

Agatha クラウドサービス 利用規約

第1章 総則

1.1 (適用)

この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、アガサ株式会社（以下、「当社」といいます。）が当社のウェブサイト上で提供する Agatha クラウドサービスの利用条件を定めるものです。本サービスの利用ユーザー（以下、「ユーザー」といいます。）は、本規約に同意した場合のみ本サービスを利用できます。本規約は、ユーザーと当社との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されるものとします。ユーザーは本サービスの利用にあたり、本規約に同意したものとみなされます。

1.2 (定義)

- 「本サービス」とは、Agatha クラウドサービスをいいます。
- 「本システム」とは、本サービスを提供するためのシステムをいい、システムの概要は別紙記載の仕様書に定めます。
- 「ユーザー」とは、本サービスを利用する事業者（消費者契約法に定義される事業者）をいいます。
- 「利用者」とは、ユーザーより本サービスを利用する権限を付与された者をいいます。
- 「ユーザーデータ」とは、ユーザーが本サービスを通じて本システムに登録または保存したデータをいいます。
- 「利用希望者」とは、本サービスの利用を希望する事業者（消費者契約法に定義される事業者）をいいます。
- 「知的財産権」とは、特許権、実用新案権、育成者権、意匠権、著作権、商標権、これらを受ける権利その他の知的財産（営業秘密を含む。）に関して法令により定められた権利または法律上保護される利益に係る権利をいいます。
- 「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律に定める個人情報をいいます。
- 「要配慮個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律に定める要配慮個人情報をいいます。

第2章 利用契約の成立等

2.1 (利用契約の成立)

- 本サービスの利用希望者は、本規約の内容に同意し、当社が指定する方法で、必要情報を登録（以下、希望者が登録した情報を「登録情報」といいます。）した上で、本サービスの利用の申込みを行います。当社は、申込みを受けた場合、申込みを承諾するか否かを審査し、申込みを承諾する場合は、利用希望者に対して、ユーザーID およびパスワードを発行します。当社が、利用希望者に対してユーザーID およびパスワードを発行した時点で、本サービスの利用契約（以下、「本利用契約」といいます。）が成立します。
- 当社は、希望者に以下の事由があると判断した場合、本利用契約の申込みを承諾しないことがあり、その理由については一切の開示義務を負わないものとします。
 - ① 申込みに際して虚偽の事項を届け出た場合

- ② 本規約に違反したことがある者からの申込みである場合
 - ③ 第 8.4 条（反社会的勢力の排除）各号のいずれかに該当する可能性があるとして当社が判断した場合
 - ④ その他、当社が申込みを承諾することが相当でないと判断した場合
3. 当社は、本利用契約が成立したときに、ユーザーにユーザーID およびパスワードを発行します。ユーザーは、当社が指定する方法でパスワードを変更することができません。

2.2 (有償サービス)

ユーザーは、本サービスのうち有償サービスを利用する場合には、別途当社に対して有償サービス利用の申込を行うものとします。

2.3 (利用料金および支払方法)

1. ユーザーは、本サービスのうち有償サービスを利用する場合には、別途定める有償サービスの利用料金を支払うものとします。
2. 当社は、いかなる場合にも受領した利用料金の返金には応じません。
3. ユーザーが利用料金の支払を遅滞した場合には、ユーザーは年 14. 6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

2.4 (契約期間)

本利用契約の期間は、本利用契約が成立してから 1 年間とします。ただし、期間満了前の 3 か月前までにユーザーが本利用契約を終了させる旨を通知しないときは、さらに同一の期間継続するものとし、その後も同様とします。

第3章 本サービスの提供等

3.1 (本サービスの提供および利用)

1. 本サービスは、本利用契約の契約期間中、当社のウェブサイトにおいて提供されます。本サービスの内容、動作環境、セキュリティ等の仕様は、別紙記載の仕様書に定める通りとします。
2. 本サービスを利用するために必要となる通信回線および通信機器等は、ユーザーが自らの負担と責任により準備するものとします。ただし、当社は、ユーザーの使用する通信機器等において、当社のウェブサイトおよび本サービスが正常に動作することを保証するものではありません。
3. 次の各号に定める場合、ユーザーによる本サービスの利用の一部または全部が制限されることがあります。
 - ① 利用資格等の確認を目的としたライセンス認証、ユーザーID 等の認証機能において、利用資格等の確認ができない場合
 - ② インターネット接続ができない場所において本サービスを利用する場合

- ③ リアルタイム通信ができない通信状況において本サービスを利用する場合
- ④ 本サービスを適正かつ公正に提供するために当社が必要と判断する場合

3.2 (ユーザーデータの取扱い)

1. 当社は、別紙仕様書「6. 2 受託情報の取り扱い (1) 受託情報の取り扱い範囲」に定められた場合を除き、ユーザーデータにアクセスしません。その他、ユーザーデータの保管についてのセキュリティは、別紙仕様書「6. 3 運用仕様及びその指標 (1) 機密性」において定めます。
2. ユーザーは、ユーザーデータおよび本サービスを通じて当社が提供したデータの全てについて、自己の責任において保存、管理し、自己の責任においてバックアップ作業 (当社が提供する本サービスの機能を利用する場合を含みませんが、それに限りません。) を行うものとします。
3. 当社は、ユーザーデータをバックアップデータとして記録することができるものとします。ただし、当社が作成するバックアップデータは、前項に定めるユーザーの責任において行うバックアップを補完するものではなく、ユーザーデータの復旧を保証するものではありません。当社は、いかなる場合にもユーザーデータのバックアップを義務として負わず、ユーザーが前項の保存、管理またはバックアップ作業を適切に実施しなかったこと等により発生したユーザーの損害および不利益につき、一切の責任を負いません。
4. 当社は、ユーザーデータを以下の目的、態様で利用できるものとします。
 - ① ユーザーおよび個人を識別・特定できないように加工したもの (以下「統計情報」といいます。) を作成し、本サービスおよび当社のその他のサービスの向上のために利用します。統計情報は第三者に開示することができるものとします。
 - ② AI により解析し、本サービスおよび当社のその他のサービスの向上のために利用します。

