

## MylogStar Cloud 利用規約

制定日：2021年4月30日

改定日：

株式会社ラネクシー（以下「当社」といいます）は、当社がアプリケーション・サービス・プロバイダーとして当社の MylogStar 製品を利用したクラウドサービス（以下「本サービス」といいます）について、以下の通り定めます。お客様が本サービスを利用した場合、MylogStar Cloud 利用規約（以下「本規約」といいます）に同意したものとみなします。

### 第1条 （定義）

1. 「お客様」とは、本サービスの契約申込者をいいます。
2. 「本契約」とは、本規約の条件に基づき、当社とお客様との間で成立した契約をいいます。
3. 「利用開始日」とは、本サービスの利用開始日をいいます。
4. 「利用終了日」とは、本サービスの利用終了日をいいます。
5. 「通知」とは、書面、電子メール等、記録が残る形式で行われる連絡をいいます。
6. 「利用料」とは、本サービスを利用するために、当社に支払われる金銭的対価をいいます。
7. 「利用ライセンス」とは、本サービスを利用する権利をいいます。

### 第2条 （本規約の適用）

1. 本規約は、当社が提供する本サービスについて、お客様が利用するために必要な条件を定めることを目的とし、当社『ソフトウェア使用許諾契約書』（以下「EULA」といいます）に規定の「本ソフトウェア」を「本サービス」に読み替えたものを包含し、本規約と一体となって解釈されるものとします。
2. 本規約と EULA に矛盾・抵触がある場合、本規約の規定が優先して適用されるものとします。

### 第3条 （利用ライセンスの許諾）

1. お客様が本サービスの利用をする場合、申込内容を特定するために必要な当社指定事項（以下「申込事項」といいます）を以下に定める形式により当社へ最新、正確かつ誠実な内容をもって申込を行うものとします。当社は、申込形式に定めるときをもって、お客様が本規約のすべての条項に同意し、受諾したものとみなします。
  - (1) Web 申込形式（各販社サブスクリプション管理ポータルから本規約へ「同意」を選択する形式）において、お客様が「同意」を選択した上で注文を確定したとき
2. 当社は、お客様に対して、本規約および当社 Web サイト記載の本サービスに関する注意事項を遵守することを条件として、本サービスの利用を承諾し、本契約が成立したものとみなして、本サービスの利用ライセンスを付与します。
3. 当社は、お客様に以下のいずれかの該当があることが発見された場合は、本契約成立後であっても、本サービスの提供を中止し、お客様に対する損害賠償義務を負うことなく、本契約を解除できるものとします。
  - (1) 虚偽や不実、不正確な内容で申込が行われたとき
  - (2) お客様が実在しないことが判明したとき
  - (3) 過去にお客様が不正使用や当社との契約に違反する等により契約解除等の処分を受けたことが判明したとき
  - (4) 過去にお客様が当社の提供する各サービス料金等の支払を怠り、または今後支払を怠る恐れのあるとき

あるとき

- (5) 本規約に定める反社会的勢力の排除に関する規定に違反したとき
  - (6) 当社の業務遂行上著しい支障が生じる、または生じる恐れのあるとき
  - (7) その他、お客様の本サービスの利用につき当社が適当ではないと判断したとき
4. お客様は、申込事項について変更を希望する場合、当社所定の手続きに従い、当社に対して変更申込を行うものとし、当社よりその事実を証明する書類提出を要請する場合があることを承諾します。
  5. 利用ライセンスは、非独占的かつ譲渡不能であり、本規約により明確に許諾された以外のすべての権利は、当社に留保されるものとします。
  6. 利用ライセンスは、本契約が終了するまでの間、有効に存続するものとします。

#### 第4条 (アカウント管理)

1. 当社は、本契約成立後お客様が本サービスを利用開始できるように、必要となる ID およびパスワード等を含むログインアカウント（以下「アカウント」）を発行または設定するものとします。
2. アカウントは、1 契約 1 アカウントとし、お客様以外の第三者に使用または開示したり、譲渡や貸与、担保提供等をしないものとします。
3. アカウントの使用および保管は、お客様が自らの責任の元で管理するものとし、それらの使用・貸与・譲渡・紛失・漏えいおよびそれに伴う損害について、当社は責任を負わないものとします。

