RICOH Contract Workflow Service
利用規約

リコージャパン株式会社

第 1 章　総則

第1条　（利用規約の適用）

1. リコージャパン株式会社（以下、「当社」といいます。）は、当社の製品である RICOH Contract Workflow Service の利用規約（以下、「利用規約」といいます。）に基づき、RICOH Contract Workflow Service （以下、「本サービス」）を提供します。
2. 本サービスの契約者(以下、「契約者」といいます)は利用規約を遵守して、本サービスを受けるものとします。

第2条（用語の定義）

用語	用語の意味
本サービス	RICOH Contract Workflow Service 及びオプションサービス
オプションサービス	RICOH Contract Workflow Service に付随して契約者の選択により提供されるサービス
契約者	利用規約に同意のうえ、本サービスの契約を申し込む当事者
電気通信設備	本サービスの提供に際して当社が準備するネットワーク、サーバー、及び付帯設備
利用通知書	本サービスの提供開始日を契約者に通知する当社所定の文書
クラウドサービス	当社がインターネットを経由してアプリケーション及びデータセンター環境を提供するサービス
契約ディレクトリ	契約者が本サービス利用にあたり、保存、登録する事が出来るサーバー領域

第3条　（利用規約の変更）

1. 当社は、利用契約の目的に反しない範囲で、その裁量により、利用規約をいつでも変更することができます。
2. 当社は、前項に基づき利用規約を変更するとき、お客様に対し、次の各号の要項すべてを、通知します。
   （1） 利用規約を変更する旨
   （2） 変更後の利用規約の内容
   （3） 変更の効力発生日
3. 利用者は、次の各号のいずれかに該当するとき、変更後の利用規約の適用に同意したものとみなします。
   （1） 変更後の利用規約の効力発生日以降に、本サービスを利用したとき
   （2） 当社が期間を定めた場合であって、当該期間内に利用契約の解約を行わなかったとき

第4条　（サービスの種別）

1. 当社が本サービスにおいて提供するサービスは、下記のとおりとします。
   ・RICOH Contract Workflow Service：法務業務支援ツールを提供するクラウドサービス
2. 当社は前項のサービスに付随して、申込書記載の金額のとおりオプションサービスを提供します。

第 2 章　利用契約

第5条　（契約の単位）

1. 当社は、以下を本サービスの利用者とし契約の範囲と定めます。
   (1)　契約者自身
   (2)　契約者のグループ会社、関連会社、子会社
   (3)　契約者の業務委託先
   (4)　契約者が本サービスを用いて交渉を行う相手先
2. 前項（2）（3）（4）については、契約者の責任において、利用規約の範囲において利用させるものとし、当該利用者の行為については契約者がその責を負うものとします。
3. 第1項の範囲を超える利用については、別途個別の RICOH Contract Workflow Service 利用契約を締結するものとします。

第6条　（契約の締結）

1. 契約者は利用規約に同意の上、利用契約の申込（以下、「利用申込」といいます。）を当社が定める本サービスの申込書により行なうものとします。
2. 契約者が、本サービス内容の変更を希望する場合は、前項に定める利用申込により変更の申し込みを行なうものとします。

3. 当社が前条の利用申込を許諾した場合は、利用開始日を記載した利用通知書により契約者に通知いたします。
4. 前項の通知を行った利用開始日をもって利用契約の成立日とし、本サービスの利用が開始されるものとします。
5. 当社は、次に掲げる理由があるときは、利用契約の締結を行なわないことがあるものとします。
   （1）契約者が虚偽の事実を申告したとき
   （2）契約者が本サービスの利用にかかる料金の支払を怠るおそれがあるとき
   （3）過去に契約者による当社との契約違反があるとき
   （4）本サービスの提供が技術的に困難なとき
   （5）第30条に定める保証、表明に反する事実があったとき、又は、確約に反する行為があったとき
   （6）当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあるとき
   （7）前各号の他、当社が不適当と判断したとき

第7条 （本サービスの提供期間）

本サービスの提供は提供開始日より契約者が終了を希望する日までとします。なお、契約者が契約終了を希望する場合、終了希望月の 23 日までに、契約終了の意思表示を解約申込書にて行うものとします。

