

Secure On-demand Application サービスに関する重要事項説明

Secure On-demand Application サービスのご利用にあたっては、この重要事項説明の内容を十分にご理解の上、お申し込み下さい。

1. 事業者の概要

事業者の名称	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
--------	-------------------------

2. 事業者の連絡先等

契約(新設・変更・廃止)に関する問合せ	当社営業担当までご連絡ください。
Salesforce サービス利用に関する問い合わせ	<p>メール:sfov-tech-help@ntt.com(受付:平日9:00~17:00)</p> <ul style="list-style-type: none"> 既契約者の方専用の問い合わせ窓口となります。 Salesforce サービス利用に関する操作・設定に関するお問い合わせ <p>※Salesforce サービス内で提供するオンラインヘルプや、「Salesforce ユーザガイド」を参照された上で、お問い合わせ下さい。なお、独自にカスタマイズされた内容については回答致しかねますので、カスタマイズベンダ等へ直接お問い合わせください。</p>
故障に関する問い合わせ	<p>【Tel】0120-300-926(フリーダイヤル)(受付:24時間365日)</p> <p>【メール】sfov-help@ntt.com(2020年6月15日まで) sfov-help@ml.ntt.com(2020年6月16日以降)</p> <ul style="list-style-type: none"> 既契約者の方専用の問い合わせ窓口となります。 夜間及び祝休日においては、ネットワーク部分の故障に関する問い合わせのみ対応を行います。 <p>※Salesforce サービス提供に関する問い合わせの対応及びSalesforce へのエスカレーションは平日9:00~17:00 対応となります。</p>

3. サービスの概要

サービスの名称	<p>Secure On-demand Application サービス(以下、本サービスという)</p> <p>本サービスは、セールスフォース・ドットコム社(以下、SFDC 社)の提供するアプリケーションサービス(以下、Salesforce)をNTTコミュニケーションズ(以下、NTTCom)提供の閉域網サービス経由にて利用可能とするものです。</p> <p>その提供は『Secure On-demand Application サービス利用規約』に基づき、実施を行うものとします。</p>
サービス提供構成	<p>規約名=Secure On-demand Application サービス利用規約</p> <div style="margin-left: 40px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>内容カテゴリ-4 Salesforce over VPN (SOAS 利用サービス:Salesforce ライセンスを含むもの)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <p>カテゴリ-5 VPN-GW for Salesforce (SOAS 接続サービス:Salesforce ライセンスを含まないもの)</p> </div> </div> <p>※カテゴリ-1,2,3については、原則既存契約の追加・変更のみの対応となります。</p>

