

## SaaS 契約条件

### 1. 契約の目的

- 1.1. お客様は、520 Madison Avenue, 22nd Floor, New York, NY 10022, Tel: 800 225 5224 を所在地とする CA, Inc. (以下、「CA」といいます。) またはその関連会社から提供されるサービス型ソフトウェア (以下、「SaaS」といいます。) を購入することにより、またはお客様もしくはお客様の認定ユーザが同 SaaS を使用することによって、当該 SaaS の使用に関し、CA との間で、本書に記載した条件 (以下、「SaaS 契約条件」といいます。) を承諾したものとみなされます。本 SaaS 契約条件は、お客様からの注文に基づいて SaaS がお客様に提供された時点で、効力を生じます。

### 2. 定義

- 2.1. 「アクセス」とは、認定ユーザが SaaS をネット経由で使用することを意味します。
- 2.2. 「関連会社」とは、当事者が直接または間接的に支配する法人を意味します。
- 2.3. 「本契約(書)」とは、契約対象の SaaS に対して適用される、本 SaaS 契約条件および本書にて参照され本書と一体となることが明示された全ての文書を意味します。
- 2.4. 「認定使用制限」とは、トランザクションドキュメントに記載された料金測定基準に基づいて測定される、SaaS の使用限度を意味します。
- 2.5. 「認定ユーザ」とは、お客様ならびにお客様のために行うお客様の従業員および業務委託先業者および／もしくは関連会社、または SaaS リスティングに認定ユーザとして定義された者であって、本契約書に定められた条件と同等以上に厳格な条件の適用を受けることを前提として SaaS へのアクセスとその使用を許可された者を意味します。
- 2.6. 「料金測定基準」とは、SaaS リスティングに定義される、お客様に SaaS の料金の請求を行うための特定の基準 (ユーザ数、トランザクション数等) を意味します。
- 2.7. 「秘密情報」とは、開示当事者が秘密として保持する情報であって、書面または口頭により、専有情報、秘密情報等の表示を行った上で開示される情報、および／または、合理的な判断力を有する者であれば受領した情報の形態、性質、内容もしくは伝達方法から判断して専有性もしくは秘密性を有する情報であると認められる各種情報を意味し、例として、SaaS、ドキュメンテーション、ベンチマーク・データおよび生成された結果等がその対象に含まれます。
- 2.8. 「支配」とは、特定の法人の株式の 50 パーセント超を所有もしくは支配すること、または法の力、契約等によって特定の法人の取締役会を支配すること、またはそれらと同等の支配関係を有することを意味します。
- 2.9. 「お客様のデータ」とは、SaaS へのアクセスおよびその使用の過程で認定ユーザから提供され、SaaS の関連情報として保存される情報を意味します。
- 2.10. 「ドキュメンテーション」とは、SaaS に関連して CA または CA の企業グループに属する企業 (以下、「CA グループ企業」といいます。) から提供される各種ドキュメンテーション、技術仕様書および／またはユーザマニュアルを意味します。
- 2.11. 「不可抗力事由」とは、本契約当事者の合理的支配が及ばない事由を意味し、戦争、暴動、天災、ストライキ等による罷業 (全面的業、部分的罷業の如何を問いません。)、政府もしくは政府機関 (裁判所等の司法機関を含む。) が発布する法律、条令、規則もしくは命令、またはインターネットサービス・プロバイダーもしくは独立した (当該当事者の業務委託先業者でない) ホスティング施設が生じさせた遅延、機能停止等を含みます。
- 2.12. 「非本番環境」とは、お客様が本番環境以外に導入する、開発、テスト、ステー징、デモンストレーション、トレーニング等の実施環境を意味します。
- 2.13. 「当事者」とは、CA および／またはお客様を意味します。
- 2.14. 「本番」とは、お客様が主たる事業環境として使用する、SaaS が「実際に稼働している」環境を意味します。
- 2.15. 「SaaS」とは、トランザクションドキュメントに明記された、ウェブサイト経由で認定ユーザに提供される CA ソフトウェアのオンライン版またはオンライン・サービスを意味します。
- 2.16. 「SaaS リスティング」とは、CA が公開または提供を行う、個々の SaaS の動作パラメータ、データおよびデータセンター所在地、監査基準、標準稼働率等の明細を意味します。
- 2.17. 「SaaS のサポート」とは、SaaS のサービスが実質的にドキュメンテーションに沿った動作を示すようにするためのサポートを意味します。
- 2.18. 「計画的ダウンタイム」とは、CA が、SaaS やデータセンターのインフラをアップグレードまたはアップデートする場合など、必要なメンテナンスを定期的に行うために、お客様に 72 時間前までに予告した上で実施する、SaaS の計画的サービス停止期間を意味します。

- 2.19. 「サービスレベル稼働率(SLA)」とは、SaaS リスティングに記載された、本番中に計測される値を意味します。サービスレベル稼働率は、個々の SaaS のサービスとそのコンポーネントの能力によって異なります。
- 2.20. 「セキュリティ違反」とは、アクセス権限のない個人または法人・団体がお客様のデータにアクセスすることを意味します。
- 2.21. 「サブスクリプション期間」とは、トランザクションドキュメントに明記された SaaS のサブスクリプション有効期間および同期間満了後の更新期間を意味します。
- 2.22. 「トランザクションドキュメント」とは、CA と、お客様との間で取り交わされる、お客様が SaaS を使用するための注文にかかる文書を意味します。トランザクションドキュメントには、お客様が CA から提供を受ける SaaS に関し、使用する CA ソフトウェア、SaaS 機能明細書、およびサブスクリプション期間が明記されます。
- 2.23. 「試用期間」とは、お客様がトランザクションドキュメントに基づいて評価または試用を目的として SaaS へのアクセスとその使用を行う期間を意味します。トランザクションドキュメントに具体的な期間の記載がない場合は、トランザクションドキュメントの発効日から 30 日間を試用期間とします。なお、お客様による使用が試用とみなされるためには、トランザクションドキュメントに試用または評価を目的とする旨が明記されていることが必要です。