3.3 (委託)

当社は、本サービスに関する業務の一部または全部を第三者 (以下「受託者」といいます。) に委託することができるものとします。

3.4 (知的財産権等)

1. ユーザーデータにかかる知的財産権は、当該ユーザーその他既存の権利者に留保されるものとします。ただし、ユーザーは、当社が本規約に従ってユーザーデータを取り扱うこと (著作権法第 27 条および第 28 条に規定する権利を含む。) を許諾し、かかる取り扱いに対し、人格権を含む知的財産権を行使しないものとします。
2. ユーザーは、当社が本規約に従ってユーザーデータを取り扱うことが法令または契約に違反せず、第三者の権利を侵害しないことを保証します。
3. 本サービスおよび本システムに関する知的財産権は当社および正当な権利者たる第三者に帰属し、本利用契約の成立は、本サービスの利用に必要な範囲を超える知的財産権の利用許諾を意味するものではありません。
4. 本サービスまたは本システムに関してユーザーが当社に提供するあらゆる提案、解決策、改善案、その他の貢献

に関する知的財産権は当社に帰属するものとし、ユーザーはかかる権利 (著作権法第 27 条および第 28 条に規定する権利を含む。) を当社に譲渡し、人格権を行使しないものとします。

第4章 ユーザーの義務等

4.1 (登録情報の変更)

ユーザーは、登録情報に変更が生じた場合には、当社が指定する方法により速やかに届出を行います。当社は、登録情報の変更の届出がなされなかったことによりユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

4.2 (IDおよびパスワード)

1. ユーザーは、自己の責任において、本サービスのユーザーおよび利用者の ID およびパスワードを管理するものとします。
2. ユーザーは、いかなる場合にも、ユーザーおよび利用者の ID およびパスワードを第三者に譲渡または貸与することはできません。当社は、ユーザーまたは利用者の ID とパスワードの組み合わせが登録情報と一致してログインされた場合には、そのユーザーまたは利用者の ID を登録しているユーザーまたは利用者による利用とみなします。
3. ユーザーおよび利用者の ID およびパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は、利用者が利用した場合も含めてユーザーが負うものとし、当社は一切の責任を負いません。

4.3 (禁止事項)

1. ユーザーは、本サービスの利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。
 - ① 法令または公序良俗に違反する行為
 - ② 犯罪行為に関連する行為
 - ③ 通常の範囲での Web ブラウザによる使用以外での特殊なアクセスを行う行為
 - ④ 大量のリクエストを本サービスの Web サイト等に対して発行し、システムに対する負荷をかける行為
 - ⑤ 当社の Web サイト、当社のサービスに係るサーバーまたはネットワークの機能を破壊したり、妨害したりする行為
 - ⑥ 当社のサービスの運営を妨害するおそれのある行為
 - ⑦ 他のユーザーのユーザーデータに権限なくアクセスする行為その他の不正アクセスやクラッキングに相当する行為
 - ⑧ 他のユーザーに成りすます行為
 - ⑨ 本サービスを第三者に利用させる行為
 - ⑩ 当社のサービスに関連して、反社会的勢力に対して直接または間接に利益を供与する行為
 - ⑪ 当社または第三者の知的財産権、プライバシー、その他の権利または利益を侵害する行為
 - ⑫ その他、当社が不適切と判断する行為
2. ユーザーが前項各号のいずれかに違反した場合、当社はユーザーに対し当該違反により生じた一切の損害について賠償の請求をすることができるものとします。

第5章 保守およびサポート

5.1 (保守)

1. 当社は、本サービスの適切な運用のため必要と判断した場合は、本システムの保守を行います。保守が行われる間、ユーザーは本サービスの一部または全部の提供を受けられないことがあります。当社は、ユーザーが本サービスの一部または全部の提供を受けられないことにより、ユーザーまたは第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負わないものとします。

2. 当社は、本システムの保守を行うことを、3日前までにユーザーに対して通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。緊急の場合は、可能な限りすみやかにユーザーに対して通知するよう努めるものとし、保守が終了するまで最新の情報を提供するよう努めます。

5.2 (更新)

1. 当社は、本サービスの改善または不具合の解消のため、本サービスにかかるプログラムを更新することがあります。更新はすべてのユーザーに対して同時に適用され、ユーザーは更新の適用を拒否したり遅らせたりすることはできません。更新の適用によりユーザーによる本サービスの利用の一部または全部が制限されても、当社は何らの責任も負わないものとします。

2. 更新は、前項に定める保守の期間中に行います。当社は、更新前に、更新内容を記載したリリースノートの暫定版をユーザーに配信し、更新終了後に、リリースノートの最終版をユーザーに配信します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

3. 当社は、当社以外の者が提供するハードウェアまたはソフトウェアの運用または利用について、保守を行います。

5.3 (サポート)

1. ユーザーは、当社が指定する窓口で連絡して、本サービスの利用に関する技術的な質問や問題の報告をすることができます。窓口の受付時間は、当社が別途定めるものとします。当該受付時間中なされた質問や報告に対しては、本サービスに関する知識を有しているか、または研修を受けている者が対応します。

2. 当社は、1項の質問または報告を受けた場合、当該質問に回答し、報告された問題を解決するために合理的な努力を行います。ユーザーは、1項の窓口で連絡する前に、本サービスの利用にかかる問題を自ら解決するための合理的な努力を行うものとします。

3. ユーザーは、本サービスの利用にかかる問題を報告する場合、当社の求めに応じて、当該問題の解決に資する情報（問題発生時にユーザーが受け取ったエラーメッセージ、問題発生時にユーザーが行った操作、問題を再現するためにユーザーが行った操作、問題を解決するためにユーザーが行った操作等）を適時に提供するものとします。また、ユーザーは、当社が必要と判断した場合、当社がユーザーのワークスペースにアクセスすることを許可するものとします。ユーザーが当社の求めに応じなかった場合、問題の解決ができない場合があります。