提供注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同一の Salesforce 組織下において複数カテゴリの混在契約、およびカテゴリをまたがる変更はできません。 ・ カテゴリ-5 は、Salesforce ライセンスを含まない提供となり、ライセンスに付随するサービスの問い合わせ受付、並びに保守・通知は提供外となります。 ・ カテゴリ-5 は、同一の Salesforce 組織 ID 配下全ての Salesforce 有償ライセンス数と同じ ID 数の契約となり、申込に際しては Salesforce ライセンスが確認できる証跡を合わせて提出頂きます。 																																						
料金等	<p>□全カテゴリ共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスの料金については、日割計算を行いません。 ・ 最低利用期間内において、既存より契約金額の下がるエディションへの変更、および契約解除を行う場合、差額と残余の期間に応じて違約金が発生します。 <p>□カテゴリ-4 Salesforce over VPN (税込/月額)</p> <table border="1" data-bbox="432 645 1361 1323"> <thead> <tr> <th>エディション名</th> <th>料金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lightning Sales Cloud Enterprise Edition</td> <td>19,800 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>Lightning Platform (Administrator) Enterprise Edition※</td> <td>9,900 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>Lightning Platform Starter Enterprise Edition※</td> <td>3,300 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>Lightning Sales Cloud Unlimited Edition</td> <td>39,600 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>Lightning Platform (Administrator) Unlimited Edition※</td> <td>9,900 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>Lightning Platform Starter Unlimited Edition※</td> <td>3,300 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN 基本パック</td> <td>83,050 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN 追加パック フル機能版</td> <td>83,050 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN 追加パック 実行版</td> <td>22,550 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN トレーニング基礎コース</td> <td>330,000 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN トレーニング実践コース</td> <td>330,000 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN 遠隔サポート</td> <td>55,000 円(税込) /2時間</td> </tr> <tr> <td>WinActor for Salesforce over VPN 訪問サポート</td> <td>110,000 円(税込) /日</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ご利用にあたってはシステム管理者権限を持つことが可能な「Lightning Sales Cloud Enterprise Edition」等のライセンスが 1ID 以上必要となります。</p> <p>□カテゴリ-5 VPN-GW for Salesforce (税込/月額)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 契約ごと <table border="1" data-bbox="432 1525 1361 1630"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>料金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>カテゴリ-5 基本料</td> <td>55,000 円(税込)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・ ライセンスごと <table border="1" data-bbox="432 1671 1361 1823"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>料金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ISOAS 接続サービス利用権ごとに</td> <td>1,100 円(税込)</td> </tr> <tr> <td>逆向き通信オプション</td> <td>110,000 円(税込)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一の Salesforce 組織 ID 配下全ての Salesforce 有償ライセンス数と契約数の一致を前提とし、申込時に Salesforce ライセンス申込書等の利用 ID 数を確認できる資料の提出が必要となります。 ・ 最低利用 ID 数は 30 となります。 ・ カテゴリ-5 基本料は、契約に対して適用となります。 	エディション名	料金額	Lightning Sales Cloud Enterprise Edition	19,800 円(税込)	Lightning Platform (Administrator) Enterprise Edition※	9,900 円(税込)	Lightning Platform Starter Enterprise Edition※	3,300 円(税込)	Lightning Sales Cloud Unlimited Edition	39,600 円(税込)	Lightning Platform (Administrator) Unlimited Edition※	9,900 円(税込)	Lightning Platform Starter Unlimited Edition※	3,300 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN 基本パック	83,050 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN 追加パック フル機能版	83,050 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN 追加パック 実行版	22,550 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN トレーニング基礎コース	330,000 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN トレーニング実践コース	330,000 円(税込)	WinActor for Salesforce over VPN 遠隔サポート	55,000 円(税込) /2時間	WinActor for Salesforce over VPN 訪問サポート	110,000 円(税込) /日	区 分	料金額	カテゴリ-5 基本料	55,000 円(税込)	区 分	料金額	ISOAS 接続サービス利用権ごとに	1,100 円(税込)	逆向き通信オプション	110,000 円(税込)
エディション名	料金額																																						
Lightning Sales Cloud Enterprise Edition	19,800 円(税込)																																						
Lightning Platform (Administrator) Enterprise Edition※	9,900 円(税込)																																						
Lightning Platform Starter Enterprise Edition※	3,300 円(税込)																																						
Lightning Sales Cloud Unlimited Edition	39,600 円(税込)																																						
Lightning Platform (Administrator) Unlimited Edition※	9,900 円(税込)																																						
Lightning Platform Starter Unlimited Edition※	3,300 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN 基本パック	83,050 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN 追加パック フル機能版	83,050 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN 追加パック 実行版	22,550 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN トレーニング基礎コース	330,000 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN トレーニング実践コース	330,000 円(税込)																																						
WinActor for Salesforce over VPN 遠隔サポート	55,000 円(税込) /2時間																																						
WinActor for Salesforce over VPN 訪問サポート	110,000 円(税込) /日																																						
区 分	料金額																																						
カテゴリ-5 基本料	55,000 円(税込)																																						
区 分	料金額																																						
ISOAS 接続サービス利用権ごとに	1,100 円(税込)																																						
逆向き通信オプション	110,000 円(税込)																																						

