

## Cloudix 利用規約

### 第 1 条（定義）

- 本規約において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。
- (1) 「当社」とは、ソフトバンク コマース&サービス株式会社を意味します。
  - (2) 「Cloudix」とは、当社が提供する契約管理プラットフォームサービスを意味します。
  - (3) 「利用者」とは、第 2 条に基づいて Cloudix を利用する法人を意味します。
  - (4) 「第三者」とは、利用者を通じて商品を購入等し、購入等した商品を使用する第三者を意味します。
  - (4) 「利用者情報」とは、利用者が Cloudix の利用に際して入力した情報（利用者が入力した第三者の情報を含む）をいいます。
  - (5) 「提供情報」とは、当社が Cloudix を通じて提供する情報を意味します。

### 第 2 条（利用申込）

1. 利用者は、当社が提供する Cloudix の利用に際し、「Cloudix 利用申込書」に必要事項を記入のうえ申し込むものとします。
2. 当社は、前項に基づいた利用者の利用申込を承認する場合、利用者アカウント発行権限を有する管理者権限アカウント（以下「管理者アカウント」といいます）を当社所定の方法によって利用者に交付します。
3. 利用者は、前項に基づいて発行されたアカウントの有効化手順を実行することにより、Cloudix の利用ができます。なお、利用者は管理者アカウントに基づいて自ら管理権限を有するアカウント（以下「利用者アカウント」といいます）を自己の従業員に対して発行することができ、利用者の従業員は管理者アカウントと同様の有効化手順を実行することによって利用者アカウントを利用するすることができます。

### 第 3 条（利用条件）

1. 利用者は当社の定めた利用条件、サービス内容について承認するものとします。
2. 利用者は提供情報を、許諾なく転載、他の文書への印刷等を行わないものとします。
3. 利用者は提供情報を金銭の授受の如何を問わず、第三者のために又は第三者に対し、閲覧、公開しないことに同意します。
4. 提供情報は機密情報であり、当社と利用者との間の商品売買取引を円滑化し、共同利益を拡大する事を目的としてのみ提供されるものであり、利用者はかかる目的のためにのみこれを利用するものとします。
5. 利用者は、Cloudix 利用のために必要な通信機器、ソフトウェア等を自己の責任と負担において準備するものとします。また、Cloudix 利用のために要した電話料金等の費用

は、利用者の負担とします。

#### 第4条（規約変更）

1. 当社は必要に応じて、利用者の承諾を要せずして本規約を変更し、または提供を終了できるものとします。
2. 当社は本規約を変更した場合、利用者に対する書面の送付、電子メールの配信またはウェブ上での表示など、利用者が変更後の本規約の内容を知りうるようにするための当社が適当と認める措置を取るものとします。
3. 本規約の変更は、変更の際に別段の定めをしない限り、当社が前項の措置を取った時点で有効となるものとします。
4. 当社は、本条に基づき当社が行った措置により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

#### 第5条（利用者アカウントおよびパスワードの管理等）

1. 利用者は、自己の管理者アカウント、および管理者アカウントにより追加登録を行った利用者アカウント、パスワードの管理、運用について責任を負うものとし、申込書の記載内容に変更があった場合、または管理者アカウント、利用者アカウントおよびパスワードの外部漏洩等が判明した場合は、速やかに当社に届け出るものとします。
2. 利用者は、自己の管理者アカウントおよびパスワードを第三者に対し、譲渡もしくは担保の目的に供してはならないものとします。また、これを第三者に譲渡もしくは利用させたり、売買、名義変更、質入などを行うことにより、当社に損害を与えることのないものとします。
3. 当社は、利用者の管理者アカウント、利用者アカウントおよびパスワードを使用した利用者情報については、利用者により入力されたものとみなし、かかるデータにより利用者に損害等が生じた場合であっても、何らの責任も負わないものとします。