#### 第5条 (サポート)

1. 本サービスのサポート内容に関しては、「サポートセンターのご案内」に従うものとします。

#### 第6条 (サービス品質保証)

当社は次のサービス品質保証（以下「本 SLA」）の範囲内で、本サービスが継続的に提供されることを保証します。

##### 1. セキュリティ運用方針

本サービスは、当社とおお客様の責任範囲を定め、それぞれの役割を分担し対策する考え方（共同責任モデル）にて実施します。

##### (1) 当社の責任

当社は本サービスにおいて、以下のセキュリティ対策を実施します。

- ① 本サービスを提供するプログラムおよびミドルウェアの脆弱性対応（第三者機関による脆弱性試験を定期的実施）
- ② 本サービスユーザーコンソールのセキュリティ対策(SSL による暗号化および WAF の適用)
- ③ エージェントプログラムからのデータ通信についてのセキュリティ対策 (SHA256 による暗号化)

##### (2) お客様の責任

お客様は、本サービスのユーザーコンソールにログインするための管理者アカウントにおいて、以下のセキュリティ対策を実施する必要があります。

- ① 管理者アカウントの適切な管理（登録、削除、各種権限の設定）
- ② パスワードの適切な管理

##### 2. データ管理

##### (1) データの保管場所

Amazon Web Services（以下「AWS」）、日本国 東京リージョン

##### (2) データベースバックアップ頻度

1回 / 1日

(3) データ保存期間

最低1年間

(4) データの削除

本サービスの終了または解除、解約の手続き（以下「解約等」といいます）をおこなった場合、本サービスにて収集したお客様のデータを以下のとおり削除します。削除したデータは、理由のいかんを問わず復旧できません。なお、データを保存している物理装置の再利用、処分については、AWSのポリシー（「<https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/controls/>」の「デバイスの管理」）に準拠します。

① 条件 本サービスの解約等処理を実施済みであること

② タイミング 本サービスの解約等をした日の翌営業日に即時

③ 対象データ 本サービスをご利用されたお客様の契約に紐づくすべての収集データ

3. サービス時間

(1) 本システム利用可能時間

① 24時間 / 365日

A) システムメンテナンス等のため、当社 Web サイトにおいてその内容を通知のうえ、システムを停止する場合があります。

B) 前記 A) による本システムの停止時間は、本システム利用可能時間に含めません。

C) お客様環境の問題等、当社外の設備・装置・サービスに起因する問題は、当社で責任を負いません。

(2) サービス稼働率

① 99.9%を目標に運用します。（実稼働時間 / 利用可能時間）

4. 障害対応

(1) 障害時の対応

① 障害通知のシステム監視を常時実施し、障害発生時は運用マニュアルに沿って対応します。

5. 運用管理

(1) クロック同期

① 本サービスは AWS が提供する NTP サービスと同期しています。

(2) 公的認証取得

① 2009年9月に ISO/IEC 2001:2013 / JIS Q 27001:2014 を取得しています。

6. パフォーマンス

(1) レスポンスタイム

① 全操作について、5秒以内の応答を目標とします。

※ 検索や分析レポートは、検索条件や分析内容および対象ログデータ量に依存するため対象外となります。

② 本サービスは、ベストエフォート型サービスのため、実際の使用における一定の速度を保証するものではありません。

7. 適用除外

以下の事由に該当する場合は、本 SLA の適用を除外するものとします。

(1) 天災地変、その他の不可抗力によるサービス停止

(2) 当社以外（第三者）のソフト、OS、クラウド基盤に起因する障害

(3) お客様の故意または過失に起因するサービス停止

(4) 第三者の攻撃に伴う障害

- (5) 事前に通知を行った定期メンテナンスや緊急メンテナンス
- (6) 当社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限
- (7) 当社で採用している第三者製のソフトウェアの不具合
- (8) お客様およびお客様環境に起因するアクセス遅延、負荷および想定外のログデータの大量生成
- (9) その他、本規約記載の当社免責事項に該当する事情、現象