### 3. SaaS 提供

- 3.1. CA は、お客様に対し、お客様およびお客様の認定ユーザが、サブスクリプション期間中、本契約に準拠して SaaS へのアクセスとその使用を行うことができる譲渡不能な非独占的権利を付与します。CA は、かかる SaaS の提供にあたって下請業者を起用することができるものとしますが、その場合、当該下請業者には本契約上のお客様の権利を保護するために定められた本契約の条件と同等以上の契約条件を課すこと、ならびに、データセンターの運営に関して起用される下請業者に対しては CA の従業員と同一のセキュリティ管理および監査を実施することを条件とします。両当事者は、CA の下請業者が本契約に違反した場合は CA が本契約の条件に基づいて全面的にその責任を負うものとする旨を了解し、これに同意するものとします。
- 3.2. お客様は、SaaS へのアクセスとその使用を実行するにあたり、ドキュメンテーションに記載された最低要件(オペレーティング・システムのバージョン、ブラウザ等の要件)を充足し、これを維持する義務を負うことを承知するものとします。CA は、サブスクリプション期間中、最低要件の改訂情報を、要求に応じてお客様に提供します。
- 3.3. CA が、サブスクリプション期間中、SaaS を実行するため、または SaaS の最適化を目的として、お客様に対してソフトウェアの提供を行う場合、各ソフトウェアの内容はトランザクションドキュメントに記載されます。それらのソフトウェアは、SaaS を通じて利用可能となる特定のアプリケーションおよびウェブサービスをお客様が利用するにあたって、利用の一助としてお客様に提供されるものです。その場合、CA は、サブスクリプション期間中、お客様に対して、SaaS 関連での使用に限り、使用目的をお客様のアプリケーションまたはウェブサービスを SaaS を通じて利用可能にするのみに限定して、当該ソフトウェアを使用することができる譲渡不能な非独占的権利を付与します。これらのソフトウェアに対する権利は、お客様が以下の義務を遵守することを条件として付与されます。お客様は、お客様およびその認定ユーザが以下の行為を行わないことを約諾するものとします。(i) 当該ソフトウェアの、トランザクションドキュメントもしくは付属ドキュメンテーションによって容認されていない部分にアクセスすること、またはその使用を行うこと。(ii) 当該ソフトウェアの全部もしくは一部に対して、逆コンパイル、リバースエンジニアリング等による解析を行うこと、またはかかる解析を容認すること。(iii) 当該ソフトウェアまたはドキュメンテーションの改変もしくはアンバンドリングを行うこと、またはそれらの二次的著作物を創作すること。(iv) 当該ソフトウェアを対象に、レンタル、販売、リース、譲渡、移転もしくはサブライセンスを行うこと、または当該ソフトウェアを使用して第三者の利益のためにホスティング、サービスビューロー、オンデマンド、アウトソーシング等のサービスを提供すること。(v) 当該ソフトウェアまたはドキュメンテーションに表示もしくは記載された所有権表示文言、ラベル、マーク等を除去すること。(vi) 当該ソフトウェアを、与えられた権利の範囲を超えて使用すること。エージェント等のプログラム、ソフトウェア等をインストールした場合、お客様は、サブスクリプション期間が終了した時点でそれらのアイテムをアンインストールし、CA に返却するか、または破棄もしくは削除を行った上で、その事実を証明する証明書を提出するものとします。
- 3.4. SaaS が試用版として提供される場合、お客様は、試用期間中、トランザクションドキュメントに記載された使用制限を遵守の上、試用および評価のみを目的として SaaS へのアクセスとその使用を行うことに同意するものとします。お客様に与えられた SaaS へのアクセスとその使用を行う権利は試用期間の終了と同時に自動的に消滅し、お客様は、SaaS へのアクセスとその使用を中止すると共に、SaaS の一環として提供されたエージェントないしソフトウェアのコピーをアンインストールの上、それらのソフトウェアのコピーまたは部分コピーのすべてがお客様のコンピューターのライブラリ、記憶デバイス等から削除および廃棄されたことを事実として保証する書面を CA に提出するものとします。お客様が試用期間終了後も SaaS の使用の継続を希望される場合は、トランザクションドキュメントを取り交わして所定の料金を支払うことが必要になります。試用期間中、SaaS は「現状有姿の状態」で提供され、CA は、お客様が行った SaaS へのアクセスおよびその使用に関し、保証、SLA または補償の提供を一切行いません。試用期間の終了後は、試用期間中の入力データおよび SaaS の設定を保存または利用すること

