

前文

日本ヒルティ株式会社（「**サービスプロバイダー**」）と貴殿（「**顧客**」）によるソフトウェアおよびサービスの本サブスクリプション契約（「**契約**」）は、(i) 顧客による注文書の電子的な承諾、または、(ii) 両方の当事者が注文書に署名するか、DocuSign を介して両当事者が注文書を電子的に締結したとき（それぞれ「**発効日**」）のいずれかにより効力を生じます。いずれの場合にも、注文書には、参照文書としての別紙 1（サービスレベル契約）および別紙 2（データ処理契約）を含む本契約の条件が組み込まれます。サービスプロバイダーと顧客は、共に「**両当事者**」、または個別に「**当事者**」とも呼ばれます。サービスプロバイダーは、サブスクリプションサービスを通じてソフトウェアを使用する権利を顧客に付与することを企図し、顧客はかかるソフトウェアをサブスクライブ（定期的利用権を使用）することを企図します。ソフトウェアおよびソフトウェアの配給に必要な関連サービスに加えて、両当事者は、本契約の条件に従ってサービスプロバイダーが提供する特定の「**プロフェッショナルサービス**」に同意する場合があります。

したがって、ここで、両当事者は、前文に記載されている事項を考慮し、以下のとおり合意します：

1. 顧客によるサービスの使用。

1.1 サービスプロバイダーの義務。 サービスプロバイダーは、注文書によって参照されるサービスの説明およびサービスの特定の条件に記載されているように（以下、合わせて「**サービスの説明**」と呼びます）、および本契約の条件に従って、ソフトウェアおよびソフトウェアの配給に必要なサービス（以下、ソフトウェアおよびサービスをまとめて「**サービス**」または「**諸サービス**」とも呼びます）を顧客が利用できるようにします。サービスプロバイダーは、サービスを随時修正することができます。但し、そのような修正がサービス全体を重大に減少・縮小させないことを条件とします。サービスプロバイダーは、サービスの説明に別段の定めがない限り、発効日から 2 営業日以内に顧客にソフトウェアへのアクセスを提供することを目指します。ソフトウェアは、サービスソリューションとしてのソフトウェアの形態で顧客に提供されるウェブアプリケーションと、顧客がモバイルデバイスにインストールするモバイルアプリケーションで構成されます。合意されたサービスの範囲と品質は、サービスの説明に排他的に記載されています。サービスプロバイダーまたはその代理人が行ったサービスに関する公での声明は、書面でサービスプロバイダーが明示的に確認した場合にのみ、正式に効力を有します。サービスの説明に含まれる情報と仕様は、サービスプロバイダーによって書面で確認されない限り、サービスの品質に関する保証またはその他の種類の保証とみなされるものではありません。サービスプロバイダーは、サービスを随時更新および改善する場合があります。サービスの「**欠陥**」（セクション 7.4 で定義）を修復する、および/またはサービスの小さな改良を含むことを意味するそのような更新は、契約に含まれます。更新の他に、サービスプロバイダーは、サービスのアップグレードおよび/またはアドオンサービスを提供する場合があります。「**アップグレード**」とは、サービスの新しい能力または機能を意味し、「**アドオンサービス**」とは (i) サービスに対する別個のモジュールの形での新規および/または追加の機能パッケージ、あるいは、(ii) 他の Hilti またはサードパーティ・ソフトウェアアプリケーションとの統合または接続アプリケーション、のいずれかを意味します。アップグレードとアドオンサービスは、別途注文して、顧客が料金を支払った場合にのみ契約の対象となり、追加の契約条件が適用される場合があります。

1.2 システム要件。 顧客によるサービスの運用または利用には、サービスの説明に記載されている特定のシステム要件が必要であり、これはサービスプロバイダーの裁量により変更される場合があります。システム要件の仕様は、本契約に基づくサービスプロバイダーの義務の一部を成すものではありません。顧客は、サービスの運用または利用に必要なすべてのシステム要件を取得する責任を単独で負うものとします。サービスプロバイダーは、顧客がシステム要件に準拠していないこと、および/または顧客のネットワーク接続、通信リンク、またはインターネットに起因する問題、条件、遅延、障害、その他の損失または損害については責任を負いません。

1.3 許可されたユーザー。 サービスの説明で別途定義されていない限り、許可されたユーザーとは、契約の条件に従ってサービスを使用することを顧客が許可した顧客の従業員を意味します（「**許可されたユーザー**」）。顧客は、セクション 3.3 に従って、本契約の条件に従ってサービスの登録、アクセス、および使用を可能にするために、許可されたユーザーにソフトウェアアクセスを割り当てるものとします。

1.4 顧客の義務。 顧客は、(i) 許可されたユーザーが、登録プロセス内で会社および個人に関する完全かつ正確な情報を入力したこと、および偽名を使用していないこと、但しこれに限られない、(ii) 許可されたユーザーが、本契約の条件を遵守してサービスを使用すること、および (iii) 許可されたユーザーは、許可されたユーザーと見なされない、または第三者従業員によるサービスの不正なアクセスまたは使用を防止し、このような不正なアクセスまたは使用があった場合にはサービスプロバイダーに速やかに通知するために合理的な努力を払うこと。

2. サブスクリプション料金、支払いおよび税。

2.1 サブスクリプション料金。 顧客は、サービスプロバイダーがサービスを提供することの対価としては、サービスプロバイダーに、注文書で合意されたサブスクリプション料金を支払うものとします。

2.2 支払い条件。 支払い条件は注文書に記載され定められています。

2.3 税。 通常、サービスプロバイダーのサブスクリプション料金には税は含まれていません。顧客は、契約に基づくサービスの受領に関連するすべての売上税、使用税、および付加価値税を支払う責任を負いますが、サービスプロバイダーの総収入、純利益、または財産に基づく税は除くものとします。このセクションが定める、顧客が責任を負う税金をサービスプロバイダーが支払うか、または徴収する義務がある場合、顧客がサービスプロバイダーに適切な税務当局によって承認された有効な免税証明書を提供しない限り、適切な金額が顧客に請求され、支払われるものとします。

3. 所有権。

3.1 Hilti Corporation. Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein に住所を定める Hilti Corporation（以下「Hilti Corporation」）は、独占的かつ無制限に所有権を保持し、サービスのすべての知的財産権を留保します。当該知的財産権は、著作権、商標、企業秘密、特許、および世界中の該当する法律の下で発行、遵守または執行可能なその他の財産権、およびそれに関連するすべての人格権を含む、あらゆるコモンロー上、制定法上、その他の産業財産権及び知的財産権（「**知的財産権**」）を意味します。サービスプロバイダーは Hilti Corporation から、本契約の条件に従ってサービスを使用する権利を顧客に付与する権利を与えられています。

3.2 権利の留保。 本契約に明示的に付与された限定的な権利を条件として、本契約に明示的に記載されている場合を除き、いかなる権利も本契約に基づき顧客に付与されるものではありません。顧客は、データ、サービスプロバイダー以外の他のソフトウェア、およびサービスプロバイダーがサービスの遂行中に随時アクセスできる他の知的財産に関するすべての権利、権原、および利益を留保します。

3.3 権利の付与。 顧客は契約期間中、注文書で合意されたサービスにアクセスして使用する権利を付与され、次のオプションが利用可能です：

- 指定ユーザー。** サービスにリモートでアクセスし、注文書で定義されている指定されたユーザー数までがサービスの機能を使用するために、指定されているユーザーを許可する非独占的で譲渡不可能な権利。サービスプロバイダーへの通知により、顧客は、指定されているユーザーを別の指定されているユーザーに置き換えることができます。
- 同時ユーザー。** 注文書で定義されている同時アクティブユーザーセッションの最大量によって、サービスのリモートアクセスおよびサービスの機能の使用を許可する非独占的で譲渡不可能な権利。同時アクティブユーザーセッションとは、(i) 無線周波数デバイス、(ii) パーソナルコンピューター、(iii) CRT、および (iv) サービスにログオンして接続されている VDT、によるサービスへのアクセスおよび/または使用を意味します。
- エンタープライズ使用。** 顧客のすべての許可されたユーザーにサービスへのリモートアクセスを許可し、注文書で定義されている最大数までがサービス機能を使用する、非独占的で譲渡不可能な権利（該当する場合）。

