

Synergy!LEAD契約者情報変更届<変更前契約者記入>



Synergy!LEADの契約にあたり、以下のご契約者様情報を変更いたします。
 必要事項をすべてご記入いただき、弊社まで原本を提出、または郵送してください。ご提出前には必要に応じて複製(貴社控)をとり、保管してください。
 ご不明点がございましたら、弊社担当者をご説明いたしますので、お気軽にお申し付けください。

【注意事項】

- ・修正液や修正テープによる書き損じを修正したものは受付できません。(訂正は二重線で取消後、取引印押捺)
- ・必要項目事項に記入漏れがございますと、変更手続きにお時間をいただく場合がございます。
- ・必ず変更前のご契約者様にてご記入押印いただきますようお願いいたします。
- ・お電話にてご本人様確認をさせていただく場合がございます。ご了承ください。
- ・弊社所定の休日の場合等、希望日通りに変更できない場合がございます。ご了承ください。
- ・APIユーザIDは、Synergy!LEADの[セットアップ]タブの「基本設定」欄に記載されている9桁の数字です。
 ※APIユーザIDの確認方法 <http://sngy.ly/1rf0iz>

変更希望日	年	月	日
-------	---	---	---

変更前契約者情報			
APIユーザID	※APIユーザIDは、Synergy!LEAD管理画面の [セットアップ]タブからご確認いただけます。		
契約者	フリガナ		
	会社名		
	フリガナ		
	住所	〒	
担当者	フリガナ		
	氏名	電話番号	
	メールアドレス		

変更後契約者情報			
契約者	フリガナ		
	会社名		
	フリガナ		
	住所	〒	
担当者	メールアドレス		
	フリガナ		
	氏名	電話番号	
	部署名	FAX番号	
備考			

..... 弊社使用欄

セールスパートナー 経由の場合記入必須()

備考:

--	--	--

営業担当者名: _____

Synergy!LEAD契約者情報変更届<変更後契約者記入>



必要事項をすべてご記入いただき、弊社まで原本を提出、または郵送してください。ご提出前には必要に応じて複製(貴社控)をとり、保管してください。ご記入漏れがございますと、お手続きに時間がかかる場合がございますのでご注意ください。ご不明点がございましたら、弊社担当者をご説明いたしますので、お気軽にお申し付けください。

修正液や修正テープによる書き損じを修正したものは受付できません。(訂正は二重線で取消後、取引印押捺)

「Synergy!LEAD契約規定」及び「個人情報の取り扱いについて」に記載された内容に同意の上、Synergy!LEADに申し込みます。

当社は反社会的活動を行う団体もしくはそれらと関連のある団体でなく、またそのような団体と関係がないことを確認します。

↑ チェック欄に☑を入れてください。

記入日
20 年 月 日

契約者情報	フリガナ		会社印
	会社名		
	フリガナ		
	住所	〒	

以下は変更が必要な項目のみ、変更後の情報をご記入ください。(※ 変更のない項目はご記入不要です)

システム管理者情報	フリガナ			
	会社名			<input type="checkbox"/> 契約者情報と同じ
	フリガナ			
	住所	〒		<input type="checkbox"/> 契約者情報と同じ
	フリガナ			
	氏名			
	部署名		電話番号	
	メールアドレス			

請求先	フリガナ			
	会社名			<input type="checkbox"/> システム管理者情報と同じ
	フリガナ			
	住所	〒		<input type="checkbox"/> システム管理者情報と同じ
	フリガナ			
	氏名		電話番号	
	部署名		FAX番号	<input type="checkbox"/> システム管理者情報と同じ

取引条件	請求書公開日	<input type="checkbox"/> 第1営業日	<input type="checkbox"/> 第2営業日	支払条件	請求書日付の翌月末日までに振込にてご入金
	備考				

※上記以外の取引条件をご希望の際は、別途お問合せ下さい。

弊社使用欄

.....

