

ACL マスター サブスクリプション契約

本 ACL マスター サブスクリプション契約（「**契約**」）は ACL 製品の使用を統制します。

本契約は ACL 製品を取得して使用する各お客様（「**お客様**」）と

ACL SERVICES LTD.
1500, 980 HOWE STREET
VANCOUVER, BRITISH COLUMBIA
CANADA, V6Z 0C8
（「**ACL**」）との間で締結されます。

同意：ACL 製品へのアクセスまたは使用、本契約を参照する注文書の実行、既存の製品サブスクリプションの更新によって、お客様（お客様自身と組織の代理）は、本契約に同意し、本契約に拘束されることに合意するものとします。お客様は組織に代わり本契約に同意し、本契約を締結する権限があることを表明します。このような権限がない場合、または本契約の条件に同意しない場合は、本製品を使用できません。

有効日：本契約は、上記の合意された日付時点で、お客様と ACL の間で効力を有します。ACL は、随時、本契約を更新および変更する権利を留保します。お客様がサブスクリプションを更新するまで、このような更新と変更は適用されません。

本契約の最終更新日は 2017 年 11 月 1 日です。

本契約書の英語版と他言語版との間に矛盾または不明確点がある場合は、英語版を優先し、これを解釈のための正文とします。

1. 定義

- 1.1 “**お客様データ**” とは、お客様が取得したすべての第三者のデータを含む（ただしこれに限定されない）、本製品を使用する過程でお客様がアップロード、入力、作成、または提供したすべてのデータ、情報、またはその他の項目（独占、著作権保護された財産など）、ならびにすべての個人データ（個人からまたは個人に関して収集されたデータまたは個人に関する個人を特定できる情報など）を意味します。
- 1.2 “**GRC サービス**” は、サードパーティのコンテンツを除く、クラウドベースのソフトウェアとしてのサービス（SaaS）として提供される製品（以下で定義）です。
- 1.3 “**指名ユーザー**” は、お客様によって、組織の代わりに組織の利益のために本製品にアクセスして使用する権限が付与された特定の個人であり、お客様はその個人のためのサブスクリプション料金を支払っています。
- 1.4 “**注文書**” は、ACL、関係会社、または認定再販業者のいずれかによって、製品の購入に関してお客様に発行された注文伝票または請求書です。
- 1.5 “**製品**” は、注文書に基づいてお客様が注文した ACL のサブスクリプションベースの製品およびソリューションであり、GRC サービスとして ACL オンラインで提供されているか、オンプレミス ソフトウェアとしてダウンロードできます。“製品”にはサードパーティのコンテンツは含まれません。
- 1.6 “**ソフトウェア**” は、オンプレミス ソフトウェアとして提供される製品です。
- 1.7 “**サードパーティのコンテンツ**” は、公開されているソースまたはサードパーティのコンテンツ プロバイダーから ACL が取得した、COSO、COBIT、PCI-DSS、OMB A-133、NIST SP 800-53、および他の同様のフレームワーク、ガイドライン、規格、規制、または減速などの、統制、リスク管理、およびコンプライアンスのためのサードパーティの標準、規制、およびベストプラクティスです。

- 1.8 “ユーザー ドキュメント” は、本製品とともに ACL が提供するユーザーおよびテクニカル ヘルプ ドキュメントであり、ACL Web サイトで電子的に公開されています。
2. 製品
 - 2.1 製品：本契約の条項および条件に従い、ACL は、注文書に規定された、お客様が購入したサブスクリプション タイプおよびサブスクリプション期間に、お客様の氏名ユーザーが本製品を使用できるようにします。
 - 2.2 ソフトウェア：ソフトウェア製品については、ACL は、注文書に記載のサブスクリプション期間中、指名ユーザーの数または SAP システムの数（いずれか該当する方）、および本注文書に記載の本ソフトウェアの種類に応じて、社内業務目的で本ソフトウェアをインストールし、使用し、かつ本ソフトウェアにアクセスするための全世界的、非独占的、移転不能かつ譲渡不能（本契約書に別段の明示的な定めがある場合を除きます）な権利およびライセンスをお客様に付与します。本ソフトウェアを、お客様が購入されたライセンスに対する指名ユーザー数に限定して使用する限り、本ソフトウェアを仮想（またはその他の方法でエミュレートされた）ハードウェア システム内にインストールすることができます。本契約のライセンス期間およびライセンス制限を回避するために仮想化技術を使用することはできません。
 - 2.3 GRC サービス：ACL は、本契約のスケジュール A として添付された ACL GRC サービス レベル契約書に定めるサービス レベルに従って GRC サービスを確実に提供することに努めます。ただし、ACL は、ACL の合理的な制御の範囲を超える状況に起因して GRC サービスが利用できない場合、その責任を負いません。これには、お客様が GRC サービスにアクセスする際に利用するインターネット、コンピューター システム、またはその他のデバイスもしくはメディアの信頼性に影響を与える外部の要因が含まれますが、これらに限定されません。
 - 2.4 サードパーティのコンテンツ：サードパーティのコンテンツが GRC サービスに関連してお客様に提供されている範囲において、お客様は GRC サービスの一部としてのみ、このようなサードパーティのコンテンツにアクセスして使用することが認められています。お客様は、お客様の GRC サーバーの利用とは別に、サードパーティのコンテンツをコピー、公開、または配布したり、第三者に譲渡することが禁じられています。お客様はサードパーティのコンテンツをライセンス供与したり販売したりせず、サードパーティのコンテンツ上の著作権、商標、または他の財産通知表記を削除または改ざんしないものとします。PCI-DSS 素材は、PSI SSC Web サイト (www.pcisecuritystandards.org) またはダウンロード前に GRC サービスから提供されている現在のPCI Security Standards Council, LLC ライセンス契約に従ってのみ使用できます。ACL は、本契約の条項に従い、サードパーティのコンテンツを提供するために必要が権利を有します。お客様は、次の点を確認して同意します。(a) サードパーティのコンテンツは適時追加、修正、または削除される場合があること、(b) ACL は、GRC サービスに関連してお客様に提供する以外に、一切のサードパーティのコンテンツに責任を負わないこと、(c) ACL はサードパーティのコンテンツを管理、支援、または支持していないこと、(d) ACL は、一切のサードパーティのコンテンツの正確性、関連性、または使用の結果に関して、表明または保証をせず、一切の義務を負わないこと、(e) サードパーティのコンテンツの所有者は本契約の第三者の受益者であり、独占権に関する際に本契約の条項の施行を受ける権利があります。
3. 試用、評価、ベータテスト、トレーニング、および教育機関での使用
 - 3.1 試用、評価、ベータテストの使用：試用、評価、またはベータテスト目的で提供されている製品は 30 日のサブスクリプション期間または ACL の試用、評価、ベータテストで規定された期間に制限されます。製品のこのようなアクセスと使用は保証なく現状のまま提供され、お客様独自の責任で使用するものとします。第 6.1 項（テクニカル サポート）および第 14 項（限定保証）の条項は適用されません。
 - 3.2 トレーニングおよび ACL Academic Network の使用：トレーニング コース用に製品が提供される場合または ACL Academic Network Program の下（たとえば、教育機関、教科書の発行者経由など）は、教育（非商業環境）目的でのみ本製品を使用することが認められます。教科書に付属した形で教科書の発行者から本製品へのアクセスを取得した場合は、使用は 6 ヶ月に限定されています。お客様が大学教授または教育機関の場合、使用は 3 年または ACL Academic Network の書面で指定された期間のうちの長い方に限定されています。トレーニング コース用または ACL Academic Network プログラムに基づく製品のこのようなアク

