

upbuilderサポートサービス規約（2025年1月1日版）

この「upbuilder サポートサービス規約（以下「本規約」という。）は、お客様による本サービスの導入又は利用を支援する本サポートサービスの実施に適用されます。

1. 定義

本規約で用いる用語の意味は次のとおりとします。

- ① 当社
株式会社オネストをいいます。
- ② お客様
本サービスの利用を申し込まれた法人をいいます。
- ③ upbuilder アプリケーション
当社が開発し提供する建設業DXを支援するアプリケーションであって、別紙1に定める機能を有するものをいいます。
- ④ 本アプリケーション
upbuilder アプリケーションであって、お客様が本サービスの利用を申し込んだものをいいます。
- ⑤ 本サービス
本アプリケーションをご利用いただくサービスをいいます。
- ⑥ 導入サポート
別紙2に定めるサポートをいいます。
- ⑦ ベーシックサポート
別紙3に定めるサービスをいいます。
- ⑧ プレミアムサポート
別紙4に定めるサービスをいいます。
- ⑨ 本サポートサービス
お客様による本サービスの導入又は利用を支援する導入サポート、ベーシックサポート、及びプレミアムサポートをいいます。
- ⑩ 本注文書
本サポートサービス利用申込みのためにお客様が当社又は再販パートナーに提出する、本サポートサービスの内容と料金が記入された注文書類及び添付書類をいいます。
- ⑪ 本契約
本サポートサービスを利用するための契約であって、お客様が本注文書を当社又は再販パートナーに提出し、当社又は再販パートナーがこれを承諾することによって締結される契約をいいます。
- ⑫ 再販パートナー
当社が upbuilder アプリケーションを販売する譲渡不能の非独占的な再販パートナーの地位を付与した法人をいいます。
- ⑬ 顧客データ
お客様が本サービスの利用に際して利用、保存する全ての電子的なデータ及び情報をいいます。

2. 本規約への同意

お客様は、本規約を参照した本注文書に署名若しくは記名捺印して当社又は再販パートナーと締結することによって、本規約の条件に同意したことになります。

3. 本契約の成立及び本サポートサービス内容

3.1. 本契約の成立

本サポートサービスのための本契約は、お客様が本注文書を当社に提出し、当社又は再販パートナーがこれを承諾した日に発効します。

3.2. 本サポートサービスの履行

当社は、善良なる管理者の注意義務をもって本サポートサービスを履行します。なお、当社は、本サポートサービスを利用して得られた情報又は結果等が、現行法令等（規則や通達を含みます。）に適合したものであることを保証いたしません。現行法令等への適合性については、お客様の責任において確認するものとします。

3.3. 再委託

当社は、本サポートサービスの履行の一部を、第三者に委託することができます。ただし、第9条に定める特定個人情報を扱うサービスを除きます。当社が第三者に再委託を行う場合、当社は、当該再委託先に対し、本契約上当社がお客様に対して負うのと同等の義務を負わせるものとします。

4. 本サポートサービスの料金、請求及び支払い

4.1. 本サポートサービスの料金

お客様は、本注文書に基づいて導入サポート及びプレミアムサポートの料金を支払います。なお、ベーシックサポートの料金は、お客様が支払うサブスクリプションの料金に含まれます。

4.2. 請求及び支払い

本注文書に別段の定めがない限り、当社は導入サポート及びプレミアムサポートの作業完了後、速やかに本注文書で定める料金、実費相当額を別途請求する場合は出張旅費その他の実費相当額を、書面によりお客様に請求するものとし、お客様は請求書を受領した月の翌月末までに当社の指定する銀行口座に振込により支払うものとします。なお、振込手数料はお客様の負担とします。

4.3. 支払遅延

当社が請求金額を支払期限までに受領しなかった場合には、支払期日から支払いが行われる日まで、当該支払いを遅滞した時点における法定利率の割合による遅延利息を請求することができます。

