

## SATO Store Management 利用規約

この規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社サトー（以下「当社」といいます。）が、本サービス（第2条に規定します。）を提供するに際して、当社と契約者（第2条に規定します。）との間の契約関係を定めます。当社と契約者との間において、本規約は、本契約の内容になります。

本サービスの提供は、契約者が、本規約の全文を確認し、かつ、その全ての適用に同意したことを前提条件とします。このような同意がない限り、契約者は、本サービスを利用できません。本サービスを利用したとき、契約者は本規約の全文を読み、かつ、その全ての適用に同意したものとみなします。

### 第1条（目的）

本規約は、当社が契約者に提供する本サービスに関する、当社及び契約者の権利義務関係を定めることを目的とします。

### 第2条（定義）

本規約において、以下の用語の定義は、以下に定めるとおりとします。

- (1) 「本サービス」とは、当社が本規約に基づき契約者に対し提供する、SATO Store Management サービスをいい、その概要は別紙に定めるものとします。
- (2) 「本契約」とは、本規約に基づき当社と契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約をいいます。
- (3) 「契約者」とは、本契約によって、本サービスの提供を受ける者をいいます。
- (4) 「契約者データ」とは、契約者が本サービスの利用に関連して入力、提供又は伝送するデータをいいます。
- (5) 「契約者データ生成物」とは、契約者データから二次的に生成したデータ等をいいます。
- (6) 「ユーザ ID」とは、契約者とその他の者を識別するために用いられる符号をいいます。
- (7) 「パスワード」とは、ユーザ ID と組み合わせて、契約者とその他の者を識別するために用いられる符号をいいます。
- (8) 「AI 機能」とは、AI-OCR 機能、AI 対話エージェント機能その他当社が本サービスの一部として提供する人工知能技術を利用した機能をいいます。
- (9) 「外部 AI サービス提供者」とは、AI 機能を提供するため当社が利用している AI サービスの提供者をいいます。

### 第3条（本契約の締結）

契約者は、当社が指定する注文書（以下「本注文書」といいます。）を当社に提出する方法により、本サービス利用のための申込みを行うものとします。本契約は、当社が当社所定の方法によって契約者の申し込みを承諾したときに成立します。

### 第4条（本規約の改定）

1. 当社は、本規約をいつでも変更できるものとします。本規約が変更された後の本サービスの提供条件は、変更後の本規約によるものとします。
2. 当社は、前項に定める本規約の変更を行う場合、本規約の変更日までに、変更後の本規約の内容を、本サービスへの掲載その他当社が適当と判断する方法により契約者に通知するものとします。当該通知後、契約者が本サービスを利用することにより、契約者は変更後の本規約の適用に同意したものとみなします。

#### **第5条（本サービスの提供区域）**

本サービスの提供区域は当社が別途指定する国に限ります。なお、契約者が別途指定された国以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。

#### **第6条（契約期間）**

1. 本契約の期間は、当社が別途指定する契約期間開始日から1年間とします（以下「契約期間」といいます。）。
2. 前項の規定にかかわらず、当社及び契約者のいずれか一方から相手方に対し契約期間満了の60日前（期間満了の日が休日に当たる場合には、翌営業日）までに更新しない旨の書面による通知が無い限り、契約期間は1年間延長されるものとし、以後も同様とします。

#### **第7条（利用料金）**

1. 本サービスの利用料金は、本注文書に定めるとおりとします。
2. 契約者は、契約期間について、本サービスの利用料金及びこれにかかる消費税等（以下「利用料金等」といいます。）を支払うものとします。
3. 契約者は、本サービスの利用料金等を、当社が指定する期日までに当社指定の金融機関に支払うものとします。支払に必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。
4. 契約者が、支払期日までに利用料金等を支払わない場合、契約者は、当社に対し、年14.6%又は当該国で認められている最高利率のうち、どちらか高い方の割合による遅延損害金を支払うものとします。

#### **第8条（中途解約）**

1. 本サービスの最短利用期間は、初年度については、契約期間開始の日から起算して1年とし、更新した場合は、更新の日から起算して1年とします。
2. 契約者は、前項の最短利用期間内に本契約の解約を行う場合は、次項に従うことに加え、当社が定める期限までに、解約日以降最短利用期間満了日までの残余の期間に対応する利用料金に相当する額及びその消費税相当額を一括して当社に支払うものとします。
3. 契約者は、契約期間満了前であっても、解約希望日の60日以上前に当社に対し当社所定の方法で通知することにより本契約を中途解約することができるものとします。
4. 契約者は、前項に定める通知が当社に到達した時点において未払いの利用料金等又は支払遅延損害金がある場合には、直ちにこれを支払うものとします。