	<p>上記以外のライセンスについても取扱いがございます。 取扱い製品に関しては、当社営業担当およびサービス窓口にお問い合わせください。</p>
定期利用期間について	<p>本サービスの定期利用期間は、利用開始日から1ヶ月(当該月の利用開始日から翌月の利用開始日の前日まで)を単位とし、課金は同期間を元に行います。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>例)2020年4月1日からのご利用の場合 ・利用開始日:2020年4月1日⇒定期利用期間(初月):2020年4月1日～同年4月30日</p> <p>例)2020年4月15日からのご利用の場合 ・利用開始日:2020年4月15日⇒定期利用期間(初月):2020年4月15日～同年5月14日</p> </div>
契約期間について	<p>本サービスでは契約期間があり、1契約期間は12定期利用期間(1年間)となります。 また契約期間の最終日(以下、契約期間満了日)から所定の営業日(15営業日)までに契約解除の申込がない場合、契約期間は自動更新されます。 ※2013年6月29日以前にご契約されているものについては、契約期間は1ヶ月となります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>例)定期利用期間が2020年4月15日からのご利用の場合 ・定期利用期間(初月):2020年4月15日～2020年5月14日 ⇒契約期間(初年度):2020年4月15日～2021年4月14日</p> </div>
契約の成立	<p>利用規約に基づく契約の成立は、お客様から当社所定の利用申込書を受領した日をもって成立するものとなります。ただし、その申込は不備がある場合や以下の場合、その利用申込を承諾しないことがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 本サービス契約者が、SOAS アクセス回線に係る契約者と同一の者とならないとき。 (2) 本サービス契約者が、申込みにあたり虚偽の内容を記載した申込書を提出したとき。 (3) 本サービス契約者が、契約の解除に関する規定のいずれかに該当するとき。 (4) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。 (5) 本サービス契約の申込みをした者が、本サービス又は当社の提供する他のサービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。 (6) その他当社の本サービスに係る業務の遂行上支障があるとき。 (7) 日本国内にて法人登記がないとき (8) 当社の判断において不相当と判断したとき。
契約の変更と解除	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本サービスの契約期間中に利用権の追加となる変更があった場合、追加分の契約は下記のように取扱いをします。 <ul style="list-style-type: none"> ・追加分に対する利用料金は、既存契約と合算請求されます ・追加分の契約期間満了日は、既存契約に同一とします。 ・追加分の最低利用期間は、既存契約に準じるものとする。 2. 本サービスに対する、利用権の削除、および契約解除を請求する場合、下記のような規定がございます。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用権の削除および契約解除の請求は、契約期間満了日の15営業日前までに当社規定の書式により申込を頂く ・利用権の削除および契約解除は契約期間満了日に実施となります。なお、契約解除等の申込有無に係らず、利用料は契約期間満了日まで発生する。 3. 契約者が次のいずれかに該当する場合、当社は契約を解除することがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ・料金その他の債務について、支払期限を経過してもなおお支払わないとき。 ・虚偽の内容を記載した申込書を提出したことが判明したとき。 ・届出事項の変更に違反したとき。