セスと使用は保証なく現状のまま提供され、お客様独自の責任で使用するものとします。第 6.1 項（テクニカル サポート）および第 14 項（限定保証）の条項は適用されません。

4. 製品の使用

- 4.1 指名ユーザー：製品は、お客様がサブスクリプションを購入した指名ユーザーの最大数までアクセスおよび使用できます。各指名ユーザーには、使用可能な製品にアクセスするための一意の ID が割り当てられます。指名ユーザーの ID とパスワードを他の個人と共有することは禁止されています。複数の個人間で指名ユーザーのアクセスを共有したりプールし、部署や組織の複数のユーザーによる一時的な使用を許可することは固く禁じられています。指名ユーザーについては、適用される代金をお支払いいただいたユーザー数を超えない限りにおいて、永久的にお別の個人に交代させることができます。本製品を使用する指名ユーザーの上限を超過したか、または当該上限の引き上げを希望される場合には、追加料金を適用させていただきます。
- 4.2 アクセスと使用：お客様は、製品のサブスクリプション アカウントをアクティブ化するとき、正確な最新の完全な情報を提供するものとします。お客様はすべての指名ユーザーの ID、パスワード、および他のアカウント情報を機密に保ち、指名ユーザーが定期的にパスワードを変更するようにします。お客様は、指名ユーザーのアカウントで発生するすべてのアクティビティと、指名ユーザーの作為または不作為から生じるすべての請求、問題、または紛争の責任を負うものとします。お客様は、お客様のサブスクリプションまたはアカウント情報の不正使用を認識した場合は、速やかに ACL に通知するものとします。
- 4.3 第三者による使用：ACL は、お客様にとって第三者に相当するサービス プロバイダー、独立請負業者、コンサルタントが本契約の条件に従って本製品を使用することを承認します。ただし、その場合には、これらの第三者が本契約の条件の遵守に同意し、かつ、お客様の利益および事業のみを目的として本製品を使用することを条件とします。ACL から要請された場合、お客様は、本項の規定に従い本製品を使用する第三者のリストを提供することにより、ACL による本製品のライセンス管理を支援するものとします。これらの第三者が本契約に従い本製品を適切に使用することについても、お客様が責任を負うものとします。
- 4.4 ソフトウェアの本番環境以外での使用：適用される料金をお支払いいただければ、ステージングやテスト用、または災害回復あるいはフェールオーバー用とする 1 台以上の非実稼働サーバーに本ソフトウェアを追加インストールすることができます。追加インストールしたソフトウェアは、非実稼働サーバー上でのみ実行することができ、かつ、その非実稼働サーバーに関連する所定の目的を遂行するためにのみ使用することができます。本ソフトウェアの複製については、バックアップおよび保管を目的とする場合に限り、適切な個数を作成することができます。ただし、本ソフトウェアの原本上にある著作権その他の財産権表示すべてを複製することを条件とします。

5. ドキュメントと電子配信

- 5.1 すべての製品およびユーザー ドキュメントは、ACL Web サイト経由で電子的にアクセスまたは提供されます。お客様が製品を利用またはダウンロードできるようになった時点で、製品が提供されたと見なされます。お客様は、本契約に従ってご自身の組織内部で使用するため、ユーザー文書を印刷し、適切な部数の複製を作成することを認められます。ただし、ユーザー文書の原本上にある著作権その他の財産権の表示すべてを複製することを条件とします。お客様は、本サービスのサブスクリプションは、将来の機能または特徴の配布に依存するものではなく、将来の機能または特徴に関して ACL またはその社員、代理人または担当者によって公表されたいかなる口頭または書面による意見に影響されるものではないことを確認し、同意するものとします。

6. テクニカル サポートと有効化

- 6.1 テクニカル サポート：お客様の製品のサブスクリプション期間中には、お客様は無償でテクニカル サポート サービスを利用できます（“テクニカル サポート”）。テクニカル サポートには、<https://www.acl.com/products/training-and-enablement/#te-sc>（または ACL がこの目的で利用するこのような URL）で規定されたサービスから構成されます。このようなサービスは ACL が時々修正または更新する場合があります。テクニカル サポートには、本製品の新しいリリースおよびアップグレードが商業的

に利用に可能になった時点で、これらへのアクセスが含まれます。テクニカル サポートには、本製品用にカスタマイズされたアプリケーションの開発およびサポートは含まれません。本テクニカル サポートの提供および本契約は、本製品の最新バージョンまたは更新バージョンをリリースする義務を ACL に課すものではなく、ACL が ACL の標準製造中止規定に従って本製品を廃止することを妨げるものでもありません。本契約に違反した態様で本製品を利用されている場合には、テクニカル サポートは提供されません。

- 6.2 リソース：お客様の製品のサブスクリプション期間中、お客様は、追加料金を支払うことなく、オンライントレーニング、ツールおよびテンプレート、ならびにピア コミュニティ フォーラム（“リソース”）のためにユーザー リソースにアクセスできます。お客様および指名ユーザーがリソースに含まれるすべての著作権、商標、および他の独占通知を保持しているかぎり、ACL は、お客様および指名ユーザーに対して、個人的、非商業的な利用のためにリソースをダウンロードおよび使用するための非排他的な譲渡不可能な権利およびライセンスを付与します。リソースは一切の保証なく現状のまま提供され、お客様独自の責任で使用するものとします。ACL は、リソースが製品とともに正常に動作または機能することを約束しません。リソースは任意の時点で変更または終了される場合があります。
- 6.3 リソースの制限：第 7.1 項（GRC サービスの使用の制限）の制限のほかに、お客様および指名ユーザーは次のことが禁止されています。(a) 組織外または ACL ユーザー コミュニティ外の第三者にリソースを拡散または配布すること、(b) リソースのライセンス供与、販売、または商業利用、(c) リソースへのインターネット リンク、または他のサーバー、ワイヤレスまたはインターネット デバイスでリソース コンテンツをフレームまたはミラーリングすること、(d) 不法、名誉毀損、冒涇、差別、嫌がらせ、脅迫、知的財産の侵害、プライバシーの侵害、または不快な素材を投稿または転送すること、(e) 名前や電子メール アドレスを含む他者に関する情報を取得または収集すること。ピア コミュニティ フォーラムに参加する指名ユーザーは、このようなフォーラムを利用する際に、職業的に行動し、許可された利用と行為に関連する投稿されたガイドラインまたはポリシーに従うものとします。ACL は、コミュニティ フォーラムに投稿された素材を修正、却下、または削除し、リソースの利用を一時停止するか、他の適切な救済策を実施して、本項の違反または違反の疑いに対処する権利を有します。
- 6.4 有効化サービス：ACL は、注文書に基づきお客様が購入されたサブスクリプションに基づいたセットアップと有効化サービスをお客様に提供します。このようなサービスは、サービスを実行するための十分な技術、知識、および経験を持つ担当者によって、職業的および専門技術的な方法で提供されます。ACL は、お客様の施設でセットアップまたは有効化サービスを実施する際に、ACL に通知されたお客様の適用される安全およびセキュリティ ガイドラインを遵守します。セットアップおよび有効化サービスはあらかじめパッケージ化されたサブスクリプションに基づくサービスであり、修正できません。お客様は、ACL の標準料金で、個別の契約に従い、このようなサービスのトレーニングまたはコンサルティング サービスを購入できます。