4. ユーザーが報告した問題が、ユーザーによる本サービスの誤った利用、本規約への違反、その他ユーザーの責めに帰すべき事由に起因すると当社が判断した場合、当社は当該問題を解決する義務を負いません。当社は、当社以外の者が提供するハードウェアまたはソフトウェアの運用または利用について、サポートを行いません。

第6章 本サービスの中断等

6.1 (本サービスの中断および停止)

1. 当社は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、ユーザーに事前に通知することなく本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができますものとし、

- ① 運用上または技術上の理由で当社が本サービスの全部または一部の提供を停止または中断する必要があると判断した場合
- ② 電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止するなど、当社以外の第三者の行為に起因して、本サービスの提供を行うことが困難となった場合、または困難となる可能性のある場合
- ③ 非常事態（天災、戦争、テロ、暴動、騒乱、労働争議等）の発生などの不可抗力により、本サービスの提供が困難となった場合、または困難となる可能性のある場合
- ④ 法令規制、行政命令等により、本サービスの提供が困難となった場合、または困難となる可能性のある場合
- ⑤ その他、当社による本サービスの提供が困難となった場合、または困難となる可能性のある場合

2. 当社は、本サービスの提供の停止または中断により、ユーザーまたは第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負わないものとします。

3. 第6.1条第1項に定める理由により、本サービスが中断した場合であっても、ユーザーはサービス料金の支払いを免れないものとする。

6.2 (本サービスの変更、中止および終了)

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合は、本サービスの一部もしくは全部を変更、中止または終了することができます。

- ① 非常事態（天災、戦争、テロ、暴動、騒乱、労働争議等）の発生などの不可抗力により、本サービスの提供が困難となった場合
- ② 当社が事前に会員に対して本サービスの変更、中止または終了を通知した場合
- ③ 本サービスの一部の変更、中止または終了であって、その内容が重大でない場合

2. 当社は、前項に基づいて本サービスを変更、中止または終了したことによりユーザーまたは第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負わないものとします。

第7章 当社の責任等

7.1 (本サービスの不保証)

1. 当社は、本サービスが別紙記載の仕様書に定める推奨環境において機能するように合理的な最大限の努力と管理を行います。但し、当社は、本サービスに事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。

2. 当社は、本サービスに関して、ユーザーと第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等について一切責任を負いません。ユーザーはかかる取引、連絡または紛争等について自己の責任と費用で解決するものとし、当社に何ら迷惑をかけず、またかかる取引、連絡または紛争等により当社が被った損害（弁護士費用を含む。）を補償します。

7.2 （当社の責任等）

債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、本サービスに関して、当社がユーザーに対して負う損害賠償責任の範囲は、当社の責に帰すべき事由によりまたは当社が本利用契約等に違反したことが直接の原因でユーザーに現実発生した通常の損害に限定され、損害賠償の額は、有償サービスの利用者については、当社が当該ユーザーから受領した12か月分の利用料金に相当する額、無償サービスの利用者については、1万円を超えないものとします。なお、当社の責に帰することができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、弁護士費用、逸失利益について当社は賠償責任を負わないものとします。

7.3 （第三者サイト）

当社のウェブサイトからリンクを貼っている第三者のウェブサイトまたはウェブサービス（以下「リンクサイト」と言います。）の内容およびリンクサイトの利用により生じる一切の損害について、当社はいかなる責任を負うものではありません。ユーザーは、自己の責任において、リンクサイトを利用するものとし、当社は、ユーザーによるリンクサイトの利用およびその結果について一切の責任を負いません。

7.4 （個人情報保護）

1. 当社は、プライバシーポリシー（<http://www.agathalife.com/privacy-policy>に記載）に従って、個人情報を適切に取り扱うこととします。
2. ユーザーは、個人情報（要配慮個人情報を含む。）がユーザーデータに含まれないように留意するものとします。

7.5 （広告・宣伝）

3. ユーザーが法人または団体である場合、ユーザーは当社が本サービスの広告または宣伝を目的として以下のことを行うことを許諾します。

- ① ユーザーの商号、名称、商標およびロゴ（登録されているかどうかを問いません。以下「商標等」といいます。）を、本サービスに関する資料、プレスリリース、ソーシャルメディア、その他の媒体において使用すること。
- ② ユーザーによる本サービスに対する評価をプレスリリースで引用すること。

③ 前各号のほか、ユーザーの商号、名称、ロゴマークその他の情報を、当事者間で合意する方法により使用すること。

4. 当社は、ユーザーの商標等を公正な商慣習に従い使用するほか、ユーザーが商標等の使用方法について書面により指定した場合は、当該指定に従って当該商標等を使用します。

5. 本条に定める商標等の使用等について対価は発生しないものとします。

6. 当社は、ユーザーに対して当社のサービスまたは製品の広告または宣伝をする目的で、ユーザーの登録情報を利用することができるものとします。

第8章 本規約の変更および本利用契約の終了

8.1 （本規約の変更）

1. 当社は、必要と判断した場合には、当社の判断において本規約を変更することができるものとします。
2. 当社が本規約の内容を変更する場合には、事前に、その変更内容及び変更がなされる期日をユーザーに通知するものとし、通知において指定された期日以降は、変更後の本規約が適用されます。なお、ユーザーが通知において指定された期日以後に本サービスを利用した場合には、変更後の本規約に同意したものとみなされます。

8.2 （ユーザーによる解約）

1. ユーザーは、本サービスのいずれかの解約を希望する場合、当社所定の方法により解約手続を行うこととし、当該解約手続の完了をもって、当該サービスの利用契約が解約されるものとします。この場合、ユーザーは自己の責任において、当社からの解約に関する通知を確認するものとします。複数のサービスを解約する場合は、サービスごとに解約手続を行うものとします。
2. 前項に基づきユーザーが本利用契約を解約した場合でも、当社は、既に受領した利用料金の返金はいりません。

