

CYFIRMA DeCYFIR カスタマーサクセスサービス利用規約

本利用規約（以下、「本規約」という）は申込者（以下、「甲」という）に対して、ダイワボウ情報システム株式会社（以下、「乙」という）が、申込書に記載された甲が利用するサイファーマ株式会社（以下、「CYFIRMA」という）製の DeCYFIR によって収集された情報を元に乙指定のフォーマットで「月次定例会資料」を作成し、内容説明を実施する定例会と問い合わせ対応（以下、「カスタマーサクセスサービス」という）に関し、提供する内容を定めるものとします。

第1条（目的）

本規約は、甲が CYFIRMA から購入する DeCYFIR の契約期間中に乙が甲に提供するカスタマーサクセスサービスを規定します。カスタマーサクセスサービスの範囲、内容は、DeCYFIR の仕様変更により変更される場合があります。

第2条（カスタマーサクセスサービスの範囲、内容）

カスタマーサクセスサービスは以下の範囲とします。

- （１）乙は DeCYFIR によって収集された情報を元に乙指定のフォーマットで月次定例会資料を作成し、その内容をオンラインミーティング（以下、「定例会」という）で甲に説明します。オンラインミーティングは Cisco Webex または Microsoft Teams で実施するものとします。
- （２）定例会は1カ月に1回最大1時間、DeCYFIR の契約期間内に実施するものとします。DeCYFIR の契約期間が1年の場合は12回の定例会を実施します。
- （３）定例会の実施日時は、甲および乙が協議の上で決定するものとし、平日9:00～17:00（土・日・祝日および乙の指定休業日を除く）に実施するものとします。
- （４）天災等により、やむを得ず定例会を実施できないと乙が判断した場合、乙は日時の変更を申し出ることができます。
- （５）甲の責任により定例会の日時を決定できなかった場合、定例会の実施回数が減少することがあります。
- （６）月次定例会資料の内容および DeCYFIR に関する甲からの問い合わせを、メールにて受け付けます。対応時間は平日 9:00～17:00（土・日・祝日および乙の指定休業日を除く）とします。問い合わせの対応条件は以下の通りです。
 - ①基本的なセキュリティ知識を有する、事前に登録されたご担当者様を対象に質問を受け付けます。ご担当者様は DeCYFIR のログイン ID をお持ちの方に限定します。
 - ②問い合わせへの回答はベストエフォートでの対応となります。回答期日の指定はできません。
 - ③問い合わせの回数は月5回を上限とします。
- （７）サービス向上のため、カスタマーサクセスサービスの内容は予告なく変更される場合があります。
- （８）カスタマーサクセスサービスは日本国内での提供のみとし、日本語での対応とします。
- （９）DeCYFIR の販売終了や、サイファーマが提供するサービスの変更または終了に伴い、カスタマーサクセスサービスの内容が変更される場合があります。
- （１０）質問の際には、契約番号が必要です。事前に必要な情報をご準備ください。

第3条（契約とカスタマーサクセスサービスの開始）

- （１）甲が、カスタマーサクセスサービスの提供を受けるためには、DeCYFIR の契約期間内である必要があります。また、乙が提供する「CYFIRMA DeCYFIR オンボーディングサービス」を購入し、オンボーディングが終了している必要があります。
- （２）甲が、カスタマーサクセスサービスの提供を希望する場合、本規約に同意のうえ、乙が甲に送付する『CYFIRMA DeCYFIR カスタマーサクセスサービス申込書』（以下、「申込書」という）に、乙が定める事項を記載し、乙または乙の販売店が指定する注文書とともに、乙もしくは乙の販売店に提出するものとします。
- （３）乙は申込書を受領後、これを承諾する場合、登録完了の通知を申込書に記載された担当者へ E-Mail にて通知するものとし、乙の通知発信により申込書に記載された DeCYFIR に対するカスタマーサクセスサービスの契約（以下、「サービス契約」という）が成立するものとします。
- （４）カスタマーサクセスサービスを開始する日（以下、「サービス開始日」という）は契約成立日にかかわらず、乙が甲に通知する日とします。
- （５）サービス契約の契約期間は前項に定めるサービス開始日より乙が甲に通知する日までとします。サービス契約の満了日は甲が購入する DeCYFIR の契約満了日とします。
- （６）カスタマーサクセスサービスの申込は、DeCYFIR の契約開始日の30日前までに実施することとします。申し込みが遅れた場合は、定例会の実施回数が増える場合があります。