4.4. 期限の利益の喪失及びサービス停止

お客様の本契約に基づく当社に対する金銭債務の履行が遅滞した場合には、お客様の未払いの料金支債務は期限の利益を喪失し、これにより、当該債務の全ては直ちに支払期限を迎えます。また、当社は、当該未払いの料金支払債務の全額が支払われるまで、当社がお客様に提供する一切のサービス（本サポートサービスに限りません。）を停止することができます。

4.5. 税金等

別段の定めがない限り、当社の料金には、いかなる租税公課、関税（以下「税金等」と総称します。）も含まれません。お客様は、お客様の本契約に本サポートサービスの利用に関連する全ての税金等を支払う義務を負います。

4.6. 再販パートナーに対する支払等

お客様が再販パートナーに本サポートサービスの料金の支払いを行うべき場合、お客様は、4.1.から4.5までの内容につき、再販パートナーとの間で別途合意した条件に従います。お客様が再販パートナーとの間で別途合意した条件に基づく金銭債務について、お客様の未払いが生じた場合、当該未払いの料金債務の全額が支払われるまで、当社がお客様に提供する一切のサービス（本サポートサービスに限られません。）を停止することができ、また、再販パートナーが当社と合意した条件に基づく支払いを当社に対して行わない場合についても、同様とします。

5. 契約期間

本サポートサービスの契約期間は、本サポートサービスの種類に応じ、下記のとおりとします。

① 導入サポート

導入サポートの契約期間は、本注文書に定める委託期間のとおりとします。ただし、お客様と当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）の間で合意の上委託期間を延長した場合には、延長した契約期間の満了日まで存続します。

② ベーシックサポート

ベーシックサポートの契約期間は、当該ベーシックサポートが対象とする本サービスの利用開始日から開始し、本サービスの契約期間が満了するか、又は解約されるまで存続します。

③ プレミアムサポート

プレミアムサポートの契約期間は、本注文書に定める委託期間のとおりとします。委託期間終了後もプレミアムサポートの継続を希望する場合、お客様は、新たに本注文書を当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）に提出することにより、継続してプレミアムサポートを利用することができます。継続する場合の契約期間と料金は、お客様と当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）が協議の上決定します。

6. 解約

6.1. 解約事由

当社、再販パートナー又はお客様は、次の場合には、本契約を解約することができます。

- (a) 本契約、本規約その他当社とお客様との間の約定の違反（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合、当該再販パートナーとの間の約定にお客様が違反した場合を含みます。）について、違反者に対して30日の期限を定めた書面の通知を行ったにもかかわらず、当該違反が、当該期間の満了時において是正されていない場合
- (b) 相手方が、破産又は支払停止、管財人による財産管理、清算、債権者への財産譲渡に関するその他の手続きについての申し立ての対象となった場合
- (c) 相手方が、10.に定める表明保証事項に違反したとき、又は12.1に定める暴排条項に違反したとき
- (d) お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合において、当該再販パートナーが当社との契約に違反した場合

6.2. 解約時の返金又は支払

お客様が6.1.の解約事由に基づき解約をした場合、当社は、お客様に、解約発効日後の、全ての本注文書の有効期間の残存期間分に相当する前払の料金を返金します。ただし、お客様が再販パートナーに対して料金を支払ったときは、この限りではなく、解約事由に基づく解約時の返金の定めは、お客様と再販パートナーの間で規定された条件に基づきます。当社が6.1.の解約事由に基づき解約をした場合、お客様は、解約発効日後の、全ての本注文書の有効期間の残存期間分に相当する料金を含む、未払いの料金を当社又は再販パートナーのうち、当社が指定する者に支払います。いかなる解約も、お客様が解約発効日前の期間について当社に支払うべき料金についての、お客様の支払義務を免除するものではありません。

7. 財産権

7.1. 権利の留保

本サポートサービスに関する全ての権利及び利益（全ての関連する知的財産権を含みます。）は当社に帰属します。本契約に明示的に規定されたものを除き、いかなる権利も本契約に基づいてお客様に許諾されるものではありません。