--	--	--	--

営業担当者名: _____

(目的)
第1条 シナジーマーケティング株式会社(以下「弊社」といふ)は、以下の通りSynergy! LEAD 契約規定(以下「本規定」といふ)を定める。

(用語の定義)
第2条 本規定において使用する用語は以下のことを意味する。
①「本サービス」とは、「Synergy! LEAD」をいう。(Sales Cloud 等セールスフォースドットコムが提供するサービスはこれに含まれない)
②「本システム」とは、契約者が本サービスを利用するために、本規定に基づき弊社が契約者に対して提供を行うサーバ設備及びネットワーク設備をいう。
③「本サイト」とは、契約者が本サービスを利用するために、弊社がインターネット上で運営しているサイト(管理画面等)をいう。
④「契約者」とは、本サービスの利用申し込みを行い、申込書(契約者)に記載された者をいう。
⑤「DB情報」とは、契約者が本サービスのデータベースに格納している情報をいう。
⑥「アカウント」とは、本サービスを利用するために、弊社が本サービスに対して、一時的に発行される本サービス利用単位をいう。
⑦「本規定」とは、契約者が本規定に同意し、本サービスの利用申し込みを行うことにより成立する。契約者・弊社間の利用契約をいう。

(規定の変更)
第3条 弊社は、本サービスの円滑な運用を図るため、本規定を改訂できるものとする。本規定を改訂する場合、弊社は第4条(通知)に指定する方法に従い、30日前までに契約者に対して通知するものとする。

(通知)
第4条 本規定に基づき契約者、弊社間の通知は、以下各号の方法で行うことができる。
①契約者が予め書面にて指定した電子メールアドレス宛(管理者メールアドレス)に電子メールを送信して行う。この場合、契約者のメールアドレスが電子メールに正常に到達した時をもって通知が完了したものとみなす。
②本サイトのトップ画面にメッセージを掲示して行う。

(本サービスの内容)
第5条 本サービスの内容は以下のとおりとする。
①本サービスの範囲及びその機能仕様は、基本仕様書及びSLAに記載のとおりとする。
②弊社が行う本システムに関する保守・運用の内容は、SLAに記載のとおりとする。

(本サービスの対象外の事項)
第6条 以下の各号に該当する事項は本サービスの対象外とし、契約者の判断と責任で処理するものとし、弊社はいかなる責任も負わない。
①本サービスを利用するために必要な本システム以外のコンピュータ端末、通信機器、通信回線その他ネットワーク設備の保守・管理及びコンテンツの保守・管理
②以下の各号による本サービスの中断・障害からのデータ復旧
a. 前号の機器・設備の中断・障害
b. 契約者の不適切な使用、その他契約者の責に帰すべき事由に起因する中断・障害
c. 第三者の故意又は過失に起因する中断・障害
d. 停電、火災、地震、労働争議等の契約者、弊社いずれの責にも帰さない事由に起因する中断・障害

(本サービス内容の変更)
第7条 弊社は、本システムの仕様又は本サービスの内容を、契約者の従来の利用状況に著しい変更を与えない範囲で変更することができるものとする。かかる変更がなされる場合には、弊社は、第4条(通知)に指定する方法に従い、契約者に対して速やかに通知するものとする。

(弊社による本サービスのメンテナンス)
第8条 弊社は、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止し、本サービスのメンテナンスを行うことができるものとする。
②メンテナンスの詳細については、SLAにて定める。

(苦情管理注意義務)
第9条 弊社は、弊社の責任と負担により善良な管理者の注意をもって、本サービスを提供するものとする。

(情報管理)
第10条 DB情報について、弊社は、契約者の承諾なく閲覧、取得、利用その他直接アクセスする行為を行わないものとする。

(表記)
第11条 弊社は、弊社の責任によりSLAに定められた運用業務の一部又は全部を第三者に委託することがあるものとする。この場合、弊社は、当該委託に対し、第2条(秘密保持)のほか当該委託業務遂行について本規定所定の弊社の義務と同等の責任を負うものとし、当該委託行為の行為によって発生した損害について連帯して責任を負うものとする。但し、DB情報の再委託は行わないものとする。

(SLA)
第12条 弊社は、努力目標としてSLAの基準を満たすよう、商業的に合理的な努力を払って本サービスを提供するものとする。
② 弊社は、SLAを、本サービスの内容を変更しない範囲で、随時変更できるものとし、弊社指定日をもって変更後のSLAが適用されるものとする。

3. SLAは、本サービスに関する弊社の努力目標を定めたものであり、SLAに記載する値を下回った場合でも、弊社に損害賠償責任が生じないことを約束するものではない。但し、第31条(損害賠償)による請求を妨げるものではない。

(本サービスの利用に関する責任)
第13条 本サービスを利用して契約者等が提供又は伝送する情報(コンテンツ)については、契約者の責任で提供されるものであり、弊社はその内容等についていかなる保証も行わず、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとする。