8.3 （当社による解除等）

1. 当社は、ユーザーが次の各号の一つに該当した場合には、ユーザーに対して何らの通知催告をすることなく、本サービスの一部もしくは全部の利用を停止し、または本利用契約の一部もしくは全部を解除することができます。
 - ① 本規約に違反した場合において、催告後相当期間を経過しても当該違反が是正されないとき
 - ② 登録情報に虚偽の事実があることが判明した場合
 - ③ 仮差押、差押、競売、破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始等の申立があった場合、または公租公課等の滞納処分を受けた場合
 - ④ カード会社、立替代行業者等によりユーザー指定のカードまたは支払口座の利用が停止された場合
 - ⑤ 解散（合併による場合を除きます。）し、または、事実上その営業を休止もしくは停止した場合
 - ⑥ 資産または信用状態に重大な変化が生じ、本規約に定めるユーザーの義務の履行が困難になるおそれがあると当社が認めた場合
 - ⑦ 1年間以上本サービスの利用がない場合

- ⑧ 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して 30 日間以上応答がない場合
 - ⑨ 第 2.1 条（本利用契約の成立）各号のいずれかに該当する場合
 - ⑩ その他、当社がユーザーによる本サービスの利用が適当でないと判断した場合
2. ユーザーが前項各号のいずれかに該当した場合、ユーザーは当然に期限の利益を失い、本利用契約に基づき当社に対して負う一切の債務を直ちに弁済するものとします。
3. 本条に基づき本サービスの利用が停止されたまたは本利用契約が解除された場合でも、当社は、既に受領した利用料金の返金は行わず、当該解除によりユーザーに生じた損害について、一切の責任を負いません。

8.4 （反社会的勢力の排除）

当社は、ユーザーが次の各号の一に該当すると認めるときは、何らの催告を要せず、本利用契約を解除することができます。本利用契約が解除された場合でも、当社は、既に受領した利用料金の返金は行わず、当該解除によりユーザーに生じた損害について、一切の責任を負いません。

- ① 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」といいます。）
- ② 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- ③ 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- ④ 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- ⑤ 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- ⑥ 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

8.5 （本利用契約終了の効果）

1. 本利用契約が解約、解除または期間満了により終了した後、当社は、当該利用契約に基づいて提供されたユーザーデータを削除することができるものとします。
2. 第 3.2 条（ユーザーデータの取扱い）、第 3.4 条（知的財産権）、第 7 章（当社の責任等）各条、第 9.1 条（秘密保持）、第 9.3 条（権利義務の譲渡の禁止）、第 9.4 条（準拠法）、第 9.5 条（合意管轄）および本条は、本利用契約が終了した後も存続します。

第9章 一般条項

9.1 （秘密保持）

1. 本規約において、当社またはユーザー（以下「受領当事者」といいます。）が、本サービスに関して他方当事者

（以下「開示当事者」といいます。）から開示を受けた情報のうち、他方当事者が秘密である旨を表示した情報を、「秘密情報」といいます。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報から除外されるものとします。

- ① 開示を受けたときに既に保有していた情報
- ② 開示を受けた後、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 開示を受けた後、相手方から開示を受けた情報に関係なく独自に取得し、または創出した情報
- ④ 開示を受けたときに既に公知であった情報
- ⑤ 開示を受けた後、自己の責めに帰し得ない事由により公知となった情報

2. 受領当事者は、秘密情報を開示を受けた目的の達成のためにのみ利用することができるものとします。

3. 受領当事者は、開示当事者の事前の承諾なく、秘密情報を第三者に開示しないものとします。前項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合は、受領当事者は合理的に必要な範囲で秘密情報を開示することができるものとします。

- ① 本サービスの利用または提供に関連して秘密情報を了知する必要のある自らの役員ならびに従業員、および受領当事者が依頼する弁護士、公認会計士、税理士、フィナンシャルアドバイザー等の外部専門家に対して開示する場合
- ② 第 3.3 条（委託）の受託者に対し、委託の目的のため必要な範囲で開示する場合
- ③ 法令に基づく場合
- ④ 裁判所、行政機関その他の国もしくは地方公共団体の機関、金融商品取引所、その他情報受領者に対して権限を有する機関の裁判、命令、規則等により秘密情報の開示を要求された場合

4. 前項①または②の規定に基づき受領当事者が秘密情報を第三者に開示する場合、受領当事者は、当該第三者に対し、本条により受領当事者が負うのと同等の義務を負わせるものとします。ただし、当該第三者が法律上の守秘義務を負う場合は、この限りではありません。

5. 本サービスまたは本システムに関してユーザーが当社に提供するあらゆる提案、解決策、改善案、その他の貢献については秘密情報には該当しないものとします。

9.2 （通知等）

1. 当社のユーザーに対する通知または連絡は、以下のいずれかの方法により行います。

- ① 当社のウェブサイトへの掲示
- ② 登録情報として登録された電子メールアドレスに宛てた電子メールの送信
- ③ 登録情報として登録された住所に宛てた文書の送付
- ④ その他当社が適当と判断する方法

2. 前項①に定める方法により行われた通知は、通知内容が当社のウェブサイトに掲示された時点、前項②または③に定める方法により行われた通知は、当社が電子メールまたは文書を発信した時点に、それぞれその効力を生じるものとします。

3. ユーザーは登録情報として登録された電子メールアドレスが使用するメールサーバー中のメールボックスに agathalife.com からの電子メールが読み取り可能な状態で記

録されるようにユーザーの自己の責任において必要な設定を行うものします。

9.3 (権利義務の譲渡の禁止)

ユーザーは、当社の書面による事前の承諾なく、本利用契約上の地位、本利用契約に基づく権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供することはできません。

9.4 (準拠法)

本利用契約等の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。

9.5 (合意管轄)

本サービスに関して紛争が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

9.6 (完全合意)

従前の口頭もしくは書面による交渉、約束、了解にかかわらず、本規約は、ユーザーと当社との完全な合意を構成するものとします。

附則

2021年12月6日改定 第3.0版

2017年2月10日改定 第2.0版

2016年3月22日制定 第1.0版

(別紙)