	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者の遵守事項の規定に違反したとき。 ・禁止事項の規定に違反したとき。 ・契約者又はその役員が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団若しくはそれらの関係者(以下、総じて「反社会的勢力」といいます。)に該当し、又は反社会的勢力との取引若しくは人的、資金的関係があると当社が判断したとき。 ・契約者が自ら又は反社会的勢力を利用して、当社に対して詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いたとき。 <p>4. 前項にかかわらず、当社は、次のいずれかに該当するときは、あらかじめ通知をせずに、本契約を解約することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急又はやむを得ない場合 ・民事再生手続きの開始、会社更生手続きの開始、破産若しくは競売を申し立てられ、又は自ら、私的整理の開始、民事再生の開始会社更生手続きの開始若しくは破産申し立てをしたとき。 ・手形交換所の取引停止処分若しくは資産差押又は滞納処分を受けたとき。 ・資本の減少、営業の廃止若しくは変更、又は解散の決議をしたとき。 ・前各号に定めるほか、資産、信用及び支払能力等に重大な変更を生じ、又はその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。 <p>5. 当社は、本条の規定による本サービス契約の解約により生じた損害に対し、責任を負わないものとします。</p>
利用権譲渡の禁止	本サービスは、利用権を譲渡することはできません。
最低利用期間	<p>本サービスは、サービスの提供を開始した日から起算して1年間の最低利用期間を規定しており、最低利用期間内に契約解除の申込をされる場合、残余の期間に相当する月額料金を一括してお支払い頂く必要がございます。</p> <p>※付加機能についても、最低利用期間は発生いたします。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>■月額料金 17,600円(税込)・・・①</p> <p>■利用期間 10ヶ月(1年目の途中での解除)</p> <p>■一括支払いを要する額 = 月額料金 × 残余期間(最低利用期間 - 利用期間)</p> <p style="text-align: right;">= ① × (1年間(12ヶ月) - 10ヶ月) = 35,200円(税込)</p> </div>
契約期間途中での解除等について	<p>本サービスの契約解除、および利用権の削除を実施する日は契約期間満了日となります。</p> <p>このため契約期間(1年間)の途中で申込をされた場合であっても、期間中の利用料金が発生します。</p> <p>また契約解除日までは、サービス利用権限、および登録データ等は残存します。</p> <p>※最低利用期間(初年度)の場合、残余期間を一括支払(先払い)して頂きます。</p> <p>※契約期間満了日の15営業日前までに申込がない場合は、契約期間は自動延伸となります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><例> 契約期間 : 初年度 = 2020年4月15日 ~ 2021年4月14日 次年度 = 2021年4月15日 ~ 2022年4月14日</p> <p>(初年度における契約期間中での解約の場合 <2021年1月14日に解約申込した例>)</p> <p>■ 契約解除日 : 2021年4月14日</p> <p>■ 利用料金 : 2020年4月分 ~ 12月分 = 月額料金/毎月 2021年1月 = 月額料金 + 残余期間の料金</p> <p>(2年目以降における契約期間中での解約の場合 <2022年1月14日解約申込した例>)</p> <p>■ 契約解除日 : 2022年4月14日</p> <p>■ 利用料金 : 2021年4月分 ~ 2022年3月分 = 月額料金/毎月</p> </div>
禁止事項	<p>契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行わないものとします。</p> <p>1. 1つの本サービス利用権を複数の本サービス利用者で共有。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 他人の知的財産権(特許権、実用新案、著作権、意匠権、商標権等)その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為。 3. 他人の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為。 4. 他人を誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為。 5. 詐欺、業務妨害等の犯罪行為又はこれを誘発若しくは扇動する行為。 6. わいせつ、児童ポルノもしくは児童虐待にあたる画像若しくは文書等を送信し、又は掲載する行為。 7. 無限連鎖講(ネズミ講)を開設し、又はこれを勧誘する行為。 8. 本サービスにより利用しうる情報を改ざんしないこと、並びに複製、派生物の作成を行うこと、及び複製、派生物の作成を目的として利用しないこと、又は消去する行為。 9. 有害なコンピュータプログラム等を送信し、又他人が受信可能な状態のまま放置する行為。 10. インターネット上での本サービスへのリンク又は本サービスからのリンクを作成する行為、並びに、本サービスの一部を構成する内容を「フレーム(Web ブラウザの中で引用表示させること)」又は「ミラー(別の Web サイトへ複製すること)」する行為。 11. 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為。 12. 第三者になりますし、本サービスを利用する行為。 13. 本人の同意を得ること無く、他人が嫌悪感を抱く又はその恐れのある情報を発信する行為。 14. 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為。 15. 当社若しくは他人のサービスの利用若しくは運営に支障を与える、又は与える恐れのある行為。 16. 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。 17. その他、法律、法令、公序良俗に違反し、又は他人の権利を著しく侵害すると当社が判断した行為。 18. 対象ソフトウェア(本サービスを利用するために当社及び協力会社が提供するソフトウェア。Salesforce ソフトウェア、WinActor ソフトウェアを含みます。)について、修正、改変、改竄、修理又は派生著作物の創作を行うこと。 19. 対象ソフトウェアについて、リバースエンジニアリング、逆アセンブルもしくは逆コンパイルを行うこと、又は本サービスの提供もしくは本サービスへのアクセスに用いられるソースコードを発見もしくは再現しようとする事。 20. 本サービスに関する本サービス契約者に付与された何らかの権利を第三者へ売却、貸与、賃貸、再販、リース、サブライセンス又は移転すること。 21. 本サービスに付帯している何らかの専有権に関する表示を削除、不明瞭化又は改変すること。 22. 何らかの料金負担を不正に免れることを目的とする方法か、利用制限又は利用割当を超えるような方法で本サービスへアクセスするか本サービスを利用すること。 23. 緊急通報システム、核施設、航空機の航行、通信システム、航空管制機器、リアルタイム制御システムなど、人命保護や重要社会インフラとして高可用性が要求されるような用途に本サービスを利用すること。 24. 本サービスもしくはネットワークに適用される第三者の規制、方針もしくは手順に違反すること、又は別のユーザーによる対象ソフトウェアもしくは本サービスの完全な利用及び享受を脅かすか妨害すること。 25. パスワードもしくは他のアクセス情報又はデバイスを共有するか、第三者による対象ソフトウェアもしくは本サービスへのアクセス又は第三者による対象ソフトウェアもしくは本サービスの利用を許諾すること。 26. 保存容量もしくは帯域幅を過剰に利用すること。 27. 本サービスに関する当社の業務の遂行又は当社及び協力会社の設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると当社又は協力会社が判断する行為。 28. 当社もしくは協力会社が法的責任を負うか、他者が本サービスを利用できなくなることにつながる可能性のあるような方法で本サービスを利用すること。 29. 本サービスに付帯している何らかの権利に関する表示を削除、不明瞭化又は改変すること。 30. その他、法律、法令、公序良俗に違反し、又は他人の権利を著しく侵害すると当社が判断した行為。
--	--