7. 制限

- 7.1 GRC サービスの使用の制限：お客様は本契約で想定されている方法でのみ GRC サービスを使用し、以下のことを行わないものとします。(a) GRC サービスを使用して、迷惑メールまたは適用される法律に違反した重複または未承認広告メッセージを送信すること。(b) 個人のプライバシー権利を侵害する素材を含む、権利を侵害する素材、反逆的な素材、あるいは不法または違法な素材を故意に送信または保存すること。(c) GRC サービスまたはそこに含まれるデータの完全性または性能を妨害または停止すること。(d) GRC サービスまたは関連するシステムまたはネットワークへの不法アクセスを取得しようとするか、(e) GRC サービスの何らかの部分にアクセスし、これを取得、コピー、または監視するために、ロボット、スパイダー、スクレイパー、ディープ リンク、またはその他データの収集もしくは抽出のための自動的なツール、プログラム、アルゴリズム、もしくは方法論を使用すること。(f) ACL Web サイトのナビゲーションまたは検索のために、GRC サービスを通じて利用できる検索エンジンおよび検索エージェントや一般に入手可能なサードパーティ Web ブラウザ（Microsoft Internet Explorer など）以外の何らかのエンジン、ソフトウェア、ツール、エージェント、またはその他デバイスもしくはメカニズム（ブラウザ、スパイダー、ロボット、アダプター、またはインテリジェント エージェントが含まれますが、これらに限定されません）を使用するか、または使用を試みるか。(g) ウィルス、ワーム、トロイの木馬、またはその他汚染もしくは破壊を引

き起こす機能を含むファイル、その他 GRC サービスの正常な動作を妨害するファイルの投稿または送信を試みることは ACL は、お客様の GRC サービスの利用を一時停止するか、他の適切な救済策を実施して、本項の違反または違反の疑いに対処する権利を有します。

7.2 ソフトウェア ライセンスの制限：本契約においてお客様に明示的に許諾されていない権利は、すべて ACL に留保されます。適用法に従い、以下のいずれも行わないことに同意します。(a) 本ソフトウェアを複製、コンテンツの一部を再印刷または再生成すること（本契約または独自のビジネス目的で認められている場合は除きます）。(b) 本ソフトウェアを修正、改変、翻訳すること（本契約で認められている場合は除きます）。(c) 本ソフトウェアの逆コンパイル、リバース エンジニアリングまたは逆アセンブルを実施するか、その他の方法で本ソフトウェアをオブジェクト コードからソース コードに変換すること、また本ソフトウェアのソース コード、基礎となる概念、アルゴリズム、ファイル形式またはプログラミング インターフェイスなどいかなるものであれ、それらの再現または発見を試みること。(d) 本ソフトウェアと機能的に互換または競合する著作物を本ソフトウェアを使用して開発するか、本ソフトウェアから派生物を作成すること（本ソフトウェアによって認められているレポートその他のタスクを本ソフトウェアを使用して作成することは、本ソフトウェアの派生成果物とは見なされません）。(e) 組織外または第三者に本ソフトウェアをリース、賃貸、貸与、販売、配布すること（タイムシェアリング方式で本ソフトウェアを使用すること、サービス ビューロー目的で本ソフトウェアを使用すること、または報酬生成サービスを直接もしくは間接的に第三者に提供するために本ソフトウェアを使用することを含みます）。(f) 本ソフトウェアに関し、ACL または他のサードパーティ ライセンサーが複製保護または使用上の保護に対して用いるセキュリティ機構を回避または除去するために設計された設備、装置、ソフトウェア、またはその他の手段を用いること。(g) 本ソフトウェアを他のプログラム（オープン ソース ソフトウェアを含みます）と組み合わせること。この場合、組み合わせるソフトウェアには、GNU General Public License その他のライセンス（組み合わせたプログラムまたは本ソフトウェアおよびそのソース コードが自由に利用可能となるように作成されることが要件）が適用されます。(h) 本ソフトウェア上で実行したベンチマーク テストの結果を含め、本ソフトウェアのパフォーマンス情報または分析を公式に公表または開示すること。(i) 適用される法律や規制に違反するあらゆる方法で本ソフトウェアを使用すること。

8. データ保護

8.1 セキュリティ対策：ACL は商業的に合理的な、業界標準技術的および組織的な保護策（人員、施設、ハードウェアおよびソフトウェア。ストレージおよびネットワーク、アクセス制御、監視および記録、脆弱性および違反の検出、インシデント対応、転送中および保管中のお客様データの暗号化に関する対策、およびお客様データの不正アクセス、悪用、または不正開示から保護するために必要なその他のすべての組織的および技術的な対策を含むがこれらに限定されない）を実施しました。また、これらの対策を維持し、本サービスに保存されるお客様データの不正アクセス、悪用、または不正開示を防止します。ACL は、第三者の監査人により作成され、本サービスに関連する内部統制および情報セキュリティに関する包括的な内部統制評価からなる、最新の SOC (SOC2 タイプ II) 報告書（または業界に承認された後継のセキュリティ監査）を有し、今後も保持します。要請に応じ、ACL はその時点で最新の SOC のコピーをお客様に提供します。ACL は、以下を行わないものとします。(a) お客様データを変更すること。(b) 本契約またはお客様からの書面により明示的に許可される場合を除いて、お客様データを開示すること。または (c) サービスまたは技術的な問題に対処する場合またはお客様から要請があった場合を除き、お客様データにアクセスすること。ACL はお客様データを管理しないため、ACL は、本契約に基づく自らの義務の違反に起因する場合を除いて、お客様データについて、削除、損害、損失または保存の失敗に対する責任を負いません。

8.2 セキュリティ インシデント：GRC サービスのシステムのセキュリティ違反が発生し、このためにお客様データにアクセスまたはお客様データを受信する権限がない個人または組織によってお客様データがアクセスされたり、このような個人または組織に対して開示されたと ACL が判断した場合、ACL はセキュリティ インシデント対応計画に従い、遅延なくお客様に通知します。ACL は、かかるセキュリティ違反に対応して講じる是正措置についてお客様に報告し、喪失または漏えいしたお客様データによる影響を軽減する作業において、妥当な範囲でお客様と協力します。ACL は、お客様のシステムに保存されたお客様データの削除、損失、盗難、損害、またはデータを保存できないことに対する責任を負いかねます。