#### 第6条（利用料金）

1. Cloudix の利用の対価として利用者は当社に対して当社所定の利用料金を支払うものとします。
2. 利用者は、第1項の利用料金を当社所定の支払期日および支払方法で支払うものとします。
3. 利用料金に消費税および地方消費税が賦課されるときは、利用者は当社に利用料金に加えて消費税および地方消費税に相当する金額を支払うものとします。
4. 利用料金、遅延損害金その他契約者が当社に支払う金額の支払いに要する振込手数料その他の費用は利用者が負担するものとします。

## 第7条（権利帰属）

Cloudixに関する知的財産権は全て当社または当社にライセンスを許諾している者に帰属しており、本規約に基づく利用承認は、当社または当社にライセンスを許諾している者の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。

## 第8条（免責）

1. (1)当社は、利用者情報及び利用者情報に基づき Cloudix で表示される情報について、正確性、完全性、目的適合性について一切の保証をしないものとします。  
(2) 当社は、利用者が Cloudix を利用する上で他の利用者または第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等について一切の責任を負わないものとします。  
(3) 当社は、以下の場合において利用者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。
  - ①当社による Cloudix の提供の中止、停止、終了、利用不能又は変更
  - ②利用者による Cloudix に入力した利用者情報の削除、消失、破損
  - ③利用者による変更・アップデート等の不履行
  - ④利用者による Cloudix 利用者情報の入力の誤り
  - ⑤利用者による Cloudix への入力漏れ
2. 本条第1項に定める免責事項については別途サービスレベルアグリメント（以下「SLA」といいます）を定める場合には、SLAに定めるものとし、本条第1項に優先して適用されるものとします。

## 第9条（Cloudixの停止等）

当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、Cloudix の全部又は一部の提供を停止又は中断することができるものとします。

- (1) Cloudix に係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を緊急に行う場合
- (2) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
- (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により Cloudix の運営ができなくなった場合

## 第10条（利用承認の取消し）

当社は、利用者が次の各号に該当する場合、利用承認を取り消すことができるものとします。

- (1) 管理者アカウント、利用者アカウント・パスワードを不正に使用した場合
- (2) 利用者が本規約に違反した場合
- (3) 破産、会社整理、民事再生手続もしくは会社更生手続等の開始等の申立を行った場合

(4) その他、当社が利用者による Cloudix の利用を不適当と判断する場合

第 11 条（使用中止）

1. 利用者は、当社所定の方法により当社に通知することにより、Cloudix の使用を中止することができるものとします。
2. 使用中止にあたり、当社に対して負っている債務がある場合は、利用者は、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して全ての債務の支払いを行わなければならないものとします。

第 12 条（情報の利用）

1. 当社は、本サービスの利用を通じて取得した利用者情報を厳格に保有し、利用者の同意なく Cloudix の利用において必要となる範囲を超えて利用することはありません。また、当社は、利用を必要とする特定の従業員に対してのみ利用者情報を開示するものとし、ログによる記録を付けることで監視をいたします。利用者情報の漏えいのおそれがある場合には、当社は、ログを解析し追跡調査を行います。なお、利用者情報の利用、開示の範囲等の詳細については、S L Aにて定めるものとします。
2. 当社は、利用者や個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で利用者情報を利用及び公開することにつき、利用者はあらかじめ承諾するものとします。

第 13 条（利用者に係る個人情報の取扱い）

当社による利用者に係る個人情報の取扱いについては、別途当社プライバシーポリシー (<http://cas.softbank.jp/privacy/policy/#protect>) の定めによるものとし、利用者はこのプライバシーポリシーに従って当社が利用者に係る個人情報を取扱うことに同意するものとします。

第 14 条（損害賠償）

当社または利用者が、本規約の各条項の一に違反し、相手方に直接または間接的な損害を与えた場合には、利用者が当社に対して直近 3 カ月以内に支払った利用料金の総額の範囲内で、その損害を賠償する責任を負うものとします。

第 15 条（利用契約上の地位の譲渡等）

1. 利用者は、当社の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利もしくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他処分をすることはできません。
2. 当社は、Cloudix にかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い利用契約上の地位、本規約に基づく権利及び義務を当該事業譲渡の譲受人に譲渡するこ