(配達事故等)
第14条 本サービスの利用において、配達事業者の責により遅延、不達、遅達等の配達事故が発生した場合、弊社はその責任を負わないものとする。

(本サービス利用終了後の処理)
第15条 利用が終了した場合、第25条第2項(契約者による契約の解約)に定める解約日の翌日より、契約者は本サービスを一切使用できないものとする。
② 前項に定める解約日を経過してなお本サービスに登録されているデータ等は全て弊社の責任において削除できるものとする。

(弊社による本サービスの著しい変更、本サービスの停止又は終了)
第16条 弊社は契約者に事前の通知を行った上で、本サービスの著しい変更、停止又は終了を行うことができるものとする。
② 前項の通知は、本サービスの著しい変更、本サービスの停止又は終了がなされる9ヶ月前までにを行うものとする。
③ 本条の通知の際には、本サービスに代わる新たなサービスへの誘導を、可能な限り行うものとする。

(アカウントの管理責任)
第17条 契約者は、本サイトにアクセスするためのクライアント証明書、ID及びパスワード等を自己の責任において管理するものとし、契約者の従業員、契約者の委託先会社及び委託元会社以外の第三者に開示・提供しないものとする。
② クライアント証明書、ID及びパスワード等の漏洩、使用上の誤り又は第三者による不正使用等により損害が生じても、弊社は一切責任を負わないものとする。但し、弊社に故意又は過失がある場合はこの限りではない。
③ 契約者は、クライアント証明書、ID及びパスワード等の漏洩、使用上の誤り、第三者による不正使用等により弊社に損害が生じた場合には、これによって生じた損害を弊社に賠償する責任を負うものとする。但し、弊社に故意又は過失がある場合はこの限りではない。

(システム管理担当者の業務)
第18条 契約者は、本サービスの利用に関して、システム管理担当者を選定し、書面にて弊社へ通知するものとする。システム管理担当者を変更する場合も同様とする。
② 前項に定めるシステム管理担当者とは、以下の各号に定める業務を行うものとする。
① 本サービスに関する契約者、弊社間の通知の授受及び必要な協議等を実行する。
② 本サービスの適切な利用を図るため、自社内における関係者に必要な指示を与える。
③ 本サービスの適切な運用を図るため、自社の施設・設備等の整備に努める。
④ 前号他契約者、弊社間で別途合意する事項を行う。

(利用制限)
第19条 契約者は、本サービスを利用して以下の情報を扱ってはいけない。
① わいせつ、賭博、暴力等、公序良俗に反する情報及びそのおそれのある情報
② 犯罪行為を誘発する情報及びそのおそれのある情報
③ 性風俗、出会い系などの情報
④ 無制限誹謗などの情報
⑤ 不公正な競争となる情報及びそのおそれのある情報
⑥ 他人の著作権その他の権利を侵害する情報及びそのおそれのある情報
⑦ 他人のプライバシー等を侵害する情報及びそのおそれのある情報
⑧ 他人の名譽、信用を毀損し、又は誹謗中傷する情報及びそのおそれのある情報
⑨ 性別、民族、人種等による差別を助長する情報及びそのおそれのある情報
⑩ 有害プログラムを含んだ情報及びそのおそれのある情報
⑪ ジャンクメール、スパムメール、チェーンメール等正当な通信目的以外の情報及びそのおそれのある情報
⑫ 本サービスの運営、弊社の営業を妨げる情報及びそのおそれのある情報
⑬ 法令に違反する情報、及びそのおそれのある情報
⑭ その他、弊社が不適切と判断する情報

② 契約者は本サービスを用いて、複数企業から業務を請け負ってはならない。
③ 契約者は、複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行ってはならない。
④ 弊社は、前各号の定め違反するおそれのある場合、その他弊社の業務上必要があるときは、契約者の扱った情報及び扱う予定の情報を閲覧することができるものとする。
⑤ 弊社は、契約者が第1項乃至第3項の定め違反したと判断した場合、契約者に対してその是正を求めることができ、契約者は是正しない場合、弊社は、直ちに本契約を解約できるものとする。但し、弊社は、当該月の月額基本料金及び当該サービス提供のために発生した費用を請求することができる。

(第三者への利用提供)
第20条 契約者が第三者に本サービスを利用させる場合、契約者は本規定の内容を第三者に遵守させるよう努めるとし、当該第三者の行為によって発生した損害について連帯して責任を負うものとする。