- 8.3 お客様の義務：お客様は、お客様による GRC サービスの使用、ならびにお客様データの収集、使用、および GRC サービスに対する送信に関連して、合理的なセキュリティ予防対策を講じる必要があります。お客様は、アカウントまたはユーザー ID/パスワードの不正利用を認識した場合、あるいはお客様が他のセキュリティ違反またはその疑いを認識した場合、速やかに ACL に通知するものとします。お客様は、GRC サービスに関連してアップロード、送信、または使用されるお客様データ、およびお客様による本サービスの使用に関して、現在も今後も、すべての適用されるプライバシー、および情報の保護に関する法令を遵守することを表明し、保証します。お客様が、お客様独自のサーバーにインストールされるオンプレミス ソフトウェア製品である本ソフトウェアに関連するお客様データを処理または保存する範囲において、お客様は、ACL がこのようなサーバーまたはソフトウェアにアクセスできず、お客様が単独でこのような利用の責任および義務を負うことを確認および同意します。
9. 料金と支払い
- 9.1 料金：お客様は各注文書で規定された料金を支払うものとします。該当する注文書に特段の規定がない限り、注文日から 30 日以内に料金を支払い、取り消しおよび返金はできません。毎月 1.5% の利率（年利 18%）または適用法で認められる最大利率の低い方の利息が 30 日を過ぎた未払残高全額に課金される場合があります。
- 9.2 税金：適用される税金（ACL の所得税およびフランチャイズ税を除く）、関税、またはその他の政府料金が追加され、お客様が支払いものとします。また、これらは注文書に規定された出荷先住所に基づきます。お客様が免税対象の機関または事業体であり、適用される免税証明書を提出した場合は、ACL はお客様の免税対象の税金を課税しません。お客様は、請求先および納品先住所が注文書に規定されていることを確認します。
- 9.3 支払期限が過ぎた料金：何らかの料金の滞納期間が 30 日を超えた場合には、ACL は、その他の権利および救済手段を制限することなく、滞納全額が支払われるまで、本製品または関連するサービスへのアクセスおよびその使用を停止または解除することができます。ACL は、料金の支払期限が過ぎている旨を、停止の 7 日以上前に通知します。ただし、お客様が適用される料金に合理的理由で誠実に異議を唱えており、かつその解決に真摯に協力している場合には、ACL は当該権利を行使いたしません。
10. 期間と更新
- 10.1 期間：製品のお客様のサブスクリプションは、該当する注文書に規定された期間用です。サブスクリプション期間は、本注文書に記載されていない場合には、本注文書の日付から 1 年間とさせていただきます。製品には、該当するサブスクリプション期間を過ぎた製品の使用を防止する無効化メカニズムが含まれています。
- 10.2 更新：ただし、(a) その時点のサブスクリプション期間が終了する 30 日前までに、更新しない旨をお客様から ACL にご連絡いただけない場合。(b) その時点のサブスクリプション期間が終了する 60 日前までに、更新しない旨を ACL からお客様にご連絡差し上げない場合は、指名ユーザーの同じサブスクリプションのタイプと数について、各サブスクリプション期間（または書面で両当事者によって合意された期間）の最後にさらに 1 年間分サブスクリプションが更新されます。ACL は、その時点のサブスクリプション期間が終了する 90 日以上前に少なくとも 2 回の個別の更新通知を提供し、お客様の更新を確認するか、お客様がサブスクリプションを更新しないことを ACL に通知する機会を提供します。
11. 契約の終了
- 11.1 自己都合による解除：お客様は、ACL に書面で通知することにより、便宜上いつでも本契約および本製品に対するサブスクリプションを解除することができます。ただし、お客様は前払いでお支払いいただいた代金の払い戻しを受けることはできません。また、サブスクリプション期間中の満了していない残りの期間の未払いのサブスクリプション料金に対し、引き続き責任を負うものとします。
- 11.2 正当な理由による解除：いずれかの当事者は、相手方当事者が、(a) 本契約の義務の重大な違反（必要なサブスクリプション料金を支払わないなど）を行い、解除当事者からの書面による通知を受け取ってから 30

日以内に、違反を解決するか、違反を解決するために解除の当事者の合理的な満足に向けて大きく進まない、または (b) 清算または破産する、破産、清算、または債務者救済法の訴訟の対象となる、管財人、管理人、管財人/管理人が任命されている、債権者の利益の割り当てまたは企業の解散または清算に関する適用法の利益を受ける場合、本契約をただちに解除できるものとします。さらに、お客様が第 7 項 (制限)、または第 12 項「所有権」で定められるライセンスの制限に違反した場合など)、ACL は、本契約を直ちに解除することができます。ACL が正当な理由により本契約を終了する際、お客様はサブスクリプションの全期間に対して支払われるべきサブスクリプション料金の未払い分を支払う義務があります。お客様が正当な理由により本契約を解除される場合には、有効な契約終了日からサブスクリプション期間の終了まで計算した前払い料金を ACL から払い戻させていただきます。ただし、第 14 項「限定的保証」または第 16.2 項「権利侵害の申立に対する救済策」の項に基づく払い戻しには、それらの項のみに従って処理されます。

11.3 満了または解除の効果：製品サブスクリプションまたは本契約の期限切れまたは解除の際には、ACL はお客様の製品へのアクセスと製品の使用を解除します。製品にソフトウェアが含まれる場合、お客様は所有または管理しているこのようなソフトウェアの原本とすべてのコピーを削除します。ACL から書面で要請された場合、お客様の所属組織の正当な署名者は、本ソフトウェアの原本およびすべての複製物が破棄され、または ACL に返却されていることを、ACL に対して書面で証明するものとします。各当事者は、相手方当事者に対して、所有または管理している相手方当事者のすべての機密情報をすべてただちに返却するものとします。お客様には、サブスクリプションの満了または終了後に、ご自身のデータを GRC サービスからすべて削除する責任を負っていただきます。ACL は、当該削除を容易にするために、満了または解除後 30 日間、お客様が GRC サービスにアクセスできるようにします。

11.4 存続条項：本契約が終了した場合でも、お客様によって支払われる手数料、金額、または料金に対する権利が放棄されたとは見なされず、本契約に基づきいずれかの当事者が有するその他の権利がいかなる状態においても減じ、または損なわれるものでもありません。本質的に本契約の解除後も存続すべき期間はすべて存続します。

12. 所有権

12.1 お客様データ：お客様は、すべてのお客様データの所有権および管理権を保持します。合法的にこのようなお客様データを取得し、お客様データに関連するすべての適用される法律に完全に準拠していない場合は、本製品内または本製品を使用して、お客様データをアップロードまたは処理できません。

