

クラウド運用サポート業務委託基本契約書

株式会社ソリデンテ（以下「乙」という。）が提供するクラウド運用サポート業務について、乙所定の専用申込フォームその他乙が指定する方法によりその利用を申し込む法人又は事業者（以下「甲」という。）と乙との間に適用される基本的事項を、以下のとおり定める。

第1条（契約の目的）

1 本契約は、乙が甲に対して提供するクラウド運用サポート業務に関する基本的事項を定めるものであり、甲乙間で成立する専用申込フォームによる申込み、見積書、申込書、注文書、発注書、電子メールその他の合意（以下「個別契約」という。）に適用する。

2 本業務は、甲が利用中のクラウドサービスを継続して利用するための相談、操作案内、一次切り分けその他の運用支援を目的とするものであり、特段の定めがない限り、成果物の完成又は特定の結果の実現を目的とするものではない。

第2条（本契約および個別契約の成立）

- 1 甲は、乙所定の専用申込フォームその他乙が指定する方法により、対象製品、対象ユーザー数、契約プラン、委託料、利用開始日、契約期間その他乙が定める事項を入力又は指定し、本契約および申込内容に同意のうえ、本サービスの利用を申し込むものとする。
- 2 乙が前項の申込みを受け付け、専用申込フォームの完了画面、電子メールその他の電磁的方法により承諾の旨を甲へ通知し、当該通知が甲に到達した時点で、本契約および当該申込みに係る個別契約が成立する。
- 3 甲が既に本契約を締結している場合、その後の契約プラン、対象製品、対象ユーザー数、委託料その他の条件の追加又は変更については、専用申込フォーム、見積書、電子メールその他甲乙が合意した方法によって個別契約を成立させることができる。
- 4 本契約と個別契約の定めが異なる場合は、個別契約の定めを優先する。
- 5 乙が別紙又は個別契約に定めるプランの内容は、当該個別契約の一部を構成する。

第3条（乙の提供する役務）

- 1 乙は、個別契約に定める対象製品について、次の各号に掲げる業務のうち、契約プランに含まれる範囲を提供する。
 - (1) 基本操作、サインイン方法その他日常利用に関する案内
 - (2) 不具合又は利用上の問題に関する一次切り分け
 - (3) パスワードリセット、アカウント追加・削除その他軽微な管理作業。ただし、契約プランに含まれる範囲に限る。
 - (4) 基本的な管理画面設定に関する案内又は軽微な設定作業
 - (5) 必要に応じたサービス提供事業者、販売店その他関係窓口への問い合わせ支援
 - (6) 前各号に付随し、甲乙が合意した運用支援

- 2 乙は、合理的な注意をもって本業務を遂行するが、問い合わせへの即時回答、障害の解消、特定機能の利用継続その他の結果を保証するものではない。

第4条（対象製品および支援方法）

- 1 対象製品は、個別契約に定める LINE WORKS、Microsoft 365 Business Standard、Google Workspace その他甲乙が合意したクラウドサービスとする。
- 2 本業務は、原則としてメール、チャット、オンライン会議又は画面共有等のリモート手段により提供する。訪問対応は個別見積りとする。
- 3 通常対応は乙の営業日および営業時間内とする。夜間、土日祝日その他通常営業時間外の対応は、乙が対応可能と判断し、別途合意した場合に限る。
- 4 個別契約にサービスレベル、初回応答時間又は復旧時間を明記した場合を除き、乙はこれらの時間を保証しない。

第5条（問い合わせ件数および画面共有時間）

- 1 月額プランに含まれる問い合わせ件数および画面共有時間は、別紙又は個別契約に定める。
- 2 「1件の問い合わせ」とは、同一の質問又は不具合に関する一連の対応をいう。乙は、内容が相互に独立する複数の質問又は不具合が含まれる場合、それぞれを別件として取り扱うことができる。
- 3 「画面共有」とは、甲の同意のもと、オンライン会議その他乙が指定するリモート手段を用いて甲の端末画面を共有し、乙が画面を確認しながら操作案内、設定支援又は一次切り分けを行う対応をいう。画面共有時間は15分単位で算定し、15分未満は15分として取り扱う。画面共有は、個別に合意した場合を除き、甲の立会いのもとで実施し、常時接続又は無人接続を含まない。
- 4 当月に利用しなかった問い合わせ件数および画面共有時間は、翌月以降へ繰り越さない。
- 5 契約プランの上限を超える対応については、乙は着手前に追加費用又はプラン変更の必要性を甲へ案内し、甲の承認後に対応する。

