

基本ソフトウェアライセンスおよびサブスクリプション契約

本基本ソフトウェアライセンスおよびサブスクリプション契約（以下「本契約」という。）は、AvePoint Japan 株式会社（該当する場合はその関係会社（セクション 12 に定義される）を含め、以下「AvePoint」という。）と、AvePoint の一定のサービスや製品（以下、総じて「ソリューション」という。）を使用する法人または事業体（以下「顧客」という。）との間で適用される。

AvePoint および顧客のそれぞれを「当事者」といい、総称して「両当事者」という。

本契約は、以下で定める条項、参照される規定、付随する各追録、ならびに本契約が適用される注文書によって構成される。

本契約は、以下のいずれか早い時点で直ちに発効する（以下「発効日」という。）。

- (1) 注文（セクション 12 に定義）を提出したとき、または
- (2) AvePoint ウェブサイト上もしくは AvePoint のライセンス ソリューションのインストール中に本契約への同意を示すボックスをクリックしたとき

本契約の発効日において、両当事者の間で過去に交渉された基本ソフトウェアライセンスおよびサブスクリプション契約または類似の交渉によるライセンスおよびサブスクリプション契約（以下「既存交渉済契約」という。）が存在する場合、かかる既存交渉済契約において明示的に別段の定めがない限り、既存交渉済契約の条項が優先するものとします。既存交渉済契約が存在しない場合、AvePoint によるソリューションの提供および顧客によるソリューションの使用には、本契約が適用する。

本契約の条件に従い、AvePoint のソリューションは、ウェブベースのアクセスで利用するサービスとしてのソフトウェア（「SaaS ソリューション」）として、または、顧客のセルフホスト環境にて AvePoint のソフトウェアを使用するライセンス（「ライセンスソリューション」）として、顧客に提供される。AvePoint は、顧客の同意または合意を得ることなく、ソリューションを随時更新、改善、または変更する権利を留保し、これを実施する。AvePoint のソリューションは、本契約および以下リンクに規定される AvePoint のライセンス及びアクセスモデルに従い制限される。

(https://avepointcdn.azureedge.net/pdfs/en/AvePoint_Licensing_Access_Models.pdf 随時更新される。)

ソリューションは、顧客にて利用できる状態で AvePoint から顧客に提供された時点で受領されたものとみなされ、その他の顧客による受領の手続きは必要としない。AvePoint および顧客は、上記および本契約の各条項につき理解のうえ、以下の通り合意する。

1. AvePoint ソリューション

1.1 SaaS ソリューション。 顧客は、本契約、ドキュメンテーション、および該当する注文書に記載される、ソリューションの使用制限および製品説明の範囲内で、購入した SaaS ソリューションを自己の社内業務で利用する目的でのみ、サブスクリプションベースでアクセスおよび使用することができる。SaaS ソリューションの使用は、注文書で指定された期間において、以下のように制限される。

- (a) ユーザー単位のアクセス：注文書に定めるユーザー単価でのユーザー数
- (b) 容量単位のアクセス：SaaS ソリューションが処理するデータの数、サイズまたは量に基づき、注文書に定める容量

ソリューションの提供は、将来における特定の機能提供を約束するものではなく、AvePoint が将来の機能や特性に関して口頭または書面によるパブリックコメントを行った場合にも、それに依存するものではない。

顧客は、認定ユーザー（セクション 12 に定義）による SaaS ソリューションの使用およびそのユーザーが本契約を完全に遵守することに責任を負うものとし、ユーザー ID およびパスワードを秘密に保持すること、そのアカウントを通じて行われたすべての行為について責任を負うものとする。

1.1.1. SaaS サービスレベル契約。 SaaS ソリューションのアップタイムは月間 99.9%以上（すなわち、ダウンタイムが月間 43 分 49 秒以内）とする（「SLA」）。顧客がダウンタイムを主張する場合には、遅くともダウンタイムが発生したとされる月の翌月末までにダウンタイムの十分な明細をもって AvePoint に請求しなければならない。AvePoint が請求内容を調査のうえ、本項で規定するアップタイムの要件を満たしていないと両当事者において判定された場合、顧客は、唯一の救済として、当該月の月額料金の 15%を限度として、サービス クレジットを受けることができる。上記にかかわらず、SaaS ソリューションのアップタイムが特定の月内において 99.0%に満たなかった（すなわち、ダウンタイムが 7 時間 18 分以上）と両当事者で判定された場合、顧客は、唯一の救済として、当該月の月額料金の 20%に相当するサービス クレジットを受けることができる。顧客が SaaS ソリューションをパートナーから購入した場合、サービス クレジットは対象の SaaS ソリューションの推定小売価格を基準として AvePoint 単独の合理的裁量に基づき決定され発行される。サービス クレジットは、上記に基づき両当事者にてダウンタイムの超過があったと判定された時点から 30 日以内に顧客に付与される。

