

スパイラル バージョン 2 利用規約

スパイラル株式会社（以下「当社」といいます。）は、情報資産プラットフォーム「名称：スパイラル バージョン 2」提供について、ならびに提供後のご利用について利用規約（以下「本規約」といいます。）を設けております。サービスのご利用においては、本規約の内容を完全に理解し、これを遵守していただくことを前提としております。

第1条 （定義）

本規約においては用語を次のとおり定義します。

1. 本件システム
スパイラル バージョン 2 の提供に要する設備およびソフトウェア
2. 本件サービス
本件システムによって実現される下記(1)から(6)の機能およびサービスの総称
 - (1) 操作画面
本件サービスを利用するためにログインして閲覧・操作する画面
 - (2) DB 機能
データの保管および入出力機能
 - (3) API 機能
アプリケーション プログラム インターフェース
 - (4) WEB 機能
WEB サイトや WEB ページの作成/編集、WEB ページ上のデータ入出力機能
 - (5) 配信機能
電子メールの作成/編集、配信機能
 - (6) その他、本件システムにより当社が提供する機能およびサービス
3. ユーザ
本件サービスをメールアドレスおよびパスワード、または API キーで認証して利用する者
4. アカウント
本件サービスの個別契約者を識別するための ID
5. アカウント契約者
当社との間で本件サービスの利用契約を締結し、アカウントの提供を受けて本件サービスを利用する個人または法人
6. 認証情報
本件サービス上でユーザを識別し、認証するためのメールアドレスとパスワード。または、本件サービス上でアカウントを識別し、認証するための API キー。
7. 営業日
土曜日、日曜日、日本の国民の祝日を除く平日であって、毎年 1 月 1 日から 1 月 3 日

まで、12月28日から12月31日までの各期間を除くものをいいます。

第2条 (契約の成立)

1. 本件サービスの利用について申し込みを行う者（以下「申込者」といいます。）が、当社所定の方法で申し込み手続きを行ったときは、当社は当該申込者に対してアカウントおよび当該アカウントに対するユーザのアクセス権限を発行いたします。
2. 前項の規定にかかわらず申込者が以下の各号のいずれかに該当する場合には、当社は当該申込者の申込を拒絶することができるものとします。また、当社は当該申込の拒絶についていかなる責任も負わないものとします。
 - (1) 申込者が虚偽の事実を申告した場合
 - (2) 申込者が本件サービスの利用料金の支払いを怠るおそれがあると当社が判断した場合
 - (3) 申込者が過去に不正使用などにより本規約に基づく契約の解除または本件サービスの利用を停止されていることが判明した場合
 - (4) 申込者が本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合
 - (5) 申込者の提供する製品やサービスが、本件サービスと技術上または営業上競合するものと当社が判断した場合
 - (6) 申込者が本規約に定める反社会的勢力に該当しまたは該当するおそれがあると当社が判断した場合
 - (7) その他、申込者による本件サービスの利用を当社が不適切と判断した場合
3. 当社が申込者に対してアカウントを発行後、当社所定の方法でアカウントを発行した旨を申込者に通知した日を、本規約に基づくアカウント契約者と当社の契約成立日とします。

第3条 (契約管理者)

アカウント契約者は、本件サービスの契約または利用に必要な情報の受け取り窓口として、申込時に契約管理者1名を設置し、以下の事項を遵守させるものとします。

1. 郵送資料・電子メールなどでの連絡事項をチェックし、本件システムの点検、修理、補修等の作業環境状態および利用不能時間を確認する。
2. アカウント契約者の名称、住所、契約管理者または連絡先に変更があった場合、速やかに当社指定の方法で変更を通知する。
3. 契約管理者変更の際には、変更以前に受け取った操作に必要な情報を後任の管理者に引き継ぐ。

第4条 (認証情報)

1. 当社は、本件サービスへのアクセスのために送信された認証情報が、本件サービスに

登録されているユーザ情報である場合には当該ユーザからのアクセスとして、アカウント契約者またはユーザの認証情報として登録された API キーである場合にはそれぞれ登録された者からのアクセスとして取り扱います。

2. 当社は、その責めに帰すべき場合を除き、認証情報を不正使用されたことによってアカウント契約者に生じたいかなる損害についても責任を負わないものとします。
3. アカウント契約者またはユーザは、認証情報を他人に知られることがないよう責任を持って管理するものとします。
4. アカウント契約者またはユーザは、認証情報が第三者に利用されているおそれがある場合、当社に直ちにその旨を連絡するものとします。

第5条 （アカウント契約者の情報管理）

1. アカウント契約者は、アカウント契約者に割り当てられた本件サービスの領域内に、アカウント契約者自身が保有する情報（「保有する情報」とは、開示、内容の訂正、追加または削除、消去および第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する情報をいい、以下本規約において同様とします。）またはアカウント契約者が第三者から取扱いの委託を受けた当該第三者が保有する情報のみを登録または蓄積できるものとします。また、1つのアカウントにつき1人または1法人が保有する情報のみを登録または蓄積できるものとし、1つのアカウントに複数の個人または法人が保有する情報を同時に登録してはならないものとします。
2. アカウント契約者は、自らのアカウントを用いて本件サービスにアクセスする権限を与えたユーザによる本件サービスおよび当該アカウント契約者の領域内に登録・蓄積された情報の利用に関して一切の責任を負うものとし、当社は当該ユーザによる本件サービスの不正利用等によりアカウント契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第6条 （禁止行為）

アカウント契約者は、本件サービスを用いて次の行為をしてはならないものとします。

1. 特定商取引に関する法律、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律、割賦販売法、不当景品類および不当表示防止法その他法令の定めに違反する行為
2. 犯罪を勧誘または助長するおそれのある行為
3. わいせつ、暴力、本規約に定める反社会的勢力、性別・民族・人種等による差別、その他公序良俗に反する行為
4. 日本通信販売協会が定める広告に関する自主基準に違反する行為
5. 消費者の判断に錯誤を与えるおそれのある行為
6. 第三者の財産権(知的所有権を含みます。)の侵害、プライバシーの侵害、誹謗中傷その他の不利益を与える行為