はできません。

#### 4. 発注および引き渡し

- 4.1. お客様は、お客様に付与される SaaS の使用权は、トランザクションドキュメントに記載された内容に基づき、同注文の条件に従って提供される旨を承知するものとします。トランザクションドキュメントには、認定使用制限および料金が記載されます。CA は、CA がトランザクションドキュメントを締結することにより同トランザクションドキュメントに基づいて SaaS の提供を実行します。お客様所定の発注書（印刷約款等含みます。）に本契約の条件と異なる条件または矛盾する条件が記載されている場合、それらの条件は無効とみなされ、SaaS への適用対象から除外されます。トランザクションドキュメントに別段の記載がない限り、CA はお客様による SaaS の使用状況をモニターします。お客様の使用が認定使用制限を超過した場合、超過分は超過使用の注文として取り扱われ、トランザクションドキュメントに記載された所定の料金がお客様に請求されます。上記超過分は、残余サブスクリプション期間を通じて認定使用制限に算入されます。お客様は、SaaS の購入は将来 CA によって何らかの機能が提供されることを前提としていない旨を承知するものとします。また、お客様は、トランザクションドキュメントまたは CA のサポートサイト（<http://support.ca.com>）（以下、「CA サポートサイト」といいます。）に記載または掲載されるサービスカタログアイテムを、別途トランザクションドキュメントを取り交わし、CA サポートサイト上にチケットをオープンし、トランザクションドキュメントに記載された指定場所に注文を提示し、または該当する場合に別途プロフェッショナル・サービス契約書を締結することによって注文することができます。上記の注文を行った場合、お客様には、それらの料金につき、支払いの義務が生じます。

#### 5. 秘密情報

- 5.1. 各当事者は、他方の当事者から秘密情報を受領したときは、その情報を秘密として保持する義務を負い、当該情報に関しては本契約によって許容された範囲外の開示または使用を行うことはできません。受領当事者は、開示当事者の秘密情報を、自らの専有情報または秘密情報を扱う場合と同様の方法により、かつ、一般に相当とみなされる注意の基準を下回らない程度の注意をもって扱い、当該秘密情報を使用する場合は本契約に定められた目的のみに使用するものとします。受領当事者は、秘密情報を、当該情報を知るべき立場にある自社の従業員、代理人、財務顧問、委託業者、および弁護士に限って開示することができるものとしますが、この場合、受領当事者は、それらの者に、秘密情報の秘密の保持を、本契約の条件に従って適切に実行せしめるものとします。
- 5.2. 受領当事者は、司法上または行政上の手続に関連して、準拠法令または裁判所の命令に基づいて秘密情報の開示を義務付けられた場合は、合理的に可能な範囲内で速やかに遅滞なくその旨を書面で開示当事者に通知すると共に、開示当事者が秘密保持命令を取得すべく努力するに際して合理的な協力を提供することを条件として、当該秘密情報を開示することができるものとします。
- 5.3. 本契約においては、以下の情報は秘密情報から除外されます。(i) 受領当事者が、開示当事者から、無制限に開示できる旨の許可を書面で得ている情報、(ii) 受領当事者が、開示当事者から開示を受ける以前に、すでに適正に所有または知得していた情報、(iii) 開示当事者が、情報の正当な所有者である第三者から、何ら制限を課されることなく適正に受領した情報、(iv) すでに公知である情報、または受領当事者に守秘義務上の違反なくして公知となった情報、および (v) 受領当事者が、開示当事者の秘密情報を使用または参照せずに、独自に開発した情報。
- 5.4. CA は、本契約の如何なる定めによっても、(i) お客様に SaaS を提供する過程で創出されるアイデア、コンセプトおよびノウハウにつき、それらを使用する自由を妨げられないものとし、また、(ii) 同様の SaaS を他の顧客に提供する権利につき、何ら制限を受けないものとします。また CA は、お客様から提供された SaaS に関するフィードバックを、同フィードバックに基づく二次的著作物の複製、作成および頒布を行うことも含めて、CA の事業目的のために、お客様の承諾なしに使用することができるものとし、お客様はその旨を承諾するものとします。
- 5.5. 受領当事者は、開示当事者から要求があり次第、自らが保有する開示当事者の秘密情報を、すべて開示当事者に返却するか、または廃棄の上、廃棄の事実を証明するものとします。
- 5.6. 受領当事者が本条に違反した場合、開示当事者は、損害賠償等の救済のみでは十分な救済を得られない懸念があります。よって、かかる違反が生じた場合、開示当事者は、緊急差止命令、終局的差止命令、特定履行等の、管轄裁判所が適切と判断するその他の救済措置を求める権利を有するものとし、両当事者はこの旨を承諾するものとします。本条による上記の義務は、SaaS の機能（コンピューター・コードを含む）およびドキュメンテーション、本契約の重要な条件、ならびに恒久的秘密性を有する情報である旨の書面の指定があるお客様または CA の秘密情報に関しては、無期限の義務として、本契約が終了した後も永続的に効力を維持します。上記以外の秘密情報の場合は、当該情報が最初に開示された時から 5 年が経過した時点で、上記義務は消滅します。

#### 6. 料金および更新

- 6.1. トランザクションドキュメントに別途の支払い期日が記載されていない限り、全ての支払いは減額や相殺なく CA

の請求書受領から30日以内が支払期日となります。CAの請求書はその発行日から3日以内にお客様に受領されたものとみなされます。お客様は、付加価値税、物品サービス税、消費税を含むその他全ての適用される税を、料金に加算して期日に支払うものとします。