1.1.2. SaaS の適用除外。 AvePoint は、公衆インターネットとクラウドサービスプロバイダーのネットワークをつなぐゲートウェイ上での SaaS ソリューションの利用可能性を確保するため、商業上合理的な努力を尽くすものとするが、以下の場合を除く。(i) 予定されたダウンタイム (AvePoint は、顧客のビジネスに影響を与えないよう、実行可能な範囲でスケジュールする。)、および (ii) 本契約に規定されたもの。

AvePoint は、AvePoint が使用するインフラストラクチャーネットワーク、ハードウェアまたはソフトウェアに対するサービスメンテナンスが顧客のプロダクション インスタンスの使用に影響を与えると AvePoint が合理的に判断した場合には、10 日前に通知するよう合理的な努力を払うものとする。上記にかかわらず、SaaS ソリューションの可用性、セキュリティ、安定性、またはパフォーマンスを確保するためにメンテナンスが必要であると AvePoint が自己裁量で合理的に判断した場合は、通知を行わないことができる。アップタイムおよびダウンタイム、ならびに追加的なパフォーマンス ターゲットは、パフォーマンスまたは可用性の問題が予定されたダウンタイムに起因する場合、または直接または間接的に AvePoint の合理的支配を超える要因による場合には適用されないものとし、これには (i) インターネットまたは任意の公共通信ネットワークの障害、故障、または可用性の問題によるもの、(ii) クラウドストレージ プロバイダの障害、故障、または可用性の問題によるもの、(iii) 顧客が SaaS ソリューションに登録したクラウドベース サービスの障害、故障または利用可能性の問題によるもの、(iv) 顧客のハードウェアまたはソフトウェアに起因するもの、(v) 顧客の作為または不作為に起因するもの、(vi) 顧客による本契約に従わない SaaS ソリューションの使用に起因するもの、(vii) 顧客、顧客の認定ユーザー、または顧客のアカウント、パスワードまたは設備を利用して SaaS ソリューションにアクセスした者の作為・不作為に起因するものを含むがこれらに限られない。

1.1.3. 追加的 SaaS パフォーマンス ターゲット。 AvePoint は自己裁量により、SaaS ソリューションの追加的なパフォーマンス ターゲットを発表することができ、当該ターゲットを達成するために商業的に合理的な努力を尽くす。これにかかわらず、このような追加的なパフォーマンス ターゲットを達成できなかった場合でも、顧客が本契約に基づいて支払った料金の払い戻しを受ける権利を得るものではないことを、両当事者は同意する。

1.1.4. SaaS ソリューションの停止。 顧客は、自身、または SaaS ソリューションのユーザーのアカウントを通じて行われるすべての行動に責任を負います。以下の場合、AvePoint が有する解約権またはその他の権利を制限することなく、AvePoint はその単独かつ合理的な裁量により、顧

客の SaaS ソリューション (および関連サービス) へのアクセスの全部または一部を停止する権利を留保します。

- (a) 顧客のアカウントがセクション 4 (注文および支払) に違反して延滞した場合。
- (b) 顧客がセクション 1.4 (使用制限) またはセクション 1.2 (ライセンス ソリューション：制限) に違反した場合、または
- (c) 他の顧客もしくは第三者への危害を防止するため、もしくは SaaS ソリューションのセキュリティ、可用性もしくは完全性を維持するため。

実施可能な場合、AvePoint はセクション 12.4 (通知) に従って顧客に事前通知を行うよう合理的に努力する。本契約が終了された場合を除き、顧客が停止の原因となった問題を解決したことを AvePoint が確認した後、AvePoint は速やかに顧客の SaaS ソリューションへのアクセスを回復するため協力する。

1.2 ライセンス ソリューション：制限。 顧客がライセンス ソリューションを購入した場合、本契約に従い、AvePoint は顧客に対し、ライセンス ソリューションを使用するための非独占的かつ譲渡不能なライセンスを許諾し、顧客はその対価を支払うことに同意する。このライセンスは、本契約及びソフトウェアと共に提供される該当するドキュメンテーションに記載された条件に従った使用、および顧客の社内利用に限定した使用のライセンスとして付与される。本契約にて別途明示的に規定されている場合を除き、いかなるソリューションについても、使用またはアクセスの再許諾は認められない。前文にかかわらず、また両当事者間で別段の合意がある場合を除き、顧客は、注文書に指定された最大認定ユーザー数またはライセンス数量を限度に、ライセンス ソリューションをその関係会社へ配布または配備することができる (ライセンスの再許諾ではない)。本契約に明示的に規定されている場合を除き、黙示、禁反言、またはその他の方法により、いかなるライセンスも付与されず、また付与されたとみなされることもない。