第6条（甲の協力義務および連絡窓口）

- 1 甲は、本業務の遂行に必要な情報、資料、設定内容、契約情報、端末情報その他乙が合理的に求める情報を、正確かつ適時に提供する。
- 2 甲は、乙との連絡窓口となる担当者を定める。甲の従業員等から乙へ直接問い合わせを行う場合は、その対象者、対象範囲および運用方法を事前に定める。
- 3 アカウント削除、権限変更、データ削除その他重要な管理操作の依頼は、甲の指定担当者又は甲があらかじめ承認した者から行うものとする。乙は、当該者からの依頼を甲の正式な指示として取り扱うことができる。
- 4 甲の情報提供の遅延、不正確な情報、必要な権限の未付与その他甲の事情により本業務の遂行が遅延又は困難となった場合、乙はその責任を負わない。

第7条（管理者権限および認証情報の取扱い）

- 1 甲が乙に管理者権限その他のアクセス権限を付与する場合、甲乙は、本業務に必要な最小限の権限となるよう努める。

- 2 甲乙は、パスワードその他の認証情報を、通常の電子メール又はチャット本文へ平文で記載して共有する方法を避け、管理者権限の付与、臨時アカウント、安全な共有手段その他合理的な方法を利用する。
- 3 乙は、甲から付与された権限を本業務の目的にのみ利用し、本業務終了後、甲の指示又は合意した手順に従い、乙に付与された権限の解除又は返却を行う。
- 4 甲は、乙の作業に必要な範囲を超える権限又は認証情報を提供しないよう努める。

第8条（本業務に含まれない作業）

- 1 次の各号に掲げる作業は、個別契約に明記されている場合を除き、月額クラウド運用サポートには含まれず、個別見積りとする。
 - (1) 新規テナントの構築、独自ドメイン又はDNSの設定
 - (2) メール、ファイル、データその他の移行作業
 - (3) PCその他端末の初期設定、キッティング、故障対応又は現地設置
 - (4) SharePoint サイトその他の大規模構築
 - (5) Web システム、アプリ、Bot、自動化フローその他の開発又は大規模な設定変更
 - (6) 業務フローの見直し、研修、継続的な教育、マニュアル作成その他 DX 伴走支援に該当する業務
 - (7) 専門的なセキュリティ事故調査、フォレンジック、法的対応又は第三者認証対応
 - (8) 前各号のほか、通常運用サポートの範囲を超えると乙が合理的に判断する作業
- 2 前項の作業が必要となった場合、乙は、原則として着手前に作業内容および費用を甲へ提示し、甲の承認を得る。

第9条（委託料および支払方法）

- 1 甲は乙に対し、個別契約に定める月額委託料、追加費用その他の金額に消費税等相当額を加算して支払う。
- 2 支払条件は、個別契約に別段の定めがない限り、当月末締め・翌月15日（金融機関休業日の場合は直前の銀行営業日）までに、乙指定の口座へ振込により支払う。振込手数料は甲の負担とする。
- 3 乙が業務遂行のため交通費、宿泊費その他の実費を要する場合、甲の事前承認を得たうえで別途請求できる。
- 4 甲が支払期日を経過しても委託料を支払わない場合、乙は相当期間を定めて催告したうえで、本業務の全部又は一部を停止することができる。