第4条（除外事項）

次の各項に定める事項は、カスタマーサクセスサービスに含まないものとし、乙はこれらを実施する責任を負わないものとします。

- （１）サービス契約の契約期間外、または対応時間外に行う対応
- （２）1時間を超える定例会の実施
- （３）CYFIRMA が認めていない使い方をした場合の問い合わせ
- （４）DeCYFIR の仕様に起因する不具合の対応
- （５）DeCYFIR の設定代行
- （６）DeCYFIR を日本国外で使用された場合の対応
- （７）DeCYFIR、定例会と関連性がない問い合わせ
- （８）DeCYFIR で検出された脅威に対する機器の設定方法の説明と設定作業
- （９）訪問しての定例会の実施

第5条（障害対応、サポートの運用と甲の義務）

- （１）本規約に基づくカスタマーサクセスサービスは、乙の社員または乙が選任した代行者（以下、「対応要員」という）により行われるものとします。
- （２）乙は都合により、対応要員を随時交代できるものとします。
- （３）甲は、乙が本規約を履行するにあたり、カスタマーサクセスサービスを円滑に遂行するために必要な以下の事項について協力し、便宜を図るものとします。
 - ①定例会の実施に必要な技術資料等を乙に提供することとします。
 - ②乙が定例会の実施方法に改善の申し入れをした場合に応じるものとします。
- （４）前項①と②に定める事項が甲の費用負担にて実施できない場合は、乙は甲に当該費用を請求できるものとします。
- （５）本条の定めにかかわらず、甲が本条に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、委託業務の全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙が委託業務の全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとする。
- （６）乙は原則として甲が申込書に担当者として明記された甲の従業員からのみ問い合わせを受け付けます。
- （７）甲は、住所変更、社名変更等カスタマーサクセスサービス申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに乙へ通知するものとする。甲が本通知を行わなかった場合、乙は甲に対してカスタマーサクセスサービスを提供できない場合があり、甲はこれを了承するものとします。

第6条（登録番号）

- （１）乙は甲へ発行する登録番号を契約番号として管理します。
- （２）甲は、受領した登録番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。
- （３）甲は受領した登録番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできないものとします。

第7条（カスタマーサクセスサービスの料金と支払）

- （１）甲は、カスタマーサクセスサービスの対価として第3条3項に基づき甲に通知するカスタマーサクセスサービスの料金を乙もしくは乙の販売店からの請求書に従い、乙または乙の販売店が指定する期日、条件にて支払うものとします。
- （２）カスタマーサクセスサービスの料金は、乙による事前の告知をもって変更できるものとします。
- （３）甲は契約期間中に税率が改定された場合は、改定日以降に適用される税率に基づき算出した消費税等差額を支払うものとします。

第8条（有効期間、解約）

- （１）本規約に基づくサービス契約の有効期間は、乙が甲に通知する期間とします。
- （２）甲がサービス契約の更新を希望する場合、有効期間満了の30日前までに第3条の手続きに準じて、乙または乙の販売店に更新の注文を提出するものとします。なお、更新できる期間は乙が定める上限があるものとし、乙は当該上限を超える期間は更新することができないものとします。
- （３）サービス契約を更新するためには、DeCYFIR の契約も更新する必要があります。
- （４）甲は、カスタマーサクセスサービスの有効期間中であっても終了希望日の3ヶ月前に乙所定の書類を乙へ提出することで解約できるものとし、その場合乙が甲に通知する日をもって、サービス契約は終了するものとします。
- （４）有効期間中の解約、有効期間の終了のいずれの場合においても、乙が受取済みのカスタマーサクセスサービスの料金を返金することはないものとします。
- （５）乙もしくは CYFIRMA、乙の委託先の都合により、カスタマーサクセスサービスの提供が困難となったとき、乙は書面により通知することで、契約期間内においてもカスタマーサクセスサービスを終了できるものとします。