(弊社による本サービスの一時停止及び解約)
第21条 弊社及び契約者は、相手方が以下の①から④の各号のいずれかに該当する場合は無催告解除を、それ以外の場合においては事前に又は緊急の場合は事後に書面にて通知し、本サービスの全部又は一部の提供・利用を一時的に停止し、また、催告後も催告期間内に改善しないときは本契約を解約できるものとする。
① 自己振出した手形又は小切手等が不渡処分を受けた場合、差押え、仮差押え、仮処分もしくは抵当の申立があった場合又は抵当返済納付を受けた場合、破産、申立が更生手続開始もしくは民事再生手続の申立があった場合又は清算に入った場合、譲渡又は営業の全部もしくは重要な一部を第三者に譲渡しようとした場合、その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の事由がある場合
② 本サービスの運営を妨害し又は相手方の名譽信用を毀損した場合
③ 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
④ 本規定等に違反し弊社がかかる違反の是正を催告した後合理的な期間内に是正されない場合
⑤ 本契約を履行することが困難となる事由が生じた場合
⑥ 反社会的活動を行う団体もしくはそれらと関連のある団体であることが明らかになった場合(第20条(第三者への利用提供)の第三号に該当する場合も含む)
⑦ 利用申込書、利用変更申込書その他通知内容等に虚偽記入又は記入漏れがあった場合
⑧ 支払が遅延した場合(パートナー経由の支払の場合パートナーの支払遅延も含む)
⑨ その他、本規定に反する行為があった。又はそのおそれがある場合
⑩ 弊社は、以下の各号のいずれかの事由が生じた場合、契約者に対し事前に又は緊急の場合は事後に通知し、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止できるものとする。
① 本サービスの保守点検等の作業を緊急に行う場合
② 本サービスに故障等が生じた場合
③ 停電、火災、地震、労働争議その他弊社の責に帰すべき事由による本サービスの提供が困難な場合
④ 前各号他本サービスの運用上又は技術上の相当な理由がある場合
⑤ 天災地変その他の不可抗力により、本サービスの全部もしくは一部が滅失又は破損し、本サービスの使用が不可能となり、かつ、修復の見込みがない場合、弊社はその旨を契約者に通知して本契約を解約することができる。
⑥ 本サイトより本サービスが一時停止し、又は本契約が解約された場合でも、弊社は、契約者その他いかなる者に対しても、いかなる責任も負わないものとする。なお、契約者は、本条第3項により本契約が解約された場合には、第26条(本サービスの最低利用期間)に定める本サービス利用期間の残存期間分の利用料金を弊社に支払う義務を負わないものとする。
⑦ 本契約が契約者の責に帰すべき事由により解約された場合、契約者は、本条第3項に定める本サービスの最低利用期間)に定める本サービス利用期間に相当する金額の金員を違約金として支払うものとする。
⑧ 本契約が弊社の責に帰すべき事由により解約された場合、契約者は、第26条(本サービスの最低利用期間)に定める本サービス利用期間の残存期間分の利用料金を弊社に支払う義務を負わないものとする。

(秘密保持)
第22条 契約者及び弊社は、本サービスの利用により相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨明示した情報(以下「秘密情報」といふ)。本サービスに開示又は漏洩してはならない。但し、次の各号のいずれか一つに該当する情報についてはこの限りではない。
① 秘密保持義務を負うことなし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 本条の規定に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず告知となった情報
⑤ 相手方から次に従った秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
⑥ DB情報は、前項各号の規定にかかわらず秘密情報に含まれるものとする。
⑦ 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとし、当該秘密情報を第三者に開示する場合も、事前に相手方から書面による承諾を受けなければならない。但し、法令の定めに基づき又は他の関係官公署から開示の要求があった場合はこの限りではない。
⑧ 契約者及び弊社は、第3項に基づき相手方より提供を受けた秘密情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、複製(バックアップを除く)、改変が必要な場合は、事前に相手方から書面による承諾を受けるものとする。
⑨ 本条の規定は、本契約終了後、10年間存続する。但し、DB情報については、期限を定めず弊社は守秘義務を負うものとする。