Agatha クラウドサービス 仕様書

1. 本サービスの提供範囲と提供時間

Agatha クラウドサービス（以下、「本サービス」という）の提供範囲と提供時間は下記のとおりである。

1. 1 本サービスの提供範囲

本サービスの提供範囲は下記のとおりである。

(1) クラウドサービス

本サービスは、アガサ株式会社（以下、「当社」という）がアプリケーションをクラウドサービスとしてユーザーに提供する。またユーザーの本サービスの利用に係る技術的なサポート、運用に関わる報告等も本サービスの提供範囲とする。

(2) ネットワークサービス

ユーザーが本サービスの利用に際して必要となるネットワークサービス（ネットワーク回線サービス及びVPNサービス）は、本サービスには含まない。

(3) 使用機器等

ユーザーが本サービスの利用に際して必要となる端末（PC）、ネットワーク機器等の提供及びこれらに係る技術的サポートは、本サービスには含まない。

(4) 本サービスの利用に供するソフトウェア

ユーザーが本サービスの利用に際して必要となるソフトウェア（OS及びブラウザ）の提供及びセットアップ等は、本サービスには含まない。技術的なサポートについては、本サービスの利用に必要な範囲で、本サービスの提供範囲とする。

1. 2 本サービスの提供時間

本サービスは、7. 1(2)の「事前に合意された事由」に基づく停止を除き、24時間提供する。ただし、本サービスの利用に係る技術的なサポート、運用に関わる報告等については、6.6「サポート」に記載の時間で提供する。

2. 本仕様書について

Agatha クラウドサービス仕様書（以下、「本仕様書」という）の適用開始日は、2021年12月6日とする。

本仕様書は、必要に応じて、当社単独の判断で見直しを実施し、改定する。改定時は、改版履歴に改定内容を明記する。改定を行う場合、当社が改定案を作成し、改定の実施前に、ユーザーに対して、改定後の仕様書および改定後の仕様書が効力を持つ時期について、当社ウェブサイト等において示すものとする。

3. 前提条件

3. 1 サービス利用環境

当社は、本サービスで提供するアプリケーションについて、<https://support.agathalife.com/portal/ja/kb/agatha-inc>にて公開する「推奨する動作環境」に示す利用環境における稼働を推奨する。推奨する動作環境は、予告の上、適宜変更を行う。当社は、推奨環境において機能するように合理的な最大限の努力と管理を行うが、その稼働を保証するものではない。

3. 2 サービス提供環境・運用に係る前提条件

本サービスの提供に係る受託情報、プログラム等の保存、及びこれらに関するサーバ等の機器類の設置については、当社

が委託する Amazon Web Services データセンター（東京リージョン及び大阪リージョン）にて行う。

当社は、本サービス運営上、データセンター等での機器や通信回線の増強、運用に係るプログラムの改善等を目的とし、必要最小限の範囲で、受託された情報の利用状況（例えばデータ容量、データへのアクセス状況、等）に関する統計データの取得を行う。

当社は、本サービス提供に際し、個別の障害対応等に際して、受託された情報を、ユーザーとの事前の合意に基づき参照することがある。また、セキュリティ対応上、必要と考えられる受託情報へのアクセス状況やシステム負荷の状況等を統計化することがある。

3. 4 ソフトウェアの品質

当社は、下記に示す事項を実施し、本サービスの提供に係るソフトウェア等の品質管理を行う。

- ・ サービス提供に供するソフトウェア等の仕様の明確化
- ・ ソフトウェア等の導入の妥当性を示すプロセス、及び改定履歴等の文書化の実施
- ・ サービス提供に供するソフトウェアの品質管理の手順の策定及びその実施。
- ・ サービス提供に供するソフトウェアの動作状況に関する内部監査の実施

3. 5 準拠する法令・ガイドライン等

本サービスの提供に当たり、当社は、下記に示す法令及びガイドラインを遵守する。

- ・ 「Electronic Records; Electronic Signatures」（米国 FDA CFR 21 Part 11）（以下、「Part 11」という）
- ・ 「医薬品等の承認又は許可等に係る申請等における電磁的記録及び電子署名の利用について」（薬食発第 0401022 号平成 17 年 4 月 1 日）（以下、「ER/ES 指針」という）

3. 6 守秘義務等

当社は、本サービスの提供に当たり、業務上知り得た情報に対する守秘義務を全うするため、下記の対応を行う。

- ・ 当社は、従業員に対し、業務上知り得た秘密（個人情報を含む）に関する守秘義務を課すること。
- ・ 当社は、個人情報の取り扱いに関する業務に従事させることを予定して採用する従業員に対し、守秘義務を課して雇用契約を締結すること。
- ・ 当社は、従業員が退職した後も、その従業員が在職中に業務上知り得た秘密（個人情報を含む）を保護するための守秘義務規程を個人情報保護規程等で文書化すること
- ・ 4. 3に示す再委託事業者若しくはサービス提供に際して用いる他の事業者が提供するサービス（連携クラウドサービス）を提供する事業者（連携クラウドサービス事業者）が、業務上の必要により個人情報にアクセスする際に知り得た個人情報につき、当社は、上記事業者に守秘義務を課すとともに、これに違反した場合の罰則等の措置を講じることを内容とする契約を締結すること。

3. 7 監査

当社は、本サービスの提供に関するサービス仕様及び運用状況等につき、年次で内部監査を実施し、その結果を記録する。当社が実施する内部監査については、当社において定める規程に基づいて実施する。

4. 役割分担

4. 1 システム構成上の役割分担と責任（各ベンダー間等の役割分担）

(1) 本サービス提供に対する責任

当社は、提供するアプリケーションが正常に稼動し、ユーザーが利用できることについて合理的な最大限の努力を行う。

(2) 本サービスのユーザーにおける利用環境に係る具体的な役割分担と責任

① 利用環境に関する役割分担と責任

ユーザーにおける本サービスの利用環境において、ユーザーが利用する機器等に関する役割分担及び責任については、下記のとおりとする。

- ・ユーザーが本サービスの利用に関して設置する PC 等の端末については、ユーザーが必要な設定及びセキュリティ対策を実施するとともに、それを適正に管理する責任を有する。当社は、ユーザーが必要とする情報収集の支援を行う。
- ・ユーザーが本サービスの利用に関して設置するネットワークサービスを利用するための通信機器等については、ユーザーが必要な設定及びセキュリティ対策を実施するとともに、それを適正に管理する責任を有する。当社は、ユーザーが必要とする情報収集の支援を行う。
- ・ユーザーが設置する本サービスの利用に連携したシステム（カット・ドゥ・スクエアを含むが、カット・ドゥ・スクエアに限られない）については、ユーザーが必要な設定及びセキュリティ対策を実施するとともに、それを適正に管理する責任を有する。当社は、ユーザーが必要とする情報収集の支援を行う。