3.4 ドキュメンテーション。 サービスプロバイダーは顧客の要求があれば、サービスの適切なユーザーガイドを提供します。

3.5 制限。 顧客は、以下のことを行わないものとします：(i) ライセンス、サブライセンス、販売、再販、賃貸、リース、譲渡、割り当て、配布、タイムシェア、サービスビューローでの提供、または許可ユーザー以外の第三者にサービスを利用させる。(ii) サービスに基づく派生物を修正、コピー、または作成する。(iii) 顧客内部での利用目的のために顧客自身のイントラネット上で行う場合以外の、サービスの一部を形成するコンテンツをフレーム化またはミラーリングする。(iv) 適用法で許可されることなく、サービスまたはその一部をリバースエンジニアリングまたは逆コンパイルする。(v) 商業的に利用できる製品または役務を構築するためにサービスにアクセスする。(vi) サービスまたはその一部の特徴、機能、インターフェース、グラフィックをコピーする。または (vii) この契約で許可されている使用範囲を超える方法でサービスを使用する。

3.6 顧客データ。 顧客データとは、サービスに関連して顧客またはその許可ユーザーに提供またはアップロードされたデータまたは情報を意味します。顧客データには、プライバシー権を侵害する資料や、サービス、あるいはそこに入っているデータのパフォーマンスを混乱させるものを含めて、侵害、わいせつ、脅迫、その他の違法または不法な資料は含まれてはいけません。サービスプロバイダーと顧客の間では、顧客は顧客データを所有し、（顧客データに個人情報が含まれる範囲で）当該顧客データに関して（適用されるデータ保護法の意味の範囲内で）責任を負うデータコントローラーとなります。サービスプロバイダーは次の場合を除き、顧客デ

ータにアクセスしないものとします：(i) サービス関連の問題またはその他の技術的な問題に対応するために必要な場合、(ii) そのような顧客データを許可されたユーザーに提供するために必要な場合、(iii) 義務を果たすために必要な場合、(iv) サービスを実行するために必要な場合、(v) 顧客から書面で要求があった場合、(vi) その他本契約の条件（別紙を含む）により明示的に許可されている場合、(vii)顧客の明示的な同意により許可されている場合。両当事者は、サービスプロバイダーおよび/またはサービスプロバイダーの関連会社が、サービスプロバイダーの企業グループのサービスおよび製品を開発、維持、および改善するために、匿名化された形式（つまり、個人にリンクできない形式）で、顧客のニーズに合わせて製品およびサービスを調整し、本契約の期間中およびその後の市場調査を目的として顧客データを使用することに同意します。サービスプロバイダーは、別紙 1 でさらに説明するように、サービスの実行および/またはリモートでのメンテナンスおよび/またはサポートの提供に必要な範囲で、顧客データ、その関連システムまたはネットワークおよびデバイスにアクセスすることができます。

3.7 顧客のインプット。顧客は、Hilti Corporation に、本サービスに関連する顧客のインプット、提案、拡張要求、推奨事項、またはその他のフィードバック（「顧客インプット」）のいずれかを使用またはサービスに組み込むことのできる、ロイヤルティの発生しない、世界規模、譲渡可能、サブライセンス可能、取消不能の永久ライセンスを付与します。Hilti Corporation および/またはサービスプロバイダーは、サービスへの顧客インプットを実装する義務を負わないものとします。

4. 守秘義務。

4.1 守秘義務。機密情報とは、次を指します：(a) ソフトウェアのソースコード。(b) 顧客データ。および(c) ソフトウェアプラン、設計、コスト、価格と名前、財務、マーケティングプラン、ビジネスチャンス、人材、研究、開発またはノウハウに関連する情報を含むがこれらに限定されない、各当事者の企業情報または技術情報。当事者は、他方の当事者の事前の書面による許可がある場合、または法律で要求され、以下のセクション 4.2 で許可されている場合を除き、本契約の範囲外の目的で他方の当事者の機密情報を開示または使用してはなりません。各当事者は、同様の種類の自社の機密情報を保護するのと同じやり方で、他方の当事者の機密情報を保護することに同意します（ただし、いかなる場合にも、最低限、合理的なレベルの注意を払い、合理的な業界技術基準を用いること）。

4.2 強制開示。一方の当事者が法律により他方の当事者の機密情報を開示することが強制される場合、その当事者はそのような強制された開示について（法的に許可される範囲で）事前に通知し、他方の当事者が開示の防止または異議申し立てを希望する場合、他方の当事者の費用負担で合理的な支援を提供するものとします。

4.3 救済。一方の当事者が本契約の機密保護に違反して他方の当事者の機密情報を開示または使用する（または開示または使用するおそれがある）場合、他方の当事者は他の利用可能な法的救済を損なうことなく、そのような行為を停止するために差し止め命令による救済を受ける権利を有するものとします。ここにおいて、両当事者は、他の利用可能な救済が不十分であることを認めます。

4.4 除外。機密情報には、以下の情報は含まれません：(i) 他方の当事者に対して負っている義務の違反なしに、一般に知られている、または一般に知られるようになるもの。(ii) 他方の当事者に対して負っている義務の違反なしに、他方の当事者による開示前に当該当事者に知られていたもの。(iii) 他方の当事者に対して負っている義務の違反なしに、当事者によって独自に開発されたもの。または(iv) 他方の当事者に対して負っている義務の違反なしに、第三者から受け取るもの（ただし、個人情報を含む顧客データは、たとえ同情報が一般に知られているか、一般に利用可能であるか、他のソースからサービスプロバイダーがアクセス可能であっても、本契約（その別紙を含む）が要求する基準に従って取り扱うものとする）

5. 使用制限。

5.1 サービスの使用と機能の制限（「使用制限」）はサービスの説明で定められています。顧客はこれを最大限に遵守し、サービスを使用する際に考慮しなければなりません。顧客は、顧客によるサービスの使用が使用制限に準拠していないために起こる、すべての保証および賠償請求および救済を放棄するものとします。

5.2 法人顧客。サービスは、建設およびサブコン業界、エネルギーシステムの構築、および建物のメンテナンスにおける専門のビジネス顧客による使用のみを目的として設計されており、他のビジネス分野や個人消費者による使用は意図していません（「使用分野」）。顧客は、顧客がサービスを使用分野外で使用したことにより起こるすべての保証および賠償請求と救済を放棄します。

6. 顧客による補償。

6.1 顧客補償。顧客は、以下に基づく第三者の請求および/または罰金に対し、サービスプロバイダーに補償を行い、免責させるものとします：(i) 上記のセクション 5.1 に記載されている使用制限に違反する範囲での顧客によるサービスの使用。(ii) 適用されるデータ保護法への顧客の違反。または(iii) 顧客のデータ及び、サービスとともにアップロードまたは使用されるその他の情報または資料。顧客から要求があった場合、サービスプロバイダーはこのような請求の防御に合理的に協力するものとし、顧客はこのような協力に関連して生じたサービスプロバイダーの、合理的な自己負担額を払い戻すものとします。サービスプロバイダーによって決定された場合、請求を防御または和解する唯一の権限は、顧客が有するものとします。ただし、その和解がサービスプロバイダーによる支払いまたはサービスプロバイダーの不正行為の認諾を伴わない場合に限りです。

7. 欠陥の場合の限定保証と救済。

7.1 サービスプロバイダーの保証。サービスプロバイダーは、大要においてサービスの説明に従ってサービスが提供されることを保証します。但し、下記のセクション 7.4 に従って、顧客が、サービスプロバイダーに欠陥の通知を行わなかった場合、サービスプロバイダーは、本条項に従った保証義務を免除されます。