7.2. 権利の帰属

お客様と当社の間では、お客様のみが、全ての顧客データについてのあらゆる権利及び利益を所有します。

8. 秘密保持

8.1. 秘密情報の定義

本契約において、「秘密情報」とは、当社又はお客様が、相手方（以下、情報を開示する当事者を「開示者」、開示を受ける当事者を「受領者」といいます。）に、口頭又は書面で開示する全ての情報であって、秘密であると指定されたもの、又は情報の性質及び開示の状況から合理的に秘密であると理解されるものを意味します。なお、秘密であることを指定されたか否かを問わず、秘密情報には、当社から開示される本サポートサービスの内容に関する情報、本契約及び本注文書の条件（本サポートサービスの価格を含みます。）、事業・マーケティング計画、テクノロジー・技術情報、製品の計画・設計、ビジネスプロセスが含まれます。ただし、秘密情報には、次の情報は含まれません。

- (a) 開示者に対する義務違反なく、公知であるか又は公知となった情報
- (b) 開示者に対する義務違反なく、開示者による情報開示前に受領者が知得していた情報
- (c) 開示者に対する義務違反なく、受領者が第三者から受領する情報
- (d) 受領者が独自に開発した情報。

なお、本契約締結前にお客様と当社間で開示された秘密情報については、本契約締結後は、本規約が適用されるものとし、かかる秘密情報についてお客様と当社間で締結された一切の合意は将来に向かって効力を失うものとしします。

8.2. 秘密情報の保護

両当事者間では、各当事者が自己の秘密情報に関する全ての権利を保有します。受領者は、善良な管理者の注意をもって次の対応を行います。

- (a) 開示者の秘密情報を、本契約の範囲外の目的のために利用しません。
- (b) 開示者が書面で別段の承認をした場合を除き、開示者の秘密情報への開示を、本契約に合致した目

的のために開示する必要がある自己及び自己の関係会社の従業者及び受託者（弁護士、会計士、税理士等法律上の守秘義務を負う専門家）に限定し、それらの者に、秘密情報の保護について本条に定めるものを実質的に下回らない保護について定める、受領者との秘密保持契約に同意させ、それらの者が当該秘密保持契約を遵守することにつき責任を負います。

8.3. 開示の強制

受領者は、法令により強制される場合には、開示者の秘密情報を開示することができます。ただし、受領者は、当該開示の強制について、法的に許容される限りにおいて開示者に事前の通知を行い、開示者が開示に異議を唱えることを望む場合には、開示者の費用で、合理的な援助を開示者に与えるものとします。

9. 特定個人情報

お客様は、本サポートサービスの利用に際し、いかなる場合にも特定個人情報（「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）第2条第8項に定める特定個人情報を意味します。）を本サービス内に保存してはいけません。万が一、お客様が特定個人情報を保存したことにより、特定個人情報の漏えい、その他の事故が発生した場合といえども、当社は一切の責任を負いません。

10. 表明

各当事者は、本契約を有効に締結する法的権限を有しこれに基づき本契約を有効に締結していることを表明します。

11. 責任の限定

11.1. 責任の限定

本契約に起因又は関連する各当事者の全ての責任は、いかなる場合も、その損害の原因となった事実の発生前12か月の間に、本契約に基づいて、お客様が、当該損害に関する本サポートサービスに対して支払った合計金額を超えません。この限定は、相手方の請求が契約によるか不法行為によるかを問わず、またいかなる責任の理論にかかわらず適用されます。

11.2. 結果的損害及び関連損害の免責

いずれの当事者も、本契約に起因又は関連する、逸失収益若しくは事業上の信用の損失、又は間接、特別、偶発的若しくは結果的損害、補填損害、事業の中断による損害若しくは懲罰的損害については、いかなる責任も負いません。この免責は、相手方の請求が契約によるか不法行為によるかを問わず、かついかなる責任の理論にかかわらず、また当事者が当該損害の可能性を告げられていた場合、又は当事者による救済が、他の方法では本質的な目的を達成できない場合にも適用されます。