- 6.2. 支払期日が週末もしくは休日の場合、直前の営業日が支払い期日となります。お客様がCAに対する支払債務の履行を60日以上亘って懈怠または遅滞した場合、CAは、あらかじめ書面をもって通知することにより、それらの債務の全額がCAに支払われるまで、なんら賠償責任を負うことなく、本契約上のCAの義務の履行を保留することができるものとします。
- 6.3. SaaSは、サブスクリプション期間が満了する30日前までにお客様が更新の意思をCAに通知し、更新時点のCA SaaS サブスクリプション料金を適用したトランザクションドキュメントにより更新することができます。特定の SaaS 提供期間が満了または解除によって終了したとしても、かかる SaaS 提供の終了はお客様が契約される他の SaaS 提供の有効性には影響を及ぼさないものとします。
- 6.4. CAは、SaaSに関して、サブスクリプション期間中、性能の維持および発生した問題の修復を通じて常にSaaSを最適な状態に維持するため、必要なアップデート、改善、変更または新機能の追加を行うことができるものとします。アップデートを実施することによってアドミニストレータまたはユーザ・エクスペリエンスに重大な変更が生じる場合、CAは、事前に相当なる猶予をもって(少なくとも、30日前までに)お客様に通知を行うと共に、変更の内容を確認できるプレビュー・サイトをお客様に提供します。ただし、CAは、法律によって義務付けられた変更、またはセキュリティの脆弱性を修正するための変更については、直前の通知をもって、または通知なしに、その変更を実施することができるものとします。

## 7. お客様のデータ

- 7.1. お客様は、お客様のデータ(個人の特定が可能な情報も含まれます。)に関し、あらゆる権利、権原、権益を独占的に保持します。お客様のデータは、本契約上、秘密情報とみなされます。CAは、お客様のユーザ・アカウントおよびお客様のデータにはアクセスしないものとしますが、(i) データセンターの業務の運営に必要な場合、(ii) SaaSに生じた問題もしくは技術上の問題に対応する場合、または(iii) SaaSの提供およびサポートに関してお客様から特段の合理的要請がなされた場合は例外とします。
- 7.2. CAは、メタデータ、およびお客様のデータが含まれていないオペレーション・データ(システムの利用および性能統計に関するシステムログ・ファイル、トランザクション・カウント等)に関しては、CAが必要と判断したのにつき、適宜収集、変更および分析を行うことができるものとします。
- 7.3. CAは、障害発生時の復旧手順を実施し、これを維持します。お客様は、不可抗力事由が発生した場合、お客様のデータのうち、最後の回復アーカイブポイント以降のデータが回復不能となる可能性があることを承知するものとします。回復アーカイブポイントの頻度は、SaaS リスティングに記載します。
- 7.4. お客様は、サブスクリプション期間の終了時まで、SaaSを通じて各種レポートおよび情報へのアクセスを行うことができます。各レポート等は、標準的な可読フォーマット(CSV、XML)により出力された後、SaaS提供で使用する伝送プロトコルに基づいて伝送されます。サブスクリプション期間の終了時にお客様から要求されたレポートまたはデータが、SaaSによる提供の対象外である場合、または特注フォーマットを必要とする場合、要求範囲に応じた料金が発生します。料金については、お客様とCAが別途書面をもって合意するものとします。
- 7.5. SaaS提供終了後のデータの可用性、保存および廃棄については、以下の取り扱いとします。
- 7.6. お客様のデータは、サブスクリプション期間を通じてお客様に使用いただくことができ、サブスクリプション期間が満了または解除によって終了した後は、以後60日間を限度として、CAがデータを保持できるものとします。
- 7.7. お客様データのうち、サブスクリプション期間中に発生した料金請求処理に関する監査に必要なものについては、一定のデータの記録がCAのデータ保存規程および本SaaS契約条件第8条(セキュリティ)等の本契約の規定に基づいて保存されます。お客様の他のデータは、すべて、上記60日の期間内に本番・非本番を問わずすべての環境から除去されます。

## 8. セキュリティ

- 8.1. CAは、お客様データの安全性、完全性および守秘性を確保するため、物理的および技術的な予防措置を備えたセキュリティ規程を維持し、管理するものとします。CAは、それらの規程および実施基準を遵守すると共に、それらの諸規程および実施基準につき、各SaaSリスティングに明記されたコンプライアンス基準に基づく監査を受け入れるものとします。お客様は、書面で申し出ることにより、情報セキュリティ責任者等の責任者を指名し、同責任者があらかじめCAとの間で秘密保持契約書を取り交わすことを条件に、特定の監査レポート(SSA16レポート等)を閲覧することができるものとします。
- 8.2. CAは、お客様のデータに生じた無断アクセス、改変、盗難または破壊に関しては、それらがCAの過失または意図的な不正行為によって生じたものでない限り、一切責任を負担しません。上記が生じた場合、CAが当該データ

をその直近のバックアップ分から復元すべく商業上相当とみなされる努力を行うことをもってお客様への唯一の救済とし、CAが負担する義務のすべてとします。またCAは、お客様またはお客様の認定ユーザがドキュメンテーションに違反する行為(作為または不作為)を行ったために生じたお客様のデータへの無断アクセス、データの改変、盗難、破壊等に関しても責任を負担しません。