12.2 ACL の所有権：第 12.1 項 (お客様データの所有権) に従い、製品およびリソースを提供するために使用されるユーザー ドキュメントおよびすべての技術を含む製品およびリソースにおけるすべての権原、所有権および知的財産権は、ACL に帰属するほか、ACL のライセンサーのうち、本契約の第三者受益者である者 (当該ライセンサーの所有権に本契約が関係するため) にも帰属します。本製品とリソースは著作権法および国際著作権条約によって保護されており、ACL は、不正使用を防止するため、その内部に一定の手段を組み込むことができます。お客様は発生するすべての著作権侵害に対する責任を負うものとします。お客様または指名ユーザーが、ACL が製品またはリソース (お客様の機密情報を明示的に除外します) で採用する機能や性能に関する提案を行う範囲において、お客様およびこのような指名ユーザーは、ACL に対して、製品またはリソースの詳細のバージョンでの導入を含む、このような提案を自由にコピー、使用、利用、公開、適応、配布、販売、ライセンス供与、派生物の作成、または利用するための非排他的、利用料無料の、世界的、永続的、取り消し不可能な権限およびライセンスを付与するものとします。お客様およびこのような指名ユーザーは、このような提案に関するすべての道徳的権利および請求を放棄します。

13. 秘密保持

13.1 秘密保持：各当事者は相手方当事者に対して秘密となる情報にアクセスすることができます。この情報は、以下のものが含まれますが、これらに限定されません。本製品、サブスクリプション タイプの期間や価格、本契約書の第 8.1 項 (セキュリティ対策) で参照されているセキュリティ レポート、すべての発明、ノウハウ、事業、当事者が得ている技術情報や財務情報、および秘密として明確に特定されているすべての情報。また、その性質上またはその開示をめぐる状況を考慮した場合に、合理的に秘密と見なされる情

報（以下、総称して「**本秘密情報**」）。本秘密情報には以下の情報は含まれません。（a）相手方当事者の行為または不作為により公知となっているか、公知となる情報。（b）開示前に相手方当事者の合法的所有物であり、かつ開示当事者から直接的または間接的に相手方当事者が入手していなかった情報。（c）開示された時点で制限なく、相手方当事者に対し第三者が合法的に開示した情報。または（d）相手方当事者の本秘密情報を使用またはその情報から利益を得ることなく、相手方当事者によって独自に開発された情報。両当事者はそれぞれ相手方の本秘密情報について、本契約の期間中、およびその終了後 2 年間は秘密とすることに同意します。いずれの当事者も、第 13.2 項（強制開示）に関して、法律または有効な行政命令もしくは裁判所命令によって要求される場合を除き、相手方当事者の本秘密情報を第三者に開示すること、または相手方当事者の本秘密情報を本契約の目的以外の目的で使用することはできません。さらに各当事者は、本秘密情報を送信する場合、合理的なセキュリティ対策（暗号化された安全な方法による情報送信、データのマスキングなど）を採用することに同意します。

- 13.2 **強制開示**：受領当事者が、適用法または法的手続きにより、開示当事者の本秘密情報を開示するよう依頼または要求されたときに、開示当事者がその開示に異議を唱えることを希望する場合は、受領当事者は、開示当事者に当該（法的に許される範囲による）強制的な開示の事前告知を行い、合理的な支援を開示当事者の費用において提供します。当該開示は、必要とされる範囲に制限され、また合理的に実施できる範囲で秘密保持の対象となります。本秘密情報の開示が、適用法または法的な手続きにより要求されたものである場合、本契約の違反とはなりません。
14. **限定的保証**
 - 14.1 本製品がサブスクリプション期間中、該当する製品のユーザー文書に記載されている機能仕様に実質的に従って動作することを保証します。ただし、お客様が本製品を当該ユーザー文書に従って管理、アクセスおよび使用する場合に限りです。ACL は、本製品の使用が中断されないこと、またはエラーが含まれないことを保証しません。本製品が本項で保証されたように動作せず、お客様が書面で動作不良を通知した場合、ACL は商業的に合理的な努力を講じ、すみやかにこのような動作不良を無償で修正します。合理的な機会の後、ACL が動作不良を修正しない場合、お客様は非適合製品のサブスクリプションを終了し、通知日から現在のサブスクリプション期間の終了日まで日割計算された、このような製品の残りのサブスクリプション期間の支払い済みで未使用の料金の返金を受けることができます。前記の救済策は、保証の違反に関するお客様の唯一かつ排他的な救済策を定めるものです。
15. **免責条項**
 - 15.1 **総則**：本契約における明示的な保証を除き、製品、ユーザー ドキュメント、リソース、サードパーティのコンテンツ、および本契約で提供されるサービスは「現状有姿」で提要され、瑕疵がないことを保証しません。また、お客様は、品質、性能、信頼性、正確性、および使用の結果について、すべてのリスクを受け入れるものとします。法律による別段の制限がある場合を除き、ACL およびそのライセンサーは、明示と黙示の如何、制定法その他によるかを問わず、本製品、ユーザー ドキュメント、リソース、サードパーティのコンテンツ、および本契約で提供されるサービスに関するその他すべての表明、保証、または条件（特定目的適合性、商品性、耐久性、権利非侵害に関する保証を含みます）を排除します。ACL、ACL のライセンサー、これら各自の従業員、役員、取締役、請負業者、販売店または代理人からの口頭または書面による情報または助言は、本契約の明示的な保証の範囲を拡大するものではなく、新たな表明、保証または条件を設けるものでもありません。サードパーティ製ソフトウェアのうち、本製品と連動するが単独で動作するものに起因して損害が生じた場合、ACL はこれについて責任を負いません。そのようなサードパーティ製ソフトウェアは、別個の契約に従ってお客様に使用許諾されています。一部の法域では、黙示の保証の排除が認められず、上記の排除がお客様に適用されない場合があります。その場合、あらゆる黙示の保証は、製品サブスクリプションをアクティブ化した日から 90 日間に制限されます。
 - 15.2 **サードパーティのコンテンツ**：サードパーティのコンテンツは教育および参照専用であり、法的、会計的、またはその他の専門的な助言ではありません。サードパーティのコンテンツは、すべての適切な手続き、テスト、または統制を規定するものであるか、含まれない他の手続き、テスト、または統制が適切ではない可能性があることを示唆するものであると見なされるべきではありません。ACL は、サードパーティのコンテンツの利用が成功を保証すると主張しません。お客様および指名ユーザーは、特定の状況を専門的に判断

し、適切な手続き、テスト、または統制を決定する責任を負います。サードパーティのコンテンツおよび関連資料の使用はお客様独自の責任であり、これらを使用することによって、お客様は、ACL およびそのライセンスをこのような使用に関して生じる可能性があるすべての責任から解放します。