第10条（第三者サービスおよびサービス障害）

- 1 対象製品は、Microsoft、Google、LINE WORKS その他の第三者が提供するサービスであり、甲は、当該サービス提供事業者が定める利用規約、仕様、制限その他の条件に従う。
- 2 サービス提供事業者による仕様変更、料金改定、機能変更、障害、停止、データ消失、セキュリティ上の制限その他乙の合理的な支配を超える事由について、乙は責任を負わない。ただし、乙は契約プランの範囲内で、情報収集、影響範囲の把握、回避策の案内又は問い合わせ支援に努める。

- 3 甲が対象製品を乙以外の販売店等から契約している場合、契約変更、請求、販売店固有の手続その他乙が実施できない事項について、甲は当該販売店等との連携に協力する。

第11条（データの帰属およびバックアップ）

- 1 甲のテナント、アカウント又はクラウド環境内に保存された甲のデータは、当該サービスの利用条件に従い、甲又は正当な権利者に帰属する。
- 2 個別契約に明記した場合を除き、乙は甲のデータのバックアップ保管、完全な復元可能性又は消失防止を保証しない。甲は、自らの責任において必要なバックアップ、保存期間、復元方法等を検討し、実施する。
- 3 乙がデータ削除、アカウント削除その他復元困難な操作を行う場合、乙は甲の指示に基づいて実施する。甲は、当該指示を行う前に必要な社内承認およびデータ保全を行う。

第12条（機密情報）

- 1 本契約において「機密情報」とは、甲又は乙が本契約又は個別契約の履行に関連して相手方から開示を受けた営業上、技術上、業務上その他一切の非公知情報をいう。書面、口頭、画面表示、電子データその他の形式を問わない。
- 2 次の各号のいずれかに該当する情報は機密情報に含まれない。
 - (1) 開示時点で公知であった情報
 - (2) 開示後、受領当事者の責によらず公知となった情報
 - (3) 開示前から適法に保有していたことを証明できる情報
 - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報
 - (5) 機密情報によらず独自に開発又は取得したことを証明できる情報

第13条（秘密保持義務）

- 1 甲乙は、相手方の機密情報を、本契約および個別契約の履行に必要な範囲でのみ利用し、相手方の事前承諾なく第三者へ開示又は漏えいしてはならない。
- 2 法令、裁判所、行政機関その他権限ある機関から適法な開示を求められた場合、受領当事者は、法令上許される範囲で事前に相手方へ通知し、必要最小限の範囲で開示することができる。
- 3 本条の義務は、本契約終了後3年間存続する。ただし、法令上これを超える保護が必要な個人情報その他の情報については、当該法令に従う。

第14条（個人情報の取扱い）

- 1 甲乙は、本業務に関連して個人情報又は個人データを取り扱う場合、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守する。
- 2 乙が甲から個人データの取扱いの委託を受ける場合、乙は、本業務の目的達成に必要な範囲で取り扱い、漏えい、滅失又は毀損の防止その他必要かつ適切な安全管理措置を講ずるよう努める。
- 3 甲は、乙に個人情報を提供する場合、当該提供および委託に必要な権限、手続その他法令上必要な措置を自らの責任において講ずる。

第15条（再委託）

- 1 乙は、本業務の全部又は一部を第三者へ再委託することができる。この場合、乙は、再委託先に対し、本契約に基づき乙が負う義務と同等の秘密保持および情報管理上の義務を課す。
- 2 乙は、再委託先の選定および監督について合理的な注意を払い、再委託先の行為について自己の行為と同様の責任を負う。

第16条（事故等発生時の対応）

- 1 甲乙は、相手方から受領した機密情報又は個人情報について、漏えい、滅失、毀損、不正アクセスその他の事故が発生し、又はそのおそれを認識した場合、速やかに相手方へ連絡し、被害拡大防止および原因把握に合理的な範囲で協力する。
- 2 対象製品におけるセキュリティ事故について、乙の月額業務に含まれる対応は、初動の状況把握、アカウント保護に関する助言、関係窓口への連絡支援等に限る。専門的な事故調査、フォレンジック又は法的対応は個別見積り又は外部専門家の対応とする。