- 8.3. CAは、個人データの処理に関する欧州連合指令 95/46/EC(以下、「欧州指令」といいます。)の実施につき、欧州連合加盟国による実施の取り決めに遵守するものとします。CA, Inc. は、セーフハーバー・プログラム認定企業として、同プログラムが存続する限り、またはCAがデータの移転に関して法的に認知された別段の手段を採用する時まで、同プログラムの実施を継続します。
- 8.4. CAは、お客様または認定ユーザに害を及ぼすセキュリティ違反が生じたと判断した場合、またはその恐れがあると判断した場合、5営業日以内にその旨をお客様に通知するものとします。CAは、かかる通知を最初に行った後、当該セキュリティ違反について合理的詳細を記載したインシデント・レポート、損害を最小限に止めるためにお客様において講じるべき措置等も含めて、同セキュリティ違反の調査に関してCAが実施した対策の内容を定期的にお客様に報告します。それらの報告書は、その完成時から30日以内の期間内において速やかに提供されるものとします。両当事者は、CAが法令または法規の定めによってそれらの通知または報告を上記期間内に実行できない場合、これによって生じた遅延についてはCAは責任を問われないものとするを了解し、これを承諾するものとします。
- 8.5. CAは、サブスクリプション期間中、お客様に、CAがセキュリティに関してSaaSリステイングを遵守していることを検証することを目的として、お客様へのSaaSの提供を行うCAのデータセンター内の業務を、あらかじめCAと合意した独立した第三者を通じて監査することを許可します。監査は、当該第三者が、事前にCAと秘密保持契約を取り交わすことを条件に、年に1回を限度として、実施の30日前までに監査を要請する目的および監査の範囲を記載した書面をもって予告した上で行います。同監査は、通常の業務時間内に、業務の妨げにならない態様で実施するものとします。外部監査によってCAがSaaSリステイングに定められた基準を満たしていないと判断された場合、CAは、監査内容の検討を行い、監査判断に同意するときは、問題に対処するための計画書を提出の上、お客様からの通知を受領した時点から30日以内にその実施を実行するものとし、また、監査判断に同意できないときは、両当事者間で解決のための協議を行うものとします。監査の実施にあたり、時間および業務の中断が必要となるときは、お客様に、費用として、別途両当事者間で合意する金額の支払い義務が生じる可能性があります。

## 9. SaaSのサポート

- 9.1. CAは、サブスクリプション期間の開始と同時に、トランザクションドキュメントに記載されたお客様の技術担当者あてに、SaaSへの接続とアクセスに関する情報を記載したeメールを送信します。
- 9.2. サブスクリプション期間中は、SaaSのサポートがお客様に提供されます。お客様は、CAのサポート用ウェブサイト、またはCAが適宜指定する他のサイトもしくは通知手段を通じて、SaaSのサポートにアクセスすることができます。
- 9.3. SaaSのサポートを要請する場合、お客様は、お客様番号またはサイトID番号、インシデントの重大度、SaaSの種類、SaaSの環境(本番用または非本番用)、インシデントの内容、お客様の環境または解決対象の問題の中身に詳しい技術担当者等の関連情報を、英語で、サポートの担当者に提供するものとします。お客様は、CAとのコミュニケーションを通じて、問題の存在を確認し、その問題を再現させる条件についての情報を提供すべく、合理的な努力を行うものとします。
- 9.4. CAでは、お客様から技術担当者に関する情報を受領次第、適切な資格を持つサポートエンジニアが、迅速かつ的確にSaaSのサポートを提供します。SaaSのサポートの内容は以下のとおりです。
  - i. CAのサポート用ウェブサイト(現行アドレス:<http://support.ca.com>)にアクセスすることによって利用できる年中無休24時間体制のサポート。同ウェブサイトには、ダウンロード可能なCAのソフトウェアおよびドキュメンテーション、インシデントの重大度についての記載(レスポンス目標/解決目標の記載を含む)、グローバルベースのユーザ・コミュニティおよび地域ベースのユーザ・グループ、FAQ(一般的な質問と回答)、サンプル、webcastレコーディング、デモンストレーション、使用上のヒント、技術上の更新情報、HYPER通知など、CAからの各種利用情報が掲載されます。
  - ii. オンラインまたは電話によるCAのサポートを通じて行う、CAのヘルプデスクへのアクセスならびにインシデントのオープンおよび管理。
  - iii. 本番環境のサポート: 重大度1のインシデントに対する24時間体制のサポート、および重大度2-4のインシデントに対する通常の業務時間内のサポート。
  - iv. 非本番環境のサポート(適用される場合): すべての重要度のインシデントを対象とする通常業務時間内のサポート。
  - v. CAサポートエンジニアによる双方向の遠隔診断サポート。お客様のソフトウェアまたはシステムに内在するサ

ポート上の問題に関し、CA のサポートエンジニアがブラウザベースの遠隔操作機能を利用してインシデントのトラブルシューティングをリアルタイムで安全に実施します。

- 9.5. ファイルの保管、自動バックアップ、定期的なファイル更新、基本レポートの作成等の追加のサポートは、トランザクションドキュメントまたは SaaS リスティングにかかるサポートについての記載がある限り、提供される SaaS の種類に従い、CA の判断に基づいて提供されます。サポートを追加する場合は、事前に CA と書面で合意する必要があります。
- 9.6. お客様は、サブスクリプション期間中、SaaS を最適な状態で使用するために特別なスクリプト、コネクタ、カスタマイズ等を必要とするときは、それらのサービスを CA に要請することができるものとします。それらのサービスは、所定の料金により、または別途両当事者が合意する条件に従い、CA とのプロフェッショナル・サービス契約書に基づいて提供されます。