## 第9条（利用者）

1. 契約者は、本サービスを、契約者の役員又は従業員（契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員、派遣社員等を含み、以下「サービス利用者」といいます。）に対してのみ使用させることができるものとし、その他の第三者に使用させることはできないものとしします。
2. 契約者は、サービス利用者に対し、本契約の内容を周知し、本契約に定める契約者の義務と同等の義務を遵守させるものとしします。
3. サービス利用者の行為及びその結果は、契約者によるものとみなし、契約者はその全ての責任を負うものとしします。

## 第10条（ユーザ ID 及びパスワード等）

1. 契約者は、自らの管理責任により、ユーザ ID 及びパスワードをサービス利用者以外の第三者に不正使用されないよう厳格に管理するものとしします。
2. 契約者は、ユーザ ID をサービス利用者以外の第三者に開示又は貸与することはできません。
3. ユーザ ID 及びパスワードの不正使用があったとしても、当社はそれにより契約者及び第三者に生じた一切の損害について責任を負わず、当該利用は契約者による利用とみなすものとしします。また、当該利用により当社が損害を被った場合には、契約者は当該損害を賠償するものとしします。

## 第11条（通信機器等）

契約者は、本サービスの提供を受けるために必要な機器、通信手段等の環境を全て自らの費用と責任で備えるものとしします。また、本サービスの利用にあたり必要となる通信費用は、全て契約者の負担としします。

## 第12条（禁止行為）

契約者は、次の行為及びこれらに類する行為をしてはならず、第三者によるこれらの行為を直接又は間接に助長してはなりません。

- (1) 本規約に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
- (2) 本サービスを構成するハードウェア又はソフトウェアへの不正アクセス行為
- (3) 本サービスを構成するソフトウェアの解析、リバースエンジニアリングその他ソースコードを入手しようとする行為
- (4) 本サービスの提供を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- (5) 当社又は第三者の知的財産権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれがある行為
- (6) 法令に違反する行為又はそのおそれがある行為
- (7) 公序良俗に反する行為
- (8) AI 対話エージェントに、個人情報、機密情報、又は法令違反となるおそれのある

情報を入力する行為

(9) AI 機能の誤動作を誘発する行為

(10) 外部 AI サービス提供者が定める利用規約その他の関連規約に違反する行為又はそのおそれがある行為

(11) 他の契約者又は第三者のアカウントの使用その他の方法により、第三者になりすまして本サービスを利用する行為

(12) その他当社が不適切と判断した行為

### 第 13 条（本サービスの変更）

- ・ 当社は、当社の裁量により、本サービス（別紙の内容も含みます。）の内容の全部又は一部を変更又は追加することができるものとします。但し、当該変更又は追加によって、変更又は追加前の本サービスの全ての機能又は性能が維持されることを保証するものではありません。なお、当社は、AI 機能に関して、外部 AI サービス提供者の仕様変更・停止・不具合その他当社の管理が及ばない事由により、本サービスの全部又は一部の機能が変更、制限、中断又は終了された場合であっても、一切の責任を負わないものとします。

### 第 14 条（本サービスの停止等）

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、本サービスの利用の全部又は一部を停止又は中断することができるものとします。
  - (1) 天変地異、疫病・感染症の流行、戦争・テロ・動乱・暴動、停電等の不可抗力その他の当社の責めに帰することのできない事由によって本サービスの全部又は一部の提供ができなくなった場合
  - (2) 本サービスに関わる設備等の保守、点検、整備、改良又は拡張を実施する場合
  - (3) 本サービスに関わる設備等に不具合が生じた場合
  - (4) 契約者又は第三者による不正又は誤った操作により本サービスの提供に支障が生じた場合
  - (5) 本サービスに関わる設備等に第三者からの不正な接触があった場合
  - (6) 契約者が本契約に違反した場合
  - (7) AI 機能が利用する外部 AI サービス提供者において障害、停止、仕様変更等が発生した場合
  - (8) 上記のほか、当社が本サービスを提供するうえで必要と判断した場合
2. 当社は、前項に基づき本サービスの全部又は一部の利用が停止又は中断されたことに起因するいかなる損害についても、契約者及び第三者に対して一切その責任を負わないものとします。