料金の支払い	<p>料金については、当社が指定する支払期日までにお支払いいただきます。</p> <p>当社が指定する支払期日を経過してもなおお支払いがない場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、14.5%の割合で計算した額を延滞利息としてお支払い頂きます。(支払期日の翌日から起算して10日以内にお支払いがあった場合は除きます。)</p>
協力会社及び関連プロダクトからの通知	<p>本サービスの協力会社(SFDC社)、及び当社の関連サービス部門より保守に関する事項について通知されることがあります。</p>
自己責任の原則	<p>契約者は、第三者に対して与えた損害は自己の責任で解決していただきます。</p> <p>契約者の遵守事項及び禁止事項に係る規定に違反して、当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。</p> <p>また契約者は、当社が別に定める協力会社の設備等の毀損及び契約者の遵守事項若しくは禁止事項に違反するなどして損害を与えたときであって、当社が別に定める協力会社からの依頼があった場合、協力会社から直接、契約者への損害賠償請求を行うことがあります。</p>
契約者の義務	<p>契約者には次のことを守っていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 虚偽の内容を記載した申込書を提出しないこと。 ・ 届出事項の変更があったときは、すみやかに通知すること。 ・ 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、法令に反する、又は他人の利益を害する態様で本サービスを利用しないこと。 <p>なお、禁止事項に定める禁止事項に抵触すると当社が判断した場合には、本項の義務違反があるものとみなします。</p>
マーケティングへの協力	<p>当社および協力会社は、本契約期間中において、提供されるお客様の商標およびロゴの使用に関するガイドラインに従って、お客様が当社および協力会社の提供するサービスの顧客であること、またユーザーであることを言及することができます。</p>
免責	<p>当社は、本サービス利用規約の変更などにより、自営端末設備など(契約者が設置する端末設備、コンピュータ端末など)に変更が必要な場合であっても、その改造に要する費用は負担しません。</p>
個人情報の取扱い	<p>本サービス提供するにあたり取得する個人情報は、当社が別に定めるところ(プライバシーポリシー等)に基づき、取り扱いを行います。プライバシーポリシー及びその関連情報は、当社および協力会社のホームページに掲載しますがURLは予告なく変更される場合があります。</p> <p>【当社】 http://www.ntt.com/privacy/</p> <p>【協力会社1】 https://www.salesforce.com/jp/company/privacy/</p> <p>【協力会社2】 https://www.ntt-at.co.jp/guide/privacy/</p>
損害賠償	<p>当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して、原則として24時間以上その状態が連続したときに限り、その利用できなかった時間について24時間ごとに日数を計算(24時間未満の端数は切り捨て)し、その日数に対応する料金を発生した損害額とみなして、損害を賠償します。(詳細は契約約款をご覧ください。)</p> <p>あらゆる損害賠償の上限値は本規約に基づき当該申立てを最初に生じさせた事象の前の12ヵ月間に本サービス契約者が当社に支払った料金の総額とします。</p>
サービス利用規約関連	<p>本サービスの申し込みにより、Secure On-demand Application サービス利用規約に同意したこととみなされます。</p> <p>利用規約の改定に関するお知らせは、当社および協力会社のホームページに掲載しますが、URLは予告なく変更される場合があります。</p> <p>■Secure On-demand Application サービス利用規約</p> <p>https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/disclosure/tariff/pdf/c067.pdf</p>