7. 当社と同種または類似の業務に関する宣伝・広告
8. 当社または本件サービスへの誹謗中傷、当社による業務の運営・維持を妨げる行為
9. ウィルスその他第三者に害悪を加えるおそれのある行為
10. 前各号に該当する表示を掲載した WEB サイトの URL 情報を電子メールおよび本件サービス上のメッセージに記載する行為

第7条 （調査権等）

1. アカウント契約者が本規約に違反または違反するおそれがあると当社が判断した場合または本件サービスの提供に致命的な支障がある場合もしくは支障を来すおそれがある場合は、当社は、アカウント契約者に予告なく当該アカウント契約者の設定情報などを調査できるものとします。
2. 前項に定める調査を当社が行う場合において、アカウント契約者が本件サービスの機能を用いて作成、管理するデータを閲覧その他一時保管等の手段を用いることについては、これが本件サービスの提供維持のために必要であつてかつ他の方法では調査の目的を達成できない場合に限り、これを行うことができるものとします。この場合、第 11 条第 3 項は適用しないものとします。

第8条 （削除権等）

1. アカウント契約者が本規約に違反または違反するおそれがあると当社が判断したときには、当社は、アカウント契約者に予告なく当該アカウント契約者が作成したコンテンツの削除、電子メールの配信停止または本件サービスの利用停止などの措置をとることができるものとします。
2. 前項の場合、アカウント契約者は、当社に対して、コンテンツの削除、電子メールの配信停止または本件サービスの利用停止などによって被った損害の賠償を求められないものとします。ただし、本規約に違反しないにも関わらず、これに該当すると当社が判断したことについて、当社に故意または重過失がある場合はこの限りではありません。
3. 電子メール受領者その他の者から、アカウント契約者が本規約に違反または違反するおそれがあることを理由に、アカウント管理者の住所および名称等の連絡先の開示を求められ、当社が、当該アカウント契約者が本規約に違反するおそれがあると判断したときは、当社はこれらの事項を開示することができるものとします。
4. 第 1 項および第 3 項の措置を取った場合、当社は、アカウント契約者に対して、その旨を通知しなければならないものとします。

第9条 （第三者に対する危害）

アカウント契約者が本件サービスの利用に関連して第三者に危害を与えた場合、本件サー

ビスの提供者である当社は当該第三者の損害について一切の責任を負いません。

第10条（個人情報保護管理者の設置）

当社は、本件サービスにおける個人情報の保護に関し、アカウント契約者からの問合せ・要求等に速やかに対応するため、個人情報保護管理者を指名の上、当社の WEB サイトで公開することによりアカウント契約者に通知するものとします。なお、これに変更のある場合も同様とします。

第11条（データ管理）

当社は、本件サービスにおけるデータの管理について、以下のとおり確認します。

1. アカウント契約者は、本件サービスを用いてデータを作成、管理することができます。
2. 本件サービスの各機能はコンピュータープログラムによる自動処理によって実現し、直接人の手による操作は行わず、また本件サービスの提供において、直接人が、データの閲覧、編集、削除等の管理を行うことはありません。
3. 当社は、アカウント契約者が本件サービスの機能を用いて作成、管理するデータについて当社の社員が閲覧、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止等一切の管理を行ってはならないものとします。ただし、アカウント契約者の作業を支援する等の目的でアカウント契約者から別途依頼を受けた場合または本規約に別段の定めがある場合にはこの限りではありません。
4. 当社は、本件システムの整備および本件サービスの利便性向上ならびにアカウント契約者の満足度向上のために必要な範囲で、アカウント契約者の利用状況を取得する場合があります。
5. 本件サービスの利用を終了する場合、アカウント契約者は本件サービスを利用して作成したデータを、利用期間が終了するまでの間に削除するものとします。当社は、利用期間の終了後に、個々のデータを閲覧することなく、データ領域を一括して削除するものとします。かかる場合において、残存するデータの重要性はアカウント契約者が判断するものとし、またアカウント契約者の責任においてバックアップ等の記録措置をとるものとします。
6. 当社は、コンピュータープログラムの保守管理業務について、個人情報の保護に関する法律、政令、ガイドラインその他の法令等および日本工業標準 JIS Q 15001「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」（以下「諸法令」といいます。）に準じ、当社が策定した個人情報保護マネジメントシステムを遵守するものとします。

第12条（安全管理体制）

1. 当社は、アカウント契約者に本件サービスを提供するにあたり、諸法令および本規約

に基づき、本件システムを厳格に管理し、不正なアクセスおよびコンピュータープログラムの紛失、破壊、改竄、漏洩等の危険に対して、技術面および組織面において合理的な安全対策（以下「安全対策」といいます。）を講じるものとします。

2. 当社は、当社の従業員に対して安全対策を遵守させる義務を負うものとします。

第13条（API）

1. 当社は、本件サービスの API について変更または提供を中止できるものとします。ただし、当社が重要と判断する変更または提供の中止においては、変更または提供の中止後 6 か月間は、以前の API バージョンの提供およびサポートを行うべく商業上合理的な努力をするものとします。
2. 当社は、本件サービスの API において、アカウント契約者の利用回数やデータ転送量などの利用状況によって、サービス運営に支障をきたす場合、当社は利用制限を設けることがあります。
3. アカウント契約者は、自らもしくは自らが第三者に委託して作成した本件サービスの API を利用するプログラムに関する責任を持つものとし、当社は当該プログラムに関して一切の責任を負いません。