7.2 顧客保証。顧客は、本契約の条件に従ってサービスを使用すること、およびそのサービスの使用が法律または規制の違反とならないことを保証します。

7.3 保証の制限。上記のセクション 7.1 で明示的に規定されている場合を除き、サービスプロバイダーは保証を行わず、口頭または書面を問わず、明示または黙示を問わず、またはサービスの使用により生じるその他の保証、条件、および表明を明示的に否認します。これには、日本の民法（明治 29 年法律第 89 号、その後の改正を含む）の下での、欠陥に対する責任（瑕疵担保責任）、もしくは契約の不適合に関する責任（契約不適合責任）、非侵害、サービスの商品性、特定の目的への適合性、顧客の要求を満たすこと、または品質の充足を含みますが、これらに限られません。疑義を避ける為に付言すると、サービスプロバイダーは、サービスが中断なく提供されること、または素材または権原に欠陥がないことを保証するものではなく、**また**、サービスプロバイダーは、通信ネットワークまたは設備を介するデータの転送に起因する損失または損害がサービスによって引き起こされないことを保証するものではありません。

7.4 保証に係る救済。顧客は、申し立てられた欠陥の説明を含め、サービスにおける申し立てられた欠陥を、不当な遅れなくサービスプロバイダーに書面で通知するものとします。ここで、欠陥とは、上記のセクション 7.1 における保証からの重大な逸脱を意味します。すべての正当な欠陥は、サービスプロバイダーが定める、合理的な期間内にサービスプロバイダーによって治癒されます。サービスプロバイダーは、修理（代替策など）、代替品の納品、又は欠陥のあるサービスに対して実際に支払われた料金の払い戻しを伴ったその時点でその時点での契約終了を、独自の裁量で決定することができます。また、サービスプロバイダーは、リモート手段を使用して欠陥を治癒する場合があります、顧客のデータ、システム、および/またはデバイスにこの目的でリモートアクセスする場合があります。顧客が損害賠償を請求する場合、サービスプロバイダーはセクション 8 に従って、責任を負います。

8. 責任の制限。

8.1 責任の制限。サービスプロバイダーは、(i) 損害がサービスプロバイダーの故意の不正行為または重大な過失により引き起こされたものである場合または(ii) サービスプロバイダーが、義務的な法令に基づいて責任を負う場合（特に、適用がある場合には、日本の製造物責任法（平成 6 年法律第 85 号、その後の改正を含む）による場合）でない限り、その法的根拠（契約違反または不法行為を含むがこれに限られない）に関係なく、契約またはサービスに関連して顧客が被った損害に対してなんらの責任を負わないものとします。本条項に基づき、顧客が被った損害に対してサービスプロバイダーが責任を負う場合でも、当該責任は、サービスプロバイダーの行為または不作為により顧客に実際に直接生じた通常の損害（通常損害）に限定されます。

8.2 損害を回避および軽減するための顧客の義務。サービスプロバイダーは、顧客データが保存されているシステム全体の毎日のバックアップコピーを作成し、データが失われた場合にこれらのシステムデータを復元できるようにします。しかしながら、サービスプロバイダーは個々の顧客の顧客データを復元しません。例：顧客による偶発的なデータ損失の場合。したがって、顧客はデータ損失による損害を回避し、軽減するための適切な措置を講じる義務を負います。

9. 期間および終了。

9.1 期間。本契約は発効日に発効し、注文書に別段の定めがない限り、期間の定めのない契約として締結されます（「期間」）。

9.2 都合による終了。各当事者は、注文書に別段の定めがない限り、暦月の末日までの、少なくとも 60 日前の書面による通知により、本契約全体を都合により終了することができます。