4. サービスの注意事項

納期について	<p>本サービスの標準納期は、20 営業日となります。ただし、新規閉域網サービスの開通を伴う場合やカスタマイズを含む場合等は、更に日数が必要となる場合がございます。</p> <p>詳細については、別途当社担当者までご確認ください。</p>
品質について	<p>本サービスは複数の契約者間で設備を共同利用する共用型のベストエフォートサービスとなります。そのため、利用可能時間、遅延、利用可能帯域などを保証・確保するものではありません。(SLA に関する規定はございません。)</p> <p>サービス品質に関する要求がある場合や情報が必要な場合は、必ずサービス主管までご確認ください。</p> <p>〔WinActor オプション〕</p> <p>WinActor 部分はアプリケーションの提供となることと、動作の主体はお客様資産のコンピューターであるため、24 時間以上利用が行えなかった場合の返金及び損害賠償対象ではありません。</p> <p>協力会社が提供するアプリケーションについては、協力会社の事情により変更、改造、提供中止などの可能性があります。</p> <p>またお客様環境と競合し、正常な動作をしない場合があります。これらいかなる場合においても、返金や違約金減免の対象とはなりません。</p>
転送帯域について	<p>カテゴリ4 及び 5 を御利用の際の転送帯域は 100Mbps ベストエフォートとなります。</p> <p>※帯域を保証するものではないのでご注意ください。</p>
VPN 接続の対象	<p>カテゴリ4 及び 5 を御利用の際に、VPN 接続出来るものは、SFDC 社が同社の公開ナレッジ「Salesforce の IP アドレスとドメイン(記事番号:000003652)」にて公開する指定 IP アドレス「Salesforce の IP 範囲(パブリッククラウドは除く)」となります。</p> <p>https://help.salesforce.com/apex/HTViewSolution?language=en_US&id=000003652</p> <p>※掲載場所/指定 IP アドレスは SFDC 社により変更される場合があり、ダイナミックルーティングで広告される経路情報とナレッジ公開記事の内容が異なる場合がございます。</p> <p>※この変更に伴う、機器及びルーティング設定はお客様での実施となります。</p>
保守について	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせに対する回答に要する時間について、SLA はなくベストエフォート対応となります。 ・Salesforce サービス部分の故障に関しては、協力会社からの報告が全てとなり、故障の内容によっては詳細の報告が得られないことがあります。 ・故障の被疑区間が Universal One サービス部分の間合せについては契約者から直接 Universal One サービスの窓口へ問い合わせいただきます。 ・夜間及び祝休日においては、ネットワーク故障部分に関する問い合わせ対応のみとなります。 ・Salesforce サービス利用・提供に関する問い合わせは、夜間及び祝休日は受付のみとなります。 <p>※夜間及び祝休日に Salesforce への問い合わせをご要望される場合は、プレミアサポートプランにお申し込み頂くことで、お客さまから直接 Salesforce に問い合わせることが可能となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SFDC 社から通知された保守情報について、転送させていただく場合がございます。SFDC 社から直接通知が必要な場合は、SFDC 社プレミアサクセスプランの契約や TRUST サイトへのメールアドレス登録が必要となります。
VPN 接続の利用時注意及び名前解決について	<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ4 及び 5 をご利用にあたっては、お客様でのインターネット上公開 DNS※の参照による名前解決を頂く必要があります。 ・また名前解決により取得したグローバル IP を VPN 経由で通信するために、SFDC 社指定 IP アドレス(上記「VPN 接続の対象」を参照)を当社 VPN 向けにルーティングをして頂く必要があります。 <p>※プロバイダ DNS など、お客様任意のものを使用して参照頂いて問題ありません。</p> <p>また公開 DNS から応答されるグローバル IP は SFDC 社により随時変更をされる場合がございます。このため、TTL 等の設定については変更可能性を考慮した設定をお願い致します。</p>

<p>動作環境及びブラウザについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社の検証環境における推奨環境で接続可能であり、他のお客様でも問題無くご利用頂ける状況で、お客様側の設定や環境による影響が推察される状況での利用不可及び利用不具合に対しては、サポート及び補償の対象外となります ・ 当社の検証環境における推奨環境で接続可能であり、他のお客様でも問題無くご利用頂ける状況で、お客様側の設定や環境による影響が推察される状況での利用不可及び利用不具合に対しては、サポート及び補償の対象外となります。 ・ Salesforce をご利用頂くには、協力会社(SFDC 社)の推奨環境をお使い頂く必要があります。 ・ また推奨環境は協力会社の指定するホームページなどで確認できますが、予告なくアップデートが行われます。 <p><Salesforce の推奨ブラウザ環境> SFDC 社が指定する最新ブラウザをご利用ください。 http://help.salesforce.com/HTViewHelpDoc?id=getstart_browser_overview.htm&language=ja</p> <p>[WinActor オプション]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ WinActor をご利用頂くには、協力会社(NTT アドバンステクノロジー社)の推奨環境を用意し、お客様ご自身でインストールおよびライセンス登録を行っていただく必要がございます。 WinActor のライセンス更新作業は、お客様ご自身で1年毎に行っていただく必要がございます。 <p><WinActor の推奨環境> OS : Windows 8.1, Windows 10 ブラウザ : 自動記録/自動操作対応: Internet Explorer 11, Google Chrome ※高解像度のディスプレイを使用する際に、Windows の設定でテキストやアプリのサイズを変更している場合、文字やアイコンのレイアウト崩れが発生することがあります。 動作することをトライアル等で事前にご確認ください。</p>
<p>メンテナンスについて</p>	<p>本サービスはサービス性質上、当社及び協力会社(SFDC 社)によるバージョンアップ等のメンテナンスにより一時的な利用停止を伴う場合がございます。</p> <p>メンテナンスに伴う数分程度の断については、通知を行わない場合があります。</p> <p>その際は、ご利用になるブラウザ、環境、データによりアップロードやダウンロードの作業を再実施頂く必要があります。</p>
<p>接続機能</p>	<p>カテゴリ4 及び 5 の御利用時に VPN 経由の接続する Salesforce サービスは以下の通りです。</p> <p>【接続可能な Salesforce サービス】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chatter 2. Sales Cloud 3. Data.com/Database.com 4. Service Cloud 5. Force.com 6. Communities 7. Work.com 8. Wave Analytics 9. Gov Cloud 10. Health Cloud 11. Marketing Cloud(FTP/API 接続のみ) <p>【接続出来ない Salesforce サービス】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heroku 2. Radian6