第14条（PHP※17 の提供バージョン）

1. 当社はアカウント契約者に対し、当社が採用している OS 上で稼働する PHP バージョンから選定したもの（以下「選定 PHP」といいます。）を、アカウント契約者が本件サービス上で利用できる PHP バージョンとして提供します。選定 PHP の提供期間は、当社が採用している OS のサポート終了までとし、PHP の開発終了による脆弱性リスクを低減します。
2. 当社は、選定 PHP およびその提供期間を「SPIRAL ver. 2 サポートサイト」に掲示するものとします。
3. 当社は、特定の PHP バージョンの提供を終了する場合、提供終了日の 1 年前までに第 25 条に定める通知による方法にて通知します。

第15条（機能の制限）

1. 当社は、本件システムに関する Web ページ URL へのアクセス、API のリクエスト、操作画面の操作等を起因として障害が発生した場合には、本件システムの安定稼働のため、当該 URL への接続、PHP の実行、通信量等の制限その他の措置をとることができるものとします。
2. 前項の措置により、アカウント契約者に生じた損害等に対して当社はいかなる責任も負わないものとします。ただし、本件システムの安定稼働のために当該措置を行う必要がなかったにも関わらず、当該措置を行ったことについて、当社に故意または重過

失がある場合はこの限りではありません。

第16条（電子メール配信の制限）

1. 本件サービスを使用して配信する電子メールおよび本件サービス上のメッセージは、アカウント契約者が、その責任と負担において作成するものとします。
2. アカウント契約者は、配信する電子メールに、電子メールメッセージについての問合せその他の連絡はアカウント契約者宛に行うべきこと、およびアカウント契約者の連絡先、連絡方法を表示しなければならないものとします。
3. アカウント契約者は、電子メールを受領した者から電子メール配信停止等の要望が為されたときには、速やかに応じるものとします。
4. アカウント契約者が本件サービスを用いて配信した電子メールについて、配信エラー状況が続いた場合には、当社は当該状況の改善を要請することができるものとし、アカウント契約者はこの要請に協力するものとします。
5. アカウント契約者が本件サービスを用いて配信した電子メールについて、配信エラーの状況に応じて、受信側サーバーにおける受信制限のおそれがあると当社が判断したときには、当社は当該配信を停止する等の措置をとることができるものとします。
6. 本条第5項の措置により、アカウント契約者に生じた損害等に対して当社はいかなる責任も負わないものとします。ただし、受信側サーバーにおける受信制限のおそれがなかったにもかかわらず、これに該当すると当社が判断したことについて、当社に故意または重過失がある場合はこの限りではありません。

第17条（障害回避に関する協力）

1. アカウント契約者は、本件サービスの利用に関して、次に定める事項が生じることを予見できる場合には、当該事項が生じることが予見される日の2週間前までに当社に対して、「SPIRAL ver.2 サポートサイト」に定める方法により通知するものとします。
 - (1) アクセスが集中する先着受付、予約受付、テレビ放送またはメッセージアプリケーション等を用いた公衆に対する告知
 - (2) 「SPIRAL ver.2 サポートサイト」に定める事前通知を要する大量レコードの利用
 - (3) 本件システムに対する負荷検証
 - (4) その他各号に準ずる事項
2. 当社は、前項各号の定め該当する場合または該当することが予見される場合、アカウント契約者に対し、設定内容の変更や改善を要請できるものとし、アカウント契約者は、当該要請に遅滞なく協力するものとします。

第18条（配信機能の保証の範囲）

本件サービスを利用してアカウント契約者が電子メールを発信する場合、当社は指定された電子メールアドレスに対して発信されたことのみを保証し、指定された電子メールアドレスへの到達、電子メール受信者による内容の閲覧・了知を保証いたしません。

第19条（保証範囲）

1. 当社は、本件サービスについて、本規約で定めるセキュリティ対策および品質保証を行います。本規約記載事項以外のサービス品質に関する瑕疵および債務不履行については、当社はアカウント契約者やその他の者に対し、責任を負いません。
2. JavaScript または cookie は、ウェブブラウザの設定によっては正しく動作しないことがあるため、当社は JavaScript または cookie の動作について保証しないものとします。

第20条（月間稼働率の保証）

1. 月間稼働率

当社はアカウント契約者に対し、本件サービスの月間稼働率 99.9%を保証します。

なお、月間稼働率は、以下の算式により求めるものとします。

月間総時間数 — 「ダウンタイム」

$$\text{月間稼働率 (\%)} = \frac{\text{月間総時間数} - \text{「ダウンタイム」}}{\text{月間総時間数}} \times 100$$

2. ダウンタイム

ダウンタイムは、以下の機能が完全に稼働していない状態が3分以上継続したと当社が確認した時間を指します。

- (1) 操作画面
- (2) API 機能
- (3) WEB 機能

3. 例外事項

以下に該当する場合は、月間稼働率の保証の対象外とします。

- (1) ダウンタイムが発生した前項に定める機能をアカウント契約者が設定または使用していない場合
- (2) 機能の一部が通常通り使用できない状況において、他の方法により当該機能が代替可能な場合
- (3) 本規約に定めるメンテナンスにおけるサーバー、ソフトウェア等の点検、修理、補修等のための停止
- (4) 当社管轄外のコンピューターまたは通信回線等の事故による停止
- (5) 当社管轄外の外部連携サービスの停止、または仕様変更に伴う本件サービスの停

止

- (6) 当社指定の動作環境外における使用による停止
- (7) 第 17 条第 1 項に定める各号の事項が生じたにもかかわらず、当社が通知を受領していなかった場合または同条第 2 項に定める当社からの要請に応じなかった場合
- (8) その他不可抗力事由（DoS 攻撃、不正アクセス、天変地異、社会不安を含みますがこれらに限られるものではありません。）による停止

第21条 （配信能力の保証）

1. 配信能力の保証

10,000 件以上の配信について、配信能力を以下の通り保証します。

	配信通数	配信所要時間
目標値	1,000,000 通まで	1 時間以内
保証値		3 時間以内
許容値		5 時間以内

なお、以下のいずれかに該当する場合は、配信所要時間を換算します。

- (1) 配信通数が 1,000,000 通を超える場合は、1,000,000 通あたりに換算します。
- (2) メッセージサイズが 16KiB を超える場合は、16KiB あたりに換算します。