第9条（機密保持）

甲及び乙は、カスタマーサクセスサービスの実施に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、機密であると明確に指定されたものについては、本契約の有効期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならな

CYFIRMA DeCYFIR カスタマーサクセスサービス利用規約

いものとします。但し、次の各項の一つに該当する情報については、この限りではありません。

- (1) 一般に入手出来る情報
- (2) 取得時に既に保有していた情報
- (3) 第三者から機密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
- (4) 相手方の機密情報を使用することなく独自に開発した情報

第10条（損害賠償）

- (1) 法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性および特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。事由の如何にかかわらず、サービス契約において乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が発生した場合、甲乙協議のうえ、甲は乙に対し、甲が被った直接損害を範囲とした損害賠償請求ができるものとします。但し、損害賠償金額は損害発生の直接の原因となったカスタマーサクセスサービスの1ヵ年相当額を限度とします。
- (2) 次の各号に該当する場合、乙は一切その責任を負わないものとします。
 - ①カスタマーサクセスサービス遂行中に発生したデータ破損、業務停滞等
 - ②セキュリティインシデントの発生
 - ③甲の逸失利益、第三者から甲に対する請求等、甲において特別損失が発生した場合

第11条（免責事項）

- (1) 乙は、カスタマーサクセスサービスの提供により甲のセキュリティ上の問題がすべて解決されることを保証するものではありません。
- (2) 乙は、カスタマーサクセスサービスを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。乙から提供を受けたカスタマーサクセスサービスの内容が、保証された水準に達していない場合、甲は、定例会または問い合わせ対応の実施日から30日以内に乙に通知しなければならないものとします。
- (3) 前項に基づく通知を甲から受領した場合、乙は、カスタマーサクセスサービスを再履行するものとし、乙がカスタマーサクセスサービスについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。
- (4) 甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
- (5) カスタマーサクセスサービスにおいて乙から送付するメール、提供する情報には、CYFIRMA 他、乙の仕入先メーカーから提供された情報が含まれますが、これらの情報の誤り等から甲に損害が生じて、乙及び情報提供者の責任を問えないものとします。
- (6) 天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由によりカスタマーサクセスサービス一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。

第12条（再委託）

乙は、カスタマーサクセスサービスの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。乙は、再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

第13条（一時中断）

次の各項のいずれかに該当する事由が生じた場合には、乙は事前に連絡することなく、カスタマーサクセスサービスの提供を一時的に中断することができるものとします。ただし、提供の中断が事前に予測できる場合は、乙は遅滞なくその旨を甲に通知するものとします。

- (1) システムの定期的保守又は緊急保守を行うとき
- (2) 火災、停電等により提供ができなくなったとき
- (3) 天災地変、戦争、暴動、内乱、労働争議、その他の不可抗力の事態が生じたとき
- (4) その他、運用上または技術上の理由により、乙が提供を一時的に中断する必要があると認めた場合

第14条（障害が生じた場合の措置）

システム障害、回線の異常等によってカスタマーサクセスサービスの提供を中断せざるを得ない事由が生じた場合には、乙はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合及び前条に掲げる一時中断の場合における、甲に生ずる損害については、乙は一切の責任を負わないものとします。

第15条（権利譲渡の禁止）

甲は、本契約上の地位及び権利をいかなる理由があろうとも譲渡、貸与、販売することはできません。ただし、乙は本規約上の地位及び権利を甲の承諾を得ることなく、第三者に譲渡することができるものとします。