### 第 15 条（保証の制限及び免責）

1. 当社は、別紙記載の「運用管理指標」（以下「運用管理指標」といいます。）の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力を払って本サービスを提供します。なお、運用管理

指標は、本サービスに関する当社の努力目標を定めたものであり、運用管理指標に記載する目標値を下回った場合でも当社は損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。

2. 当社は、本サービスについて、その正確性、完全性、有用性等について保証するものではありません。また、当社は、本サービスに中断、中止その他の障害が生じないことを保証するものではありません。
3. 本サービスは、当社が提示した仕様の限りで動作するものとし、当社は、本サービスがその他の動作環境で動作することを保証するものではありません。
4. 当社は、本サービスが、契約者の特定の目的に適合すること、第三者の知的財産権を侵害しないものであることを保証するものではありません。
5. 当社は、以下の事由により契約者その他の第三者に発生した損害について、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
  - (1) 天変地異、疫病・感染症の流行、戦争・テロ・動乱・暴動、停電等の不可抗力
  - (2) 契約者の接続環境の障害
  - (3) 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの設備への侵入
  - (4) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない第三者による不正アクセス又は通信経路上での傍受
  - (5) 当社が定める手順・セキュリティ手段等を契約者が遵守しないことに起因して発生した損害
  - (6) 当社の製造に係らないソフトウェア(OS、ミドルウェア、DBMS)及びデータベースに起因して発生した損害
  - (7) 当社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害
  - (8) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
  - (9) その他当社の責に帰すべからざる事由
6. 当社は、当社に故意又は重過失がある場合を除いて、契約者が本サービスを利用することにより契約者と第三者との間で生じた紛争等について一切責任を負わないものとします。
7. AI 機能は、人工知能による推測・識別・生成を伴うものであり、当社は以下について一切保証しません。
  - (1) AI-OCR の識別精度、誤読の不存在及び完全性
  - (2) AI 対話エージェントの回答内容の正確性、合法性、有用性及び最新性
  - (3) AI 対話エージェントが生成した回答が契約者の期待する結果を満たすこと
  - (4) AI 機能が第三者の権利を侵害しないこと

契約者は、AI 機能の出力内容について、自ら最終確認及び適法性判断を行うものとし、当社はこれらの出力に起因して生じたいかなる損害についても責任を負いません。

#### 第16条（責任の制限）

当社が契約者に対して本契約に関連して負担する損害賠償責任の範囲は、その原因の如何にかかわらず、契約者が直接かつ現実に被った通常の損害に限るものとし、その損害賠償額の総額は、契約者から当社に対して既に支払われた利用料金の総額（但し、損害発生時点からさかのぼって1か月間に支払われたものに限り。）を上限とします。

#### 第17条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関して、全部又は一部の業務を、当社の責任において第三者に再委託できるものとします。

#### 第18条（知的財産権）

本サービスを構成する有形又は無形の構成物（ソフトウェアプログラム、データベース、画像、文章、マニュアル等の関連ドキュメント、当社が契約者の依頼を受けて契約者のために作成する著作物等を含みますが、これらに限られません。）に関する著作権を含む一切の知的財産権は、当社又は当社に許諾した第三者に帰属します。

#### 第19条（データの管理）

当社は、当該データの保存、バックアップに関して一切責任を負いません。

#### 第20条（データの取扱い）

1. 契約者は、当社に対し、次の各号の事実が正確かつ真実であることを表明し、保証します。
  - (1) 契約者及び本サービスを利用する全てのサービス利用者が、本サービスで、契約者データを利用し、かつ、当社に対し開示（送信及び公衆送信を含みます。）する正当な権限を有すること
  - (2) 契約者による契約者データの利用が、第三者の権利及び利益を侵害しないこと
  - (3) 契約者が本条第3項のライセンスを付与する正当な権限を有していること
2. 当社は、契約期間中及びその終了後も契約者データ及び契約者データ生成物（個人情報を除く。）を次の目的で利用できるものとします。
  - (1) 本サービスの性能又は機能の向上、改善、追加、研究、調査又は分析等のために活用すること
  - (2) 本サービスが、当社又は第三者の別のソフトウェア又はサービス等と連携、提携又は協業する場合に活用すること
  - (3) 当社又は第三者による商業的な商品又はサービスの開発、製造、販売、研究、分析、統計又はマーケティングのために活用すること
  - (4) 当社又は第三者による技術的な発明、考案、創作、研究、分析又は統計のために活用すること
  - (5) その他前各号に付帯関連する利用
3. 契約者は、契約者データ及び契約者データ生成物について、当社に対し、前項の目的に必要な限りで、その使用及び複製、改変、開示並びにその他一切の態様による使用又は