9.3 原因がある終了。さらに、各当事者は、適用される法的要件に従うことを条件に、正当な理由がある場合には本契約を終了することができます。

- 9.4 **契約の終了の結果。** サービスプロバイダーによる終了時には、顧客は直ちにサービスへのアクセスおよび利用を停止するものとします（以下の別段の定めがある場合を除く）。終了は、終了の発効日より前に生じた料金、または支払期限が来ており、サービスプロバイダーに支払うべきサブスクリプション料金を支払う義務から顧客を解放するものではありません（誠意をもって争われた支払いを差し控える顧客の法的権利の対象となります）。
- 9.5 **顧客データの返却。** サービスの説明に別段の定めがない限り、顧客は契約期間中およびその後 60 日間（「**抽出期間**」）顧客データを抽出することができます。サービスプロバイダーは、セクション 3.6 で規定されている匿名形式の顧客データを使用するサービスプロバイダーの権利に従い、抽出期間の終了時に顧客データを削除するか、少なくともそのようなデータをブロックします。
- 9.6 **存続規定。** 規定によって存続することを意図する本契約のすべての条項は、本契約の終了または満了後も存続するものとします。
10. **契約および/またはサブスクリプション料金の変更。**
- 10.1 **契約の変更。** サービスプロバイダーは、契約および/またはサブスクリプション料金を変更する権利を留保します（「**変更**」）。サービスの説明に別段の定めがない限り、サービスプロバイダーは、少なくとも 4 週間前の通知をもって、変更について顧客に通知します（「**変更通知**」）。顧客は、変更が有効となる（「**変更発効日**」）2 週間前の通知をもって変更異議を申し立てる権利を有します。顧客が期限内に異議を唱えない場合、これにより顧客が変更を受け入れたものとみなされ、変更の発効日に変更は有効になります。顧客が期限内に異議を唱えた場合、サービスプロバイダーは、変更なしで本契約の条件に基づいて顧客との契約を継続するか、変更の発効日に有効な契約を終了するかを選択することができます。サービスプロバイダーは、サービスプロバイダーの終了権、顧客の異議通知期間、変更発効日、および変更通知に異議を唱えなかった場合の結果について、顧客に明確に通知するものとします。
- 10.2 **サブスクリプション料金の変更。** 合意されたサブスクリプション料金は、本契約の発効日と同一の暦年の間は固定されます。その後、サービスプロバイダーは、上記のセクション 10.1 に記載の変更の手順を遵守することなく、かつ顧客の異議申し立ての権利なしで、年間 3 パーセント（3%）以下の額を一方向的にサブスクリプション料金に増額することができます。
11. **無料サービスの期間。**
- 11.1 **無料サービス。** サービスプロバイダーは、サービスの説明に記載されているように、特定のサービスを無料で提供場合があります（「**無料サービス**」）。
- 11.2 **特定の条件。** 無料サービスについては、以下の特定の条件が追加として適用され、本契約の他の条項と矛盾する場合にはこれらが優先されるものとします。
- a) **保証の除外。** サービスプロバイダーは、口頭または書面を問わず、明示または黙示を問わず、サービスの使用によって生じるかを問わず、一切の保証、条件、および表明を除外し負わないこととします。これには、日本の民法(明治 29 年法律第 89 号、その後の改正を含む)の下での、欠陥に対する責任(瑕疵担保責任)、もしくは契約の不適合に関する責任(契約不適合責任)、非侵害、サービスの商品性、特定の目的への適合性、顧客の要求を満たすこと、または品質の充足が含まれますが、これらに限られません。疑義を避ける為に付言すると、サービスプロバイダーは、サービスの可用性、またはサービスが中断なく提供されること、または素材または権原に欠陥がないことを保証するものではなく、また、サービスプロバイダーは、通信ネットワークまたは設備を介するデータの転送に起因する損失または損害がサービスによって引き起こされないことを保証するものではありません。
- b) **サービスレベル契約。** 別紙 1 に記載されているサービスレベル契約は、無料サービスには適用されません。
12. **データ保護。**
- 12.1 **データ保護。** 本契約の目的での顧客データの処理に関して、サービスプロバイダーと顧客は、別紙 2（データ処理契約）に記載されているデータ処理契約を締結することに同意します。
13. **非 Hilti サービス**
- 13.1 **非 Hilti 製品およびサービスの取得。** サービスプロバイダーまたは第三者は、たとえば、コネクタ、アドオン、実装、その他のコンサルティングサービス（「**非 Hilti サービス**」）を含む第三者の製品またはサービスを利用可能とする場合があります。顧客によるこのような製品またはサービスの取得、および顧客とこのような非 Hilti サービスのプロバイダー（「**非 Hilti プロバイダー**」）間のデータ交換は、顧客と該当する非 Hilti プロバイダー間のみで行われます。サービスプロバイダーは、注文書で別途明示的に規定されていない限り、サービスプロバイダーによって「**認証**」又はその他の方法で指定されているかどうかにかかわらず、非 Hilti サービスを保証またはサポートしません。
- 13.2 **非 Hilti サービスおよび顧客データ。** 顧客が非 Hilti サービスを本サービスとともに使用する場合、顧客はサービスプロバイダーに非 Hilti サービスおよびそのプロバイダーが非 Hilti サービスのサービスとの相互運用に必要な顧客データにアクセスする許可を付与します。そのような非 Hilti サービスの使用に関しては、顧客と非 Hilti プロバイダーの間に別の条件が適用され、顧客は非 Hilti プロバイダーとのそのような条件が顧客データの適切な保護とアクセスを保証するか否かを評価する責任を負い、および非 Hilti プロバイダーによる顧客データの開示、変更、削除、または非 Hilti プロバイダーの顧客データへのアクセスに起因するデータ保護法および規制の違反に対する責任に対処する責を負います。非 Hilti プロバイダーは、サービスプロバイダーともその関連会社の請負業者ともサブプロセッサー（DPA で定義あり）とも見なされません。サービスプロバイダーもその関連会社も、そのような非 Hilti サービスまたはそのプロバイダーによるアクセスに起因する、顧客データの開示、変更、破損、損失、削除、または適用されるデータ保護法および規制の違反に対して責任を負いません。
- 13.3 **非 Hilti サービスとの統合。** サービスには、非 Hilti サービスと相互運用するように設計された機能が含まれる場合があります。そのような機能を使用するには、顧客はそのプロバイダーからそのような非 Hilti サービスへのアクセスを取得することが必要となり、そのような非 Hilti サービスにおける顧客のアカウントへのアクセスをサービスプロバイダーに許可する必要がある場合があります。サービスプロバイダーは、そのようなサービス機能の継続的な可用性を保証することはできず、顧客にいかなる払い戻し、クレジットまたは他の補償を得る権利を与えることなくサービス機能の提供をやめる場合があります。たとえば、非 Hilti サービスのプロバイダーが非 Hilti サービスをサービスプロバイダーが受け入れられる方法で該当するサービス機能と相互運用できなくなった場合が該当しますが、これに限られません。
14. **プロフェッショナルサービス。**
- 14.1 **プロフェッショナルサービス。** 顧客は、サービスプロバイダーが提供するプロフェッショナルサービスを注文することができます。プロフェッショナルサービス料金を含むプロフェッショナルサービスの全範囲は、注文書または別途作業指示書（「**作業指示書**」）を介してサービスプロバイダーと顧客の間で合意され、そこで定められるプロフェッショナルサービスのタイミングと料金は、推定値としてのみ記載されています。
- 14.2 **特定の条件。** プロフェッショナルサービスについては、以下の特定の条件が、サービスに適用される諸規定の他に適用され、本契約の他の条項と矛盾する場合にはこれらが優先されるものとします。
- a) **作業指示書。** 作業指示書は、サービスプロバイダーと顧客の間で書面で合意するか、サービスプロバイダーが電子メールで作業指示書の案を顧客に送信し、顧客がこの提案を受け入れることで合意されます。サービスプロバイダーは、プロフェッショナルサービスを単独で、または請負業者によって提供します。ここでの各作業指示書は、他のすべての作業指示書とは別途の契約を形成し、各作業指示書は本契約の条件に従うものとします。
- b) **顧客の義務。** 顧客は、プロフェッショナルサービスの提供のために合理的な協力を提供するものとします。このような顧客による協力とサポートには、以下が含まれますが、これらに限定されません： (i) サービスプロバイダーの要求と通信に対する妥当なレベルの応答性。 (ii) 妥当な期間内に適切かつ正確な文書および情報をサービスプロバイダーに送信およびリリースする。 (iii) サービスプロバイダーによって実行されるプロフェッショナルサービスの迅速なレビュー確認。 (iv) 必要なハードウェアおよびソフトウェア環境に関するサービスプロバイダーの仕様に従って、サービスプロバイダーがプロフェッショナルサービスを提供できるようにするために必要な関連両当事者のすべての許可とライセンス（必要な第三者のソフトウェアライセンスなど）を利用可能にすること。契約サービスを実行するためにサービスプロバイダーが技術インフラストラクチャまたは顧客システムへのアクセスを必要とする場合、その範囲において、サービスプロバイダーと顧客は関連する作業指示書の詳細に合意するものとします。顧客は、サービスプロバイダーの担当者に対して顧客の施設および技術インフラストラクチャへのアクセスを許可し、契約サービスの実施に必要な範囲で追加のオフィススペースおよび機器を無料で用意します。顧客がこの条項の協力義務を怠った場合、サービスプロバイダーは、遅延を含むがそれに限定されないその懈怠から生じる帰結に対して何らの責任も負わないものとします。
- c) **期間および終了。** プロフェッショナルサービスの注文は、注文書または関連する作業指示書で指定された期間、またはそのような期間が指定されていない場合には関連するプロフェッショナルサービスが完了するまで有効です。
15. **一般規定。**
- 15.1 **両当事者の関係。** 両当事者は独立した事業者です。本契約は、当事者間のパートナーシップ、フランチャイズ、ジョイントベンチャー、代理、受託者または雇用関係を創出することではなく、創出することを意図するものでもありません。

