改定
令和元年 8 月 1 日改定

1. サービスの提供者

本サービス仕様書は、株式会社 FRONTEO（以下「甲」といいます。）が、お客様（以下「乙」といいます。）に対して提供する Find Answer 19 Cloud Service（以下「本サービス」といいます。）の内容、提供方法について記述したものです。

2. サービス概要

甲は、乙に対し、以下に示すサービスを提供いたします。また各サービスの利用料は申込書記載の内容に順ずるものとします。
本サービスは別紙 3「KIBIT Cloud Service 品質保証 (SLA)」の運用基準に基づき提供されます。尚、本サービス開始後、乙の依頼による本サービスの内容、運用基準等の変更及びサービス仕様書に定めのない事項については、別途見積致します。また、その場合の費用については甲の請求に従い乙にお支払いいただくものとします。

(1) サービス商品名

① 環境構築

サーバ、プログラムのセットアップ、お客様環境から接続するためのネットワーク設定等、本サービスをご利用いただくにあたっての環境構築を行います。

② Web システム初期設定

利用者が本サービスを利用するための ID やパスワードを発行します。なお、作業項目および責任範囲については「作業項目および責任範囲」とのとおりとします。

③ クラウドサービス概要

本サービスは、Web ブラウザを用いて利用する Web システムです。質問を行いたいユーザは、質問内容をシステムにテキスト入力することで弊社人工知能「KIBIT」に問い合わせを行い、質問内容との関連性が高いと判断された Q&A 一覧をユーザに表示します（利用前に複数の Q&A を登録しておく必要があります）。なお、データ転送・保存ファイル容量は月次で 1GB を上限とし、データ容量上限を超過した場合には、別途御見積となります。

3. サービス開始条件

(1) 乙の事前準備等

本サービス利用にあたり乙に実施いただく事項は以下になります。

- ・ 本サービスを利用するための乙設備の準備
本サービスを利用するためのパソコン、インターネット環境等は、乙にご準備いただきます。
パソコンの推奨動作環境は以下の通りとします。

項目	内容
1 OS	Windows 10
2 Web ブラウザ	Internet Explorer 11、Google Chrome、Microsoft Edge
3 メールクライアント	Microsoft Outlook 2013 以降
4 CPU、メモリ、ディスク容量	OS の必要スペックに準拠します
5 ディスプレイ	SXGA (1280×1024 ピクセル) 以上
6 通信環境	インターネットアクセス環境 (10Mbps 以上)

- ※ 動作環境を乙が変更したことに起因し、本サービスが利用できなくなった場合、甲は一切責任を負いません。
・ 本サービスを利用するためのプロバイダ契約、回線使用料金の負担
本サービスを利用するためのプロバイダ契約、回線使用料金については乙にてご負担いただきます。
・ 本サービスを利用するための乙設備の利用環境設定
本サービスを利用するためのパソコン、インターネット環境等は、乙にて利用環境を設定いただきます。
また、インターネット環境は、本サービスを使用するに当たって必要十分な通信帯域が確保できているものと致します。
・ 本サービスを利用するための乙設備の運用
本サービスを利用するための乙設備の運用は、乙にて運用いただきます。

(2) 本サービスの開始条件

乙が本サービスの提供を受けるには、導入支援サービスの環境構築サービスが完了していることが必要です。

4. サービス提供時間

(1) 導入支援サービスの作業時間

導入支援サービスの作業時間は甲の営業時間内とします。

(2) 本サービスの提供時間

本サービスの提供時間は別紙 3「KIBIT Cloud Service 品質保証 (SLA)」に定める通りとします。

(3) 本サービスの提供停止

甲は、前項に定める本サービス提供時間帯において、「サービス利用約款」第 7 条 3 項、第 15 条、第 16 条または第 17 条に該当する場合には、本サービスの提供を中止することができるものとします。

5. 提供アカウント数・ID とパスワード・サービス提供期間

(1) 提供アカウント

ユーザの管理者アカウントを提供致します。登録者、利用者アカウントはユーザ管理者によりご登録いただく想定です。管理者サービスの利用料は、申込書に定める通りとします。

(2) ID とパスワード

- ・ ID とパスワードは、乙の責任において管理いただくものとします。
- ・ ID およびパスワードを紛失して、本サービスが利用できなくなった場合、「9.お問い合わせ窓口及び連絡方法」の連絡先にご連絡ください。