16. 補償

- 16.1 権利侵害の補償：米国、カナダまたは欧州連合の第三者の特許、著作権または登録商標が、本契約に従って使用される本製品によって侵害されているとの申立がお客様に対して提起された場合には、ACL は、その申立につき防御し、このような請求に関してお客様に最終的に指示された実際の損害賠償金および費用（合理的な裁判費用を含みます）、またはこのような請求の調停で支払いが同意された調停金額をお客様に補償いたします。ただし、以下のすべてが満たされることを条件とします。(a) お客様が申立を受けた旨を ACL に直ちに通知すること。(b) 防御のみならず、調停または和解の交渉に関する主導権についても、ACL のみがこれを有すること（ただし、このことはお客様による罪責または責任の自白を求めるものではありません）。(c) ACL の費用により、お客様から ACL に対して合理的な支援をご提供いただくこと。以下に基づく、または以下に関する権利侵害の申立については、ACL はお客様に対して義務を負いません。(a) ACL による販売が既に終了しているバージョンの本製品の使用をお客様が継続されていること（侵害の申立を回避し、また軽減させる本製品の新しいバージョンの本製品が ACL から提供されている場合）。(b) 本製品を他のプログラム コンポーネントまたは製品（ACL が提供または承認していないもの）とともに使用し、または組み合わせること（そのような使用または組み合わせの結果として、侵害が申し立てられた場合）。(c) お客様によるお客様データの誤用、流用、不適切な開示。(d) 本ソフトウェアを本契約に違反して使用するか、適用されるユーザー ドキュメントに従わずに使用すること。
- 16.2 権利侵害の申立に対する救済策：権利侵害の申立が通知されたか、またはそのような申立が提起されうると ACL が考えた場合、ACL は、自らの選択および費用で、以下のいずれかを行う権利を有します。(a) お客様のために影響を受ける製品の使用を継続する権利を確保すること。(b) このような製品を交換または修正し、影響を受ける製品と実質的に同等の機能性およびパフォーマンスを提供するか、それを上回る機能性およびパフォーマンスを提供するようにすること（ただし、侵害の申立の対象とならないようにします）。ACL の見解として、当該状況で上記のいずれの選択肢も商取引上合理的でない場合、ACL は、30 日前にお客様へ書面にて通知することにより、お客様のサブスクリプションを終了することができ、その時点のサブスクリプション期間の残余期間分について、支払い済みであって未使用の本サブスクリプションの日割料金を返金します。日割計算による払い戻しの対象となる期間は、ACL が権利侵害の申立を通知された日から、現在のサブスクリプション残余期間までとします。第 16.1 項および第 16.2 項には、他者の知的財産権および所有権の侵害に関して ACL がお客様に対して負う義務および責任がすべて記載されています。
- 16.3 お客様の補償：お客様は、(a) 本製品に関連するお客様によるお客様データの収集と使用、(b) お客様による第 2.4 項（サードパーティのコンテンツ）、第 6.3 項（リソースの制限）、または第 7 項（制限）から生じるかそれに関連して生じる ACL（従業員、役員、代理人、代表を含む）に対して行われた請求に対して防御します。お客様は、その申立につき防御することに同意し、このような請求に関して ACL に最終的に指示された実際の損害賠償金および費用（合理的な裁判費用を含みます）、またはこのような請求の調停で支払いが同意された調停金額を ACL に補償します。ただし、以下のすべてが満たされることを条件とします。(a) ACL が申立を受けた旨をお客様に直ちに通知すること。(b) 防御のみならず、調停または和解の交渉に関する主導権についても、お客様のみがこれを有すること（ただし、このことはお客様による罪責または責任の自白を求めるものではありません）。(c) お客様の費用により、ACL からお客様に対して合理的な支援をご提供すること。この補償は、このような請求が本製品自体からのみ生じるか、ACL による本契約の違反によって引き起こされる範囲において適用されません。

17. 相互間の責任の限定

- 17.1 結果的または間接的損害がないこと：以下については、両当事者ならびにそのライセンスおよび関係会社（これら各自の従業員、役員、取締役、請負業者、代理店および代理人を含みます）は、お互いに責任を負わないものとします。発生の態様、責任法理（契約、不法行為その他）を問わず、お客様による製品、ユーザー ドキュメント、リソース、サードパーティのコンテンツ、本契約の下で提供されるサービスの使用もしくは使用不能、または本契約によって意図する取引に起因もしくは関連する間接損害、特別損害、付随的

損害、派生的損害、懲戒的損害または懲罰的損害賠償（逸失利益もしくは逸失収益、事業中断、事業情報の喪失またはデータの破損もしくは喪失、または代替品もしくは代替サービスの費用を含みますが、これらに限られません）。そのような損害の可能性について知らされていた場合も責任を負いません。一部の法域では、付随的または派生的損害の排除または制限が認められず、上記の制限の一部がお客様に適用されない場合があります。

- 17.2 直接的損害に対する制限：各当事者（および該当するライセンサー、関係会社、従業員、役員、取締役、請負業者、販売業者、および代理店）の本契約から生じるか本契約に関連して生じる請求に対する集約された累積責任は、請求を生じさせた該当する製品に対する請求が発生した事象の前の 12 ヶ月間の期間にお客様が支払ったサブスクリプション料金を超えないものとします。
- 17.3 除外：第 17.2 項の直接的損害に対する制限は、以下のいずれにも適用されません。（a）本契約に基づき当事者が侵害につき補償する義務。（b）お客様が本製品に関して ACL の知的財産権を侵害した場合（第 7 項「制限」に対する違反を含みますが、これに限られません）。（c）契約解除に際し支払うべき料金。（d）当事者の重大な過失または意図的な違法行為。（e）人身の死傷に対する責任。

18. 検証

- 18.1 お客様による本製品のご利用状況が本契約の条件に適合していることを検証するために、ACL が妥当な通知をもって年 1 回まで情報を要求する権利を有します。ACL は、お客様による本製品のご利用状況についての情報が当該情報によって正しく開示されていないと合理的に判断した場合には、お客様による本製品のご利用状況が本契約に適合していることをお客様の事業所において検証するための監査を実施します。この監査は、お客様の適切なサイト セキュリティ要件に従って、業務時間内に実施されます。お客様による本契約違反が監査によって明らかになった場合には、ACL に対し、監査に関する相当な費用を補償していただくほか、適切な追加のサブスクリプション料金をお支払いいただきます。

19. 製品の研究開発

- 19.1 お客様は、ACL が研究、開発、および製品改善などの ACL の内部業務目的で本製品の利用に関する集約されたメタデータを使用できることを認めるものとします。このような情報にはお客様データは含まれません。いかなる場合においても、前条項は本契約書の第 8 項（データ保護）または第 13 項（機密保持）で規定された ACL の義務を制限するものではありません。