- 15.2 定義。**頭文字が大文字の用語は、括弧（「…」）で定義された意味を持ちます。
- 15.3 通知。**本契約に別段の定めがない限り、本契約に基づくすべての通知は、少なくともテキスト形式（電子メールなど）で提供する必要があります。サービスプロバイダーは、サービスプロバイダーにおけるサービスのための顧客のアカウントの登録時に顧客が指定したアドレスおよび連絡先担当者に、電子メールでそのような通知を配信します。さらに、サービスプロバイダーは、サービス内で直接、またはサービスプロバイダーのウェブページで情報を利用可能にすることにより、顧客に通知することもできます。両当事者は、互いに提供した連絡先データの変更があった場合、直ちに相互に通知するものとします。顧客が連絡先の詳細を定期的に更新しない場合、顧客は、サービスに関するアップデート、アップグレードに係る若しくは重要な情報を受け取れない場合があります。
- 15.4 可分性。**本契約のいずれかの条項がいずれかの法域で無効、違法、または履行不能である場合、そのような無効性、違法性、または履行不能は、本契約の他の条項または規定に影響を与えることや、他の法域において、そのような条項または規定を無効にしたり履行不能にすることはありません。条項またはその他の規定が無効、違法または履行不能であると判断された場合、可能な限り最大限に当初の契約の意図どおりに取引が完了することができるよう、両当事者は誠意をもって本契約を変更し、両当事者の当初の意図に可能な限り近いものとなるよう、相互に受け入れられる方法で交渉するものとします。
- 15.5 権利放棄および累積的救済。**本契約に基づく権利の行使におけるいずれかの当事者の不履行または遅延は、その権利の放棄を成すものではありません。本契約に明示的に記載されている場合を除き、本契約で提供される救済策は、当事者の他の救済策に追加されるものであり、排他的ではありません。
- 15.6 請負業者。**サービスプロバイダーは、請負業者にサービスの実施を請け負わせる場合があります。請負サービスの提供が個人情報の処理を必要とする場合、データ処理契約に規定されている要件と義務が適用されます。
- 15.7 譲渡。**いずれの当事者も、他方の当事者の事前の書面による同意なしに、法律の運用であるか否かを問わず、本契約に基づく権利または義務を譲渡することはできません（同意は不合理に拒絶されてはなりません）。上記にかかわらず、サービスプロバイダーは顧客の同意なしに、本契約に基づいて発生する売掛金およびこれに関連するすべての担保および付随的権利を第三者に譲渡する権利を常に有します。その場合、顧客は、自らの行使しうる債権をもって、サービスプロバイダーまたはサービスプロバイダーが権利を譲渡したおよびまたは本契約に基づく義務を移転した第三者に対する債務と相殺する権利を有しません。
- 15.8 準拠法及び管轄地。**本契約は、国際物品売買条約の適用を排除し、日本の法律のみに準拠するものとします。本契約に関連する紛争の排他的な管轄は、サービスプロバイダーの登録事務所の管轄裁判所とします。ただし、サービスプロバイダーは、顧客の事業所を管轄する裁判所で訴訟を起こす権利を有します。両当事者は、これにより、これらの裁判所の管轄権を認識し、管轄場所に対する異議を放棄します。
- 15.9 さらに規定。**それぞれの注文書は、それが参照するサービスの説明、本契約およびその別紙を含めて、本契約の主題に関する両当事者間の完全な合意を成すものです。本契約に明示的に記載されているもの以外に、合意、表明、保証、約束、誓約、コミットメント、引受はありません。本契約は、その主題に関する書面または口頭でのすべての事前の合意、提案、または表明に優先するものです。本契約とここに添付または参照される1つ以上の文書との間に矛盾がある場合、合理的に実行可能な限り、文書は一貫して解釈されるものとしますが、矛盾がある場合は、次の順序で管理するものとします：（1）注文書、（2）サービスの説明、（3）本契約、および（4）その別紙。これに反するいかなる言い回しにもかかわらず、顧客の購入書または顧客の注文に関する他の文書に記載されている条項または条件は、本契約に組み込まれることも、その一部となることもなく、かかる条項または条件はすべて無効となります。
- 15.10 フォームの要件。**本契約の条項の修正、改正、または放棄は、修正、改正、または放棄の対象となる当事者によって、テキスト形式（電子メール、通知など）、または書面での合意がない限り、有効ではありません。ファックス、電子メール、またはその他の同等の形式の電子的交換または締結による送信は、そのようなフォームの要件を満たしているものとみなされます。さらに、両当事者は、単純なまたは高度な電子署名（DocuSign など）方式を適用することにより、本契約を締結、交換、保存、処理できること、およびそのような電子署名が書面による要件を遵守することとなることを認め、同意します。両当事者は、電子的な形態でのみ締結されたということを理由に、注文書および/または契約の真正性または正確性に異議を唱えないことに同意します。
- 15.11 不可抗力。**いずれの当事者も、本契約に基づく義務（金銭の支払いを除く）の履行の遅れまたは不履行に対して、そのような遅延または不履行が、天災、火災、洪水、パンデミック、地震、労働ストライキ、戦争、テロや騒乱を含む、合理的な支配を超える原因によるものである限りにおいて、責任を負わないものとします「不可抗力」。各契約当事者は、可能であれば、不可抗力の事象の影響を受けるか、または影響を受ける見込みがある場合、速やかに他方の当事者に書面で通知しなければなりません。不可抗力の事象が60日間の中断のない期間、続く場合、当事者は、本契約を終了する権利を有するものとします。
- 16. 反社会的勢力の除外**
- 16.1 表明と保証。**各当事者は、その当事者、およびその代理人またはブローカーの全て（企業または組織である場合、その取締役、その他の役員、従業員またはそれらに類するその他の者（総称して、「役員等」）が、現在、組織犯罪グループ（暴力団）、組織犯罪グループのメンバー（暴力団員）、過去5年以内に組織犯罪グループのメンバー（暴力団員）をやめた人物、組織犯罪グループの準メンバー（暴力団準構成員）、組織犯罪グループに関連する企業（暴力団関係企業）、企業恐喝者（総会屋）、社会運動等標榜ゴロ、または特別な知能を有する犯罪グループ（特殊知能暴力集団）、もしくは、前記に類するその他の人物（総称して、「反社会的勢力」）ではないことを表明し、保証する。また、いかなる役員等も将来、反社会的勢力にならないことを約束する。さらに、各当事者は、現在、以下のカテゴリーのいずれにも該当しないことを表明、保証し、また、将来、以下のカテゴリーのいずれにも該当しないことを約束する。(i) その経営が、反社会的勢力に支配されている、(ii) 反社会的勢力が、その経営に実質的に関与している、(iii) その事業の運営と維持のために、反社会的勢力を利用している。(iv) 反社会的勢力に資金を提供したり、繰り返しまたは継続的に利益を提供することにより、反社会的勢力の運営と維持に関与している、(v) その役員等が、反社会的勢力と社会的に批判される関係を持つ。
- 16.2 もう一方の当事者への約束。**各当事者は、当事者自身またはその代理人もしくはその他の第三者（企業または組織である場合、役員および従業員もしくは構成員またはそれらに類するその他の者を含む）を通じて、もう一方の当事者に対して以下の行為を行わないものとします。(i) 暴力的な要求を行う、(ii) 法的責任を超えて不当な要求を行う、(iii) 取引に関連して威圧的な発言や行動または暴力を使用する、もしくは (iv) 噂を広めることによって、または詐欺的な手段または力によって、もう一方の当事者の信用を損なう、または、もう一方の当事者の事業を妨害する。
- 16.3 終了。**当事者のいずれかが、もう一方の当事者がセクション16.1または16.2に違反していると判断した場合、又は合理的にみなした場合、当該当事者はそのような他の当事者に書面で通知を行うことにより、そのような他の当事者に対する警告または義務の履行なしに、当事者間の契約の全部または一部を直ちに終了することができます。

ソフトウェアおよびサービスサブスクリプション契約の別紙 1（サービスレベル契約）

1. サービスの可用性

1.1. 月間可用性 SLA のターゲット

サービスプロバイダーは、商業的に合理的な努力により、サービスを 1 日 24 時間、週 7 日間（24 時間 365 日）利用できるようにします。目標はサービス（Web アプリケーションまたはスマートフォンアプリケーション）へのアクセスが、全暦月の 95%の時間に利用可能となることとします（「**目標月間可用性 SLA**」）。顧客は、ターゲットの月間可用性 SLA は目標であり、保証されるものではないことを承諾します。

記載されているターゲット月間可用性 SLA は以下を除外するものとします：（i）計画的なサービスダウンタイム（以下のセクション 1.2 に記載）および（ii）不可抗力、政府の行為、洪水、火災、地震、市民の不安、テロ行為、ストライキまたはその他の労働問題（サービスプロバイダーの従業員が関与するものを除く）、サービス拒否、コンピューター、通信、インターネットサービスプロバイダー、またはサービスプロバイダーが所有、または理にかなったコントロールをしている管轄外のハードウェア、ソフトウェア、もしくは電源システムに関わるホスティング施設に関連する攻撃、ならびに障害または遅延。

1.2. 計画的なサービス停止時間。

サービスの補助又は維持を目的として（更新のロールアウトを含むが、これに限らない。）、計画的なサービス停止時間が発生する場合があります。サービスプロバイダーは、実務上可能な限り、一般的な営業時間外に計画的なサービス停止時間を計画します。サービスプロバイダーは、適切な手段（電子メールや電話など）を使用して、このような計画的なサービス停止時間をできるだけ早く、少なくとも 24 時間前には顧客に通知するよう誠意をもって努力するものとします。

1.3. 計画外のサービス停止時間。

サービスプロバイダーの管理の範囲内又は範囲外を問わず計画外のサービス停止時間が発生した場合、サービスプロバイダーは顧客に通知をするよう誠意をもって努力するものとする。サービスプロバイダーは、更に、サービスの復元の進捗状況に関する合理的な最新情報を提供し、サービスが再び利用可能になり次第ただちに顧客に通知する誠意をもって努力するものとします。

2. サポート

2.1. サポートリクエストの重大度レベル

サービスの欠陥（以下の重大度レベル 1 ないし 4）及びサービスに関する一般的な質問（以下の重大度レベル 4）のサポートリクエストを提出することができます。サポートリクエストがあった場合、重大度は以下の定義（「**重大度レベル**」）に従って決定されます：

重大度 1. 顧客による本サービスの使用が停止された、又は、顧客が作業を合理的に継続できないほど深刻な影響が生じた場合。顧客がサービスを完全に使用できない状態。業務はビジネスにとってミッションクリティカルであり、事態は緊急。重大度 1 のサービスリクエストには、次の特徴が 1 つ以上ある。

- データのすべて又は大部分が破損しているため、顧客がソフトウェア（Web アプリケーション及びスマートフォンアプリケーション）で作業することができない。
- すべての機能又はほとんどの機能が利用できない。バックアップシステムが作動していない
- ソフトウェア（Web アプリケーション及びスマートフォンアプリケーション）が継続してハングアップし、リソース若しくは応答に許容できないほどの又は継続的な遅延が生じている
- 発表された計画的及び／又は連絡された計画外のサービスダウンタイムとは別に、ソフトウェア（Web アプリケーション及びスマートフォンアプリケーション）が利用できない