#### 第7条 (免責)

1. 当社は、本サービスがお客様の特定目的に適合することを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの提供が中断なくエラーがないことを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの提供が、変更、停止及び廃止されないことを保証するものではありません。
4. 当社は、お客様が本契約に違反した結果については一切の責任を負いません。
5. 当社は、当社が定める利用方法および所定のシステム稼働環境以外で生じた障害については一切責任を負いません。なお、当社が定める所定のシステム稼働環境およびインターネット接続環境の用意、その利用に関する責任と費用は、お客様が負担するものとします。
6. 当社は、本契約に定める場合を除き、本サービスを利用に関してお客様と第三者との間で生じた紛争や損害賠償等について一切責任を負いません。
7. 本規約に定める場合を除き、また法令の許諾する範囲内において、当社は、明示または黙示を問わず、また法律、慣習、口頭若しくは書面での説明その他を問わず、本契約に基づき提供された本サービスに関して何らの保証または表明（商品性、特別目的適合性、権限、第三者の権利の不存在、誤りのないことおよび稼働が中断しないことについての黙示保証を含むがこれに限らない。）を行うものではありません。
8. 当社は、天災地変、その他の合理的な制御を超える不可抗力事由に起因する本規約の全部または一部の履行、遅滞または不能により、お客様が被った損害については、何ら責任を負いません。
9. 当社は、OS、クラウド基盤、本サービスで利用されているプログラム全般および当社運用時における不測の事態に起因する障害による、お客様のデータ（操作ログなど）の破損については何ら責任を負いません。
10. 本契約に起因または関連して当社が負う責任の総額は、直近の過去12か月以内にお客様が実際に支払った本サービス月額利用料金総額を上限とします。

#### 第8条 (本サービスの利用)

1. お客様は、当社が定める利用方法に従って自らの責任において本サービスを利用するものとします。また、お客様自身が保有するデータ等は、お客様の責任と費用においてバックアップ等必要な措置を講じるものとします。
2. お客様は、本サービスの利用時に異常を発見した場合、お客様自身のシステム稼働環境、インターネット稼働環境等に故障がないことを確認し、速やかに当社へその旨連絡を行うものとします。
3. 当社は、本サービスの利用に際して、お客様自身が保有するデータの破損および滅失等について理由のいかんを問わず、本規約で規定されている事項を除き何ら保証せず一切の責任を負わないものとします。

#### 第9条 (利用期間)

1. 本サービスは、最低利用期間を、初月利用開始日から起算して3ヶ月間とし、お客様から契約満了日の前々月20日前までに当社指定の方法による本契約終了の手続きが行われない場合、以降同条件で1ヶ月ごとに本契約を自動更新します。

2. お客様は、本契約の変更を希望する場合、契約満了日の前月20日前までに当社指定の方法により、手続きを行うものとし、変更手続終了後の翌月1日から反映されるものとしします。
3. 最低利用期間の満了前に本契約が解約等となった場合、お客様は、最低利用期間満了日までの期間に対応する本サービスの残余期間の利用料金相当額を違約金として解約等がなされた月の末日までに一括して当社に支払うものとしします。

#### 第10条（利用料金等）

1. 本サービスの月額利用料金および初期費用等の関連費用（以下、「利用料金等」といいます）は、別途定める料金表の記載の通りとしします。本契約開始の初月分の利用料金は無償としします。
2. お客様は、本契約が終了または解除、解約するまでの間、前項の料金表および指定の支払条件に基づき、当社に対して消費税相当額を加算して利用料金等を支払わなければなりません。
3. 当社は、お客様が利用料金のお支払を怠った場合、本サービスの提供を中止しあるいは解約できるものとしします。
4. 当社は、利用料金等の請求等について、代金回収業者等に委託する場合があります。この場合、利用料金等の請求に必要な限りでお客様の情報を当該代金回収業者等に開示することにつき、お客さまは同意しします。