利用可能な、世界的、無制限、非独占、無償及びサブライセンス可能、譲渡可能及び撤回不能のライセンスを付与し、また、当社のこれら使用又は利用が禁止されないことを確認します。

4. 第1項の規定にもかかわらず、契約者が前項のライセンスを付与する正当な権限を有しないとき、契約者はその権限を権利者より取得します。
5. 契約者は、契約者データ及び契約者データ生成物について、当社及び当社から権利を承継し又は許諾された者に対し、人格権（著作者人格権を含みます。）を行使せず、また、その権利者に人格権を行使させないものとします。
6. 当社は、当社の業務を第三者に委託することができ、当社の業務委託先は、契約者データ及び契約者データ生成物にアクセス又は利用することがあります。この場合、当社は、当該委託先に対して、当社が契約者に対して負担する義務と同等以上の義務を課し、当該委託先の義務違反について一切の責任を負います。
7. 本契約の終了後、当社は、契約者データ及び契約者データ生成物について、契約者の承諾を得ることなく、当該データの全部又は一部を消去することができるものとします。

## 第21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のうち、相手方が秘密である旨を予め書面で指定した情報（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。但し、相手方から予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) 開示の時点で受領者が既に保有している情報
  - (2) 開示の時点で公知である情報
  - (3) 開示後に受領者の責に帰すべき事由によらず公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負わずに取得した情報
  - (5) 秘密情報によらずに受領者が独自に開発した情報
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、は開示後速やかに相手方に通知するものとします。
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複製又は改変することができるものとします。

5. 前各項の定めにかかわらず、当社は、秘密情報を自己の関係会社（①自己がその議決権付株式の過半数を直接又は間接に保有する会社、②自己の議決権付株式の過半数を直接又は間接に保有する会社、及び③上記②の会社が議決権付株式の過半数を直接又は間接に保有する自己以外の会社を総称していう。）に開示することができるものとします。但し、この場合、当社は当該関係会社に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
6. 前各項の規定に関わらず、当社は、本サービスの再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができるものとします。但し、この場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
7. 契約者及び当社は、相手方が要求したときは、秘密情報及びその複製物、改変物を相手方に返還するか、破棄又は消去するものとします。
8. 本条の規定は、本契約終了後、2年間有効に存続するものとします。

## 第22条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、個人情報について、当社が定める「個人情報取り扱いについて」（詳細は <https://www.sato-global.com/ja/privacy/>を確認してください。）に基づき、適正に取り扱うものとします。
2. 本サービスの利用にあたって、契約者から提出された本注文書及び契約者データに個人情報が含まれるとき、契約者は、当社に対し、その旨を明示し、かつ、次の各号の事実の全てが、正確かつ真実であることを表明し、保証します。
  - (1) 契約者が個人情報の取得及び当社への提供について、個人情報保護法その他適用法令のもと、正当な権限を有していること
  - (2) 契約者が個人情報保護法その他適用法令を遵守していること（個人情報保護法上必要な本人からの同意の取得を含みます。）
3. 契約者は、自らの費用と責任で、個人情報保護法その他適用法令の遵守に必要な手続きの一切をとります。
4. 契約者は、サービス利用者に AI 対話エージェントに個人情報を入力させてはならないものとします。なお、個人情報が入力された場合、当該個人情報が再委託先に送信される可能性があることを理解し、当社はこれに関し一切の責任を負わないものとします。

## 第23条（契約解除）

1. 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への催告を要することなく本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
  - (1) 支払停止又は支払不能となった場合
  - (2) 手形又は小切手が不渡りとなった場合
  - (3) 差押え、仮差押え若しくは競売の申立があったとき又は公租公課の滞納処分を受