第 3 章 サービスの提供

第8条 （サービス提供範囲）

1. 当社は、善良なる管理者の注意義務を尽くして本サービスの提供に努めるものとします。
2. 本サービスの詳細は、別紙仕様書に定めるものとします。
3. 本サービスの提供区域は日本国内に限るものとします。なお、契約者が日本国外から本サービスへアクセスした場合の不具合やパフォーマンスの低下等について、当社はいかなる責任も負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの利用が契約者の特定の利用目的にかなうものであることを保証せず、また本サービスの利用により生じる結果について責任を負わないものとします。
5. 契約者の求めに従い、当社は本サービスの導入の際、本サービスの導入支援サービスを提供するものとします。当該導入支援サービスの内容および条件等については、別途契約者および当社間で定めるものとします。

第9条 （再委託）

当社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は再委託先に対して、利用規約において当社が負担する義務と同等の義務を負わせるものとします。

第10条 （本サービスの利用）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたって、当社が別途定める条件を満たすコンピュータ端末、通信回線等の環境を自ら用意し、本サービスを提供する当社のクラウドサービス環境にネットワーク経由で接続するものとします。
2. 本サービスの利用は、前項の方法により行なわれるものとし、契約者の環境に起因してサービスの利用ができない場合について、当社は責任を負わないものとします。

第11条（提供時間等）

1. 本サービスの提供時間等は、別紙仕様書に定めるとおりとします。
2. 当社は本サービスの円滑な運営のため、計画的なメンテナンス作業を実施することがあるものとし、当該メンテナンスの実施に伴い本サービスの提供を一時的に中断することがあります。この場合、当社は所定の方法により当該メンテナンスの実施にかかる案内を事前に契約者に通知するものとします。
3. 前項の定めに関わらず、本サービスの維持にやむを得ないと判断したときには、緊急でのメンテナンス作業を実施することがあるものとし、この場合、本サービスの提供を一時的に中断することがあるものとします。なお、当社は当該メンテナンスの実施後すみやかに、当該メンテナンスを実施した旨、契約者に報告するものとし、契約者は予めこれを了承するものとします。

第12条 （ID 及びパスワードの管理）

1. 契約者は本サービスで提供されるID及びパスワードを厳重に管理するものとし、これらの不正利用により当社あるいは第三者に損害を与えることのないように万全の配慮を講じるものとします。また、契約者は不正使用に起因するすべて損害について責任を負うものとします。
2. 契約者はID及びパスワードが第三者によって不正に使用されたことが判明した場合には、直ちに当社にその旨を連絡するものとします。
3. 当社は、ID及びパスワードの漏洩、不正使用などから生じたいかなる損害についても、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
4. 当社は、ID及びパスワードの漏洩を原因とする不正使用が発生した場合は、強制的にパスワードを変更することが

あります。
5. 前項によりパスワードを変更したときは、当社は契約者に対しその旨を通知します。

第13条（必要情報の提供）

契約者は、本サービスの利用のために必要となる情報を当社に提供するものとし、提供した全ての情報を正確かつ最新のものに保つものとします。

第14条（電子メールによる応答義務）

契約者は、常に当社からの電子メールが、契約者が届け出た連絡先電子メールアドレスに確実に到達しうるようにし、当社から依頼のあった場合には、それに対して遅滞なく応答をおこなうこととします。

第15条 （本サービスにかかる知的財産権等）

1. 本サービスに関連する、コンテンツ、データベース及びマニュアル等の関連資料の著作権及びその他の知的財産権は、当社又は権利者もしくはその他当社がライセンスを受けているライセンサーに帰属します。本サービスは、日本国著作権法（昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号）及びその他の法律、国際条約等により保護されます。
2. 契約者は、本サービスに関する、コンテンツ、データベース及びマニュアル等関連資料の全部又は一部につき、複製、翻案、公衆送信、改変、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル及び他のサービスとの結合などの行為を行ってはならないものとします。