とができるものとし、利用者は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他の事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

#### 第 16 条（連絡・通知）

Cloudix に関する問い合わせその他利用者から当社に対する連絡又は通知、及び本規約の変更に関する通知その他当社から利用者に対する連絡又は通知は、当社の定める方法で行うものとします。

#### 第 17 条（管轄裁判所）

本規約に起因し、または関連する一切の紛争については、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。

2016 年 6 月 15 日第 1 版作成

2017 年 3 月 28 日第 2 版作成

## **SLA（サービスレベルアグリーメント）**

この **SLA** は、**Cloudix** サービス（以下「サービス」と呼びます）に関して、当社およびサービスの一部または全部を提供するベンダー（以下「協業ベンダー」と呼びます）が提供するサービスレベルを明らかにすることを目的として定めるものです。

**Cloudix** 利用規約第1条3号にいう利用者（以下「利用者」と呼びます）は、サービスを利用することをもって、本 **SLA** に同意したものとみなします。

### **1. 定義**

「コアシステム応答時間」とは、利用者による入力（つまり http の要求）から、「コアシステム」がそれに対応する結果のページを生成し顧客に送信を開始するまでの時間（ミリ秒）を意味します。コアシステム応答時間は、24 時間中、平均 1,000 ミリ秒を越えないものとします。ただし、「免責される停止時間」や不可抗力による停止についてはこの限りではありません。

「コアシステム」とは、当社および協業ベンダーの動作環境ソフトウェアとハードウェアを意味し、利用者利用者にコアシステムを提供するために使われる技術を含みます。また、負荷分散サーバー、ウェブサーバー、バックエンドストレージシステム、および利用者に遠隔接続を提供するために使われる第三者ソフトウェアと著作権を有するソフトウェアも含みますが、これらに限りません。コアシステムには、利用者にアクセスを提供するために当社が利用するすべてのネットワーク機器も含まれます。

「対象期間」とは、「システムの利用可能時間」が計測される期間を意味します。別途規定しない限り、対象期間は連続する 30 日間であり、分単位で表します。

「緊急保守作業」とは、コアシステムに起りうる停止状態を回避するために必要なものであり、当社が合理的に予見できなかった保守作業のみを意味します。サービス料金の割引対象にならない緊急保守作業は、6 ヶ月につき 2 回以上は発生しないものとし、1 つのエラーあたり 1 時間を越えてはならないものとします。

「免責される停止時間」とは、下記の各項(1)～(4)のいずれかまたはすべての結果として、コアシステムが利用できなくなることを意味します。(1) 本付属書類で述べるコアシステムの「定期保守作業」。(2) 洪水、地震、台風、津波、火災、爆発その他の天災、ストライキ、ロックアウト、操短罷業、サボタージュその他の労働争議、ならびに戦争、戦闘行為、暴動、騒乱、動員、革命およびそれらの脅威。(3) インターネットのその他の箇所（当社および協業ベンダーのインターネットアクセスを除く）での不具合によるか、またはそれに関連して、ウェブサイトへの接続に障害が

生じ、利用者が自身のアカウントにアクセスできなくなった場合。(4) 緊急保守作業による停止状態。サービス料金の割引対象にならない緊急保守作業は、6ヶ月につき2回以上は発生しないものとし、1つのエラーあたり1時間を越えてはならないものとします。

「反応時間」とは、「コアシステム応答時間」と「ネットワーク応答時間」を合計した時間の各日24時間での平均を意味します。

「ネットワーク応答時間」とは、ICMP ping パケットの往復に必要な時間を意味します。当社の利用するファイアウォールから当社の利用するバックボーンを通って当社の利用する境界ルータへ到達し、そこから出発点のファイアウォールに戻るまでの時間を計測します。この時間は、利用者のアクセスポータルに対する、当社の利用する境界ルーターへと往復するトレースルートプロトコルによっても検証でき、いかなる24時間についても平均1,000ミリ秒を越えないものとします。ただし、免責される停止時間や不可抗力による停止についてはこの限りではありません。