#### 第11条（非常時の利用制限）

1. 当社は、天災地変、その他の不可抗力等、緊急事態の発生により通信需要が著しく輻輳し、通信の一部または全部を接続することができなくなった場合またはその恐れがある場合には、災害の予防もしくはは救援、交通もしくはは電力供給の確保、秩序の維持に必要な事項を内容とする通信、その他公共の利益のための緊急を要する事項を内容とする通信を優先に取り扱うため、本サービスの提供を制限し、また中止する措置を取りうるものとしします。

#### 第12条（本サービス提供の中止と本契約解除）

1. 当社は、お客様が以下のいずれかに該当する場合、お客様に対し何ら通知・催告することなくお客様に対する本サービスの提供を中止し、本契約を解除できるものとしします。
  - (1) お客様が本契約に違反したとき
  - (2) 第3条（利用ライセンスの許諾）第3項の各号に該当があると判明したとき
  - (3) お客様が当社に対する利用料金を期日までに支払わなかったとき
  - (4) 官公庁より営業の取消または停止処分を受けたとき
  - (5) お客様が実際に存在せず、業務停止していると認められたとき
  - (6) 仮差押、差押、仮処分、強制執行等の処分を受けたとき
  - (7) 破産、民事再生、会社更生手続き開始の申し立てがあったとき、もしくは清算に入ったとき
  - (8) 支払停止、支払不能等の事由が生じたとき、あるいは解散もしくは事業を廃止、あるいは他の会社と合併したとき
  - (9) 天災地変、障害、その他不可抗力が発生し、サービスの提供が著しく困難なとき、またはそれらの恐れがあると認められる事由があるとき
  - (10) 第14条（反社会的勢力の排除）により反社会的勢力との関係が推認される事実が認められるとき
2. 当社は、前項により本サービスを中止した場合におけるお客様のデータは保証しません。
3. お客様は、本条第1項による解除がなされた場合、本契約上当社に対する一切の債務につき、期限の利益を喪失し、残存債務全額を直ちに当社に支払うものとしします。

4. お客様は、本条第1項による解除について、当社によるお客様への損害賠償請求を妨げないものとします。

#### 第13条（本サービスの廃止）

1. 当社は、以下のいずれかによる場合には、本サービスの提供の全部または一部を廃止することができるものとします。
  - (1) 天災地変、障害、その他不可抗力が発生し、復旧が困難と判断されたとき
  - (2) 当社が本サービスの運営上、廃止が必要と判断したとき
2. 当社は、前項の措置を講ずる場合、あらかじめ書面もしくは電子的な方法を用いてお客様に通知するものとします。ただし、緊急またはやむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 本サービスの全部または一部が廃止された場合、本規約の内、関連する条項は自動的に失効するものとします。
4. 本サービスの全部が廃止された場合、当社は何ら責任を負うことなく、廃止日をもって、本契約を解除するものとします。

#### 第14条（反社会的勢力の排除）

1. 当社およびお客様は、現時点および将来にわたって、自己が以下各号のいずれにも該当しないことを表明し、または確約するものとします。
  - (1) 暴力団、暴力団員、暴力団員ではなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体または暴力団関係者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）であること
  - (2) 反社会的勢力が経営を支配していること
  - (3) 代表者、責任者または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力であること
  - (4) 自己または第三者の不正の利益を図る目的をもってする等反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
  - (5) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を図る等反社会的勢力に利益を供与していると認められる関係を有すること
  - (6) 反社会的勢力と密接に交際をする等社会的に非難されるべき関係を有すること
  - (7) 暴力的または法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと
  - (8) 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為を行うこと
  - (9) 風説を流布し、または偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為を行うこと
2. 当社およびお客様は、自己の取引先が前項各号のいずれかに該当した場合、当該取引先等との契約解除その他の必要な措置を講じるものとします。
3. 当社およびお客様が、前2項の表明または確約のいずれかに違反した場合、またはその恐れがあることが判明した場合には、相手方は何ら催告することなく、直ちに本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. 前項により本契約が解除された場合、契約を解除した当事者は、違反した相手方に発生した損害に対する損害賠償義務を負わないものとします。また、契約を解除した当事者から契約に違反した当事者に対する損害賠償請求は妨げられないものとします。