2. 配信能力の計測方法

本件サービスの「アプリ利用画面で設定するメール配信」機能を使用した配信について、本件システムにおける 1 通目の発信から最終通目の発信までに要した時間（発信処理時刻と受信サーバーとの通信を開始した時刻との間に誤差が生じた場合には発信処理時刻を起算点とします。）を計測します。

3. 配信処理の遅延時の通知

アカウント契約者が配信予約した時刻から配信処理が大幅に遅れている状況を検知した場合、当社は速やかにアカウント契約者に通知します。

4. 例外事項

以下のいずれかに該当する場合は、配信能力保証の対象外とします。

- (1) 受信側サーバーの障害や受信制限など、当社の管理管轄外における事由による配信能力の低下
- (2) 受信側サーバーにおける受信制限等に応じて、当社が配信能力を調整した場合
- (3) 受信側サーバーにおける受信制限等を回避するために、配信エラー状況が続いた配信を本規約に従い当社が停止した場合
- (4) その他不可抗力事由（Dos 攻撃、不正アクセス、天変地異、社会不安を含みますがこれらに限られるものではありません。）による配信能力の低下

第22条 (サービスレベルの報告)

1. ダウンタイム発生時の報告

前条に定めるダウンタイムの発生を当社が検知した場合、第 25 条に定める通知による方法にて報告します。

2. 月次報告

本件サービスにおける月間稼働率については、第 25 条に定める通知による方法にて、毎月報告します。

第23条 (品質低下による賠償)

1. 賠償

当社は本規約で保証したサービス品質を提供するよう努力しますが、万が一、品質がそれを下回った場合、本条で定める金額を賠償します。

2. 賠償項目と賠償金額

(1) 「月間稼働率」と賠償金額

本件サービスの月間稼働率が 99.9%を下回った場合、前項に定める賠償分として、以下の表に従い、月額利用料（当社が別途定める価格表に記載のプラン利用料、プラン超過利用料および上限拡張利用料の月次利用料金の総額。以下同じ。）に減額率を乗じた額をご利用金額から減額します。

月間稼働率	減額率
95%以上 99.9%未満	月額利用料の 1%
90%以上 95%未満	月額利用料の 5%
85%以上 90%未満	月額利用料の 20%
50%以上 85%未満	月額利用料の 50%
50%未満	月額利用料の 100%

なお、10 円未満の端数は切り上げます。

(2) 「配信能力」と賠償金額

本件サービスの配信能力が 10,000 件以上の配信について保証値を下回った日当たり、以下の表に従い、月額利用料に減額率を乗じた額をご利用金額から減額します。

配信能力	減額率
保証値未満	月額利用料の 1%
許容値未満	月額利用料の 5%

(3) 賠償金額の上限

前二号の定めにかかわらず、本件サービスの賠償金額は、当該賠償適用月のご利用金額を上限とします。

3. 賠償の実行

本条に定める賠償が発生する事態が生じた場合、アカウント契約者からの賠償請求手続きは一切不要です。賠償分の料金減額については、当社にて速やかに請求金額より減額します。

第24条 (サポート)

1. 対応内容

当社は、ユーザズデスクを設置し、本件サービスに関するアカウント契約者またはアカウント契約者から本件サービスにアクセスする権限を与えられたユーザからのご質問・ご要望を受け付け、対応・回答します。なお、当該ユーザと当社で行われた対応・回答は当該ユーザに権限を与えたアカウント契約者と当社間で実施したものとみなします。

2. 対応時間

サポートの対応時間は、営業日の午前 10 時から午後 6 時までとします。対応時間外のお問い合わせは翌営業日に対応します。

3. 回答時間

ユーザズデスクに対し、操作画面内の当社所定の方法で折り返し連絡の依頼をされた場合は、1 時間以内（目標値は 5 分以内とします。）に、それ以外の方法で問い合わせた場合については、翌営業日以内に対応または回答することを保証します。対応が完了しない場合でも、当該回答期限までに経過についての通知を行います。ただし、アカウント契約者側の事情により連絡が取れない場合は、この限りではありません。

4. 緊急時の連絡先

本件システムの不具合等、緊急を要する場合は、下記お問合せフォームまでご連絡下さい。

緊急時連絡先：<https://www.pi-pe.co.jp/trouble/>

なお、ご連絡頂く際は、必ずご担当者名、連絡先（電話またはメールアドレス）、問い合わせ内容をご記入下さい。

第25条 (当社からの通知方法)

1. 当社からアカウント契約者への通知は、以下のいずれかの方法により行うものとします。

(1) 登録電子メールアドレスに対する発信

(2) 操作画面上または当社が用意するウェブサイトでの表示

2. 前項の通知は、電子メールの発信時刻、もしくは操作画面、サイト上での表示時刻をもって通知したものとします。

第26条 (セキュリティ)

1. ファイアウォール
本件システムは、パケットフィルタリング※1等の機能を有するファイアウォール※2によって保護します。
2. 暗号化通信
WEBブラウザとWEBサーバー間のデータ通信は暗号化されます。通信対象サーバーは、通信を開始する際に第三者認証機関が発行したサーバー証明書を提示します。操作に用いるWEBブラウザが第三者認証機関発行のCA※3証明書を用いてサーバー証明書を検証することで、なりすましや偽装を防止することができます。
3. 不正ソフトウェア対策
 - (1) 本件システムのウイルス感染リスクを低減するために、入出力時の通信制御およびウイルス検知ソフトウェアの導入等の対策を講じます。
 - (2) 本件システムを不正ソフトウェアから保護するために、セキュリティ関連情報の収集および分析、必要なセキュリティパッチの適用等の対策を講じます。
4. 脆弱性診断
本件システムに対し、第三者機関によるセキュリティ脆弱性診断およびソースコード診断を、年間を通じて継続的に実施し、診断結果に基づき必要な対策を講じます。
5. 運用管理体制
 - (1) アクセス権限の設定
本件システムにアクセス可能なスタッフを必要最小限とします。
 - (2) データセンターへの入館制限
本件システムが稼働するデータセンターへの入館可能なスタッフを必要最小限とします。
6. IDS※4、IPS※5、WAF※6の導入
不正侵入を検出、および自動的に通信を遮断するため、本件システムにIDS、IPS、WAFを設置し、通信を監視します。