(3) サービス提供期間

「サービス利用約款」第 21 条に定める通りとします。

6. データの保持期間

乙により本サービスにインポートされたデータは、乙により削除されない限り保持されます。サービスの利用料は申込書に定めるとおりとします。
データの保持・保全について、甲は責任を負わないものとします。

7. 甲からの提供物

甲が本サービスで提供する提供物は以下の通りとします。

	提供物	数量
1	Find Answer 19 Cloud Service 製品マニュアル	1
2	Find Answer 19 Cloud Service 管理者用 ID、PW	1

8. 作業・責任範囲

○：作業・責任主体、△：支援、-：対象外

作業分類	作業内容	甲	乙	備考

1	環境構築 サービス	Find Answer 19 Cloud Service 操作用 PC の準備	-	○	
2		Find Answer 19 Cloud Service サーバ環境の構築、設定	○	-	初期 ID、パスワードの発行
3		Find Answer 19 Cloud Service への接続経路（社内 LAN、インターネット）の準備	-	○	
4		Find Answer 19 Cloud Service で使用する初期データ（Q&A）の準備	-	○	
5		Find Answer 19 Cloud Service で使用する初期データ（Q&A）のシステム登録	-	○	

	作業分類	作業内容	甲	乙	備考
1	運用	Find Answer 19 Cloud Service へのデータ登録	-	○	
2		Find Answer 19 Cloud Service での操作・解析作業	-	○	
3		Find Answer 19 Cloud Service 操作用 PC の OS バッチ適用	-	○	
4		サーバデータのファイルチェック	○	-	随時実施
5		サーバ Web システムの実行/監視	○	-	
6		Find Answer 19 Cloud Service のアップグレード	○	-	
1	システム 保守	乙への連絡（メンテナンス、障害等の連絡含む）	○	-	メールでの連絡
2		乙以外への連絡（メンテナンス、障害等の連絡含む）	-	○	
3		Find Answer 19 Cloud Service に関する問い合わせ ※2	○	-	平日 9~17 時
4		Find Answer 19 Cloud Service システムの復旧	○	-	

※：以下内容はお問い合わせ対象外とさせていただきます。

1. 操作用 PC のコンピュータ本体/OS/ブラウザなどの設定方法
2. 他社サービス、製品に関する質問
3. 動作保証、責任範囲外で利用した場合に発生した問題に関する質問
4. 社内 LAN/インターネット等の通信環境が起因となり発生した問題に関する質問
5. Find Answer 19 Cloud Service のプログラム等内部仕様に関する質問
6. 乙が作成したプログラムやシステムに関する質問
7. 乙の管理するシステムとのデータ連携、API 連携などのプログラム作成方法に関する質問およびプログラムの作成代行

9. その他

- (ア) 監査依頼（データセンター立ち入り、関連資料作成・提出等含む）には対応しないものとします。
 (イ) 本サービスへの接続回線はベストエフォート型サービスとなります。通信帯域について、甲は責任を負わないものとします。
 (ウ) 乙の要件にあわせた個別機能の追加は実施しないものとします。

10. お問い合わせ窓口及び連絡方法

- (1) 連絡先
 ・甲の連絡先

※障害発生時の対応については別紙 3「KIBIT Cloud Service 品質保証 (SLA)」に定める通りとします。

	連絡方法	連絡先	受付時間
1	電子メール	株式会社 FRONTEO KIBIT ヘルプデスク kibitqa_support@fronteo.com	平日 9:00~17:00 (土・日・祝日、甲の指定休業日を除く)
2	電話	同上 TEL:(03)5463-6374	平日 9:00~17:00 (土・日・祝日、甲の指定休業日を除く)

11. 本サービスの仕様の変更

甲は、本サービスの仕様に変更があったときは、いつでも本サービス仕様書を変更することができるものとします。この場合、甲は乙に対して、事前に書面またはウェブサイト等で公衆の閲覧に供する方法で告知するものとし、書面が乙に到達した時点または閲覧に供した時点のいずれか早い時点から 30 日が経過した時点で、本サービスの仕様の変更があったものとみなされます。なお、本サービス仕様書が甲乙間のサービス利用約款に綴じ込まれている場合であっても、上記の方法で本サービス仕様書の変更があったものとみなされ、当該約款の変更のための書面による合意は省略するものとします。

別紙 3

KIBIT Cloud Service 品質保証 (SLA)