重大度 2. 顧客がサービスの深刻な停止が生じている。サービスの重要な機能が使用できず、その回避策がないが、制限された機能により事業が続行可能な場合。重大度 2 のサービスリクエストには、次の特徴が 1 つ以上ある。

- 重要な機能が利用できない。バックアップシステムは作動している
- ソフトウェア（Web アプリケーションおよびスマートフォンアプリケーション）において、主要なパフォーマンスが遅延し、タイムアウトが生じている

重大度 3. 顧客がサービスの軽微な停止が生じている。影響は不便であるという程度であり、機能を復元するための回避策が必要になる場合がある。

重大度 4. サービスの欠陥として扱われないが、サービスに関する一般的な情報に関連するリクエストとされる。

2.2. サポートリクエストのサービスレベル。

サービスプロバイダーは、セクション 2.4 に記載されているサポートリクエストに応答し、商業的に合理的な努力により、以下の表に記載されてた期間内に応答する。応答時間は、セクション 2.3 で定義されるサポートチャネルの 1 つを介してサービスプロバイダーがサポートリクエストを受信してから、サービスプロバイダーからの応答を受信するまでの時間を示します。サービスプロバイダーは、追加の情報を求めるか、サポートリクエストを解決するための行動の過程に関する情報を提供することにより、解決のためのアクションに対処します。応答時間は、サービスプロバイダーの居住国の祝日を除き、サービス時間中のみとなる

重大度	目標応答時間
重大度 1	4 時間
重大度 2	1 日
重大度 3	2 日
重大度 4	4 日

2.3. サポートチャネル。

サービスプロバイダーは、サービス時間中に、サービスプロバイダーカスタマーサービス（「**サポートチャネル**」）を介して電話及びメールによるサポートを提供する。サービスプロバイダーが重大度 1 ないし 3 のリクエストに対してそれぞれ確実に確認するため、そのようなサポートリクエストはカスタマーサポート番号経由で電話で提起しなければなりません。重大度 4 のサポートリクエストは、電子メールでも送信できます。連絡先の詳細とサービス時間は、以下の [リンク](#) でオンラインで公開されています。

2.4. サポートプロセスの説明。

サービスプロバイダーは、適切な初期に重大度を付けてサポートリクエストを記録し、サポートリクエストが適切な手段で記録されたことを顧客に通知します。顧客がさらなる情報を提供する場合、サービスプロバイダーは顧客に連絡し、不足している情報を求める。顧客に固有のサポートリクエスト又は重大な問題については、回避策や他の一時的な修正または解決策が見つかり次第、サービスプロバイダーは最善の努力をもって顧客に直接通知します。一般的なアプリケーションの欠陥と改善策については、一般的なリリースドキュメントで関連情報を見つけることができ、積極的に通知されることはありません。サポートリクエストの重大度は、サポートプロセス中に調整される場合があります。

2.5. 顧客データへのアクセスとリモートアシスタンスツールの使用。

サポートサービスを提供できるようにするために、サービスプロバイダーは、リモートアシスタンスツールを使用するか、契約及び適用されるデータ保護法及び法律に従って顧客データにアクセスする必要がある場合があります。サービスプロバイダーにリモートアシスタンスツールの使用を許可することにより、顧客はサービスプロバイダーに顧客のデータへのリモートアクセス、及び関連するコンピューターやデバイスへの一時的なアクセスと制御を許可することに同意する。サービスプロバイダーへのリモートアクセスを許可する前に、顧客は関連するデバイスにあるデータのバックアップなどの適切な手段を講じ、サポートリクエストに関係のない顧客の機密情報がリモートセッションを介して利用又は交換されないようにしなければなりません。顧客の同意がない場合、提供されたサービスに関連しないデータ、サービスプロバイダーによっていかなる形式でも保存又は処理されません。

2.6. エスカレーションプロセス。

顧客がサポートリクエストに応じて質の高い、又はタイムリーなサポートを受けていない、若しくは顧客が緊急にビジネスの問題に関連する重要なサポートについてサービスプロバイダーの経営陣に伝える必要があると誠意をもって確信する場合、顧客はサービスプロバイダーに連絡してサポートリクエストをエスカレーションし、顧客と協力してアクションプランを作成することを求めることができます。

3. 顧客の義務

3.1. 連絡先担当者の可用性。

顧客はサポートリクエストを解決する際に、連絡先担当者の合理的な対応を提供する必要があります。

3.2. プロセスの更新。

顧客は、以下の変更／更新をサービスプロバイダーに確実に伝える必要があります。

- サポートリクエストが提起されてから発生した／利用可能になった情報の変更／追加のうち、サポートリクエストに影響するもの。
- サポートリクエストの解決に影響を与える可能性のある顧客のサイトのシステム環境の変更。
- サポートリクエストが有効でなくなった場合（解決済みなど）。

3.3. システム要件と最新バージョン。

サービスのサポートを受けるためには、サービスの説明に記載されている最小限のシステム要件を確実に遵守する必要があります。

3.4. ユーザーコミュニティとのコミュニケーション。

サービスプロバイダーは、システム関連のイベント（たとえば、計画的なサービスダウンタイムなどの連絡）について、サービス内のお知らせまたはサービス専用情報 Web ページを介して顧客に通知します。関連する顧客のエンドユーザーに対して、このイベントについて通知することは顧客の義務です。

3.5. 協力の不履行

顧客が上記の義務を果たさない場合、サービスプロバイダーはこれに起因する結果について責任を負わないものとします。これには、サポートリクエストの解決の遅延及び／又は本契約に記載されているサービスレベルの不履行が含まれますが、これらに限定されません。

3.6. サービスレベル契約の適用外。

サービスの説明に別段の定めがない限り、サービスレベル契約は、以下には適用されません： (i) 無償で提供されるサービス、(ii) モバイルアプリケーション用に提供されるサービス、(iii) アドオンサービス、及び (iii) 非 Hilti サービス（「除外サービス」）。サービスプロバイダーは、除外サービスの利用について保証せず、除外サービスのサポート又は修正サービスを提供しません。

ソフトウェア及びサービス・サブスクリプション契約（以下「本契約」という。）

の

別紙 2 - データ取扱い契約又は本 DPA

本 DPA において使用されている用語は、本契約に基づく用語と同じ意味を有するほか、本 DPA においてさらに定める意味を有するものとする。

本 DPA は、以下の当事者間で締結される。

- (i) 管理者（以下「**管理者**」という。）として行為する本件顧客、及び
- (ii) 処理者（以下「**処理者**」という。）として行為するサービス提供者
- (iii) 個別に「**当事者**」といい、併せて「**両当事者**」という。

本 DPA は、適用されるデータ保護法の要件の遵守を目的としている。これはすなわち、適用される現地のデータ保護法が GDPR（EU 一般データ保護規則）ではない場合に、GDPR に定める内容及び義務がかかる現地法に準用されるとみなされるべきであることを意味する。現地法に同等の義務が存在しない場合、本条項は、GDPR の条項を本 DPA の規定目的の明確化のための解釈指針として参照することで GDPR に規定されている義務と同等水準の保護を適用するべく定められた契約上の義務とみなされなければならない。

1. 本 DPA の目的

サービス提供者は、本契約に基づき本件サービスを提供する過程において、適用されるデータ保護法上、本件顧客を管理者として個人データ（以下「**顧客個人データ**」という。）の取扱いを行うものである。本 DPA は、サービス提供者の顧客個人データの取扱い業務について、両当事者のデータ保護に関する権利義務を定めている。