第27条 (バックアップおよびデータ保護)

1. データのバックアップ
毎日最低1回、本件サービスのデータベースのバックアップを取ります。なお、バックアップデータの保持期間は14日とします。
2. 本件システムの冗長性
データベースサーバーはRAID※7システムの採用等の信頼性向上策を講じ、万一、ハードウェア故障によるデータ損失が発生してもデータの復旧が可能な体制を維持しま

す。

第28条（本件システムのメンテナンス）

1. 本件サービスのアップデート、不具合修正などを目的に当社は本件システムをメンテナンスできるものいたします。また、当社は計画しているメンテナンスについては、実施予定日の2週間前までに第25条に定める方法により通知します。
2. メンテナンスの影響
本件システムのメンテナンス（次条に定めるメンテナンスを含みます。）を行う際、以下の影響が発生する場合がありますので、予めご了承ください。
 - (1) メンテナンス時間帯において、本件サービスの一部または全ての機能がご利用頂けない場合があります。
 - (2) 操作画面のデザインや挙動を変更する場合があります。
3. 失敗時の復旧と反転手順
予想外の事由によりメンテナンスに失敗した場合、以下の手順に従い、メンテナンス以前の状態に復旧します。
 - (1) 変更したファイルを全てメンテナンス前のものに復元
 - (2) データベースに関する内容が含まれる場合、バックアップから復元
 - (3) 必要に応じて、各プロセスの再起動
4. その他
緊急を要するメンテナンスの場合は次条の定めに従います。

第29条（緊急を要する本件システムのメンテナンス）

1. 本件サービスの提供に致命的な支障がある場合、または支障を来すおそれがある場合、第25条に定める方法により通知の上、メンテナンスを行うことがあります。
2. ダウンタイムが発生しないと想定される緊急を要する本件システムのメンテナンスを行う場合、通知なしに本件システムのメンテナンスを行う場合があります。

第30条（サービスの停止）

1. アカウント契約者は、本件システムおよび本件サービスのすべてが下記の事情により一定期間停止される場合があることをあらかじめ承諾し、これによる利用料の返還、損害の補償等を当社に請求することができないものとします。
 - (1) 本件システムのメンテナンス、点検、修理、補修等のための停止
 - (2) 通信回線等のインフラストラクチャーの事故による停止
 - (3) 不可抗力事由その他当社の責めに帰すことのできない事由による停止
2. 前項に定める事由によって本件サービスが停止した場合、当社は、これによってアカウント契約者が何らかの損害を被ったとしても、これを賠償する責任を負わないもの

とします。

第31条（監視・報告）

1. 監視手法

監視サーバーによる 24 時間 365 日の監視体制を構築し、5 分毎に以下の項目を監視します。

- (1) ping※8 による生存確認
- (2) HTTPS※9、SMTP※10、MQTT※11、DNS※12、NTP※13 の各ネットワークサービス
- (3) 本件システムの負荷状況（CPU※14、メモリ※15 の使用状態）
- (4) ハードディスクの使用状況
- (5) プロセス※16 の動作状況（本件システムを構成する各プロセス）
- (6) ログの情報

2. 異常検知時の対応

監視サーバーが異常を検知した場合、以下のとおり対応します。

- (1) 監視サーバーより監視担当へ異常検知の発信
- (2) 調査により障害を確認した場合、復旧作業の実施

3. 法的執行機関への報告

発生した障害が法的執行機関への報告を要する場合、以下のとおり対応します。

- (1) 被害拡大の防止措置
- (2) 侵害対象への警告
- (3) 各機関への報告

第32条（偶発事故、災害復旧）

偶発事故や災害による障害時は、以下の手順に従い、復旧します。

1. 障害検知
2. 障害発生箇所の調査
3. データセンターへスタッフ派遣
4. 障害復旧作業
5. 動作確認

第33条（第三者への委託）

当社は、本件サービス提供のために必要な業務（本件サービス提供のために必要なコンピュータープログラムの開発業務を含みます。）の一部を、第三者に委託することができるものとします。ただし、当該第三者に当社は本規約と同等の義務を負わせるものとします。

第34条（守秘義務）

1. 本規約に基づいて、アカウント契約者および当社間で交わされる営業上・技術上の情報のうち、①秘密情報である旨を明記の上で開示された情報、②情報の開示後7日以内に秘密情報である旨を書面により通知した場合の当該情報、（以下「秘密情報」といいます。）は、本条に定める秘密保持義務の対象とします。
2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれか一つに該当する情報は秘密保持の適用対象外とします。
 - (1) 開示を受けた時点で、開示を受けた者が既に保有している情報
 - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - (3) 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - (4) 本規約に違反することなく公知となった情報
 - (5) 相手方から秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
3. 本条第1項および第2項の規定にかかわらず、本件システムおよび本件サービスに含まれる技術情報、製品化に関するアイデア、インターフェース、操作遷移、その他の情報は秘密情報に含むものとします。
4. アカウント契約者および当社は、秘密情報の存在、内容および秘密情報の提供を受けた事実を第三者に漏洩してはならないものとします。
5. アカウント契約者および当社が、秘密情報を第三者に開示する場合は、事前に相手方の書面による承諾を受けなければならないものとします。
6. アカウント契約者および当社は、秘密情報を、本規約に定める業務遂行に必要な範囲内でのみ使用することができ、他に転用してはならないものとします。
7. 本条に定める秘密保持義務は、本件サービスの利用期間満了後（利用期間が更新されたときは更新期間満了後）2年間存続するものとします。
8. 本条にかかわらず、アカウント契約者および当社は、アカウント契約者が本件サービスを用いて作成、管理するデータの秘密保持義務については、本規約の定めに従うものとします。

