

# ご発注時の注意事項

株式会社エクレクト

ご発注前に該当箇所について必ずご確認くださいませようをお願いいたします。  
ご発注の際は、以下の内容に同意のうえご発注いただくものといたします。

- 1) Zendeskライセンス
- 2) Zendeskプロフェッショナルサービス
- 3) Zendesk連携アプリケーション
- 4) エクレクトが提供するZendesk Guideオリジナルテンプレート
- 5) 導入支援などの業務委託
- 6) カスタマーサポート業務契約条件
- 7) 反社会的勢力の排除

## 1. Zendeskライセンス

### 1. プライバシーポリシー

<https://www.zendesk.com/company/customers-partners/privacy-policy/>

※日本語版に表示変更が可能です。英語版が正で日本語版は参考訳となります。

### 2. リセラー購読サービス契約

<https://www.zendesk.com/company/customers-partners/reseller-terms-of-service/>

※リセラー：Zendesk認定リセラーである株式会社エクレクト（以下、「弊社」といい、本紙において同じ。）

※英語版が正となります。

### 3. 契約条件

- 為替変動等により価格が変更になる場合があります。  
毎月、前月平均や前月末時点の外国為替公示相場などの実際の為替レートを確認し、弊社が必要と判断した場合に価格変更を行うことがあります。
- 契約期間中のエージェント数の追加・プランのアップグレードは、変更開始日から契約終了日までの残日数をもとに計算した金額でご利用いただけます。
- 契約期間中は、エージェント数の削減とプランのダウングレード及び契約期間の短縮はできません。ご希望の際は契約終了日の40日前までに営業担当までご連絡ください。なおダウングレードにともないコンテンツや機能等が失われた場合、弊社ではその責任を負いかねます。
- 年間契約から毎月契約への変更はできかねます。
- 弊社または貴社のいずれからでもご契約終了日の40日前までに解約の旨のご連絡がない場合は同一期間・同一条件で自動更新とさせていただきます。なお貴社より解約をご希望の際は、営業担当までご連絡ください。
- 契約期間中の解約をご希望の場合も解約希望日の40日前までに営業担当までご連絡ください。なお、お支払い済の費用の返金はいたしかねます。
- 支払条件に基づく支払期限までにお支払いがない場合、サービスのご利用を一時停止させていただく場合がございます。

- Zendesk社Webサイトに記載の無い旧ライセンスプラン(※)につきましては、ライセンス数の縮小、Zendesk Suite以外へのプラン変更をお受けすることができなくなっておりますのでご注意ください。詳細につきましては担当営業へお問い合わせください。

※旧ライセンスプラン

Zendesk SupportとZendesk Guideの組み合わせなど、サービスを個別にご契約可能なプラン

#### 4. 支払条件

- ご利用開始月末締め、翌月末日銀行振込（末日が土日祝日の場合は前営業日）
- 銀行振込または貴社指定の支払方法にかかる手数料等の費用は貴社ご負担とさせていただきます。

#### 5. Zendesk Talk

- Talkの電話番号取得には、下記の審査書類の提出が必要です。  
<https://support.zendesk.com/hc/ja/articles/360002069468>
- Talkのご利用前に、下記のネットワーク要件をご確認ください。  
<https://support.zendesk.com/hc/ja/articles/115005468288>
- Zendesk Talk 通話料（クレジット）について返金はいたしかねます。また、購入日から1年後に失効します。
- クレジットは、Zendesk, Inc.の定めに基づきオートチャージされます。  
[https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408843695130#topic\\_csj\\_ddr\\_vcb](https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408843695130#topic_csj_ddr_vcb)
- オートチャージされる金額は、お客様ご自身で購入またはオートチャージされたか等、原因の如何を問わず前回チャージされた金額と同額です。
- オートチャージされたクレジット代金のお支払い条件は、オートチャージされた月の翌々月末日払いとなります。