第17条（知的財産権）

- 1 本業務の開始前から甲又は乙が保有する著作権、ノウハウ、テンプレート、ツール、プログラムその他の知的財産権は、それぞれ従前の権利者に帰属する。
- 2 本業務において乙が甲のために個別に作成した簡易資料等がある場合、その利用条件および権利帰属は個別契約に定める。個別契約に定めがない場合、甲は自己の社内業務の目的に限りこれを利用できる。
- 3 乙が一般化可能な知見、ノウハウ、手法その他甲の機密情報を含まない情報を自らの業務改善、サービス開発又は他の顧客支援に利用することを妨げない。

第18条（非保証および責任範囲）

- 1 乙は、善良な管理者の注意をもって本業務を遂行するが、対象製品の無停止稼働、データの完全性、特定の業務目的への適合性、障害の完全解消、第三者サービスの継続提供その他乙の支配を超える事項を保証しない。
- 2 甲又は第三者による操作、甲の端末・通信環境、マルウェア、認証情報の不適切な管理、対象製品又は第三者サービスの障害・仕様変更その他乙の責めに帰さない事由により生じた損害について、乙は責任を負わない。
- 3 乙が本契約又は個別契約に関連して甲に対して損害賠償責任を負う場合、乙の故意又は重大な過失による場合を除き、その責任は、通常かつ直接の損害に限られ、かつ、損害発生時から遡って12か月間に甲が乙へ実際に支払った当該個別契約の委託料総額を上限とする。契約期間が12か月未満の場合は、当該期間に支払った委託料総額を上限とする。
- 4 乙は、乙の故意又は重大な過失による場合を除き、逸失利益、間接損害、特別損害、事業機会の喪失その他これらに類する損害について責任を負わない。

第19条（契約期間および個別契約の更新・解約）

- 1 本契約の有効期間は締結日から1年間とし、期間満了日の1か月前までに甲又は乙から書面又は電子メール等の電磁的方法による終了通知がない場合、同一条件でさらに1年間更新し、以後も同様とする。
- 2 個別契約の契約期間は個別契約に定める。期間の定めがない月額クラウド運用サポートについては、利用開始日から1か月間とし、期間満了日の前日までに甲又は乙から終了の意思表示がない場合、1か月単位で自動更新する。
- 3 個別契約に最低契約期間を定めた場合、当該期間中の中途解約条件は個別契約に従う。
- 4 甲がプラン変更又は対象製品・対象ユーザー数の変更を希望する場合、甲乙は、原則として翌月以降の適用条件を協議する。

第20条（解除）

- 1 甲又は乙が本契約又は個別契約に違反し、相手方が相当期間を定めて是正を催告したにもかかわらず当該期間内に是正されない場合、相手方は本契約又は当該個別契約の全部又は一部を解除することができる。
- 2 甲又は乙に、支払停止、手形交換所の取引停止処分、差押え、仮差押え、破産・民事再生その他これらに類する申立て、事業の廃止その他信用状態が著しく悪化したと認められる事由が生じた場合、相手方は催告なく本契約又は個別契約を解除することができる。
- 3 解除時点までに発生した委託料、追加費用その他の債務は、契約終了後も消滅しない。

第21条（反社会的勢力の排除）

- 1 甲乙は、自らおよびその役員、実質的支配者等が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋その他これらに準ずる反社会的勢力に該当せず、かつ、これらと社会的に非難されるべき関係を有していないことを表明し保証する。
- 2 甲又は乙が前項に違反した場合、相手方は何らの催告を要せず本契約および個別契約を解除することができる。

第22条（権利義務の譲渡）

甲乙は、相手方の事前の書面又は電磁的方法による承諾なく、本契約又は個別契約上の地位、権利又は義務を第三者へ譲渡し、承継させ、又は担保に供してはならない。

第23条（協議事項）

本契約又は個別契約に定めのない事項又はその解釈に疑義が生じた場合、甲乙は信義誠実の原則に従い協議し、円満な解決を図る。

第24条（準拠法および合意管轄）

本契約および個別契約は日本法に準拠し、本契約又は個別契約に関して訴訟の必要が生じた場合、被告の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第 25 条（電磁的方法による契約の締結および記録）