第35条（公的機関による開示請求への対処）

1. アカウント契約者および当社は、裁判所や警察等の公的機関が、法律上の根拠を示して秘密情報またはアカウント契約者が本件サービスを用いて作成、管理するデータの開示を求めた場合、当該秘密情報等を開示することができるものとします。この場合、第11条第3項は適用しないものとします。
2. 前項の定めにより秘密情報等を開示する場合、開示する秘密情報等の範囲が必要最小限に留めるよう努めなければならないものとします。

第36条（情報公開に伴う注意事項）

1. 公開された情報は、全てのインターネットユーザによる閲覧、コピーおよびリンク設定が可能です。当社は、公開された情報であっても第三者の無断コピーおよびリンク設定を認めていませんが、これらを禁じることは技術的に不可能です。アカウント契約者は、データの公開に当たってはこの点に十分な注意をもって行わなければならないものとしします。
2. 公開情報が第三者によってコピー、リンク設定その他悪用された結果、アカウント契約者に発生した損害について当社は責任を負わないものとしします。

第37条（著作権等）

1. 本件サービスを用いて制作された著作物の著作権（ただし、本条第3項の定めにより当社に帰属するものを除きます。）は、アカウント契約者が制作したものはアカウント契約者に、当社が制作したものは当社にそれぞれ帰属するものとしします。
2. 当社がアカウント契約者に提供する本件システムおよびマニュアル等の著作権およびその他一切の知的財産権は当社に帰属するものとしします。
3. 情報資産プラットフォームサービスの総称「スパイラル」は当社の登録商標です。
4. 当社は、本件サービスの中核となる本件システムの著作権および機能等ノウハウは当社にあることを保証します。
5. アカウント契約者は、知的財産権によって保護される当社の情報について、次の各号を遵守するものとしします。
 - (ア)複製、改変、編集等を行わないこと
 - (イ)逆コンパイル、逆アセンブル、リバースエンジニアリングその他一切の解析を行わないこと
6. 本件サービスを利用したアカウント契約者が第三者の知的財産権を侵害した場合、本件サービスの提供者である当社は当該第三者の損害を補償しません。

第38条（利用期間）

1. アカウント申込者から本件サービスの申込を当社が受領し、当社がアカウント情報をアカウント契約者に通知した月を課金開始月とし、利用料金が発生するものとしします。
2. 本件サービスを利用される場合は、課金開始月から翌月末日までを最低利用期間とします。利用期間満了の1ヶ月前までに本規約に定める解約告知がない限り、本件サービスの利用期間を1ヶ月間、自動的に延長するものとし、以後も同様といたします。

第39条（解約）

1. アカウント契約者は、当社に対し、本規約に定める利用期間満了の1ヶ月前までに当

社所定の方法により解約申入れを行い、当社が受領することで前条に定める利用期間満了日をもって本規約に基づく契約を解約することができるものとします。

2. 前項によりアカウント契約者が本規約に基づく契約を解約する場合、アカウント契約者は、利用期間満了までの利用料金を当社に支払うものとします。

第40条（利用料金）

1. アカウント契約者は、当社に対し、本件サービス提供の対価として、別途定める金額を支払うものとします。
2. アカウント契約者は、当社に対し、対価を別途定める支払期日までに、当社の指定する口座に振り込む方法によって支払うものとします。
3. アカウント契約者が本条の対価を支払わないときは、当社は、その支払がなされるまでの間、本件サービスの提供を停止することができるものとします。
4. 当社は、アカウント契約者に対して、変更の1ヶ月前までに通知することにより、本件サービスの利用料金を変更し、またはアカウント契約者が利用する本件サービスの一部について新たにオプションサービス料金を課金し、請求できるものとします。ただし、アカウント契約者が利用料金の変更または新たなオプションサービス料金に同意できない場合は、本規約に定める解約の申入れ期間に関わらず、変更日の10営業日前までに解約を申し入れることができ、変更日前月の末日をもって解約できるものとします。

第41条（遅延損害金）

アカウント契約者が、前条の対価支払を怠ったときは、支払期日の翌日から完済に至るまで、年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

第42条（試用アカウント）

1. 当社は、本件サービスの契約検討者に対し、導入検討を目的とする場合に限り、当社が別途定める一定期間（以下「試用期間」といいます。）のみ無償で当該目的のためのアカウント（以下「試用アカウント」といいます。）を提供いたします。
2. 試用アカウントを利用する者（以下「試用者」といいます。）は、本規約の内容を承諾の上、試用アカウントを利用するものとし、この場合、試用者には、本規約が定めるアカウント契約者に対する規定が適用されるものとします。
3. 前項の定めにかかわらず、当社は試用者に対し、試用アカウントの機能の範囲および使用方法等を制限または変更することがあります。また、本規約で定める利用料金、サポート、セキュリティ、データのバックアップおよび保護、監視・報告ならびに障害時の復旧に関する規定その他一切の保証項目は適用いたしません。
4. 試用者が本件サービスの契約を決定し、試用アカウントで扱う情報を引き継いで、通

常の契約アカウントでの使用を希望する場合、試用期間終了までに当社所定の方法により、申し出るものとします。

5. 当社は、前項の場合を除き、試用期間終了後、試用アカウントを削除できるものとします。
6. 試用者は、試用アカウントの利用に関して生じた一切の損害について、当社がいかなる責任を負わないことを予め了承するものとします。