第16条 （契約者データの保証・利用等）

1. 契約者は、本サービスにおいて契約ディレクトリに登録、保存等を行った入力情報、付属された個別のファイル（画像ファイル等）（以下、「契約者データ」といいます。）について、当社に対して、利用規約の適用承諾時及び利用契約の締結時に、次の全てを表明し、保証するものとします。
   (1) 契約者が本サービスにおいて、契約者データを利用し、かつ、これを送信・公衆送信その他発信することについて適法な権利を有し、第三者の権利（契約上の権利及び知的財産権を含む）を侵害していないこと
   (2) 契約者が契約者データの取得・提供について、個人情報保護法を遵守していること
2. 当社及び当社の委託先は、契約者データについて、契約者の承諾を得ることなく、利用契約の期間中及びその終了後も、以下の目的で利用できるものとします。
   (1) アプリケーションや本サービスのバージョンアップ・品質向上
   (2) 本サービスに関連した統計データとしての利用
   (3) その他本サービスの品質向上・保守のための利用
3. 当社は、契約者データについて、契約者の同意なく、本サービスの提供に関する目的の範囲外で利用せず、また、第三者（第9条の再委託先を除く）に対して開示・漏洩しません。

第17条 （データ等の取扱い）

1. 契約者は、契約者データに関し自らの責任で管理するものとし、契約者データは契約者に帰属するものとします。
2. 当社は契約者の承諾を得ることなく、サーバーの故障・停止時の復旧の便宜に備えて保存データを任意でバックアップできるものとします。
3. 契約者のデータは、契約者の固有の ID、パスワードによってアクセス管理がなされた契約ディレクトリ領域に保存されます。
4. 当社は、本サービスにおける当社のサーバーの契約者データが①滅失、②毀損、又は③本サービスの利用目的以外に使用されたとしても、その結果発生する直接あるいは間接の損害について、いかなる責任も負わないものとします。ただし、当社の責に帰すべき契約者データの滅失、毀損、漏洩又は本サービスの利用目的以外に使用された場合についてはこの限りでないものとします。
5. 本サービスにおいて、当社は、電気通信設備の故障又は停止等の復旧等の設備保全、本サービスの維持運営のために限り、契約ディレクトリ内の契約者データのプロパティ情報、データ情報を確認し、又は当該情報を複写、複製できるものとします。その際の契約者データを秘密情報として第28条(秘密保持)の定めに従い、取り扱うものとします。
6. 当社は、契約終了時に、クラウドサービス上契約ディレクトリの契約者データを削除するものとし、契約者は契約終了後においては、当社サービス提供環境に登録、保存等を行なった契約者データを、参照、閲覧、操作、取得等を行なえないものとします。
7. 当社は、前項にかかわらず、契約終了時であっても本サービスに登録された契約者データについては、契約者が希望する場合、本サービスの提供期間内に別途協議の上で提供可能な形式、範囲及び期日を定め、有償で提供するものとします。

第18条 （生成 AI 等に関する確認等）

契約者は、本サービスで出力される回答には生成 AI が利用されていること、生成 AI はその性質上、確実性、完全性、真実性、正確性、合法性等が保証されないことを十分に理解した上で、契約者自身の責任において、本サービスを利用するものとします。

第19条（非常事態時の利用の制限）

当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本サービスの利用を制限する措置を取ることがあります。

第20条 （提供中止）

1. 当社は、次の場合には、本サービスの一部又は全部の提供を中止することができるものとします。
   (1) 電気通信設備の保守又は工事のためやむを得ないとき
   (2) 当社又は他の電気通信事業者の設備の障害等の発生又はその防止のためにやむを得ないとき
   (3) 電気通信設備に不正アクセス、クラッキング、アタック等の行為があったとき、又は、これらの行為が行われていると疑われるとき。
   (4) 利用規約第 18 条（非常事態時の利用の制限）に基づき本サービスの利用の制限を行うとき
2. 本サービスの提供を中止するときは、当社は契約者に対し、その旨と本サービス提供中止の期間を事前に通知します。ただし、緊急に際し、やむを得ないときはこの限りではありません。なお、これにより契約者に損害が発生した場合当社は一切の責任を負いません。但し、当社の責に帰すべき事由による場合はこの限りでないものとします。

第21条（提供停止）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を停止することができるものとします。
   (1) 利用契約上の債務を履行しなかったとき
   (2) 利用規約第 3 章に定める契約者の義務に違反したとき
   (3) 本サービスの利用に関し、直接又は間接に当社又は第三者に対し過大な負荷又は重大な支障（設備やデータ等の損壊を含むがそれに限定されない）を与えたとき
   (4) 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律に関する申告があり、その申告が妥当であると当社が判断する相当の理由があるとき
   (5) その他、当社が不適切と判断するとき
2. 当社は契約者に通知することなく、前項の規定により本サービス全部もしくは一部の提供を停止、あるいは停止のために必要な措置をとることができるものとします。これにより契約者に損害が発生した場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