第16条（契約の終了）

- (1) 事由の如何にかかわらず CYFIRMA が DeCYFIR の販売またはそのサポート等を終了したとき
- (2) 乙と CYFIRMA との DeCYFIR に関する契約が終了した場合、または乙と再委託先とのサービス契約に関する契約が終了し、カスタマーサクセスサービスの継続が乙において困難となったとき
- (3) 有効期間満了日までに甲による更新手続きがなされなかったとき

第17条（解除）

乙は、甲が本規約の各条項のいずれかに違反したときは、相当の期間を定めて当該違反を是正する旨甲に催告し、甲がこれに従わないときは、サービス契約を解除することができるものとします。

2. 乙は、甲が次の各項のいずれかに該当するときは、事前の催告その他の手続きをすることなく直ちに、サービス契約を取り消すことができるものとします。
 - (1) 第三者からの差押え、仮差押えもしくは仮処分の申し立てを受け、または受けることが明白であるとき
 - (2) 破産、会社更生手続開始、もしくは民事再生手続を開始、自ら申し立て、または第三者から申し立てられたとき
 - (3) 支払停止もしくは振出した手形、小切手等が不渡りとなったとき、または手形交換所から不渡り処分を受けたとき
 - (4) 営業停止または営業許可取り消し等の処分を受けたとき
 - (5) 解散決議をしたとき
 - (6) 本規約に基づく債務の支払を滞納したとき
 - (7) 代表者、役員等が刑事罰を受け、または受けることが明らかであるとき
 - (8) 役員、社員もしくは株主間の紛争により営業活動に支障をきたしたとき
 - (9) 株主構成または経営主体の全部または一部に重大と認められる変更があり、カスタマーサクセスサービスの実施に支障があると判断したとき
 - (10) 財政状態が著しく悪化し、またはそのおそれがあると認められるとき
 - (11) 甲が個人事業主の場合でかつ甲が死亡・廃業等によりその事業の継続が困難であると乙が判断したとき

第18条（反社会的勢力でないことの表明）

- (1) 甲および乙は、相手方に対し、以下の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
 - ①自らが反社会的勢力（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体等をいう。以下同じ）でないこと
 - ②自らが反社会的勢力でなかったこと
 - ③反社会的勢力を利用しないこと
 - ④反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行いまは不当要求行為をなさないこと
 - ⑤取締役、執行役員および実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと、ならびに、それらの者が反社会的勢力と交際がないこと
 - ⑥自らの財務および事業の方針の決定を支配する者が反社会的勢力でないこと、および、反社会的勢力と交際がないこと
- (2) 甲および乙は、自らが前項に違反していることを発見した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。
- (3) 甲および乙は、相手方が本条第（1）項に違反した場合、催告その他何らの手続を要することなく、直ちに基本契約、個別契約の名称を問わず、甲乙間で締結した全て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。
- (4) 甲および乙は、相手方が本条第（1）項に違反したことにより損害を被った場合、契約解除の有無を問わず、当該損害について損害賠償を相手方に請求することができるものとします。

第20条（合意管轄）

本規約に関して生じた甲乙間の紛争については、大阪地方裁判所をもって管轄裁判所とします。

第21条（その他）

本規約にて提供されるカスタマーサクセスサービスに関して、乙と甲の間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。

第22条（規約の変更）

- (1) 乙は本規約につき、WEBサイト（<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/mss/cyfirma/decyfir-customer-success-sv.html> 等、乙が定めるサイト上のページ）において、同WEBサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。
- (2) 乙が本規約を変更する場合、効力発生日の30日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のWEBサイト上のページへの掲載その他の方法により甲に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

CYFIRMA DeCYFIR カスタマーサクセスサービス利用規約

制定日：2025 年 7 月 31 日
ダイワボウ情報システム株式会社