株式会社 FRONTEO
 平成 30 年 7 月 17 日改定
 平成 31 年 3 月 18 日改定
 令和元年 8 月 1 日改定

株式会社 FRONTEO (以下、「当社」といいます) は、以下で定義される本サービスにおけるサービス品質の水準を下記のとおり定め、当社の定める基準に満たなかった場合、規定料金を返還致します。

1. 対象サービス

本 SLA の対象とする本サービスは以下のとおりです。(以下、各サービスを提供するサーバーを総称して「SLA 適用サーバー」といいます)

- ・ Email Auditor 19 Cloud Service
- ・ KIBIT Knowledge Probe Cloud Service
- ・ Patent Explorer 19 Cloud Service
- ・ Find Answer 19 Cloud Service

2. サービス品質の水準

月間の SLA 適用サーバー稼働率が、99.0%以上であること。

3. 稼働率の考え方

SLA 適用サーバーの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間稼働総時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間稼働総時間} \times 100$$

※月間稼働総時間とは、暦月の初日の 0:00 から末日の 23:59 までとなります。

4. 障害の定義

障害とは以下の各号のいずれかの状態をいいます。

- ・ Citrix サーバーに、ご契約いただいている全ての ID でアクセスできない状態
- ・ SLA 適用サーバーに、ご契約いただいている全ての ID でアクセスできない状態

5. 障害時間の考え方

障害時間とは、以下の時点から起算し、障害復旧を当社が確認するまでの期間とします。
 お客さまが当社に対して障害が発生している旨を通知し、当社が障害の事実を確認した時。
 当社が障害の事実を確認し、これをお客さまに通知した時。

6. 故障復旧時間の保証

SLA 適用サーバーに障害が発生した場合、以下の各号のとおり、一定時間内に障害を復旧させることを保証します。
 営業時間内 (土・日・祝日、甲の指定休業日を除く、平日 9 時~17 時) の場合は、48 時間以内
 営業時間外 (前号以外の時間) の場合は、翌営業開始時間より 48 時間以内

7. 障害発生に伴う減額

当社は障害発生時間から復旧を確認するまでの時間が、前項の故障復旧時間の保証に定める時間を超えた場合、時間に応じて下表のとおり当該月利用料金を返還致します。減額対応にあたりましては、当社所定の様式に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、障害発生から 2 週間以内に当社に申請をお願いいたします。

Email Auditor 19 Cloud Service	月額利用料の 10%
KIBIT Knowledge Probe Cloud Service	月額利用料の 10%
Patent Explorer 19 Cloud Service	月額利用料の 10%
Find Answer 19 Cloud Service	月額利用料の 10%

※60 分未満は切り捨てとします。

※申請いただいた内容を、当社にて確認できない場合には、減額を行うことができませんのでご了承ください。

8. SLA 適用除外条件

第 4 項及び第 7 項に定める要件を満たす場合であっても、障害が以下の各号のいずれかに定める事由により生じたとき、当社は、第 7 項の減額を行わないものとします。

- (1) 定期保守に伴う本サービスの中断。当社は、中断する 2 週間前までに本サービスのホームページ上にその旨を表示するものとし、それにより、当社がユーザーへの通知をしたものとみなします。
- (2) 本サービスの保守を緊急に行う場合
- (3) ユーザーが本利用規約に違反したことによる場合
- (4) ドライバー又は OS 上の不具合による場合
- (5) ユーザー環境、インターネット環境の不具合又は DNS サーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社の設備以外の不具合による場合
- (6) 第三者からの攻撃、妨害による場合
- (7) 原因の如何を問わず、障害が継続した時間をユーザーが測定できない場合
- (8) 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
- (9) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合
- (10) 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
- (11) 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

9. 本 SLA の変更

当社は、本 SLA に変更があったときは、いつでも本 SLA を変更することができるものとします。この場合、当社はお客さまに対して、事前に書面またはウェブサイト等で公衆の閲覧に供する方法で告知するものとし、書面がお客さまに到達した時点または閲覧に供した時点のいずれか早い時点から 30 日が経過した時点で、本 SLA の変更があったものとみなされます。なお、本書面がお客さまと当社との間で締結した契約書に綴じ込まれている場合であっても、上記の方法で本 SLA の変更があったものとみなされ、当該契約書の変更のための書面による合意は省略するものとします。

以上