#### 6. 管理画面URLについて

トライアル時に自動生成されたサブドメインは後から自由に變更いただけます。

#### 7. Zendesk Guide（FAQサイトのURL）について

ご契約後に自由に變更いただけます。

## 2. Zendeskプロフェッショナルサービス

### 1. Professional Services Terms and Conditions

- <https://www.zendesk.com/company/agreements-and-terms/professional-services-terms/>
- ※英語版が正となります。

### 2. 契約関係

- Zendesk, Inc.が提供するプロフェッショナル・サービス（以下、本サービス）にかかる契約はお客様とZendesk, Inc.との間で成立し、株式会社エクレクト（以下、当社）は本サービス内容について一切の責任を負いません。当社は本サービスのリセラーとして、お客様にその代金をご請求するものとなります。

### 3. 支払条件

- 当社は、本サービスのリセールにかかる代金について、Zendesk,Inc.より請求書を受領した月の末日までにお客様に対して請求書を発行いたします。お客様は、請求書を受領した月の翌月末日までに銀行振込（末日が土日祝日の場合は前営業日）によって代金をお支払いください。
- 銀行振込または貴社指定の支払方法にかかる手数料等の費用は貴社ご負担とさせていただきます。

### 4. その他

- その他の契約条件は、お客様とZendesk,Inc.との間の契約によるものとします。なお、お客様が解約、終了その他の通知をする場合において、当社がご連絡の窓口となる場合には、当該契約に定める通知期日のさらに最低5営業日より前の日として、お客様と当社で事前に取り決めた日までに当社にご通知ください。

## 3. Zendesk連携アプリケーション

※エクレクトが提供するZendesk連携アプリケーションサービスのみ

#### 1. Zendesk連携アプリケーションサービス利用規約

[https://docs.eclect.co.jp/files/terms\\_for zendesk.pdf](https://docs.eclect.co.jp/files/terms_for zendesk.pdf)

#### 2. アプリケーション月額費用

アプリケーション月額費用は1か月に満たない月がある場合、当該月の月額費用は日割り計算せず、1か月分満額で発生いたします。

## 4. エクレクトが提供するZendesk Guideオリジナルテンプレート

1. 納品したプログラムの著作権は弊社に帰属します。
2. 仕様書に記載のないプログラム改変により発生した不具合について、弊社は責任を負いかねます。
3. 仕様書どおりにご利用の場合に限り、仕様書と異なる挙動が発生した際は、弊社で修補等の対応をいたします。
4. 納品したプログラムにより発生した障害や第三者に対する被害について、弊社は一切補償いたしません。

## 5. 導入支援などの業務委託

1. 以下に該当する業務は『Zendesk導入・運用支援基本契約書』（別紙）を締結していただきます。  
導入支援／データ移行／貴社専用アプリケーション開発／Guideカスタマイズ／プレミアムサポート/カスタマーサポート業務等

## 2. 再委託について

上記の業務には、弊社の業務委託先担当者がアサインされる場合があります。弊社が当該業務を再委託する場合、貴社に書面で報告する必要がある場合は、別途お申し出ください。

# 6. カスタマーサポート業務契約条件

本別紙に記載するほかカスタマーサポート業務の契約条件は、別途貴社と弊社で合意する仕様書（以下「仕様書」）に記載のとおりといたします。

## 1. 契約期間・解約

契約期間は、仕様書に記載するサービス提供期間のとおりです。期間満了の3か月前までに貴社または弊社のいずれからも契約終了の書面による通知がなされない場合には、カスタマーサポート業務契約は1年間自動更新され、以後同様といたします。また、解約をご希望の際は、契約終了日の3か月前までに営業担当までご連絡ください。

## 2. 費用・お支払い条件

毎月末締め、翌月末日銀行振込（末日が土日祝日の場合は前営業日）

銀行振込または貴社指定の支払方法にかかる手数料等の費用は貴社ご負担とさせていただきます。

## 3. ライセンス貸与

問い合わせ対応のため、貴社が別途ご購入するZendeskライセンスを弊社に無償で貸与いただきます。ライセンス数は仕様書のとおりです。

# 7. 反社会的勢力の排除

反社会的勢力の排除に関する合意書

<https://docs.eclect.co.jp/files/AntiSocialForces.pdf>