## 10. お客様の責任

- 10.1. お客様は、SaaS にアクセスする際に保存または送信されるデータ、情報等に関する責任も含め、SaaS へのアクセスに伴ってユーザ・アカウントに関して発生するすべての活動に責任を負います。お客様の環境内のアプリケーションおよびお客様からの委託を受けて第三者サービス・プロバイダーがインストールしたアプリケーションのうち SaaS に統合されるものについては、お客様がその管理およびサポートを行うものとします。また、お客様は、Web ブラウザベースのソフトウェアのプラグインなど、SaaS に使用する目的でお客様の環境内にダウンロードされたコンポーネントについても、管理責任を負担するものとします。
- 10.2. お客様は SaaS に関連して他のソフトウェア、ハードウェアまたはサービスと連結する第三者のリンクを統合または利用できる立場にあることから、お客様ならびにお客様の関連会社、認定ユーザおよびその他お客様の代理行為を行うものがそれらの第三者のリンクを使用する場合は、使用者が独自の判断で使用するものとします。CA は、お客様またはお客様の関連会社もしくは認定ユーザが使用する第三者のリンクまたはそれらの第三者プロバイダーの行為もしくは不作為に関して、如何なる責任も負担しません。
- 10.3. お客様は、以下のことを行うことができないものとします。(i) 本契約で想定されていない、ユーザ以外の無権限の第三者に SaaS を利用させること。(ii) SaaS の提供に害を及ぼす可能性のあるコード(悪質コード、マルウェア等)を送信または保存すること。(iii) SaaS または SaaS に含まれるデータの統合性を故意に阻害すること。(iv) SaaS または SaaS に関連するシステムもしくはネットワークに無許可でアクセスしようとする。 (v) 本契約で明示的に許諾されている場合を除き、第三者に対しサービスを提供する目的で SaaS を利用すること。(vi) 第三者のオペレーションを妨害するために、オーバーロード等の異常を発生させ、または多数のエージェントを設定するなどの行為を行う目的で SaaS を利用すること。お客様は、本条の義務に違反した場合、本契約上、重大な違反を犯したものとみなされます。

## 11. 保証

- 11.1. CA は、お客様が本契約を遵守する限り、サブスクリプション期間中、SaaS が、実質的に、適用対象のドキュメンテーションに沿って動作することを保証します。本保証は、試用期間中は適用されません。
- 11.2. **CA は、上記の保証を除くほかは、法によって認められる限り、第三者の保証、商品性、適格性および品質の満足性に関する各黙示保証、特定の目的への適合性の保証等も含め、明示黙示の如何を問わず、一切保証を行いません。**
- 11.3. お客様は、(i) SaaS にアクセスするために必要なお客様のデータまたは情報を送信する権利を自らが具備していること、(ii) ユーザ・アカウントに関して生じるすべての活動について責任を負うこと、および (iii) SaaS を利用して、スパム、重複メッセージ、一方的なメッセージなどを送信しないこと、また、猥褻的、脅迫的ないし違法な素材または児童に有害な内容もしくは第三者のプライバシー権を侵害する内容を含んだ素材を保存しないことを保証するものとします。

## 12. 保証に基づく救済

- 12.1. CA が上記保証に違反したことが立証された場合、CA は、(i) SaaS に生じた欠陥を是正すべく合理的な努力を行うこと、(ii) 当該 SaaS をドキュメンテーションの仕様に実質的に適合する SaaS と交換すること、または (iii) CA が商業的に現実的な努力をもって上記 (i) もしくは (ii) の方法による救済を目指すもその実現が得られないときに、当該 SaaS のサブスクリプションを解除の上、すでに支払われた料金のうち、当該サブスクリプション期間の残余期間の割合に応じて算出された未使用相当額を返金することのいずれかを、CA の任意で行うことができるものとします。お客様は、本保証の利益を享受し、本書に記載された救済を得るためには、違反の発生から 30 日以内に、違反内容の合理的詳細を記載した書面をもって違反の申し立てを行わなければなりません。CA に保証違反が生じた場合は、上記救済をもって、当該違反に関してお客様に与えられる唯一の救済とし、CA が負担する義務のすべてとします。

### 13. サービスレベル・コミットメント

- 13.1. サービスレベル稼働率は、CAが定期的実施するレポートを基に、客観的基準に基づいて測定します。レポートは、お客様からの要求に応じて提供します。お客様は、サブスクリプション期間中に SaaS にアクセスできない状態が生じた場合、CAに連絡して SaaS レポートを要求することができます。
- 13.2. SaaS の稼働率が SaaS リスティング に記載されたデフォルト閾値を月間ベースで 3 ヶ月連続で下回ったとお客様が判断し、CA がその事実を確認したときは、お客様は、SaaS リスティングに記載の救済策のいずれかを選択することができるものとします。
- 13.3. 以下の各事象は、サービスレベル稼働率の計算対象から除外されます。(i) 不可抗力事由 (ii) 計画的ダウンタイムに伴うサービスの停止 (iii) お客様のネットワークまたはドメイン・ネーム・サーバ上の問題によるサービスの停止 (iv) お客様が CA の許可を得ずに、ないしは CA に無断で行った、お客様側のコンフィギュレーション、スクリプティング、コーディング (v) インターネットの停止 (vi) お客様の要請に基づく停止 (vii) SaaS の本番稼働を妨げるお客様側環境の変更 (viii) お客様が、CA 以外からの提供によるサービスまたはコンポーネント(お客様環境下でのライトウェイト・ディレクトリ・アクセス・プロトコル(LDAP)等)に依存しているために、SaaS のサービスにログインできない状態。