第43条（ベータ版アカウント）

1. アカウント契約者は、本件サービスのベータ版の機能の確認および検証を目的とするアカウント（以下「ベータ版アカウント」といいます。）の発行を当社所定の方法により、申込むことができ、当社は、ベータ版アカウントを発行した日から当社が別途定める一定期間（以下「ベータ版利用期間」といいます。）が、終了するまで無償でベータ版アカウントを提供いたします。
2. アカウント契約者は、ベータ版アカウントを前項に定める目的で利用するものとし、営利目的およびアカウント契約者の事業のためにする業務に利用できないものとします。
3. アカウント契約者は、ベータ版アカウントの利用に関して、システムダウンやセキュリティ事故を引き起こすような欠陥、瑕疵あるいはその他の問題が含まれている可能性があること、また、これらの問題に対処するために当社が不定期に本件サービスのベータ版にかかる本件システム等の更新を行う可能性があることを予め了承するものとします。
4. アカウント契約者は、本規約の内容を承諾の上、ベータ版アカウントを利用するものとし、この場合、ベータ版アカウントの利用に関して、本規約が定めるアカウント契約者に対する規定が適用されるものとします。
5. 当社はベータ版アカウントの利用に関して、アカウント契約者に対し、ベータ版アカウントの機能の範囲および使用方法等を制限または変更することがあります。また、本規約で定める利用料金、サポート、セキュリティ、データのバックアップおよび保護、監視・報告ならびに、障害時の復旧に関する規定その他一切の保証項目は適用いたしません。
6. 当社は、ベータ版利用期間満了後、ベータ版アカウントを削除できるものとします。また、アカウント契約者は、ベータ版アカウントの利用に関して生じた一切の損害について、当社がいかなる責任を負わないことを予め了承するものとします。

第44条（本件サービス利用上の紛争）

1. 当社は、アカウント契約者と第三者との間に生じたいかなる紛争についても責任を負わないものとし、アカウント契約者は自己の責任と費用をもって当該紛争を処理解決

するものとし、また、アカウント契約者の責に帰すべき事由によってアカウント契約者と他のアカウント契約者または第三者との間で生じた紛争等により当社が損害を被った場合、アカウント契約者は当社が被った損害（弁護士費用を含みます。）を賠償するものとし、

2. 前項の定めにかかわらず、前項に定める紛争が当社の責に帰すべき事由によって本件サービスの一部または全部が提供されなかったことに起因する場合は次条の定めを準用するものとし、

第45条（損害賠償）

1. アカウント契約者および当社は、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、当該損害の賠償を相手方に請求することができるものとし、
2. 前項の損害賠償は、いかなる理由がある場合であっても、本契約に基づいて当社が最近一年間に受領した金額をその上限とし、ただし、アカウント契約者および当社の故意または重過失に起因する場合はこの限りではありません。

第46条（解除）

1. アカウント契約者および当社は、相手方が次のいずれかの事由に該当した場合には、何らの催告なしに本規約に基づく契約を解除することができるものとし、
 - (1) 手形または小切手の不渡りが発生したとき
 - (2) 差押、仮差押、仮処分その他の強制執行または滞納処分の申し立てを受けたとき
 - (3) 破産、民事再生、会社更生、特別清算を申し立て、またはこれらの申し立てがされたとき
 - (4) その他、信用状態が著しく悪化したとき
 - (5) 解散、営業の全部または重要な一部の譲渡、または営業停止となったとき
2. 前項に定める他、当社は、アカウント契約者が次のいずれかの事由に該当した場合には、何らの催告なしに本規約に基づく契約を解除することができるものとし、
 - (1) 利用料金その他の債務の支払いの遅延または不履行があった場合
 - (2) 本規約に定める禁止行為をした場合
 - (3) 利用申込情報その他当社に通知した内容に虚偽記入または隠蔽があった場合
 - (4) 過去に不正使用などにより本規約に基づく契約の解除または本件サービスの利用を停止されていることが判明した場合
 - (5) アカウント契約者の提供する製品やサービスが、本件サービスと技術上または営業上競合するものと当社が判断した場合
 - (6) アカウント契約者以外の者に対し、当社に無断で本件サービスを利用させた場合
 - (7) アカウント契約者が本件サービスを使用して送信した電子メールに対して、公的機関、メール受信プロバイダまたは通信サービス提供会社等から迷惑メール通報

がなされる等、アカウント契約者が迷惑メールを送信している旨の情報を当社が取得した場合で、当社が調査した結果、アカウント契約者に特定商取引に関する法律および特定電子メールの送信の適正化等に関する法律、割賦販売法、不当景品類および不当表示防止法その他法令の定め違反するおそれがあると当社が判断した場合

- (8) その他、本規約への重大な違反があった場合、または当社および本件サービスの信用・信頼・名誉を毀損し、もしくはそのおそれのある場合で、本規約に基づく契約を継続することについて当社が不適切と判断した場合
3. 前2項に定める他、アカウント契約者および当社は、相手方が本規約に違反し、相手方に対して書面（通知も含まれます。）にて14日の催告期間を定めた通知にて当該違反の是正を求めたにもかかわらず、当該期間内に当該違反を是正しない場合、本規約に基づく契約を解除することができるものとします。
 4. 前3項の定めによって当社が本規約に基づく契約を解除した場合、アカウント契約者は、利用期間満了までの利用料金（解除時点においてアカウント契約者に適用されている利用料金を基準とします。）を当社に支払うものとします。なお、当該解除は本規約に定める損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第47条（反社会的勢力の排除）

1. アカウント契約者および当社は、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
 - (1) アカウント契約者および当社が、暴力団、暴力団の構成員、暴力団と関係のある企業・団体または暴力団関係者、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）でないこと、また反社会的勢力でなかったこと
 - (2) アカウント契約者および当社が、反社会的勢力に協力・関与していないこと
 - (3) アカウント契約者および当社が、反社会的勢力を利用しないこと
 - (4) アカウント契約者および当社の役員、実質的に経営を支配する者、親会社・子会社が、(1)ないし(3)にあたらぬこと
2. アカウント契約者および当社は、前項を確認することを目的として、相手方が行う調査に協力するものとします。
3. アカウント契約者および当社は、相手方が本条第1項に違反し、またはそのおそれがあると判明した場合には、相手方に対し何らの催告なしに本規約に基づく契約を解除することができるものとします。
4. 前項による解除は、アカウント契約者および当社が被った損害につき、相手方に対し損害賠償を請求することを妨げないものとします。
5. 本条第3項によりアカウント契約者および当社が解除を行った場合、相手方に損害が生じても、これを一切賠償しないものとします。