(知的所有権の帰属)
第23条 本システム及び本サービスにかかる著作物の権利は、弊社又はその他の正当な権利者に帰属する。

した費用を請求することができる。

(本サービスの申込方法)
第24条 本サービス利用の申し込みをするときは、弊社指定の申込書に必要な事項を記入し、提出するものとする。
② 前項の申し込みがなされることにより本契約が成立するものとする。但し、次に掲げる事項に該当する場合には申し込みを承諾しない場合がある。
① 弊社所定の申し込み手続きに従わない場合
② 本サービスの提供にあたり、業務上又は技術上の問題が生じる、又は生じるおそれのある場合
③ 契約者が反社会的勢力である場合、又は反社会的勢力に関与しているおそれがある場合
④ その他弊社が不適当と判断した場合

(契約者による契約の解除)
第25条 契約者は、弊社に対し30日以上前に弊社指定の書面にて通知し、契約を解約できるものとする。
② 前項に定める書面が弊社に到達した日を含む月の翌月末日、又は同書面に記載した解約希望月末日のいずれが後の日付をもって解約日とする。

(本サービスの最低利用期間)
第26条 本サービスの最低利用期間は、サービス開始日(契約者が申込書に記載したサービス開始希望日)又は現実サービスが開始した日のいずれが後の日付)から起算して12ヶ月間とする。
② 前項の最低利用期間内に契約者の事情により本契約が解約された場合、契約者は最低利用期間の残存期間に対応する利用料金に消費税相当額を加えた額を、弊社が定める期日までに支払うものとする。その際の利用料金は、解約月の月額利用料金に算出する。
③ 第24条(本サービスの申込方法)に定める申し込みによる契約成立以降、サービス開始日までの期間において契約者の事情により本契約が解約された場合、本条1項に定める最低利用期間に対応する利用料金に消費税相当額を加えた額を、弊社が定める期日までに支払うものとする。その際の利用料金は、契約成立時の月額利用料金に算出する。

(本サービスの利用料金)
第27条 本サービスの利用料金は、基本仕様書に記載の金額に消費税を加えた額とする。利用料金のうち、月額費用についてはサービス開始日を含む月の1日を起算日とし、日割はしないものとする。

(利用料金の変更)
第28条 弊社は、利用料金を変更することができるものとする。かかる変更がなされる場合には、弊社は2カ月前までに、第4条(通知)に指定する方法に従い、料金変更に関する機能の契約者に対して速やかに通知するものとする。

(利用料金の請求及び支払)
第29条 弊社は申込書記載の方法に従い請求書を作成し、契約者は弊社の指定する方法(パートナー経由の支払を含む)で支払う。なお、支払にかかるとは全て契約者の負担とする。
② 支払期日が経過しても請求書の支払がない場合、契約者は、支払期日の翌日から完済まで年6%の割合による支払遅延利息を支払うものとする。

(債務免除)
第30条 本規定は契約者と弊社との間の本サービスに関する一切の関係を排除するものとし、本規定と抵触する契約事項はこれを排除するものとする。

(損害賠償)
第31条 契約者が、契約者の故意又は過失に基づき、本規定の違反により弊社に損害を与えた場合、契約者は、直接かつ実際に生じた損害を賠償する責を負うものとする。
② 契約者が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合又は第三者からクレーム等の請求がなされた場合、契約者は、弊社に帰すべき事由による場合を除き、自己の責任でこれを解決し、弊社にいかる責任も負わないものとする。
③ 弊社は、弊社の故意又は過失に基づき、本規定の違反により契約者に損害を与えた場合、弊社は直接かつ現実に生じた損害を賠償する責を負うものとする。
④ 弊社が契約者に対し損害賠償責任を負う場合、弊社は負担する賠償金の累積額は、契約者が弊社に支払った本サービスの利用料金の直近12ヶ月分の合計額(12ヶ月に満たない場合は弊社に支払った利用料金の総額)を上限とする。

(権利義務の譲渡制限)
第32条 契約者及び弊社は、相手方の書面による事前承諾を得ることなく、契約上の権利又は義務の全部又は一部を第三者に貸与し、譲渡又は担保提供等できないものとする。

(紛争の解決)
第33条 本規定の条項又は本規定に定めのない事項について協議が生じた場合、双方合意をもって協議し、できる限り円滑に解決するものとする。
② 本契約に関する準拠法は、日本国法とする。
③ 本契約に関する紛争は大阪府裁判所又は大阪府裁判所を第一審の専断的合意管轄裁判所とする。

2011年 02月 01日 制定
2011年 12月 01日 改訂
2012年 05月 15日 改訂
2012年 07月 26日 改訂
2016年 12月 01日 改訂

Synergy!LEAD サービス品質保証制度 (Service Level Agreement)