けた場合

- (4) 破産、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申立があったとき又は信用状態に重大な不安が生じた場合
  - (5) 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
  - (6) 本契約に違反し当社がかかる違反の是正を催告した後合理的な期間内に当該違反が是正されない場合
  - (7) 解散、減資、営業の全部又は重要な一部の譲渡等の決議をした場合
2. 前項に基づき解除が行われた場合、契約者は、当社に負担する一切の債務について、当然に期限の利益を喪失し、当社に対し、その債務を直ちに弁済しなければなりません。

## 第24条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、現在、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又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
- (1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - (2) 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
  - (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、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
  - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
  - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が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. 契約者及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約します。
- (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) 取引に関して、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、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 契約者又は当社が、反社会的勢力若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定にもとづく表明又は確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、自己の責に帰すべき事由の有無を問わず、相手方に対して何らの催告をすることなく本契約を解除することができるも

のとします。

4. 契約者及び当社は、前項により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じたとしてもこれを一切賠償する責任はないことを確認し、これを了承します。

#### **第25条（本サービスの廃止）**

1. 当社は、本サービスの一部又は全部を何時でも廃止できる権利を有します。
2. 本サービスの一部又は全部を廃止する場合、当社は廃止する3か月以上前に契約者に対して通知を行います。
3. 本条に基づき本サービスの全部又は一部の提供を廃止する場合、当社は、既に支払われている利用料金等のうち、本サービス廃止後の期間に対応する額を契約者に返金するものとします。
4. 本条に基づき本サービスの全部又は一部の提供を廃止する場合、当社は、前項に基づく返金のほかは、当該廃止の結果について一切の責任を負いません。

#### **第26条（通知）**

本サービスに関する通知、本規約の変更に関する通知その他当社から契約者に対する連絡又は通知は、電子メールその他当社の定める方法で行うものとします。通知は、当社からの発信によってその効力が生ずるものとします。

#### **第27条（譲渡禁止）**

契約者及び当社は、相手方の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務の全部又は一部につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。但し、株式譲渡若しくは事業譲渡又は合併、会社分割その他の組織再編についてはこの限りではありません。

#### **第28条（分離可能性）**

1. 本規約のいずれかの条項又はその一部が無効又は執行不能と判断とされた場合であっても、当該判断は他の部分に影響を及ぼさず、本規約の残りの部分は、引き続き有効かつ執行力を有するものとします。当社及び契約者は、当該無効若しくは執行不能とされた条項又は部分の趣旨に従い、これと同等の効果を確保できるように努めるとともに修正された本規約に拘束されることに同意するものとします。
2. 本規約のいずれかの条項又はその一部が、ある契約者との関係で無効又は執行不能と判断された場合であっても、他の契約者との関係における有効性等には影響を及ぼさないものとします。

#### **第29条（存続条項）**

本契約が終了した場合でも、第12条（禁止行為）、第14条（本サービスの停止等）第2項、第15条（保証の制限及び免責）、第16条（責任の制限）、第18条（知的財産権）、第20条（データの取扱い）、第21条（秘密保持）、第22条（個人情報の取扱い）、第23条（契約解除）第2項、第24条（反社会的勢力の排除）、第25条（本サービスの廃止）第4項、第27条（譲渡禁止）、第28条（分離可能性）、本条（存続条項）、第30条（準拠法及合意管轄）、第31条（協議）及び第32条（規約の言語）

は有効に存続するものとします。なお、個別の条項に期間の定めがある場合には、その期間に限り有効とします。

### **第30条（準拠法及び合意管轄）**

1. 本規約は日本法に準拠し、それに従って解釈されるものとします。
2. 本規約に関連して生じた一切の紛争又は請求については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とすることに合意します。

### **第31条（協議）**

本規約に定めのない事項又は本規約の解釈又は履行につき疑義が生じた場合、当社及び契約者は、本規約の趣旨及び信義誠実の原則に従い、誠意をもって協議のうえその解決にあたるものとします。

### **第32条（規約の言語）**

本規約は日本語により作成されるものとし、参考のために他の言語による翻訳版が作成された場合であっても、日本語版と翻訳版との間に矛盾又は相違があるときは、日本語版が優先して適用されるものとします。

・  
2026年4月1日 制定

別紙(運用管理指標)