12. 一般条項

12.1. 反社会的勢力の排除

当社及びお客様は各々、次の各号の事項を表明し、保証します。

(a) 自己、自己の役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいいます）、その経営を実質的に支配する者又は経営に従事する従業員（以下「自己又は役員等」と総称します）が暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、テロリスト、テ

ロ組織若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下「反社会的勢力」と総称します。）ではなく、また過去5年間に於いて反社会的勢力ではなかったこと。

(b) 自己又は役員等が反社会的勢力と社会的に非難される関係を持たないこと。

(c) 自己又は役員等が、反社会的勢力に対して資金を提供し、又は便宜を供与する関係を持たないこと。

(d) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものでないこと。

(e) 自ら又は第三者を利用して、相手方に対し次の行為をしないこと。

(1) 暴力的な要求行為

(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為

(3) 取引に関し、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

(4) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

なお、当社及びお客様は、相手方の本項の違反による解約に起因又は関連する損害につき、相手方に対するいかなる責任も負いません。

12.2. 通知

本契約に別段の定めがない限り、本契約に基づく全ての通知、許可及び承認は、書面（電子媒体含む。）によるものとし、注文書記載の担当者に到達し又は通常到達する時期が経過時に行われたものとみなされます。当社への通知は、当社の指定する宛先に送付されるものとします。

12.3. 譲渡

いずれの当事者も、本契約上の地位及び本契約に基づく自己の権利義務を、法の作用又はその他の原因にかかわらず、相手方の事前の書面による同意なく、譲渡することはできません。

12.4. 可分性

本規約のいずれかの規定が、管轄権を有する裁判所により法令違反その他の理由により無効と判断された場合であっても、本規約のその他の規定は有効に存続します。

12.5. 本規約の改訂

12.5.1 当社は、当社が必要と判断する場合、本規約の内容を変更できるものとします。

12.5.2 当社は、12.5.1.に基づく本規約の内容の変更の内容並びにその効力発生日をインターネット、電子メール、当社のWEBサイト、その他の適切な方法のいずれかにより周知するものとします。

12.5.3 12.5.2項に基づく通知を受領したお客様が、本規約の変更の効力発生後に本サポートサービスを利用した場合、お客様は本規約の変更に同意したものとします。

12.6. 残存条項

「7. 財産権」、「8. 秘密保持」、「9. 特定個人情報」、「10. 表明」、「11. 責任の限定」、及び「12. 一般条項」は、本契約の解約又は満了後も存続します。

12.7. 準拠法

本契約に起因又は関連する紛争は、日本国法に準拠します。

12.8. 裁判管轄

本契約に起因又は関連する紛争を解決する第一審の専属的合意管轄裁判所は、東京地方裁判所とします。

12.9. 完全合意

本契約は、お客様による本サービスの利用に関する当社及び再販パートナーとお客様との間の完全な合意であり、書面か口頭かにかかわらず、本契約の目的事項に関する全ての従前又は同時期の合意、提案又は表明に優先します。両当事者は、本注文書以外に定めるいかなる条件も無効であることに合意します。本契約の各条項の表題及び見出しは便宜上のためだけのものであり、本契約の規定の解釈には影響しません。