第1章 総則

1. 総則

「Synergy!LEAD」サービス品質保証制度 (以下「本制度」という)は、シナジーマーケティング株式会社 (以下「弊社」という)が、Synergy!LEAD 契約規定 (以下、「本規定」という)に基づき契約者に対して提供する「Synergy!LEAD」の品質保証について定めるものです。

2. 用語の定義

本制度において使用する用語は、下記を除き本規定に従います。
*「SFDC」とは、セールスフォース・ドットコム社ならびにセールスフォース・ドットコムの提供するサービスを指します。

第2章 保守・運用

1. 監視体制

本システムの正常動作を監視するサーバを設定、運用しており、24時間 365日の監視を実現します。監視サーバは5分おきに、本システムを構成する全機器に対し、以下例示する項目を確認します。

- ・PING 応答があるか
- ・各種ネットワークサービスが応答するか (HTTP、DB 接続など)
- ・負荷が一定値以下か
- ・ハードディスクの使用率が一定値以下か

※監視項目はこれだけではなく、各機器の役割によっても異なります。

2. 連絡体制

障害の発生やメンテナンス作業時は、以下手段によって速やかに連絡を行います。
a.Synergy!LEAD サポートページに記載 (<http://lead.crmstyle.com/support/>)
b.Synergy!LEAD システム管理者として登録されているアドレス宛にメールにて
c.弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメールにて

障害時の一連連絡の際には詳細が把握できないことが予想されます。障害の影響範囲や復旧予定に關しての情報が更新されたり、システムが復旧した際にも、上記 a~c のいずれかで随時速やかに連絡します。

3. 定期メンテナンス

3ヶ月に1度程度、本サービスの安定稼働や性能向上のために本システムの一部または全部を停止してメンテナンス作業を実施します。

(1) 事前連絡

実施に当たっては、緊急の事態 (セキュリティ上の脅威、システム障害若しくはその差し迫った恐れがある場合など) をのぞき、2週間前までに作業日時、サービス停止時間および範囲を連絡します。

(2) 停止時間の目安

- 1回のメンテナンス作業における停止時間の合計は以下を目標とします。
- ・クライアント機能で最大8時間以内
 - ・コンシューマ機能で最大4時間以内

(3) 停止時間中の代替手段

定期メンテナンス作業の日時および作業に伴う停止時間はサービスへの影響が最小となるよう日本時間の金曜午後9時から月曜午前3時までの週末の時間帯に予定することとする。一部サービスの代替手段についても可能な範囲で検討します。

4. システム冗長性

本システムを構成するネットワーク機器およびサーバは複数台で構成しており、故障時でも、本サービスの継続または早期復旧を可能とします。特にディスク装置に関しては同一データを複数のディスクへ同時に書き込むことによってデータの損失を防ぎます。

5. データバックアップ

上記冗長性によってもデータの消失が防げなかった場合に備え、1日1回、本システムの全データをバックアップします。バックアップデータの保持期間は1週間です。
またバックアップデータを用いた本システムの復旧手順を作成し、不定期に復旧訓練を行っています。

※ユーザ操作によるデータ削除からの復旧について

これらのバックアップは、データの完全な消失を防ぐためのもので、ユーザ操作によるデータ削除や上書きから保護するためのものではありません。重要なデータに関してはご利用者様自身によるバックアップをお願いします。

6. セキュリティ

本サービスは SFDC の提供する Force.com プラットフォーム上で提供され、クライアント機能のセキュリティサービスについては SFDC が提供するサービスのセキュリティに準じるものですが、別途 Force.com と API 通信を行う Synergy!アプリケーション群については以下のセキュリティポリシーを設定しています。

(1) 物理的な保護

本サービスを構成する機器はデータセンターに設置され、適切な環境での動作を保証します。施設への入退室、および機器を収めるラックの施錠も厳重に管理されています。

(2) 不正アクセス防止

ファイアウォールと不正侵入防止装置を適切に設定・運用しており、不正なアクセスや侵入の試みからシステムを保護しています。

(3) 通信の暗号化

Web ブラウザとシステム間の通信を暗号化しています。
処理速度を重視して、システム内部のデータは暗号化していません。

(4) ウィルス対策

本システムでは、外部からの受信メールおよび外部からの入力ファイルに対するウィルスチェックを実施しています。

(5) ユーザ認証

クライアント機能へのログインには弊社が発行するクライアント証明書、ユーザ ID、およびパスワードが必要です。
※Synergy!LEAD 利用者には提供されません。