「コアシステムの潜在的利用可能時間」とは、コアシステム（およびそのサービス）が、各対象期間中に利用可能であるべき時間を意味します。たとえば、6月におけるコアシステムの潜在的利用可能時間は、分単位で計算され、 $30\text{日} \times 24\text{時間} \times 60\text{分} = 43,200\text{分}$ となります。免責される停止時間は除外されます。

「コアシステム利用可能時間」または「コアシステム利用可能率」とは、パーセンテージで表される、ある対象期間において、コアシステムの潜在的利用可能時間から、その対象期間中にコアシステムが利用できなかった時間（分）の合計（免責される停止時間を除く）を引き、コアシステムの潜在的利用可能時間で割ったものを意味します。

**2. 利用可能時間の基準** 本SLAの条項に従い、当社は、以下の表で規定され、本SLA中でさらに説明する「コアシステム利用可能時間の基準」を遵守します。当社および協業ベンダーは、コアシステムを利用者に提供する際、下記のサービス性能基準を満たすものとします。当社および協業ベンダーは、利用者に対するコアシステム応答時間が2秒を超える場合、コアシステムが利用できないと見なされることを認識します。

コアシステム利用可能時間の指標	対象期間あたりの基準
コアシステム利用可能時間	99.9%
反応時間	2,000ミリ秒

**3. データ品質のサービス水準** 当社は、ストアプラットフォームを完全に機能する状態まで迅

速に復元する有用な手段を提供するために必要な頻度において、当社がホストする利用者のデータの充分な冗長性および/またはバックアップを確保するものとします。利用者が、データの喪失・破損・その他の障害によって影響を受ける時間が存在した場合、これらの時間はサービスが中断された時間と見なされ、「コアシステム利用可能時間のサービス水準」において考慮されるものとします。

**4. サービスの信頼性** 当社および協業ベンダーは、本 SLA が意図するコアシステムの継続的利用可能性・アクセス可能性を支える業務に不可欠な機器（例：ルーター、ハブ、サーバー）のすべてに対し、中断なく電源を供給するものとします。あわせて、長時間の停電の際でも 96 時間以上中断なく業務を行えるだけの緊急用電源を準備しておくものとします。当社および協業ベンダーは、個別構成部分の故障によるネットワークの停止を予防するため、コアシステムを支えるために使われる重要な構成部分のすべてについて、冗長性を確保するものとします。また、構成部分が故障した際にはすぐに取り換えられるよう、現地に予備の構成部分を常時確保しておくものとします。

**5. 定期保守作業** 当社は、コアシステムの定期保守作業を行う権限を有するものとします。定期保守作業によって、コアシステムが利用できなくなるか、またはコアシステムの機能が著しく低下する合理的な可能性がある場合、(a) 利用者は、定期保守作業の日時と予定所要時間について少なくとも 7 日前に書面による通知を受けるものとします。当社が利用者に対し追加の定期保守作業について事前に書面で通知しない限り、定期保守作業は、(i) 1 曆月あたり 1 回のみとし、(ii) 1 曆月あたり合計 8 時間を越えないものとします。定期保守作業は、利用者への影響を合理的に可能な限り軽減するように行われるものとします。

**6. 監視** 当社は、業界で一般に受け入れられている独立の第三者監視サービス（以下「監視サービス」と呼びます）を選択し、このサービスを使って、ネットワークサービスの利用可能性すべてを監視します。測定は、USI 基準を使い、5 分ごとに行います。当社は、監視サービスシステムから E メールで送付される自動で作成された報告書を、各月の対象期間の翌月末日以降 15 日以内に、利用者に提供します。ただしこれは、当該報告書が送付されるべき E メールアドレスを利用者が当社に対して提供している場合に限ります。当該報告書は、各月のサービス水準に関する指標を利用者に提供するものです（コアシステム利用可能時間、反応時間、応答閾値の詳細を示す報告を含みますが、それに限りません）。当社は、当該報告書を、利用者の選択にしたがって、日ごと、週ごと、または月ごとに利用者提供します。当該報告書は、利用者が当社に提供した E メールアドレス宛てに自動で送付されます。当社は、監視・報告のアルゴリズムについて監視サービスからさらに詳しい情報を入手し、これらの情報を利用者に提供するために営業上合理的な努力を行います。