2. 取扱い範囲

- 2.1. サービス提供者は、GDPR 第 28 条の意味の範囲内で、本件顧客に代わり、かつ本件顧客の指示に従って、顧客個人データを取り扱うものとする。両当事者は、本件顧客は GDPR 第 4 条第 7 項で意味するところの管理者であり、サービス提供者は GDPR 第 4 条第 8 項で意味するところの処理者であることを合意する。
- 2.2. サービス提供者による顧客個人データの取扱いは、サービス内容説明【リンク】（以下「**サービス内容説明**」という。）に明記されている方法、範囲及び目的に従って行われる。かかる取扱いは、個人データの種類及びデータ主体の類型に関連し、サービス内容説明に明記されている取扱い業務を含むが、両当事者による本契約締結時現在、適用のある取扱い業務は、本 DPA の別紙においても記載されている場合がある。何らかの齟齬がある場合には、オンラインのサービス内容説明に記載されている取扱い業務が優先されるものとする。
- 2.3. 取扱いを行う期間は、本契約の期間又はその他サービス内容説明に定める期間とする。
- 2.4. サービス提供者は、個々のデータ主体を特定できなくなる方法で顧客個人データを匿名化又は集計し、本契約に定める目的のためにデータをかかる形式で使用する権利を留保する。両当事者は、匿名化され上記の要件に従って集計された顧客個人データは、本 DPA の目的上、もはや顧客個人データとはみなされないことに合意する。
- 2.5. サービス提供者による顧客個人データの取扱いは、原則として、サービス提供者の国内、欧州連合内又は欧州経済地域（EEA）の他の契約国若しくはこれに相当する国の国内において行われるものとする。例外的に、サービス提供者は、データの取扱い場所を事前に本件顧客に通知しかつ GDPR 第 V 章の要件が充足されている場合には、EEA 外において本 DPA の条項に従った顧客個人データの取扱いを行うことができる。顧客個人データが復処理者によって取り扱われる場合であって、かかる復処理者による顧客個人データの取扱いが GDPR の適用対象ではないときは、本 DPA 第 7.4 条が適用される。

3. 本件顧客による指示

- 3.1. サービス提供者は、GDPR 第 28 条の意味の範囲内で、本件顧客の文書化された指示に従って顧客個人データを取り扱うものとするが、適用法によりサービス提供者に対する別段の要請がある場合にはその限りではない。後者の場合、サービス提供者は、取扱い前に、かかる法律上の要請を本件顧客に通知するものとするが、当該法律が公共の利益上の重要な理由に基づきかかる通知を禁じる場合には、その限りではない。
- 3.2. 本件顧客の指示は、原則として、本 DPA に最終的に定められており、文書化されている。個々の指示がこれを逸脱する場合又は追加要件が課される指示の場合には、実現可能性を評価し費用を見積もるために、事前にサービス提供者と協議するものとする。個々の指示の逸脱又は追加要件が課される指示によりサービス提供者に生じる追加費用は、本件顧客が負担するものとする。

- 3.3. 本 DPA に別段の定めがある場合であっても、本件顧客は、サービス提供者のための単一窓口を務め、サービス提供者に対する指示の内部調整、検討及び提出又は他の管理者（本件顧客のグループ会社に属する。）からの要請について単独で責任を負う。サービス提供者は、本件顧客に連絡又は通知を行った場合には、管理者に対してかかる連絡又は通知を行う義務を免れるものとする。同様に、サービス提供者は、本件顧客以外の管理者からの直接の指示を拒否することができる。サービス提供者は、本件顧客のための単一窓口を務め、本件顧客からの復処理者に対する指示又は要請に関する内部調整、検討及び実施について、単独で責任を負う。
- 3.4. 本件顧客からの指示が本 DPA 又は適用あるデータ保護法を侵害しているとサービス提供者が判断した場合、サービス提供者はその旨の連絡を本件顧客に行った上で、本件顧客が指示について確認するまで当該指示の実施を停止することができるが、停止する義務はない。両当事者は、顧客個人データの（GDPR 第 6 条の意味における）取扱いの適法性に対するすべての責任は、本件顧客に存することに合意する。

4. 本件顧客の法的責任

- 4.1. 本件顧客は、両当事者間の関係において、（GDPR 第 12 条から第 22 条の意味するところの）顧客個人データの取扱いの可否及びデータ主体の権利の保護について単独で責任を負う。
- 4.2. 本件顧客は、本件サービスの提供に間に合うように顧客個人データをサービス提供者に提供するとともに、顧客個人データの品質について責任を負う。本件顧客は、サービス提供者の成果の検査中に、データ保護法又は本件顧客の指示に照らして誤り又は不法行為を発見した場合には、直ちに詳細な情報をサービス提供者に提供するものとする。
- 4.3. 本件顧客は、サービス提供者による要請に応じて、GDPR 第 30 条第 2 項に定める情報を、サービス提供者が自ら当該情報を入手できない場合に限り、サービス提供者に提供するものとする。
- 4.4. サービス提供者が、強制力のある制定法又は要請により、政府機関若しくは政府関係者に対する顧客個人データの取扱いに関する情報の提供又はその他の方法によるこれら機関との協力を求められた場合、本件顧客は、サービス提供者による要請があれば、当該情報の提供及びその他の協力義務の履行に際しサービス提供者に対して協力するものとする。この場合、当該情報提供行為等を行うためにサービス提供者に発生した合理的な費用は本件顧客が負担する。

5. 守秘義務

サービス提供者は、顧客個人データを取り扱うすべての職員に対して守秘義務を課すものとする。

6. 取扱いの安全性

- 6.1. GDPR 第 32 条の意味の範囲内で、サービス提供者は、顧客個人データのリスクに適した保護水準を保証するため、最新技術、実施費用並びに顧客個人データ取扱いの性質、範囲、状況及び目的に加え、データ主体の権利及び自由に対するリスクの様々な可能性及び重大性に鑑みて、必要かつ適切な技術上及び組織上の措置を実施するものとする。
- 6.2. 現在実施されている一連の技術上及び組織上の措置は、サービス内容説明に記載されているが、両当事者による本契約締結時に実施されている措置は、本 DPA の別紙にも記載することができる。両記載との間で齟齬がある場合には、オンラインのサービス内容説明に記載されている技術上及び組織上の安全措置が優先されるものとする。
- 6.3. サービス提供者は、かかる措置が引き続き法定要件を充足する限りにおいて、当該技術上及び組織上の措置を、本 DPA の期間中変更することができる。

7. 復処理者に対する委託

- 7.1. 本件顧客は、サービス提供者に対し、顧客個人データの取扱いを復処理者に委託する一般的な権限を付与する。本契約締結時点において委託されている復処理者はサービス内容説明に列挙されているが、本契約締結時点において委託されている復処理者は、本 DPA の別紙にも記載されていることがある。何らかの齟齬がある場合、オンラインのサービス内容説明に記載されている復処理者リストが優先されるものとする。
- 7.2. サービス提供者は、復処理者の委託又は交替に関して変更する場合には、電子メール、本件サービス内の通知又はサービス提供者が提供するサブスクリプション・サービスを通じて、その旨を本件顧客に通知するものとする。本件顧客は、新たに別途復処理者を委託することについて異議を申し立てることができる。本件顧客は、かかる異議を申し立てる場合には、その異議の理由を明示するものとする。サービス提供者からの通知後 14 暦日以内に本件顧客が異議を申し立てない場合、当該復処理者の委託に対し異議を申し立てる権利は失効する。本件顧客が異議を申し立てた場合、サービス提供者は、本契約の追加規定に従って、5 営業日の通知期間をもって本契約及び本 DPA を終了させることができる。
- 7.3. サービス提供者及び復処理者との間の契約においては、本 DPA に基づきサービス提供者に課せられている義務と同一又は類似の義務を復処理者に課さなければならない。両当事者は、かかる契約が本 DPA に相当する水準の保護を提供する場合であって、それぞれ GDPR 第 28 条第 3 項の意味するところの義務が復処理者に課されている場合は、この要件が充足されることに合意する。さらに、プラットフォーム、インフラストラクチャー又はソフトウェアをサービスとして提供するクラ

ウドサービス提供者者に関しては、クラウドサービス提供者者が、GDPR 第 28 条の意味するところの要件の充足を条件に、同提供者者の標準的なデータ取扱い契約を締結することにより上記要件の充足が可能であることを、両当事者は合意する。