(6) クラウド証明書

クライアント証明書はご契約者様毎に発行し、年に1回更新を行います。
※Synergy!LEAD 利用者には提供されません。

(7) ログ監視

本システムを構成する各サーバにおける弊社保守作業は全て自動的に記録されます。特にログイン失敗など、

セキュリティに関わる事象については複数の関係者にメールで通知するよう設定しております。

(8) 脆弱性対策

以下に例示する基本ソフトウェアについて、セキュリティに関する更新が公開された場合、是非を検討の上通常一ヶ月以内に本システムへ適用いたします。

- ・ネットワーク機器のファームウェア
- ・OS
- ・WEB サーバ
- ・DB サーバ

(9) 個人情報の取り扱い

保守・運用担当者、開発者、その他スタッフが調査等の目的で本システム内部のデータを直接閲覧、操作することはありません。ただし、特にご契約者様より依頼を受けて行う場合はその限りではありません。

第3章 カスタマーサポート

1. サービス概要

操作方法や仕様に関するご質問、ご要望並びに不具合の報告を承ります。ただし、本システム、あるいは本システムのご利用に關係する事項とします。

2. 回答時間

土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始 (12月28日から1月4日)、および弊社所定の休日を除く、平日 9:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 18:00 を回答時間とします。
配信関連バッチの処理異常など、メール配信が機能しない場合、およびサービス利用不能となるシステム障害においては土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始 (12月28日から1月4日) であっても第2章2. 連絡体制にもとづき、連絡をさしあげることがあります。

3. 問い合わせ方法

- ・電子メール support@synergylead.jp

4. 回答期限

カスタマーサポートへのお問い合わせには通常翌営業日までに回答をいたします。

第4章 稼働率について

第1節 クラウド機能月間稼働率

1. 目標値

クラウド機能の月間稼働率が99%以上となることを目標とします。

クラウド機能の稼働とは、Synergy!LEAD の web アプリケーションを操作できることを指します。SFDC の web アプリケーションの稼働は対象ではありません。

これが得られない時間を停止時間とし、当月のサービス提供時間を以下のように計算します。

$$\begin{aligned} & \text{当月のサービス提供時間[分]} \\ & = \text{当月の日数} \times 24 \times 60 - \text{除外時間[分]} \end{aligned}$$

その上で、月間稼働率は以下のように計算します。

$$\begin{aligned} & \text{月間稼働率[\%]} \\ & = (\text{当月のサービス提供時間[分]} - \text{停止時間[分]}) \div \text{当月のサービス提供時間[分]} \times 100 \end{aligned}$$

ただし、除外時間とは、以下の場合を意味します。

- 弊社が2週間以上に通知を行う計画停止時間。
- SFDC により生じた停止時間 (Force.com プラットフォームまたは Force.com プラットフォーム API に起因する場合など)
- 弊社が合理的に管理できない事由により生じた停止時間。当該事由には不可抗力、行政行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ、ストライキその他の労働争議 (弊社の従業員によるものを除く) を含みますが、これらに限定されません。

2. 停止時間の計測方法

クライアント機能が停止したと弊社が判断した場合、その原因となるシステム障害の発生時刻から、状況が収束するまでの時刻を停止時間として記録します。

定期メンテナンスにより事前に告知された停止時間を超えた場合、超えた時間も停止時間として記録します。

第2節 コンシューマ機能月間稼働率

1. 目標値

コンシューマ機能の月間稼働率が99%以上となることを目標とします。

コンシューマ機能の稼働とは、

- ・WEB フォーム機能
 - ・クリックカウント機能
- のいずれもが、一般ユーザから利用できることを指します。

月間稼働率の計算方法と停止時間の計測方法は、クラウド機能に準じます。

2011年2月1日制定

2011年12月1日改定

2012年6月26日改定

2012年12月1日改定

2013年11月19日改定

2014年2月3日改定

<利用目的>

- ◆お問い合わせへの対応
- ◆本サービスに関連する通知、ご利用料金の請求
- ◆催物や新商品の案内
- ◆弊社のサービス改善または新サービス開発のためのアンケート

※「個人情報の取り扱いについて」

申込書にご記入頂いたお客様の個人情報は、右記の通りお取り扱いいたします。
なお、右記に同意頂けない場合には、本サービスを提供させていただく事ができません。