20. 通告

- 20.1 本契約に基づいて他方当事者に対して行うことが要求または許可される通知は、書面によるものとし、ACL に対しては本契約書の先頭ページに記載されている住所（法務部宛て）、お客様に対しては、お客様がサブスクリプションを登録または更新したときに、本注文书に記載されている住所に送付されます。いずれの当事者も、通知用の住所を随時変更することができ、その場合には書面の通知によるものとします。この通知は、ファックス、普通郵便または電子メールにより送付することができます（ただし、配達不能、配信不能または受取人不在を示す自動応答その他の応答を受け取らなかった場合に限りです）。その他の目的による通知は、直接手渡し、国際速達便、書留郵便または確認済みの電子メールで行われるものとします（ただし、電子メールによる通知は、第 11.2 項「正当な理由による解除」または第 22 項「紛争解決」において要求される通知に対しては適用されません）。配達は、直接手渡しまたは国際速達便による場合は受領時に有効と見なされ、書留郵便による場合は送付後 5 営業日が経過した時点で有効と見なされ、電子メールによる配信の場合は受信の確認をもって有効と見なされます（ただし、配達不能、配信不能または受取人不在を示す自動応答その他の応答を受け取らなかった場合に限りです）。

21. 準拠法

- 21.1 お客様の所在地が米国にある場合には、本契約は米国のニューヨーク州法に準拠し、同法に従って解釈されます。お客様の所在地がヨーロッパ、中東またはアフリカにある場合には、本契約は英国法に準拠し、同法に従って解釈されます。お客様の所在地がアジア（中東以外）にある場合には、本契約はシンガポール法に準拠し、同法に従って解釈されます。お客様の所在地が上記以外の国または地域にある場合には、本契約は

適用されるカナダの連邦法およびブリティッシュ コロンビア州法に準拠し、同法に従って解釈されます。国際動産売買契約に関する国際連合条約の適用は明示的に排除されます。

22. 紛争解決

22.1 本項は、製品の使用から生じた、または本ソフトウェアに関連するすべての紛争の解決に適用されます。

- (a) 交渉：まず、両当事者は 60 日以内に、和解の権限を持ち、かつその事態の処理に対して直接的な責任を負わない双方の上級管理職による交渉により、論争または請求をそれぞれ誠意を持って解決することを試みます。紛争当事者は相手方当事者に対し、本契約の通告条項に従い、書面にて論争または請求を通告します。相手方当事者は、その通告を受け取り後、20 日間以内に返答を提示します。この通告と返答には、当事者の見解の要旨、証拠の要旨、ならびにその見解を支持する論拠、および当事者を代表する役員の氏名を含めます。両役員は論争または請求を解決するため、紛争当事者の通告の後 30 日以内に、双方に都合の良い時間と場所で会合し、また、その後も合理的に必要と思われるばその都度会合を行います。
- (b) 仲裁：紛争当事者の通告後 60 日以内に論争ないし請求が解決しなかった場合、その論争ないし請求は仲裁により解決します。差し止めによる救済またはその他の暫定的救済についての当事者の権利に従い、またその制限によらず、両当事者は、知的財産および商業用技術の契約に関する紛争の解決に十分な経験を積んだ 1 人の仲裁人の立ち会いのもと、拘束力のある仲裁により紛争が解決されることに同意します。お客様の所在地が米国に存在する場合、米国ニューヨーク州において、米国仲裁協会の商事仲裁規則に従って仲裁が行われます。お客様の所在地がヨーロッパ、中東またはアフリカに存在する場合には、英国ロンドンにおいて、ロンドン国際仲裁裁判所 (LCIA) の規則に従って仲裁が行われます。お客様の所在地がアジア (中東以外) に存在する場合には、シンガポールにおいて、シンガポール国際仲裁裁判所 (SIAC) の規則に従って仲裁が行われます。お客様の所在地が上記以外の国または地域にある場合には、カナダ B.C. 州バンクーバーにおいて、ブリティッシュ コロンビア国際商事仲裁センターの国際商事仲裁手続規則に従って仲裁が行われます。仲裁の言語は英語とします。

23. 法律の遵守

- 23.1 腐敗防止：各当事者は、本契約に関して、2010 年英国贈収賄防止法、カナダ外国公務員汚職防止法、米国外国腐敗防止法などのすべての適用される腐敗防止法を含む (ただしこれらに限定されない)、すべての適用される法律に従うものとします。このような法律は適宜修正される可能性があります。お客様は、本契約に関連して、通常の業務で提供される合理的な贈与および接待を除く、一切の不法または不適切な賄賂、リベート、支払い、価値のある贈与または商品を ACL の従業員または再販業者から受け取ったり、提供されたりしたことがないことに同意します。いかなる場合においても、両当事者は、本契約の下で、誠意をもって、適用される法律、規則、政令、または規制に対する違反となることが確信できる行為をする義務を負いません。
- 23.2 輸出：本契約に基づいて提供された本ソフトウェアは、米国その他の国 (カナダ以外) の輸出入法の適用を受ける場合があります。お客様は、関連する輸出入法をすべて遵守し、お客様へのソフトウェアの納入後に必要となった輸出、再輸出または輸入許可の取得に責任を負うことを認めるものとします。

24. 米国連邦政府エンド ユーザー

- 24.1 製品は、関連するソフトウェアおよび技術を含む製品が FAR 2.101 で定義されている用語である「商業用製品」としてのみ、米国政府によって最終利用のために提供されます。このようなものとして、本製品に関連する政府技術データおよびソフトウェア権利には、本契約で規定された商業市場に慣習的に提供されている権利のみが含まれます。この慣習的商業ライセンスは、FAR § 12.211 (技術データ) および FAR § 12.212 (ソフトウェア)、ならびに国防総省の取引については DFAR 252.227- 7015 (技術データ - 商業製品) および DFAR 227.7202-3 (商業コンピューター ソフトウェアまたはコンピューター ソフトウェア ドキュメントの権利) に従って提供されます。 政府機関が本契約によって付与されていない権利を必要とす

る場合、ACL との交渉のうえ、このような権利を付与する許容可能な条項があるかどうかを判断し、このような権利を特別に付与する相互に許容可能な書面の追加条項は適用される契約に含まれる必要があります。