	<p>3. Marketing Cloud(ただし、前項を除く)</p> <p>4. Pardot</p> <p>※上記サービスは「Salesforce の IP アドレスとドメイン(記事番号:000003652)」にて公開する指定 IP アドレス「Salesforce の IP 範囲(パブリッククラウドは除く)」に含まれることを前提とします。</p>
AppExchange 経由での利用アプリについて	AppExchange 経由で導入可能なアプリケーションの中に、個別ドメインの使用等の特殊なサーバ構成を取るものがございます。本サービスでは、接続対象以外のサーバをご利用頂くことは出来ない仕様となっておりますので、事前にアプリケーション提供会社、および協力会社(SFDC 社)へご確認ください。
制約事項	<p>カテゴリ4 及び 5 の御利用時には以下の制約がございます。</p> <p>①お客様ご利用拠点と接続する VPN サービスは当社 Universal One(VPN サービス)が必須となります。このため現在統合 VPN サービス(IP-VPN/e-VLAN/Group-VPN)を御利用頂いている場合は、別途 Universal One 及び VPN 接続機能を御申込頂く必要がございます。</p> <p>また新基盤と Universal One の代表契約は1対1である必要があり、複数 Universal One 代表契約との接続は原則出来ません。</p> <p>②ご利用可能な Universal One は Cloud-GW へ接続可能なメニューのみとなります。Universal One の詳細に関しては別途当社営業担当にお問合せ下さい。</p> <p>※本サービスと併存利用ができない例</p> <ul style="list-style-type: none"> -インターネット接続機能(拠点型) -UNO Virtual <p>③本サービスは、Salesforce へ向け通信セッションが基本となります。Salesforce からお客様サーバ等に対する通信セッションを必要とする場合は、逆向き通信オプションの契約が必要となります。</p>
広告経路について	本サービスと接続する VPN 網に対して BGP による経路広告を行います。経路広告される可能性のある IP アドレスレンジは「Salesforce の IP アドレスとドメイン(記事番号:000003652)」にて公開された IP アドレスとなりますが、実際に広告される経路情報とナレッジ公開記事の内容が異なる場合がございます。また、実際に広告される経路情報のサブネットマスクについては異なる可能性があります。そのため、広告される経路数については、最大 100 経路を超える可能性がありますので経路数に上限が有る場合はご注意ください。
WinActor オプションにおけるサポートメニューについて	<p>下記 2 種類のメニューを、必要回数分お申し込み頂くことで、所定期間の支援を行います。</p> <p>サポートメニュー</p> <p>遠隔サポート: Web 会議等を利用し、遠隔での WinActor 操作・利用に関する支援を行います。</p> <p>※1 回あたり最大 2 時間程度の支援を行います。</p> <p>訪問サポート: 直接お客様サイトにご訪問し、WinActor 操作・利用に関する支援を行います。</p> <p>※1 回あたり最大 7 時間程度の支援を行います。</p> <p>支援内容: 操作・シナリオ作成方法の回答、作成支援</p> <p>(所定の時間内での役務提供であり、回答内容や成果物を保証するものではありません)</p>
WinActor オプションにおける独自ライブラリについて	<p>WinActor for Salesforce over VPN における、Salesforce 等への API ライブラリについて権利者以外へのコピーや開示、リバースエンジニアリングなどの解析行為を禁じます。</p> <p>本サービスはあくまで WinActor アプリケーションの提供が主たるものであり、API 連携サービスではありません。そのため Salesforce 等への API ライブラリについて、クラウド事業者側の予期し得ない仕様変更等で一時的に利用不可となる場合があります事留意の上ご契約願います。</p> <p>API ライブラリを用いた Salesforce 連携が出来ない場合 WinActor の基本機能である画像認識機能を用いた自動化シナリオをお客様自身で作成いただくことで回避頂くこととなります。</p> <p>(本サービスは API 連携サービスではなく、RPA アプリケーションの一部として Salesforce への API 連携プログラムを提供するものであり、その機能の永続性と 24 時間 365 日の稼働を保証するものではありません)</p>