### 14. 補償

- 14.1. CA は、お客様がサブスクリプションを開始した時点で、お客様が本契約に基づいて SaaS を購入し、これを使用したことにより、有効な米国特許、またはお客様に SaaS の使用可能地域として認められた法域内の有効な著作権を侵害したとする主張が第三者によってなされたときは、かかる主張に関してお客様を免責し、お客様に生じた損失等の諸負担について補償の義務を負うと共に、その任意によって和解の選択を行うことができるものとします。この場合、CA は、自らの費用負担により、(i)お客様が SaaS の使用を継続できる権利を取得すること、(ii) 侵害を回避するために SaaS の修復、変更もしくは交換を行うこと、または (iii)お客様が支払った補償対象の SaaS のサブスクリプションの料金を、上記主張の事実が CA に伝達された日として立証された日から起算した残余契約期間に応じて按分により返金することのいずれかを、自らの任意に基づいて実行することができるものとします。
- 14.2. CA は、(i) SaaS に CA 以外の者が変更を加えたこと、または SaaS に対して無断アクセスが行われたことが原因となって侵害の主張が生じた場合、(ii) SaaS が SaaS 機能明細書、関連ドキュメンテーション、および/または CA のガイドラインの定めと異なる方法で使用されたことによって侵害の主張が生じた場合、(iii) CA が公開した、SaaS に使用されている CA ソフトウェアのアップデートまたはパッチを使用していれば侵害の主張を回避できたと判断される場合、(iv) SaaS を第三者の製品と組み合わせて使用したことが原因となって侵害の主張が生じた場合、および (v) お客様が当該 SaaS の料金を CA に支払わなかった場合においては、補償の責任を負いません。本契約に基づく補償は、CA がお客様の特別な指示によって制作した CA ソフトウェアに対しては適用されず、CA はかかる CA ソフトウェアに関して補償の責任を負いません。侵害の主張が生じた場合は、上記の措置をもって、CA が負担する補償義務のすべてとし、知的財産権等の財産権の侵害もしくは悪用またはその疑いが生じた場合にお客様に対して提供される救済のすべてとします。
- 14.3. 各当事者は、本契約を原因として人身事故が発生したとする訴えが第三者から提起され、その結果他方の当事者が裁判所から損害賠償金、料金(合理的な範囲の弁護士料を含みます。)、科料、判決債務、費用等の支払いを命じられた場合、かかる賠償責任が自らの重過失または故意の不法行為に起因して生じたものであるときは、それらの賠償等に関して他方の当事者を免責し、そのすべてを自らの負担で補償するものとします。
- 14.4. お客様は、本契約に基づいて CA に提供したデータ、資料、アイテムまたは情報がそれらの提供が行われた法域内において米国特許、著作権または商標を侵害したとする主張が提起されたときは、かかる主張に関して CA を免責し、CA に生じた損失等の諸負担について補償の義務を負うものとします。
- 14.5. 上記の各補償は、(i) 被補償当事者が、侵害申し立ての事実とその内容を補償当事者に速やかに通知すると共に、その防御に協力すること、(ii) 当該申し立てへの対処の仕方について、和解条件も含め、すべての裁量権が補償当事者に与えられること(ただし、和解については、被補償当事者に金銭の支払いまたは責任の自白を求める内容の和解は認められません。)、および (iii) 被補償当事者が、補償当事者の合理的指揮に基づいて進める抗弁または和解の手に支障をきたす訴訟を提起しないことを条件とします。

### 15. 賠償責任の限定

- 15.1. いずれの当事者も(CA の仕入先も含まれます。)、権原担保責任に対する違反、CA の知的財産権に対する侵害、守秘義務違反、および補償規定に基づく各当事者の義務違反に関する賠償責任を除くほかは、法によって容認される限り、a) 間接損害、特別損害、派生的損害、付随的損害、懲罰的賠償等に関しては、SaaS を使用したこと起因する利益の逸失、貯蓄金または発生料金に関する被害、データの消失等も含め、たとえ当該損害等が発生する可能性について予告を受けていたとしても、一切賠償の責任を負わないものとし、かつ、b) 各当事者が負担する賠償責任は、当該 SaaS の契約期間中に支払われた料金もしくはその他 CA に支払うべき債務の金額を

超えないものとします。

## 16. 契約期間および契約の終了

- 16.1. 本契約は、本条の定めに従って解除されない限り、サブスクリプション期間の全期間を通じて効力を維持します。
- 16.2. 各当事者は、(a) 他方の当事者が重大な違反を生じさせた場合に、(i) 非違反当事者が違反の事実を書面をもって違反当事者に通知したにもかかわらず、(ii) 違反当事者が、30 日(もしくは、両当事者が別途合意する期間)を経過してもその違反を是正しないとき、または (b) 他方の当事者が倒産状態となった場合において、法が容認する限り、本契約を解除することができるものとします。
- 16.3. 解除によって本契約が終了したとしても、各当事者は、解除時点ですでに発生していた義務または当該時点より前の時点に起因する義務に関してはその履行責任を免れることはできず、またいずれの当事者も、本契約上の違反に関して、損害賠償等の請求可能な救済措置を求める権利を妨げられないものとします。

## 17. 紛争の解決

- 17.1. 本契約または本契約の解釈に起因する紛争、紛議またはクレーム(以下、併せて「紛争」といいます。)は、すべて本条の規定に従って解決するものとします。紛争が生じた場合、両当事者は、正式な紛争解決手続を開始するに先立ち、可及的速やかに面談し、十分に協議を尽くす上で合理的に必要と判断される回数と期間を費やして、当該紛争の解決に向けて誠実なる協議および交渉を行うものとします。お客様および CA は、紛争解決の付託を受けた時から 30 日を経過してもその解決に至らない場合、それぞれ本契約の対象事項に日常的に関与していない自社のシニア・エグゼクティブ 1 名を指名の上、正式な訴訟手続を待たずしてその紛争を解決すべく、誠意を持って交渉するものとします。
- 17.2. 紛争解決のための正式手続は、(i) 指名されたシニア・エグゼクティブが、当該紛争事案に関して引き続き交渉を行っても円満な解決が見込めないと判断した時点、または (ii) 指名されたシニア・エグゼクティブに当該紛争事案の解決が付託された日から 30 日を経過した日のいずれか早く到来する日まで、開始することができないものとします。上記 (i) および (ii) の各規定は、出訴期限の満了を回避するための訴訟、または自らの利益を保護する上で合理的に必要と判断される差し止め請求等の可能な救済措置を求めるための訴訟に関して、各当事者による正式な提訴を妨げないものとします。