第22条（サービスの廃止）

1. 当社は、本サービスの提供を廃止することがあります。その場合、当社は、6 か月の予告期間をおいて契約者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービスの改善等の目的のため、当社の判断により、本サービスの内容の追加、変更、改廃等を行うことがあります。当該追加、変更、改廃等の内容は、ホームページに記載するなど当社所定の方法により通知するものとします。ただし、内容及び機能を追加する場合、及び、同一の内容について価格を引き下げる場合はこの限りではありません。

第23条（契約の解約）

契約者は、当社に解約の申込を行うことにより、利用契約を解約し、本サービスの利用を終了することができるものとします。契約者が利用契約を解約するときは、解約希望月の 23 日までに、当社指定の書面をもって当社に解約の申込を行うものとします。利用契約は、契約者から当社に解約の申込が到達し、当社が本サービスの利用権限を削除した時点（解約受領月最終営業日午後）で終了するものとします。

第24条（禁止行為）

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行わないものとします。
   (1) 法令に違反する、又はそのおそれのある行為、あるいはそれに類似する行為。
   (2) 当社あるいは第三者の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為。
   (3) 当社の本サービスの提供を妨害する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (4) 第三者の通信に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、あるいはそのおそれのある行為。
   (5) 当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に不正にアクセスする行為、クラッキング行為、アタック行為、及び当社あるいは第三者の運用するコンピュータ、電気通信設備等に支障を与える方法あるいは態様において本サービスを利用する行為、及びそれらの行為を促進する情報掲載等の行為、あるいはそれ

に類似する行為。
(6) 他人の ID あるいはパスワードを不正に使用する行為、あるいはそれに類似する行為。
(7) その他、他人の法的利益を侵害したり、公序良俗に反する方法あるいは態様において本サービスを利用する行為。

2. 契約者が前項で規定する禁止行為に該当する行為を行っていると当社で判断した場合、当社は、利用規約第 20 条（提供停止）に定める措置を行うほかに、契約者の違反行為にかかる対応に要した稼働等の費用、及び当社が契約者の違反行為により被る損害費用等を契約者に請求することができるものとします。

第 4 章 料金等

第25条 （利用料金）

本サービスの利用料金は、申込書記載のとおりとします。

第26条 （料金等の計算方法）

1. 利用料金については、毎月 1 日を起算日とした1ヶ月の料金の額とします。
2. 利用料金にかかる消費税及び地方消費税（以下、総称して「消費税等」といいます）相当額は、前項に基づき算出される本サービスの利用契約全体で合算された利用料金に対して、算定時に税法上有効な税率により算定されるものとします。

第27条（利用料金の支払義務）

契約者は前条により計算された本サービスの利用料金及び消費税等相当額を、申込書に定める支払条件に従い当社に対して支払うものとします。なお、振込みにかかる手数料等は契約者の負担とします。

第28条（利用料金の支払遅延）

1. 契約者が本サービスの利用契約により生ずる金銭債務の弁済を怠ったときは、当社に対し支払期日の翌日から完済の日まで年利 14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
2. 契約者が利用料金及び消費税相当額を支払期日までに支払わない場合、当社は契約者に催告の上、本サービスの提供を停止することがあるものとします。

第 5 章 一般条項

第29条 （秘密保持）

1. 契約者及び当社は、本サービス遂行のため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（以下、「秘密情報」といいます。）を第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
   (1)秘密保持義務を負うことなく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)利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
   (5)本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
2. 前項の定めにかかわらず、契約者及び当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
3. 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ます。
4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、本サービス遂行上必要な範囲内で秘密情報を化体した資料等（以下本条において「資料等」といいます。）を複製又は改変（以下本項においてあわせて「複製等」といいます。）することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、当該複製等された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、本サービス遂行上必要な範囲を超える複製等が必要な場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。
5. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは、資料等（本条第4項に基づき相手方の承諾を得て複製、改変した秘密情報を含みます。）を相手方に返還し、秘密情報が契約者設備又は電気通信設備に蓄積されている場合は、これを完全に消去するものとします。