**7. 業務の委託** 当社は、本 SLA が保障するサービスレベルに従ったサービスを提供するために必要と判断した場合において、サービスの提供に係る業務を第三者に委託できるものとします。この場合において、当社は、当該業務の委託に関して必要な範囲で、利用者に関する情報を当該第三者に提供することがあります。

**8. サービス料金の割引** 利用者がサービス料金を支払ってサービスを利用している場合において、利用者がサービス料金の割引を申し出るためには、当社に連絡する必要があります。サービス料金の割引を申し出る際には、(a) 利用者名と契約情報、(b) 申し出の対象とする停止時間が生じた日付とその開始時間・終了時間、および (c) 当該の停止時間の特徴に関する簡潔な説明を提示するものとします。利用者は、申し出を行ってから 10 日以内に、結果を通知されます。申し出が却下された場合、却下理由が通知されます。申し出が承認された場合、当社は、当該の停止時間が生じた対象期間について利用者から当社に支払うべき（対象期間分の）年間サービス料金または分割サービス料金における割引率を計算し、割引分を利用者のアカウントに反映させます。割引分は、次回発行される請求書で清算します。

サービス指標	潜在的利用可能時間	対象期間あたりのサービス水準	割引率
コアシステム利用可能時間	7 x 24 x 365	1ヶ月あたり 90%未満の利用可能時間	利用者は、重大な契約違反を理由として契約終了を選択できます
		1ヶ月あたり 90.0 ~ 96.9% の利用可能時間	30%
		1ヶ月あたり 97.0% ~ 98.5% の利用可能時間	10%
		1ヶ月あたり 98.5% を越え 99.9%までの利用可能時間	5%
		1ヶ月あたり 99.9% を越える利用可能時間	0%
反応時間**	該当なし	3秒を越える時間	1%
		4秒を越える時間	3%
		5秒を越える時間	5% または 1暦月間に 2回以上発生した場合、利用者は重大な契約違反を理

		由として契約終了を選択できます
--	--	-----------------

\*\*当社および協業ベンダーは、当社および協業ベンダーの管理下にないインターネット通信における反応時間については責任を有しないものとします。

いかなる場合においても、1つの対象期間におけるサービス料金の割引率の合計が、当該の対象期間について利用者から当社に支払うべき（対象期間分の）年間サービス料金または分割サービス料金の30%を越えることはありません。サービス料金の割引は、該当する年間サービス料金または分割サービス料金のみに基づいて計算され、その他のいかなる料金にも基づかないことにご注意ください。サービス料金の割引は、別途規定される料金に従って利用者が年間サービス料金を次回支払う際に清算されますが、払い戻しとして受け取ることはできません。

**9. 免責** 当社の定める Cloudix 利用規約第 8 条に規定するものの他、当社および協業ベンダーは、「免責される停止時間」、不可抗力による停止、当社の管理下にないインターネット通信における「反応時間」、その他本 SLA により保障するサービスレベルを超える事由に関して利用者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。

**10. 適用関係** 本 SLA と Cloudix 利用規約の記載内容に矛盾又は齟齬がある場合には、本 SLA が優先して適用されるものとします。

**11. 変更** 当社は、必要があると合理的に判断した場合において、本 SLA を変更することができます。本 SLA が変更された場合、この変更は、<http://smabiz.jp/cloudix/policies/pdf/terms-of-service.pdf> に掲載され公開された時点をもって有効となります。但し、変更の内容が重大であると当社が判断した場合、当社は変更が有効になる 30 日前までにその内容を利用者へ通知するものとします。