SATO Store Management サービス(本サービス)の内容は以下のとおりとします。

## 1. 本サービスの内容

### 1.1. 本サービスの概要

当社は、以下の機能を有するサービスを提供します。

| 部門       | 役割               |
|----------|------------------|
| 本部管理機能   | 商品マスタデータ取込み機能    |
|          | 期限マスタデータ取込み機能    |
|          | 掲示板メンテナンス機能      |
|          | 店舗の実績閲覧ダッシュボード機能 |
| 店舗 PC 機能 | 商品マスタデータ取込み機能    |
|          | 期限マスタデータ取込み機能    |
|          | 売場マスタデータ取込み機能    |
|          | 有効商品マスタデータ取込み機能  |
|          | 賞味期限情報閲覧機能       |
|          | 掲示板閲覧機能          |
| 店舗 HT 機能 | 賞味期限情報登録・検索・閲覧機能 |
|          | AI 対話エージェント機能    |
|          | AI OCR 機能        |

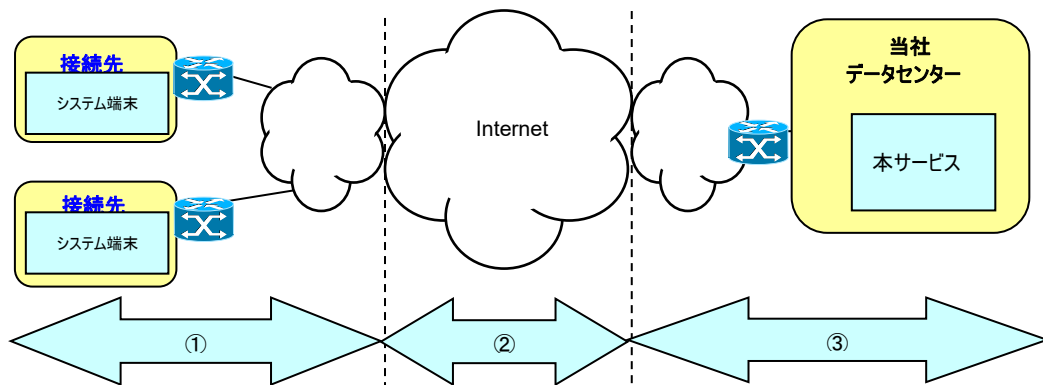
## 2. 運用体制

### 2.1. 役割分担

本サービスを運用するにあたって、役割分担を以下の通りとする。

| 部門         | 役割                                 |
|------------|------------------------------------|
| ヘルプデスク(当社) | ・契約者からのお問い合わせ対応(一次受付)              |
| システム運用(当社) | ・サービス運営における案内、連絡                   |
| システム監視(当社) | ・システム情報採取<br>・ハードウェア、ミドルウェア、サービス監視 |
| 渉外窓口(当社)   | ・契約者との渉外担当<br>・障害対応(全体制)           |

### 2.2. 運用の責任範囲



※接続先とは、契約者またはその接続先のことを指す。

当社及び契約者の責任範囲は次表の通り定める。

| 範囲                                                         | 当社 | 接続先 |
|------------------------------------------------------------|----|-----|
| ① 端末、インターネット接続環境                                           | —  | ○   |
| ② 公衆網(キャリア責任範囲)/インターネット(ISP 責任範囲)                          | —  | —   |
| ③ 当社 データセンター<br>(データセンター環境、当システムサーバー、構内ネットワーク、インターネット接続環境) | ○  | —   |

※ 「②インターネット」部分については、キャリアや他プロバイダの管理となるため、この部分の通信速度及び障害については、当社では調査不可能です。

### 3. 本サービスの定常運用

#### 3.1. サービス稼働時間

本サービスの稼働時間を下記の通りと定める。

| 対象                    | 稼働日       | 稼働時間               | 備考 |
|-----------------------|-----------|--------------------|----|
| 本サービス<br>(AI OCRを除く。) | 365日      | 1:00～24:00 23時間00分 |    |
| AI OCR                | AIベンダーによる | AIベンダーによる          |    |

※システムメンテナンス等でシステム停止の必要がある場合は、原則として1ヶ月前に当社から契約者へ連絡する。

※緊急のメンテナンスが必要な場合は、連絡なしに停止する場合あり。

#### 3.2. 各窓口の運用時間

| 項目     | 標準運用時間           | 備考                       |
|--------|------------------|--------------------------|
| ヘルプデスク | 当社営業日 9:00～17:00 | システム停止等の障害発生時は左記の限りでは無い。 |
| システム運用 | 当社営業日 9:00～17:00 |                          |
| システム監視 | 24時間毎日           |                          |