第30条 （個人情報の取扱い）

1. 当社及び契約者は本サービスの提供にあたり、相手方より提供された個人情報（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの及び他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものをいいます。）を本サービス遂行の目的の範囲でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、関連法令を遵守するものとします。
2. 個人情報の取り扱いについては、前条の規定およびこれに加え、当社が定める個人情報の保護にかかる方針等に従って取り扱われるものとします。
3. 前二項のほか、本サービスの提供に関し当社が第三者を活用してその全部または一部を実現する場合、当該第三者が自ら定める個人情報の取り扱い方針等については、これを適用しないものとします。

第31条 （反社会的勢力との取引排除）

1. 当社及び契約者は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営及び事業に支配力を有する者をいう）もしくは業務従事者又は利用契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約するものとします。
   (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・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」といいます。）であること
   (2) 反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること
   (3) 反社会的勢力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、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に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、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること
   (6) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 当社及び契約者は、利用契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長するおそれがないことを誓約するものとします。
3. 当社及び契約者は、次の各号に該当する事項を行わないものとします。
   (1) 反社会的勢力を利用し、又は反社会的勢力に対して資金、便宜の提供もしくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
   (2) 自らもしくは業務従事者又は第三者を利用して以下の行為を行うこと
      ① 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどすること
      ② 事実に反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、又は関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること
      ③ 相手方の名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をすること
      ④ 相手方の業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をすること
4. 当社又は契約者は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本契約を解除することができるものとします。この場合、当社又は契約者は相手方に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しないものとします。

第32条 （解除）

1. 当社又は契約者が以下各号のいずれか1つ以上に該当した場合、相手方は何等の催告を要せず、通知することにより直ちに利用契約の一部又は全部を解除することができるものとします。
   (1) 利用契約に定める債務を履行せず、その他利用契約に違反し、相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、なお債務不履行その他の違反行為が是正されない場合
   (2) 利用契約の使用許諾条件に反して、本サービスを利用した場合
   (3) 差押え、仮差押え、仮処分又は競売の申立てがあった場合、もしくは公租公課を滞納して督促を受けた場合、又は滞納処分により財産の差押えを受けた場合
   (4) 振出した手形又は小切手が不渡りとなったとき、もしくは手形交換所より銀行取引停止処分を受けた場合
   (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始及び特別清算開始の申立てがあった場合
   (6) 事業の全部又は重要な一部を第三者に譲渡する旨の決議をした場合
   (7) 解散事由に該当した場合
   (8) 資産・信用状態もしくは事業状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
   (9) 監督行政庁により資格の取消、業務の停止等の行政処分を受けた場合
   (10) 秘密情報の秘密保持義務違反があった場合
   (11) 重大な背信行為があった場合
   (12) その他利用契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
2. 当社又は契約者は、前項第 2 号から第 10 号までのいずれかに該当した場合、直ちに相手方に対してその旨を通知するものとします。

3. 当社又は契約者は、本条第 1 項各号のいずれかに該当した場合、契約解除の有無に拘わらず、相手方に対して負担する一切の金銭債務（利用契約に基づく金銭債務に限らない。）につき当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済するものとします。
4. 当社又は契約者は、本条第 1 項により利用契約を解除した場合であっても、その被った損害につき相手方に対し賠償請求することができるものとします。

第33条 （権利譲渡の禁止）

当社及び契約者は、相手方の書面による事前承諾を得ることなしに、利用契約に基づき生じた債権及びその他の権利の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、又は担保に供してはならないものとします。

第34条（損害賠償）

利用契約に関連して、当社の責めに帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合、契約者は当社に対し、利用契約に基づく月額利用料金を上限として損害賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、当社は賠償責任を負わないものとします。

第35条（準拠法及び管轄裁判所）

利用契約は、日本国の法令に準拠するものとします。また、利用契約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の管轄裁判所として解決するものとします。

以上

2026年　4月　18日改訂

別紙

RICOH Contract Workflow Service 仕様書

この RICOH Contract Workflow Service 仕様書（以下「本仕様書」といいます。）は、RICOH Contract Workflow Service（以下「本サービス」といいます。）の仕様、その品質レベル、及び相互の責任を定めます。

1. サービス提供の範囲

1－1. サービス詳細

サービス名	提供方法	利用者
RICOH Contract Workflow Service	クラウドサービス	利用規約第 5 条 1 項に定める利用者
RICOH Data Importer（データ登録支援ツール）	配布	利用規約第 5 条 1 項に定める利用者
Address Book Agent（アドレス帳インポートツール）	配布	利用規約第 5 条 1 項に定める利用者
オプションサービス	クラウドサービス	利用規約第 5 条 1 項に定める利用者