第48条（期限の利益喪失）

本規約の解除事項に定める事由が発生した場合、アカウント契約者および当社は、相手方に対して負担する一切の債務について、相手方の何らの意思表示を要することなく当然に期限の利益を喪失し、相手方に対して負担する一切の債務を直ちに弁済しなければならぬものとしします。

第49条（立入調査）

アカウント契約者は、当社に対して、当社による本件サービスの提供状況について、事前に当社の承諾を得ることにより、自ら費用を負担して、当社事業所に立入調査をすることができるものとしします。

第50条（アカウント契約者による脆弱性診断）

アカウント契約者は、当社に事前に連絡を行った上で、自ら費用を負担して本件サービスに対する脆弱性診断を行うことができます。この場合において、当社は、本件サービスに影響が出ないよう当該脆弱性診断を監視および管理するものとしします。なお、当該脆弱性診断の実施時間、診断項目、範囲等については、アカウント契約者および当社間で事前に協議して定めるものとしします。

第51条（事件・事故等の対応）

当社が、本件サービスの遂行に支障が生じるおそれがある事件・事故等の発生を知ったときは、その事件・事故等発生の原因の如何にかかわらず、速やかに応急措置を行うものとしします。

第52条（個別契約書との優劣関係）

アカウント契約者と当社間で個別に締結した契約、またはアカウント契約者と当社が個別に同意した書面に記載された特記事項等に、本規約の内容と異なる定めがある場合、特段の事情がない限り当該定めが本規約に優先するものとしします。

第53条（規約上の地位の譲渡）

アカウント契約者は、本規約に定める自己の権利を事前に当社の承諾を得ることなく第三者に譲渡しまたは担保に供することができないものとしします。

第54条（本規約の改定）

1. 本規約は、当社の判断によりアカウント契約者の承諾なく変更・改定ができるものとしします。
2. 当社が第三者との合併または第三者による被買収等が行われた場合は、本規約に定め

る品質レベルおよび保証条件を見直す可能性があります。

3. 本規約の変更・改定の内容について、当社は施行日の1ヶ月前までにアカウント契約者に対して通知するものとします。なお、アカウント契約者は変更・改定内容を必ず確認するものとします。
4. 本規約の改定日以降に、本件サービスを利用する場合には、アカウント契約者は改定内容に同意したものとします。また、かかる同意は、変更・改定された本規約の施行日より効力を生じるものとします。

第55条（サービス提供の終了）

当社は、万が一本件サービスの提供を終了する場合、終了日の1年前までにアカウント契約者に対して通知するものとします。

第56条（合意管轄裁判所）

本規約に関して訴訟の必要が生じた場合は、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

第57条（準拠法）

本規約に基づく契約の成立、効力、履行および解釈に関して、日本法が適用されるものとします。

第58条（協議）

本規約に定めのない事項については、当社とアカウント契約者の間で誠意をもって協議し解決を図るものとします。

以 上

注 釈

※1 パケットフィルタリング (Packet Filtering)

すべてのネットワークパケットを通過させるのではなく、あらかじめ設定した条件にしたがって、パケットを選択的に通過させたり、通過を禁止したりすること。

※2 ファイアウォール (Firewall)

組織内のコンピューターネットワークへの不正なアクセスを防ぐ目的で設置されるシステム。

※3 CA (Certificate Authority)

「認証局」の略。電子的な身分証明書を発行する機関。

※4 IDS (Intrusion Detection System)

不正アクセス監視システム、または侵入検知システム。

※5 IPS (Intrusion Prevention System)

不正アクセスを検知し、侵入を防御するシステム。

※6 WAF

ウェブアプリケーションへの不正なアクセスを防ぐ目的で設置されるファイアウォール。

※7 RAID (Redundant Arrays of Inexpensive Disks)

複数のハードディスクをまとめて仮想的な1台のハードディスクとして管理する技術。これにより、ハードディスク1台の運用に比べて、耐障害性・信頼性や性能の向上が期待できる。

※8 ping

主にネットワーク上のホストに到達可能かどうかを調べるために利用する最も基本的なプログラム。

※9 HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure)

WEBサーバーとクライアント (WEBブラウザなど) がデータを送受信するための暗号化された通信仕様。

※10 SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

電子メールを送信するための通信仕様。

※11 MQTT (Message Queue Telemetry Transport)

軽量でシンプルなメッセージ処理を実現するための通信仕様。

※12 DNS (Domain Name System)

インターネット上のホスト名とIPアドレスを対応させるシステム。

※13 NTP (Network Time Protocol)

コンピューターの内部時計をネットワークを介して正しく調整する通信仕様。

※14 CPU (Central Processing Unit)

コンピューターの中で、データの計算・加工を行う中枢部分。

※15 メモリ (Memory)

コンピューター内でデータやプログラムを記憶する装置。

※16 プロセス (Process)

プログラムが実行している状態。

※17 PHP

オープンソースの汎用プログラミング言語。サーバサイドで動作するスクリプト言語として利用できる。

附則

2017年08月09日制定

2018年08月11日改定

2019年02月07日改定

2020年10月01日改定

2020年11月25日改定

2021年04月01日改定

2022年04月01日改定

2023年04月01日改定

2023年06月01日改定

スパイラル株式会社

東京都港区赤坂二丁目9番11号 オリックス赤坂2丁目ビル

Phone : 03-5575-6601

<https://www.spiral-platform.co.jp>