別紙1. upbuilderアプリケーション

| 項 | 機能名 | 主要機能 | |
|----|---------|--|-----------------------------------|
| 1 | ダッシュボード | サービスからのお知らせの表示 予算進捗グラフの表示 | イベント一覧の表示 |
| 2 | 予算状況 | 部門別/個人別予算の設定 | 予算に対する実績/見込みの表示 |
| 3 | 工事物件 | 見込み工事情報の登録 完成工事情報の参照 | 施工中工事情報の登録・参照 |
| 4 | 営業活動 | 受注情報(金額/時期/確度)の登録 見積情報(金額/内訳)の登録 受注/失注要因の登録・集計 | 売上情報(金額/時期/確度)の登録 活動予定/活動結果の登録 |
| 5 | 要員配置 | 工事別配置状況の登録・編集 | 要員別配置状況の登録・編集 |
| 6 | 社員 | 社員基本情報の登録・参照 技術教育(CPD/CPDS)の登録・参照 | 保有公的資格の登録・参照 技能レベル(CCUS)の登録・参照 |
| 7 | 顧客_取引先 | 顧客_取引先基本情報の登録・編集 顧客_取引先別受注/売上実績の参照 | 顧客_取引先別活動/見積履歴の参照 |
| 8 | 文書管理 | 工事物件別の文書管理 顧客_取引先別の文書管理 | 社員別の文書管理 |
| 9 | 承認申請 | 見積提出の承認申請 契約変更の承認申請 | 受注登録の承認申請 |
| 10 | 各種設定 | 部課設定 表示項目設定 利用権限設定 | 事業所設定 項目内容設定 承認設定 |

別紙2. 導入サポート

1. 業務内容

お客様が本サービスを導入する際に必要となる初期設定、及びお客様からのご要望に基づき、データ移行、帳票作成などのお客様固有の環境設定支援を行います。

2. サポート内容

| 項 | 作業名 | 区分 | 作業内容 |
|---|--------------|-------|--|
| 1 | 初期設定 | 必須 | クラウド環境の整備 利用環境の設定 管理者向け操作説明 (1回) |
| 2 | データ移行 | オプション | お客様の工事实績データ、社員データなどの移行 |
| 3 | 外部システムとの連携整備 | オプション | お客様がご利用中の他システムとの連携整備 |
| 4 | 利用者向け操作説明 | オプション | 利用者向け操作説明 |

3. 補足

- ・サポート内容、及びサポートの実施期間は、お客様が当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）に提出する本注文書で指定します。
- ・サポート提供のために必要な移動工数、交通費、宿泊費等の必要経費が発生する場合、当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）はお客様に予め必要な費用の額を明示し、お客様の了解を得た上で、お客様に対して費用を請求することができます（遠隔地の方のため、交通費などの費用がかからない「WEB 会議」を利用することができます。）。

別紙3. ベーシックサポート

1. 業務内容

お客様が本サービスを利用するに当たり、以下の運用サポートを行います。なお、お客様専任の担当コンサルタントが選定されるものではありません。

2. サポート内容

| 対応時間 | 対応方法 | 区分 | 作業内容 |
|--------------------------------------|-------|----|---|
| 平日 9:00~17:00 祝日、年末年始、 当社休日を除く | 電子メール | 標準 | 本サービスの利用方法に関するご質問への回答 本サービスの障害に関するお問合せへの回答 ソフトウェア更新版の提供 |

3. 補足

- ・サポートの実施期間は、お客様が当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）に提出する本注文書で指定した本サービスの利用期間となります。

別紙4. プレミアムサポート

1. 業務内容

お客様専任の担当コンサルタントを選定し、お客様による本サービスの効果的な導入、安定的な運用に関するサポートサービスを行います。

2. サポート内容

| 項 | 作業名 | 区分 | 作業内容 |
|---|-------------|-------|--|
| 1 | 導入プレミアムサポート | オプション | 担当コンサルタントによる、本サービスの効果的な導入に向けたサポートサービス（電話、メール、Web会議、訪問での対応） |
| 2 | 運用プレミアムサポート | オプション | 担当コンサルタントによる、本サービスの安定的な運用に向けたサポートサービス（電話、メール、Web会議、訪問での対応） |

3. 補足

- ・サポート内容、及びサポートの実施期間は、お客様が当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）に提出する本注文書で指定します。
- ・サポート提供のために必要な移動工数、交通費、宿泊費等の必要経費が発生する場合、当社（お客様が再販パートナーとの間で本契約を締結している場合は当該再販パートナー）はお客様に予め必要な費用の額を明示し、お客様の了解を得た上で、お客様に対して費用を請求することができます（遠隔地の方のため、交通費などの費用がかからない「WEB 会議」を利用することができます。）。

改版履歷

2025年1月1日 初版