25. 総則

- 25.1 完全合意：本契約書および各注文書は、お客様の本製品のサブスクリプションに関する両当事者間の合意をすべて含むものであり、口頭と書面の如何を問わず、両当事者間の以前の協議事項または合意事項に取って代わります。お客様の発注書の条件およびお客様のその他の一般条項は、両当事者を拘束するものではなく、本契約を修正するものとは解釈されません。本契約を変更する場合は、その変更が本契約の追加条項であることを明確に規定し、両当事者間で締結され、両当事者を拘束すると見なされるには、両当事者によって署名される必要があります。両当事者が本ソフトウェアに関して書面による契約または補遺を締結し、お客様および ACL が署名した場合、当該書面は、それに明記されている範囲において本契約に優先するものとしします。
- 25.2 権利放棄および分離：本契約上の権利の放棄は、義務を負う当事者の正式に授権された代表者が署名した書面によらない限り、効力を有しません。契約違反または不履行に起因する過去または現在の権利を放棄した場合でも、本契約に基づいて生じる将来の権利が放棄されたとは見なされません。本契約のいずれかの条項が強行不能と判断された場合でも、その条項は、強行不能な部分を除去するために必要な範囲において、解釈、制限、もしくは修正されるか、または必要に応じて分離されるものとし、その他の条項は有効に存続するものとしします。
- 25.3 譲渡：ACL はお客様への事前の書面による通知を行うことで、本契約を譲渡できるものとしします。合併による新会社、資産の取得および負債の引き受け、買収、再編成などを除き、お客様は、ACL の事前の書面による同意なく、本契約を譲渡できないものとしします。そのような場合、お客様は事前に ACL に通知し、このような新会社が本契約によって拘束されることに同意するものとしします。前条項に加え、譲受人が ACL の競合ではなく、お客様が本製品の使用を停止し、本製品の使用状況が購入されたサブスクリプションの指定ユーザー数を超過していない場合のみ、お客様は本契約を譲渡できるものとしします。お客様または ACL はその譲渡の理由によって本契約の秘密保持の規定に違反しないものとしします。本契約は、両当事者、それら各自の法律上の代理人、承継者、遺言執行者、相続人および認められた譲受人のために効力を生じ、かつこれらの者を拘束します。
- 25.4 不可抗力：義務の遂行が当事者の合理的な管理範囲を超える理由（十分な資金の不足は明示的に除外されます）によって妨害または遅延された場合およびその状況が継続しているかぎり、遂行を妨害または遅延された当事者がこのような遂行不能をただちに相手方当事者に通知し、遂行不能の解決の後速やかに遂行を再開する場合、いずれの当事者も本契約の義務の遂行の遅れまたは遂行できないことの原因を相手方に対して負わないものとしします。
- 25.5 第三者への利益の無供与：本契約で明示的に規定されている場合を除き、本契約の当事者以外のいかなる第三者も本契約の一切の条項を行使する権利がありません。

バージョン：2017 年 11 月 1 日

© 2017 ACL Services Ltd. All Rights Reserved.

付属書類 A

ACL GRC サービス レベル契約書

本サービス レベル契約（「SLA」）は、ACL GRC サービスを購入したお客様に適用されます。本契約で定義されていない大文字の用語は、ACL マスター サブスクリプション契約（「契約」）における意味があります。

1. **サービス レベル**：ACL は商業的に合理的な努力を講じ、定期保守期間を除く歴月の 99.9% 以上で稼動し、お客様が GRC サービス利用できる状況にします（「パフォーマンス コミットメント」）。ACL がパフォーマンス コミットメントを満たさない場合で、お客様が ACL GRC 契約および本 SLA の下で義務を満たす場合、お客様は以下のサービス クレジットを受け取る権利があります。本パフォーマンス コミットメントは、「GRC サービス」の提供における ACL の不履行に対するお客様の唯一かつ排他的な救済策を示しています。ACL がお客様のサブスクリプション期間中に 3 ヶ月連続でパフォーマンス コミットメントを満たすことができない場合、お客様は正当な理由で GRC サービスのサブスクリプションを解除できません。

2. **定義**：

a. 「**ダウンタイム**」とは、少なくとも連続する 10 分間にわたって、GRC サービスが提供されず、アクセスまたは使用できない期間をいいます。お客様が本サービスにアクセスするために使用するインターネット、コンピューター システム、または他のデバイスまたはメディアの信頼性に影響する外的要因、ACL の合理的な制御能力の範囲を超える状況によって引き起こされた断続的な中断、10 分未満のダウンタイム、または GRC サービスが使用できないことは、ダウンタイムと見なされません。ダウンタイムは、ACL が選択した独立した他社の監視サービスまたはアプリケーションによってのみ測定されます。現在の監視サービスは <http://status.aclgrc.com> からアクセスできます。

b. 「**月次稼働率**」とは、任意の暦月のサービス稼働予定時間（以下に定義します）からダウンタイムの合計時間（分）を引き、サービス稼働予定時間で除した数値をいいます。

例：日数が 30 日の月で、定期保守が 200 分、ダウンタイムが 100 分あった場合、当該月の月次稼働率は以下のようになります。

$$\frac{(43,200 - 200 - 100)}{(43,200 - 200)} = 99.77\%$$

c. 「**定期保守**」とは、GRC サービスに対して、リソースの追加、ソフトウェアのアップグレード、セキュリティ パッチのインストールなどを行うための必要に応じた保守をいいます。一般的に、定期保守は想定されたシステム利用率が最も低い期間に発生します。一般的に、定期保守の前に、システム通知が提供されます。定期保守中には、GRC サービスの特定のコンポーネントがオフラインであったり、より冗長性が低いモードで稼動していたり、低い能力レベルで稼動している場合があります。

d. 「**サービス稼働予定時間**」とは、任意の暦月における分単位の総時間数（たとえば、日数が 30 日の月では 43,200 分）から当該月における定期保守の分単位の時間数を引いた数値をいいます。

3. **サービス クレジット**：任意の暦月の月次稼働率が 99.9% 未満で、何らかのダウンタイムの影響を受ける場合（たとえば、ダウンタイムが米国東部標準時の午前 1 時から午前 2 時に発生し、この時間中に本サービスにアクセスしていない場合は、ダウンタイムの影響を受けません）、ACL は、以下の表に記載されている該当する日数分だけ、GRC サービスのサブスクリプション期間を無料で延長します。たとえば、上記の例で、お客様は、3 日間の追加の GRC サービスに対する権限を無償で獲得します。

毎月のアップタイムの割合	サービス サブスクリプションが延長される日数
< 99.9% - ≥ 99.0%	3
< 99.0% - ≥ 95.0%	7
< 95.0%	15

4. **お客様はサービス クレジットを要求する必要があります：**上記のサービス クレジットを受け取るには、サービス クレジットを受け取る暦月の最後の日から 30 日以内に ACL に通知する必要があります。この 30 日の期間の後には、サービス クレジットは発行されません。
5. **最大サービス クレジット：**1 暦月中の全ダウンタイムについて ACL からお客様に発行されるサービス クレジットの最大合計数は、GRC サービスに対するお客様のサブスクリプション期間末に追加される 15 日間を超えないものとします。サービス クレジットは、金銭と交換、または金銭に換算することはできません。
6. **サービス クレジットの除外事項：**パフォーマンス コミットメントは、以下に起因する GRC サービスの使用不能、中断、または終了には適用されません（また、その結果としてお客様はいかなるサービス クレジットも利用できません）。(a) ACL の合理的な制御の範囲を超えた要因（不可抗力事態を含みます）。(b) お客様の作為もしくは不作為、またはお客様の従業員、請負業者、代理人、もしくはお客様に代わって行動する第三者による作為もしくは不作為。(c) お客様のシステムもしくはソフトウェア、または ACL 以外の機器、ソフトウェア、もしくはテクノロジー（ACL が直接管理する第三者の機器を除きます）。(d) 定期保守。または (e) ACL GRC 契約に従って GRC サービスを使用するお客様の権利が停止または終了したこと。

バージョン：2017 年 11 月 1 日

© 2017 ACL Services Ltd. All Rights Reserved.