- 7.4. 本 DPA 第 2.4 条の要件の充足を条件として、本 DPA の本第 7 条の規定は、当該復処理者による顧客個人データの取扱いが GDPR の適用対象となっていない復処理者に対する委託の場合にも適用されるものとする。この場合、サービス提供者者は、モジュール 3（処理者から処理者への移転）を組み込んだ 2021 年 6 月 4 日の委員会実施決定（EU）2021/914 に従い、欧州議会及び理事会の規則（EU）2016/679 に基づき、個人データの第三国への移転に関する標準契約条項を組み込んだ契約を復処理者と締結する権利があり、本 DPA の第 2.4 条の要件が充足されていない場合は、かかる契約を締結する義務を負うものとする。関連する第三国において適切な水準の保護を提供するために必要な場合にはその範囲で、当該目的のために必要な追加的な保護条項を、かかる契約に定めるものとする。かかる追加的な保護条項（もしあれば）は、サービス内容説明にも記載することができる。両当事者は、かかる契約が本 DPA 第 7.3 条に基づく要件もあわせて充足しなければならないことにつき合意する。本件顧客は、必要な範囲で DPR 第 49 条の意味するところの例外要件の充足に協力する意思を表明する。

8. データ主体の権利

- 8.1. GDPR 第 28 条第 3 項 e の意味の範囲内で、サービス提供者者は、本件顧客がデータ主体の権利行使の要請に応じる義務を履行するにあたり、技術上及び組織上の措置をもって可能な限り本件顧客を支援するものとする。
- 8.2. データ主体が自己の権利行使を直接サービス提供者者に依頼する場合であって、サービス提供者者がデータ主体を特定することができ、かつ、合理的な努力をもって本件顧客との関連付けが可能であるときは、サービス提供者者はかかる依頼を適時に本件顧客に転送するものとする。
- 8.3. サービス提供者者は、サービス事業者がその結果生じる費用及び経費の払戻しと引き換えに、合理的かつ必要な範囲で、顧客個人データの訂正、削除、若しくはさらなる取扱いの停止及び制限を本件顧客が行うことを可能にし、又は本件顧客自身がこれらの行為を行うことが不可能な場合にはその範囲で、本件顧客の指示に基づきサービス提供者者が、顧客個人データの訂正、削除、若しくはさらなる取扱いの停止及び制限を行うものとする。
- 8.4. データ主体が顧客個人データに関し、本件顧客との間で GDPR 第 20 条の意味するところのデータポータビリティの権利を有する場合はその範囲で、本件顧客が、本件サービスを通じて顧客個人データそれ自体を抽出することができるようにしなければならない。上記に加えて、サービス提供者者は、合理的かつ必要な範囲で、サービス提供者者がその結果生じる費用及び経費の払戻しと引き換えに、本件顧客を支援することができるが、支援義務はない。

9. サービス提供者者の通知義務及び支援義務

- 9.1. 本件顧客が、顧客個人データの（特に GDPR 第 33 条、第 34 条が意味するところの）安全性違反による法定通知義務を負う場合には、サービス提供者者は、その責任範囲内の報告すべき事象について適時に本件顧客に通知するものとする。
- 9.2. サービス提供者者は、本件顧客から依頼があった場合には合理的かつ必要な範囲で、サービス提供者者がその結果生じる費用及び経費の払戻しと引き換えに、取扱いの性質及びサービス提供者者が入手可能な情報を考慮した上で、本件顧客による通知義務の履行を支援するものとする。
- 9.3. 本件顧客が（特に GDPR 第 35 条、第 36 条の意味するところの）データ保護影響評価又はこれに相当する評価を実施する法律上又は規制上の義務を負う場合には、サービス提供者者は、本件顧客から依頼があった場合には合理的かつ必要な範囲で、サービス提供者者がその結果生じる費用及び経費の払戻しと引き換えに、取扱いの性質及びサービス提供者者が入手可能な情報を考慮した上で、本件顧客によるかかる義務の履行を支援するものとする。

10. 有効期間、解除、顧客個人データの削除及び返却

- 10.1. 本 DPA は本契約の効力発生日に有効となり、その効力発生日に本契約の期間を対象に締結され、本契約と併せて 1 つの一貫した文書として解釈されるものとする。本 DPA と両当事者間のその他の取決め、特に本契約との間に齟齬がある場合には、本 DPA の規定が優先されるものとする。
- 10.2. 本契約に定める解除条項は、本 DPA にも適用されるものとする。
- 10.3. サービス提供者者は、本 DPA の解除後速やかに顧客個人データを削除するものとする。但し、サービス提供者者が適用法により顧客個人データをさらに保管する義務を負う場合には、その限りではない。本件顧客が、顧客個人データが削除される前に返却を希望する場合には、本件顧客自ら顧客個人データを抽出するのに必要な合理的な期間又は本契約に別途定める期間が本件顧客に与えられるよう、本件顧客はサービス提供者者に直ちに通知しなければならない。
- 10.4. サービス提供者者は、本 DPA の終了後も、顧客個人データの取扱いが正しく正確になされたことを示す証拠となる書類を保持することができる。

11. 証拠及び監査

- 11.1. サービス提供者者は、本件顧客から依頼があった場合には、本 DPA に基づく自己の義務が遵守されていることの証明のため必要かつ要請サービス提供者者において入手可能な情報をすべて本件顧客に提供するものとする。

- 11.2. 本件顧客は、本 DPA の条項の遵守、特に技術上及び組織上の措置の実施に関して、サービス提供者を監査（本件顧客認証を受けた独立した第三者の専門家による検査を含む。）することができる。
- 11.3. 本 DPA 第 11.2 条に基づく検査を実施するために、本件顧客は、本 DPA 第 11.5 条に基づく適時の事前通知を行った上で、業務を妨げることなく、かつ、サービス提供者の事業及び営業秘密を極秘とすることを書面で約束することにより、通常の営業時間内（現地時間で、月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 4 時まで）に、顧客個人データの取扱いが行われるサービス提供者の事業所に、自己の費用で立ち入ることができる。
- 11.4. サービス提供者は、自己の裁量により、かつ、本件顧客の法的義務を考慮した上で、サービス提供者の事業に関して機密性を有する情報、又は開示するとサービス提供者が制定法若しくは他の契約条項に違反することになる情報については、開示しないことができる。本件顧客は、サービス提供者の他の顧客に関するデータ若しくは情報、費用情報、品質管理及び契約管理報告書又は合意された監査目的に直接関連しないサービス提供者のその他の秘密データには、アクセスすることができない。
- 11.5. 本件顧客は、監査の実施に関連するすべての状況を、適時（通常、少なくとも 30 暦日前）にサービス提供者に通知するものとする。本件顧客は、費用の払戻しと引き換えに、1 暦年に 1 回だけ監査を行うことができる。
- 11.6. 本件顧客は、第三者に監査を委託する場合には、本 DPA 第 11 条に基づき本件顧客がサービス提供者に対して負っている義務と同様の義務を、書面により第三者にも負わせるものとする。さらに、第三者が職業上の秘密保持義務を負っている場合を除き、本件顧客は、第三者に対して書面により秘密保持義務を負わせるものとする。サービス提供者から依頼があった場合、本件顧客は直ちに、第三者との委託約定書をサービス提供者に提出する。本件顧客は、サービス提供者の競合者に監査の実施を委託することはできない。
- 11.7. サービス提供者の裁量により、本 DPA に基づく義務の遵守の証拠として、検査の代わりに、適切かつ最新の独立した第三者監査報告書又は IT セキュリティ監査若しくはデータ保護監査による適切な証明書（例えば、ISO 27001 に基づく、ドイツ連邦情報セキュリティ庁からの IT 基本保護アプローチ（いわゆる「BSI-Grundschutz」）又はこれに相当するアプローチ）（以下「**監査報告書**」という。）を提出することができる。但し、監査報告書が、契約上の義務をサービス提供者が遵守していることを本件顧客に対し適切な方法で伝えその旨確信させるのに十分なものである場合に限る。

12. 最終条項

- 12.1. 本 DPA の個々の条項が無効である場合、無効となった場合又は乖離を含む場合であっても、残りの条項は影響を受けないものとする。両当事者は、無効な条項の目的に最も近い法律上許容される条項を無効な条項と置き換えることで、GDPR 第 28 条の意味するところの要件を充足させるようにするものとする。