本サービスのユーザーにおける利用環境につき、ユーザーが利用するサービス等に関する役割分担及び責任については、下記のとおりとする。

- ・本サービスの利用に関して、ユーザーが外部から利用するために必要となるネットワークに対する不正侵入の防止措置については、ユーザーが必要なセキュリティ対策を実施するとともに、それを適正に管理する責任を有する。当社は、ユーザーが必要とする情報収集の支援を行う。
- ・本サービスの利用と連携するため、ユーザーが導入する他のクラウドサービス等のサービス、アプリケーション、及びその他のシステム等については、ユーザーが必要な設定及びセキュリティ対策を実施するとともに、それを適正に管理する責任を有する。当社は、ユーザーが必要とする情報収集の支援を行う。

当社が行う上記に関するユーザーへの情報収集の支援に際し、当社において出張費用等の実費等が生じる場合には、ユーザーの負担とする。

② 障害一般に関する役割分担と責任

本サービスにおいて、利用上の障害が発生した場合の役割分担及び責任については、下記の場合には、当社は、その責任において対応を行う。

- ・本サービスの提供に際して障害等が生じた場合に、当社は、ユーザーの連絡若しくは自己の判断に基づき、その原因の調査を行い、報告する（第一次対応）。
- ・第一次対応の結果、障害の要因が当社の管理する、機器、アプリケーション等のシステム、ネットワーク、及びこれに関連するサービス等に起因するものであることが判明した場合には、当社の責任として速やかに対応を行う。

下記の場合には、当社は、本サービスの利用に関してユーザーが利用するベンダー等と復旧に必要な対応をとるための協議を行う。これに関して、ユーザーは当社が必要とする対応を行う。

- ・第一次対応の結果、障害の要因がユーザーの管理する、機器、アプリケーション等のシステム、ネットワーク、及びこれに関連するサービス等に起因するものであることが判明した場合には、ユーザーの責任とし、当社は、復旧に対して必要な情報提供等の支援に努める。
- ・第一次対応の結果、障害の要因がユーザー当社いずれの管理に帰する事由に起因するものでないことが判明した場合には、ユーザー当社協議の上、対応を行う。

4. 2 ユーザーの業務上の役割分担と責任

(1) ユーザーのサービス利用に関する業務上の役割分担

本サービスの提供において、下記の業務については、ユーザーは、その責任において実施するものとする。

- ・ユーザーにおける利用者の ID の発行、変更、停止等に関する申請業務
- ・本サービスに係るユーザーにおける各利用者の権限設定
上記に関し、当社は、ユーザーに対して必要な情報提供等を行い、支援を行う。

(2) サービス利用終了における情報内容の確認

本サービスの利用終了に当たり、下記の事項については、ユーザーは、その責任において実施するものとする。

- ・ユーザーが本サービスの利用を終了する際に、6. 2(3)にしたがってエクスポートしたデータの内容が、正しいものになっていることの確認

4. 3 再委託事業者・連携クラウドサービス事業者等

(1) 業務の再委託

① データセンター業務・保守業務

本サービスの提供において、当社は、Amazon Web Services(以下、「AWS」という)に下記の業務の一部再委託を行う。

- ・当社の管理する受託情報を含むシステムに関する物理的安全管理対策の管理業務
- ・当社の管理する受託情報を含むシステムに関する運用・保守業務

(2) 連携クラウドサービス事業者

本サービスの提供において、当社は、下記の事業者と連携したサービス提供を行う。

- ・公益社団法人日本医師会試験促進センターが提供する治験業務支援システム「カット・ドゥ・スクエア」（以下、「カット・ドゥ・スクエア」という）

(3) 再委託先・連携クラウドサービス事業者に対する管理責任等

本サービスの提供において、AWS が行う上記業務につき、当社は、管理責任を有する。

本サービスの提供において、カット・ドゥ・スクエアが提供するサービスにつき、当社は、責任を負わない。

4. 4 連絡体制

(1) 通常時の連絡体制

本サービスの提供に係る当社の問合せ先は、下記のとおりである。

通常業務時間：support@agathalife.com

(2) 障害時・非常時の連絡体制・告知方法

本サービスの提供において、障害時・非常時の当社の連絡体制については、下記のとおりである。

通常業務時間：support@agathalife.com 又は電話

上記以外の時間：support@agathalife.com

なお、障害時、非常時における対応状況、及びサービス復旧の見込み等については、下記の場所において告知する。

<https://support.agathalife.com/portal/ja/home>

5. サービス仕様

(1) 真正性に関するサービス仕様

① 利用者認証（利用者資格認証、電子署名等）

ユーザーが本サービスを利用する際に必要となる利用者認証については、ID・パスワードによる認証により行う。オプションサービスとして二段階認証及びグローバル IP 制限機能を提供する。

② アクセス制御

ユーザーが本サービスを利用する際に必要となる利用者認証については、下記の機能を含む。

- ・ユーザーが利用する利用者 ID において、アクセス権限を設定できること。
- ・権限のある利用者以外による作成、追記、変更、停止を防止する機能を有すること。

③ 電子署名

本サービスにおいて、Part 11 及び ER/ES 指針の要件を満たす電子署名機能を提供する。

④ 記録の確定

本サービスにおける記録を確定する機能について、下記の機能を含む。

- ・作成・保存するデータについて、ユーザーの作成者が特定できること
- ・記録の入力後、確定処理を行う機能を有すること

⑤ データの更新履歴管理

本サービスにおいて、記録されたデータの更新履歴を管理する機能について、下記の機能を含む。

- ・記録された情報の更新の前後を確認できること
- ・同じ記録等に対して更新が複数回行われた場合に、更新順序の識別が可能であること
- ・記録された情報に複数回の更新が行われた場合に、更新の前後を確認できること