<p>COTOHA Chat & FAQ Connector for Salesforce App について</p>	<p>アプリケーション導入に関する注意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・COTOHA Chat & FAQ のライセンスは含んでおりません。別途ご契約いただく必要がございます。 ・Salesforce のライセンスは含んでおりません。別途ご用意いただく必要がございます。 ・アプリのセットアップは、お客様の Salesforce 組織のシステム管理者による操作が必要となります。 ・アプリのセットアップの際に、ドメインの有効化とサイトの設定が必要となります。 ・本サービスはあくまで Salesforce アプリケーションの提供が主たるものであり、API 連携サービスではありません。そのため Salesforce あるいは COTOHA Chat & FAQ の予期し得ない仕様変更等が原因で一時的に利用不可となる場合があります事をご留意の上でご契約願います。 <p>Salesforce による制約事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応対ログ取り込みにおいて作成可能なレコード数は、24 時間あたり 20 万レコードまでとなります。 ・取り込み可能なチャットの添付ファイルの上限は、1 つのチャット応対につき 50 件までとなります。 <p>COTOHA Chat & FAQ による制約事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インポート用 FAQ から 1 回に取り込み可能な上限件数は、1SQOL あたり 2 万件までとなります。(1 フォールドに 2 つ SOQL を設定した場合 4 万件までとなります。)この上限件数および取り込みに要する時間は、COTOHA Chat & FAQ インスタンスの状況に依るため、本サービスでは保証いたしかねます。
<p>最低利用 ID 数、帯域制限、その他通信に関わる制約事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの申込みに関する最低利用 ID 数は利用規約の料金表に掲載しております。オプション等の非ユーザーライセンスはこの ID 数に含みません。 ・本サービスの協力会社が定める API 利用コール数等の制限があります。 ・本サービス契約者が本サービスを複数契約に分けて利用したい場合、2 つ目以降の契約も 1 の本サービス契約プランを締結する必要があります。 ・1 つの本サービス契約に紐づく本サービス接続回線の代表契約は 1 つです。2 つ目以降の代表契約に紐づく本サービス接続回線を接続する場合は、本サービス契約を別に締結する必要があります。 ・本サービスの契約者が正規に取得した以外のグローバル IP アドレスを VPN 網内でご利用の場合、本サービスはご利用できません。他の本契約者と IP アドレスが重複する可能性があるため、プライベート IP アドレスか、正規取得のグローバル IP アドレスをご利用ください。 ・本サービスの契約者は当社が通知する通信要件に基づき、ネットワーク機器の設定変更が必要になる場合があります。その場合の変更責任および費用は本サービス契約者に紐づきます。 ・当社及び協力会社において、安定したサービスを提供する上で、本サービス契約者が過度な利用をしているとみなされた場合には、本サービス契約者により当該使用超過が適切に軽減、又は解消されるまで、本サービス契約 ID に対して合理的な範囲で制限を課すものとします。 ・本サービスの取扱いについては、外国の法令及び外国の電気通信事業者が定める契約条件等により制限されることがあります。各国の法令などへ準拠するための手続き責任は、契約者により適切に実施頂く必要があります。 ・1 契約者につき 100Mbps を VPN サービスの利用可能帯域における上限値とします。ただし、別に定めるオプションを契約する場合、1000Mbps(1Gbps)を上限値とします。帯域は共用型での提供となります。 ・拠点から Salesforce への接続は、NAPT によるソース IP アドレスの変換技術を利用しております。そのため、NAT 通信セッション数上限が 60,000 セッションとなります。多数の端末からの同時利用が想定される場合は、必ず事前検証等を実施してください。同時利用数上限が問題となる場合は、他のソリューションと組み合わせで同時利用数上限内でのご利用ください。 ・本サービスご利用の場合、Salesforce よりお客様契約の Universal One に対して、100 経路以上収容可能なネットワーク設計を事前に実施願います。 <p>※ 上記により、他の NW サービス提供に影響を及ぼすことがありますのでご注意ください 例えば AWS への閉域網接続サービスをご契約されている場合、AWS 側の仕様で 100 経路を超えた場合、AWS 側でサービスが停止する仕様となっておりますので、Salesforce over VPN と併用をご希望される場合は、経路広告メニューが「フルルート」となっている場合、AWS がサ</p>

	<p>ービス停止する場合がありますので、本サービスお申込み前に必ず本区間の設定確認と見直しをお願いします。</p> <p>※ また、AWS への閉域網接続サービス以外の経路数フィルタなど、経路数に影響を受ける関連サービスやお客様社内ネットワーク機器などについても同様の制限がある場合が考えられますので、事前にお客様側にて確認をお願いします。申込前の時点で、受け入れ可能経路数に余裕があったとしても、お客様側の経路数増及び Salesforce 側の経路数増により、後から問題が顕在化する場合がありますので事前に「100 以上の経路情報を受け入れ可能な設計であるか」「自社の経路及び Salesforce の経路両方が増えても影響ないか」を確認願います。</p> <p>※ 当社としては、本区間の設定が問題無いことを確認頂いた前提でお申し込みを受け付けます。本件に関して、お客様網内の各サービスに対して、Salesforce の経路が影響を及ぼした場合でも、当社側責任の対象外となります。</p>
--	---