1－2. サービスの対象外

◆契約者環境から当社データセンターまでのネットワーク関連
◆契約者の PC 及びブラウザ関連
但し、本サービスが使用できない場合、その原因の切り分けを行なうために、PC 及びネットワークの調査をする場合がございますが、当該業務アプリケーションに起因せず、個別の PC 及びネットワークに依存する場合、本サービスの対象外とします。

1－3. サービス提供時間

本サービスは、予定された計画停止時間・日次の夜間処理（※）時間・緊急停止時間を除きご利用頂けます。
但し、全ての日時においてサービスが利用できることを保証することはございません。
本サービスの計画停止は原則月１回とし、年間の計画停止予定日に関しては本サービスの提供開始時、メールにて初年度分をご連絡いたします。
2 年目以降、年間の計画停止予定日は毎年 2 月にメールにてご連絡いたします。
（※） 日次の夜間処理は 0:05～数十分程度と想定しております。

1－4. バージョンアップ

本サービスは機能向上及び障害対応等の理由でバージョンアップをする場合がございます。
バージョンアップは原則として計画停止時に行います。計画停止と異なる日時に行う場合は、事前に申込書に記載いただいた契約者の管理者に、バージョンアップの 1 営業日前までにメール等にて通知します。
バージョンアップの内容（クラウドサービスの機能追加など）は申込書に記載いただいた契約者の管理者に計画停止の１営業日前までにメールにて通知します。

2. 運用管理

2－1. 障害対応

サーバー停止等の障害発生時には迅速に復旧するよう対処致します。
障害発生情報、復旧情報はリコーHP に随時通知掲載いたします。
＊http://blog.ricoh.co.jp/mds/cws/maintenance

3. 情報セキュリティ対策

3－1. ネットワーク対策

ファイアウォールにより、不正なアクセスを遮断致します。
また、インターネット上のすべての通信は暗号化されております。

3－2. データの暗号化

データベースは暗号化されています。

3－3. 脆弱性対策

利用しているミドルウエア、OS 等の脆弱性について情報を収集し、影響を確認します。
本サービスへの影響がある場合は、あらかじめ定められたルールに従い対策を実施します。
また、年間1回定期的なセキュリティ監査を第三者機関に依頼し、結果にもとづき改善を継続的に実施します。

4. データの保護

4－1. 保存データのバックアップ

契約者のデータは、以下の 2 つの方法にてバックアップされます。
・ミラーリング（サービス設備の故障又は停止等の復旧等の設備保全、データセンターの被災対策のため、複数のデータセンター間でデータを常時複製します）
・バックアップ（サービス設備の故障又は停止等の復旧等の設備保全、本サービスの維持運営のため、特定のタイミングでスナップショットを取得し、保管します）

4－2. バックアップのタイミング

毎日の夜間処理において、データのバックアップを実施します。

5. データセンター

5－1. データセンターの信頼性基準

本サービスでは、外部のデータセンターを利用しています。
外部データセンターにて ISO27001、ISO9001、などのセキュリティ認証を取得していることを確認し、充分なセキュリティ体制のもと運用されていることを確認しています。

6. ヘルプデスクサービス

6－1. ヘルプデスク実施項目

ヘルプデスク実施項目は以下の通りです。

a. 本サービスの操作･機能･設定に関する問合せ対応
   本サービスの操作･機能･設定に関するお問合せに対して回答します。
b. 本サービスの不具合に関する問合せ対応
   本サービスの不具合について調査を行い、特定できた不具合については、プログラム修正の上、リビジョンアップ版に反映します。
c. クラウド環境障害時の復旧対応
   クラウド環境に障害が生じた場合に復旧作業を行います。

6－2. ヘルプデスク対応窓口及び時間

a, **対応窓口 ： リコーITコンタクトセンター**
b. **受付時間 ： 月曜日～金曜日 9:00～17:00**
   （年末年始、夏季休暇を含むリコー休業日を除く）

6－3. 契約者窓口の登録

契約者は、ヘルプデスクの窓口となる担当者を事前に当社へ登録するものとし、ヘルプデスクサービスに関する連絡はすべて当該担当者を通じて行われるものとします。なお、契約者の窓口となる担当者は、3 名まで登録可能です。

2024年　1月　31日改訂