(2) 見読性に関するサービス仕様

① 表示仕様：本サービスで提供するアプリケーションにおける表示仕様は、当社がユーザーに対して提供する操作ガイドに示す。

② 冗長性：本サービスは、AWS の異なるデータセンターで二重化して提供する。

(3) 保存性に関するサービス仕様

データのバックアップは AWS の異なるデータセンターを用いて日次で行う。ディザスタリカバリテストを年次で実施する。ウイルス等によるデータの破壊防止対策、なりすまし防止対策等に関し、第三者機関による脆弱性診断を年次で実施する。

6. 運用内容

6. 1 運用規程

(1) 運用に関する規程

① 本サービス提供上、根拠とする運用管理規程等

当社がユーザーに対して本サービスを提供する際の運用管理規程等については、自社の情報セキュリティポリシー、運用管理規程等（以下「当社規程等」）が、3. 5 に掲げる法令、ガイドライン等に準拠することを確認した上で、当社規程等に基づいて、本サービス提供に係る運用を行うものとする。

② 運用管理を構成する規程・要領・手順等

当社規程等には、下記に定める規程・要領・手順等が含まれる。当社規程等は、当社の定める手続きに基づき、必要に応じて改訂される。なお、サービス提供上、大きな影響を及ぼすと考えられる変更が生じた場合には、当社は、ユーザーに対して報告するものとする。

- ・標準業務手順書：情報セキュリティ手順書
- ・標準業務手順書：Cloud Operation
- ・標準業務手順書：Compliance on Electronic Record and Electronic Signature Regulations
- ・標準業務手順書：Support

(2) 運用における遵守事項

本サービスの提供に際してユーザーから受託する情報を当社が使用する範囲につき、当社は、下記の内容を遵守する。

- ・当社は、受託した情報を、統計情報として分析、解析等を実施することができる。
- ・当社は、受託した情報を、統計情報として第三者に提供することができる。
- ・当社は、受託した情報を、AI により解析し、本サービスおよび当社のその他のサービスの向上のために利用することができる。
- ・当社は、ユーザーの依頼がある場合、代行操作等を実施することができる。

6. 2 受託情報の取り扱い

(1) 受託情報の取り扱い範囲

本サービスで、受託情報を当社が取り扱える範囲につき、当社は、下記の内容を遵守する。

- ・当社においての受託した情報の参照は、サービス提供の運用業務に支障が生じる保守等の実施やサービス向上に限ることとする。

(2) 受託情報の管理

本サービスで当社がユーザーより受託する情報につき、当社は本項で示す受託情報の管理に関する当社の対策内容、実施状況等については、6. 6(3)に基づいて、当社は、ユーザーに提供する。

(3) サービス提供の終了時の受託情報の取り扱い

本サービス提供の終了に際し、ユーザーは必要に応じ受託情報を本サービスからエクスポート機能を用いてエクスポートする。本サービス提供の終了後、当社は受託情報を維持または保持する義務を負わず、サービス終了後 30 日以内にデータを破棄する。

6. 3 運用仕様及びその指標

(1) 機密性

① 物理的セキュリティ

本サービスでは世界最高レベルの物理的セキュリティを提供する AWS のデータセンターを利用し、物理的セキュリティを確保する。

② セキュリティ管理

本サービスの運用につき、運用の機密性等を確保するため、当社は、下記の措置を講じる。

- ・ 当社の管理下にあるネットワーク及びサービス提供に係るシステムにおいてセキュリティが確保されていることの監視
- ・ 当社の管理下にあるネットワーク及びシステムの稼働状況（特に、通信容量とトラフィック変動が重要）の監視
- ・ 当社の管理するネットワーク及びシステム等に対するサイバー攻撃に対するネットワーク等に関する定期的な監視
- ・ 業務上受託情報の参照等を行う場合の覗き見予防措置の実施
- ・ バックアップデータにつき、その内容の改ざんを防ぐためのデータ管理

(2) 可用性

本サービスの運用の可用性を確保するために、当社は、サービス稼働率について 99.5%の目標値を設定する。なお、サービス稼働率は、月ごとに以下により算出するものとする。

サービス稼働率 = (サービス提供時間 - サービス提供停止時間) / サービス提供時間

サービス提供停止時間は、サービス停止時間のうち、7. 1

(2)「サービスレベル算定除外事項」に示す事由による停止時間を除いたものを指す。

(3) 完全性

本サービスの運用の完全性を確保するために、当社は、サービス提供及び運用に係る下記の記録を収集し、管理を行う。

- ・ ユーザーにおける情報へのアクセス状況（利用者の ID、アクセス対象、日時等）
- ・ メンテナンスにおける情報へのアクセス状況（作業者の ID、アクセス対象、日時等）

6. 5 記録事項・事前連絡

(1) 記録事項と頻度

本サービスの提供に係る運用に関し、当社は、下記の事項につき、年次で記録する。

- ・ 当社における 3. 5 に掲げる法令・ガイドライン等の遵守状況
- ・ 3. 7 により実施した本サービス提供に係る監査結果
- ・ 「要員教育」に示す項目を実施している旨、及びその概要、結果等

本サービスの提供に係る運用に関し、当社は、下記の事項につき、発生の都度、記録する。

- ・ 本サービスに係る業務体制、管理体制、保守体制等の変更
- ・ システムの動作確認において、当社が受託する情報を参照した際の作業結果
- ・ リモートメンテナンスによるユーザーのシステム改造、保守作業の実施結果
- ・ 当社が業務上、受託情報を組織外に持出し、あるいは、再委託事業者へ保存した結果
- ・ ウイルス混入や不正なメッセージの混入等による改ざん、パスワード盗聴、本文盗聴が生じた際の経緯・顛末
- ・ 障害等に伴うサービスの停止に関する経緯、顛末
- ・ 保守等に伴うシステムの変更の結果