#### 3.3. 本サービスの定常運用

##### ① 通常監視

本サービスでは、以下の監視を行う。

| 監視項目  | 内容                                       |
|-------|------------------------------------------|
| インフラ  | サーバー稼働確認、ネットワーク疎通確認<br>リソース閾値監視、プロセス稼働確認 |
| 本サービス | 問合せ時、照会画面による状況確認                         |

##### ② 問題管理

| 運用項目        | 内容                                             |
|-------------|------------------------------------------------|
| 各種監視による問題検知 | ・問題の検知及び記録<br>・異常発見時の一次切り分け対応と、各機器ベンダーへの連絡等の対応 |
| 障害情報収集、分析   | 異常発生時の調査・情報収集、分析                               |
| 障害対応        | センター側異常発生時の障害対応                                |
| 再発防止会議      | 異常発生対応後のシステム面・運用面の課題対応                         |

##### ③ 変更・リリース管理

| 運用項目      | 内容                                                                                                                      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 変更・リリース管理 | システムソフトウェア、アプリケーションソフトウェア、サーバー機器、ネットワークの変更管理、リリース管理を実施<br>各種アップグレードについて、クリティカルなパッチについては検証後適用する。また機能改善によるアップグレードは適宜実施する。 |

##### ④ 構成管理

| 運用項目  | 内容                                                   |
|-------|------------------------------------------------------|
| 維持、管理 | システムソフトウェア、アプリケーションソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、ファシリティの維持、管理 |

##### ⑤ キャパシティ管理

| 運用項目 | 内容                                               |
|------|--------------------------------------------------|
| 資源監視 | サーバーの CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク使用率等の監視、ネットワークのトラフィック監視 |
| 資源管理 | 資源計画の立案と実施                                       |

#### ⑥ 可用性管理

| 運用項目     | 内容                  |
|----------|---------------------|
| サーバー監視   | サーバーの死活監視           |
| プロセス監視   | プロセスの死活監視           |
| ネットワーク監視 | ネットワークの死活監視         |
| ジョブ監視    | アプリケーションソフトウェアの異常監視 |

#### ⑦ データ保管

| 対象         | 期間                        | 削除<br>タイミング |
|------------|---------------------------|-------------|
| 賞味期限登録実績履歴 | 賞味期限日が 2 年超過したデータ         | 夜間バッチ       |
| ログ関係       | データ作成日が過去 3 カ月を経過したデータを削除 | 夜間バッチ       |

#### ⑧ データバックアップ

| 内容           | タイミング   | 対象       |
|--------------|---------|----------|
| データベースバックアップ | 1 日 1 回 | データベース全体 |

## 4. ヘルプデスクサービス

| No | 対応項目          | 対応内容                                                   |
|----|---------------|--------------------------------------------------------|
| 1  | 操作に関する問い合わせ対応 | 本サービスの操作に関する契約者からの問い合わせを受け付け、回答を行う。                    |
| 2  | 問題発生時の問い合わせ対応 | 本サービスの問題発生時の契約者からの問い合わせを受け付け、問診、調査、問題切分け、原因究明、対策提示を行う。 |
| 3  | 障害時の連絡        | 本サービスに影響がある障害発生時は契約者への連絡を行う。                           |

## 5. 運用管理指標

本サービスは以下を目標値として管理し、サービス提供を行う。

| 管理項目 | 詳細管理項目 | 説明           | 単位 | 目標                   |
|------|--------|--------------|----|----------------------|
| 可用性  | サービス時間 | サービスを提供する時間帯 | 時間 | 365 日 23 時間 00 分(*1) |

|  |              |                           |        |                                            |
|--|--------------|---------------------------|--------|--------------------------------------------|
|  | 計画停止予定<br>通知 | 計画停止によりサービスを提<br>供できない時間帯 | 時<br>間 | 原則として1ヶ月前までに契約者へ<br>通知(緊急停止が必要な場合をの<br>ぞく) |
|  | サービス稼働<br>率  | 計画停止を除くサービス稼働<br>率        | %      | 99.9%(*1)                                  |

\*1: 原因が、契約者又は契約者顧客の故意・過失、計画停止、天変地災などの場合を除く。

以上