## 18. 雑則

- 18.1. **契約内容の変更** 本契約の条件は、両当事者が書面をもって合意した場合にのみ、変更することができます。
- 18.2. **不可抗力** 本契約の別段の定めにかかわらず、いずれの当事者も、支払義務および守秘義務を除くほかは、自らの行為につき、または行うべき行為を怠った場合に、かかる行為または懈怠を生じさせた理由が不可抗力事由に起因するときは、その行為または行為の懈怠に関して責任を問われないものとします。
- 18.3. **契約当事者の独立性** 両当事者の関係は、お客様／独立した契約者の関係とします。
- 18.4. **譲渡** CA が特定の事業もしくは製品群に関する自らの権利または自らの資産の実質的全部を譲渡、売却等によって第三者に移譲した場合に、当該被譲渡人が本契約上の義務を履行することに同意したときは、CA は、お客様に書面をもって通知することにより、本契約上の自らの権利および義務を当該第三者に移譲することができるものとします。いずれの当事者も、本契約によって許容される場合のほかは、あらかじめ他方の当事者の承諾を書面で取得しない限り、法の適用等の如何なる根拠によろうとも、本契約を譲渡人の関連会社以外の第三者に譲渡することはできません。ただし、上記の承諾は、これを不当に留保してはならないものとします。本項に違反して行った譲渡は、無効とみなされます。本契約は、本契約の両当事者ならびにそれぞれの承継人および譲受人を拘束します。
- 18.5. **輸出入** お客様は、SaaS が輸出管理規則等(15 CFR 730-774)を含むアメリカ合衆国の諸法令の適用を受けることを承知し、輸出入に関して準拠すべきあらゆる法令・法規を遵守するものとします。お客様は、SaaS につき、化学兵器、生物兵器、核兵器、ミサイル等に関連した用途に使用しないこと、および、SaaS がそれらの用途に使用される可能性がある場合に、それを承知の上で(または承知すべき理由があるときに)、その SaaS の移転または再販売を行わないことを約諾するものとします。
- 18.6. **公表** いずれの当事者も、公表内容について他方の当事者から承認を得ない限り、本契約に関してプレス・リリースを発表することはできないものとします。各当事者は、それぞれの顧客またはベンダのリストに他方の当事者の名称およびロゴを記載する場合、他方の当事者が定める標準ガイドラインに準じてその記載を行うものとします。
- 18.7. **通知** 本契約に基づく通知は、すべて、本契約に明記された各当事者の住所地あてに、交付送達、配達証明郵便、ファクシミリ、または宅配便業者の翌日配達便によって送達されるものとします。各通知は、交付送達の場合はその送達時において、ファクシミリで送達された場合はその送信が電子的に確認された時点で、また配達証明郵便または翌日配達便で送達された場合はその引き渡しを確認された時点で、それぞれ送達が有効に行われ



たものとみなされます。

- 18.8. **見出し** 本契約書の各条項の見出しは、単に参考用として挿入されたものであり、本契約の条文の解釈には一切影響を及ぼしません。
- 18.9. **効力** 本契約の特定の条件または規定が無効と判断された場合、それらの条件または規定は、本契約の他の部分の効力には一切影響を及ぼさないものとする。
- 18.10. **第三者** 本契約は、トランザクションドキュメントまたは SaaS 機能明細書に明確なる別段の定めがない限り、第三者に対しては、如何なる権利も付与せず、如何なる義務も賦課しません。本契約に起因する訴訟は、お客様または CA のみがこれを提起することができるものとしします。
- 18.11. **準拠法** 本契約は、日本法(抵触法の規定を除きます)に準拠し、本契約の解釈および執行力についての判断はすべて同法に基づいて行うものとしします。本契約に起因または関連して訴訟が発生した場合、両当事者は東京地方裁判所の専属的裁判管轄権に従うものとしします。本契約は、国際物品売買契約に関する国連条約の適用を受けないものとしします。
- 18.12. **存続規定** 本契約の規定のうち、定義、秘密の保持、所有権、お客様のデータ、お客様の責任、補償、賠償責任の限定、契約の解除、および雑則に関する各条項は、本契約が終了した後も、引き続き効力を維持するものとしします。
- 18.13. **最終合意書** 本契約書は、その関係文書と併せて、本契約の対象事項に関する最終合意書としての効力を具備し、本契約締結以前に当該対象事項に関して両当事者間で取り交わされた表明事項、提案事項およびその他情報等は本契約の締結をもってすべて効力を失います。
- 18.14. 本契約を構成する文書の間で条件の不一致または矛盾が生じた場合は、各文書の支配性の高低に従い、以下の優先順で適用の上、その不一致または矛盾を解決するものとしします。(1) トランザクションドキュメント、(2) SaaS リスティング、(3) 本 SaaS 契約条件、上記の優先順位にかかわらず、お客様が発行する発注書は、本個別契約書に明記された各関連文書のいずれに関しても、その条件を変更する効力を持たないものとしします。

以上