#### 第15条（損害賠償責任）

1. 原因のいかんを問わず、本サービスに関して当社がお客様に対して負う損害賠償責任は、当社の責に

帰すべき事由により直接の結果として、お客様に現実に与えた通常の損害に限定されるものとし、その総額は、お客様が本サービスを利用するために直近の過去 12 ヶ月以内に実際にお客様が支払った本サービス月額利用料金総額を限度とするものとします。

2. 当社は、お客様に対して、本サービスの利用または利用不能に関連して発生した損害において、その可能性を予見すべきであったか否かを問わず、特別の事情から生じた損害、逸失的利益等について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 16 条 （秘密保持義務）

1. 本規約において秘密情報とは、本サービスの提供に際して知り得た当社およびお客様の業務上の秘密、本規約の条件、価格、ならびに相手方より秘密である旨明示されたすべての情報のことをいいます。ただし、次の各号に定める情報は、秘密情報に含まれないものとします。
  - (1) 受領側当事者の過失によらず公知となった情報
  - (2) 開示前に受領側当事者が開示側当事者から直接間接を問わず受領せずに適法に占有していた情報
  - (3) 受領側当事者が第三者から機密保持義務を課されることなく適法に開示された情報
  - (4) 受領側当事者が独立して開発した情報
2. 当社およびお客様は、以下の各号に該当する場合を除き、お客様から事前の同意を得ない限り、秘密情報を第三者に開示または漏えいしないものとし、秘密情報を本契約の目的範囲内でのみ利用するものとします。
  - (1) 法令または権限ある官公庁により開示または提供を要求された場合
  - (2) お客様に対し、本契約に基づく義務の履行を請求する場合
  - (3) お客様に対する本サービスの提供に関し、紛争または損害賠償請求が発生した場合
3. 当社およびお客様は、本規約の有効期間中および本契約終了後 3 年間、相手方の秘密情報を保持するものとします。
4. 当社およびお客様は、本規約の履行目的で入手する必要がある、かつ秘密情報の漏えいを防ぐ義務を負うものに対してのみ、開示者の責任において、開示することに合意するものとし、秘密情報を本規約の目的の範囲内でのみ利用するものとします。

#### 第 17 条 （個人情報保護）

1. 当社は、本サービスの提供に関し、お客様から個人を特定する情報（以下「個人情報」）を受領した場合、その個人情報の取扱いと利用について個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、別途定める当社「個人情報保護方針」（<https://www.runexy.co.jp/corporate/privacy/>）に準拠した管理を行い、個人情報に対する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対し、合理的な安全対策を講じるものとします。
2. 当社およびお客様は、漏えい、不正利用等のないよう、善管注意義務をもって個人情報を適切に管理するものとします。
3. 前各項に関わらず、法令、政府機関、警察等の官公署等の命令、請求等により開示が必要とされる場合、当社は必要な範囲で開示を行うことがあります。
4. お客様は、当社が業務の一部を第三者に委託する場合に、委託した第三者へ利用者情報を開示する場合があることについて同意します。

#### 第 18 条 （管轄裁判所）

1. 当社及およびお客様は、本規約および本サービスに関する一切の紛争について、東京地方裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第19条（本規約および本サービスの変更）

1. 当社は、本規約および本サービスを変更することがあります。
2. 本規約の変更内容は、本契約の更新時より適用されるものとします。
3. 本サービスの変更内容は、本サービスの変更時より適用されるものとします。
4. 本規約および本サービスを変更する場合、当社は、お客様に対し、原則として当社 Web サイトにて事前にその内容について通知します。お客様は定期的に当社 Web サイトにて、本規約および本サービスの変更の有無を確認するものとします。

2021年4月30日 制定