(2) 記録の閲覧

(1)に示す記録につき、ユーザーは供給者監査により閲覧することができる。

(3) 事前連絡及び承認等

① 保守業務に伴うサービスの停止の告知

本サービスを提供するシステムの保守業務の実施のため、提供するサービスを停止する場合には、当社は、3 日以上前に、ユーザーに対して告知を行う。ただし障害等に伴い、緊急で行うサービスの停止については、この限りではない。サービス停止中は、サービス停止中である旨の表示をサービス利用画面において行う。

② 受託情報等に関する保守業務の事前連絡・承認

本サービスを提供するに当たり、当社は、下記の対応を実施する前に、必ずユーザーに対して連絡し、承認を受ける。ただし、ユーザーへの事前連絡及びその承認を得られないことが、当社の責めに帰すべからざる事由によるものであり、下記の対応を行うことに緊急性が認められる場合には、この限りではない。

- ・ システムの動作確認において、受託した情報の参照をする場合
- ・ リモートメンテナンスによるユーザー側のシステム改造、保守作業を実施する場合

6. 6 サポート

(1) ユーザーに対するサポート

① サポート内容

本サービスの利用に関し、当社は、ユーザーから下記の問い合わせを受け付け、サポート対応をする。

- ・ 本サービスで提供するアプリケーションの使用方法等に関する内容
- ・ 本サービスの利用環境及びその設定に関する確認（OS や Web ブラウザ、本サービスで提供するアプリケーション以外のアプリケーション等の使用方法等及び当社が管理しないパソコンの機器の使用方法等に関する内容は含まない）
- ・ 本サービスの利用上の障害に関する内容
- ・ 本サービスの利用に起因するユーザーのシステムの障害に関する内容

② サポート対応時間

本サービス提供に関し、当社は、ユーザーからの問い合わせを受けるため、下記において受付対応を行う。

カット・ドゥ・スクエア連携無償サービス：

ctdos2@agathalife.com（平日 9:00～17:00（日本時間））

その他のサービス：support@agathalife.com 又は電話（平日 9:00～17:00（日本時間））

障害への対応は、本サービスの利用に対する影響の深刻度により、以下の表に従い目標対応時間を設定する。深刻度の分類は、当社単独の裁量で決定および変更される。

深刻度	影響	目標対応時間
1	Agatha クラウドサービスが停止し、顧客のデータへのアクセスに影響が出ている。応急措置が存在しない。	4 営業時間
2	本番システムのパフォーマンスが低下しているが、運用に影響はない。重要な機能に影響が出ていて、応急措置が存在しない。または、重大なシステムテストまたは成果物を阻害している。	1 営業日
3	一般的な製品に関する質問、特長、文書についての質問。	2 営業日

(2) 技術情報提供について

本サービス提供上、当社が採用するセキュリティ対策等につき、採用する技術仕様等に関する情報、対策実施に関する技術情報についてユーザーから提供の要請があった場合に、下記に従い、当社は提供する。当社において情報の開示が困難である場合には、当社は、困難である理由を提示し、安全性を示すための代替する説明資料の提供を行う。

- ・ユーザーと当社において別途、機密保持契約を締結した上で提供する。
- ・提供範囲、方法については、別途ユーザー当社協議の上、決定する。
- ・提供に係る費用については、本サービス提供に係る基本サービス料金とは別途発生するものとし、ユーザー当社協議の上、決定する。

(3) 運用状況に係る情報提供について

本サービス提供上、当社が行う運用に関し、当社が実施する本仕様書の各項の運用の状況を示す情報について、ユーザーから提供の要請があった場合に、下記に従い、当社は、提供する。当社において情報の開示が困難である場合には、当社は困難である理由を提示し、運用の完全性を示すための代替する説明資料の提供を行う。

- ・ユーザーと当社において別途、機密保持契約を締結した上で提供する。
- ・提供範囲、方法については、別途ユーザー当社協議の上、決定する。
- ・提供に係る費用については、本サービス提供に係る基本サービス料金とは別途発生するものとし、ユーザー当社協議の上、決定する。

7. サービスレベルに関する合意事項

7. 1 サービスレベルの評価方法

(1) 管理指標及び評価方法

① 管理指標

本サービスの提供につき、当社は、下記に示す管理指標の評価を行い記録する。

- ・サービス稼働率：99.5%
- ・障害対応時間：目標復旧時点(RPO)：24 時間、目標復旧時間(RTO)：5 日間

② 評価方法

サービスレベルの評価は、年次ごとに実施する。本仕様書の評価は、①で示す指標につき、以下のように評価する。

☑未達成件数の計算：SLA の未達成についての計算方法を、以下に示す。

- ・サービス稼働率：評価期間中の数値が月ごとに 7. 1 (1) に示す数値に満たない場合、未達成 1 件とする。
- ・障害対応時間：発生都度において、7. 1 (1) に示す数値を満たさない場合には、都度未達成 1 件とする。

☑SLA の評価：年次の評価期間における未達成件数。

(2) サービスレベル算定除外事項

前項のサービスレベルの評価に関し、下記については算定除外事項とする。

【事前に合意された事由】

- ・定期保守のための停止（月曜 0:00～4:00 に不定期に実施）
- ・機器の導入やシステムの構成変更作業のための停止
- ・データベース再編成等業務上必要な停止

【制御できない事由】

- ・電力供給業者の障害

- ・通信回線業者の障害
- ・自然災害等の不可抗力
- ・その他の企業・団体が提供する機器やサービスに起因する障害

【ユーザーの責任に帰する事由】

- ・ユーザーの作為又は不作為
 - ・ユーザーの管理する機器、ソフトウェア等の障害に起因する事由
 - ・本合意に定めるユーザーの不履行
 - ・ユーザーの誤った作業依頼、指示等
- ##### 【その他、当社の責めに帰すべからざる事由】
- ・性能要件を超える負荷
 - ・当社が保証したシステム環境以外での使用
 - ・その他、ユーザーと当社の協議により定めたもの

附則

2021 年 12 月 6 日制定 第 1.0 版