1 本契約および個別契約は、乙所定の専用申込フォーム、電子メール、電子契約サービスその他の電磁的方法により締結することができる。

2 甲は、専用申込フォームその他乙が指定する方法において、本契約および申込内容を閲覧又は確認できる状態で、その内容に同意したうえで申込みを行うものとする。

3 乙は、甲からの申込みを承諾する場合、専用申込フォームの完了画面、電子メールその他の電磁的方法により、その旨を甲へ通知する。

4 乙は、本契約および個別契約の成立を証する記録として、契約内容を記録した電磁的記録、申込内容、同意記録、申込日時、承諾日時、適用された契約書の Version その他契約締結に関する電磁的記録を保存する。

5 前項の電磁的記録は、本契約および個別契約の成立ならびにその内容を証する記録として取り扱う。

本契約は、第 2 条および第 25 条に定める方法により成立する。甲の商号、申込者、契約プラン、対象製品、対象ユーザー数、委託料、利用開始日その他の個別契約条件ならびに契約成立日時は、乙が保存する申込記録および契約成立記録により特定する。

本書への署名又は押印は要しない。

文書管理番号：CS-SUPPORT-TERMS

Version：2026.08-v1.1

文書管理情報

制定日：2026 年 8 月 19 日

改定日：2026 年 8 月 25 日

〒574-0063 大阪府大東市南郷町 2 番 21 号

サービス提供者（乙）

株式会社ソリデンテ

代表取締役 大東 正明

別紙 クラウド運用サポート 標準プラン・サービス範囲

本別紙は、本契約に基づく標準プランおよびサービス範囲を定めるものです。甲ごとの契約プラン、対象製品、対象ユーザー数、利用開始日、委託料その他の個別条件は、専用申込フォームその他の個別契約に定めます。

1. 標準プラン

プラン	月額（税別）	対象範囲	問い合わせ	画面共有	主な対応
ミニ	5,000 円	1 製品 10 ユーザーまで	月 2 件	月 15 分	操作案内 一次切り分け
スタンダード	10,000 円	1 製品 30 ユーザーまで	月 5 件	月 30 分	軽微な管理作業を含む アカウント追加・削除： 月 2 ユーザーまで
マルチ	20,000 円	最大 3 製品 各製品 30 ユーザーまで	月 8 件	月 60 分	複数サービスをまとめて 支援 アカウント追加・削除： 月 3 ユーザーまで

※ 1 件の問い合わせは、同じ質問・不具合に関する一連の対応です。問い合わせ件数および画面共有時間の未利用分は翌月へ繰り越しません。

※ 画面共有時間は 15 分単位で算定し、15 分未満は 15 分として取り扱います。マルチプランの対象ユーザー数上限は、対象とする各製品ごとに 30 ユーザーまでです。各プランの上限を超える作業、対象ユーザー数の増加、対象製品の追加等がある場合は、事前に追加費用又はプラン変更をご案内します。

2. 追加リモートサポート

各プランに含まれる画面共有時間を超える場合：30 分 5,000 円（税別・事前承認制）

3. 対象製品と主な対応領域

製品	主な対応領域
LINE WORKS	アカウント、トーク、カレンダー、Drive、メール、管理画面の基本設定
Microsoft 365 Business Standard	Outlook、Teams、OneDrive、SharePoint、Office アプリ、ユーザー管理
Google Workspace	Gmail、Google ドライブ、カレンダー、Google Meet、アカウント・基本設定

4. 月額に含まれない主な作業

- ・新規テナント・独自ドメイン・DNS 設定
- ・メール・ファイル・データの移行
- ・PC 初期設定・故障対応・訪問対応
- ・サイト構築・自動化・Bot 連携
- ・業務フロー見直し・研修・マニュアル作成
- ・専門的なセキュリティ事故調査、フォレンジック、法的対応

※ 標準プランの上限を超える作業、対象製品・対象ユーザー数の追加その他標準範囲外の対応は、着手前に追加費用又はプラン変更等をご案内し、甲の承認後に対応します。