1.2.1. ライセンスの種類

1.2.1.1. 期間限定ライセンス。 ライセンス ソリューションは、注文書で指定された期間において、以下の制限で付与される。

- (a) ユーザー単位のライセンス：注文書に定める期間とユーザー単価で、1 ユーザーあたり 1 ライセンス 1 期間、
- (b) 指定ドメイン単位のライセンス：注文書に定める特定のドメイン名 (以下「指定ドメイン」という。) ごとに 1 ライセンス、
- (c) 容量単位のライセンス：ライセンス ソリューションにより処理されるデータの数、サイズまたは量に基づき、注文書に定める量を上限としたライセンス、

- (d) 地域単位のライセンス：注文書に定める地域（場所）ごとに 1 ライセンス、

1.2.1.2. 永久ライセンス。 永久ライセンスとして提供されるライセンス ソリューションは、以下の制限が注文書に定められる。

- (a) SharePoint サーバー単位のライセンス：ライセンス ソリューションで管理される SharePoint サーバーごとに 1 永久ライセンス、
- (b) 容量単位のライセンス：ライセンス ソリューションにより処理されるデータの数、サイズまたは量に基づき、注文書に定める量を上限とした永久ライセンス、
- (c) 指定ドメイン単位のライセンス（永久ライセンスとして AvePoint が提供する場合）：注文書に定める指定ドメインごとに 1 永久ライセンス、
- (d) DocAve ソフトウェア プラットフォームの一部に分類されるライセンス ソリューション：注文書に定める容量を上限とし、使用される DocAve マネージャーおよび Media Services ごとに 1 永久ライセンス、

1.3 超過使用。 期間中において顧客が追加のサブスクリプションを希望する場合、または対応する注文書にて割り当てられたサブスクリプションを超過した場合（いずれも「超過使用」という。）、AvePoint は超過使用分を顧客へ請求するものとし、顧客は当該超過使用分について AvePoint へ支払義務がある。超過使用分の料金は、超過使用の時点で適用されている、サブスクリプション単価（割引を除く）と超過使用する期間に応じて決定される。ただし、AvePoint と顧客との間で別途に書面で合意される場合を除く。なお、超過使用分として購入されるすべての追加サブスクリプションは、既存のサブスクリプションを購入した際の注文書にて定められたサブスクリプション期間に同期される。

1.4. 使用制限。 顧客は、以下の行為を行ってはならず、また、第三者に許可しならない。

- (a) 本契約または注文書で明示的に規定されている場合を除き、ソリューションのライセンス供与や再許諾、販売、再販売、賃貸、リース、移転、配布、アクセス供与、またはその他の方法でソリューションを第三者に提供すること、
- (b) ソリューションを使用して、第三者向けに製品やサービスを提供したり、これにソリューションを組み込んだりすること、
- (c) ソリューションを使用して、類似製品または競合する製品やサービスを開発すること、
- (d) 適用法で明示的に許可されている範囲（ただし、その場合は、AvePoint に事前に通知した場合に限る。）を除き、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、修正、またはその他の方法でソリューションのソースコードまたは非公開 API を取得しようとする、

- (e) ソリューションまたはドキュメンテーションのコピー、修正、または派生的著作物を作成すること、
- (f) ソリューション（ソリューションから印刷されたレポートまたはデータを含む。）に含まれる専有権あるものやその通知を削除または不明瞭にすること、
- (g) ソリューションに関する性能情報を一般に流布すること、
- (h) ソリューションを使用して、ウイルスやその他の有害なコンピュータコード、ファイル、スクリプト、エージェント、その他のプログラムを作成、使用、送信、保存、実行すること、またはその他の悪意のある行為に従事すること、
- (i) セキュリティ、整合性、または操作を妨害すること、
- (j) ソリューションの著作権またはその他の専有権に関する通知を削除または修正すること、
- (k) 所有者の許可を事前に得ることなく、著作権またはその他の知的財産権（パブリシティ権またはプライバシー権を含む）で保護されている資料を複製、配布、表示、送信または使用するためにソリューションを使用すること、
- (l) 違法に、または適用法または規制に違反する方法で使用する、または
- (m) 一時的または恒久的に、AvePoint または第三者のデータ、ソフトウェアまたはネットワークを変更、消去、削除、コピー、修正、停止または無効にする方法で使用する。

顧客はユーザーが提出したすべての顧客データの合法性とそこから得られた結果、および各ユーザーの作為・不作為について責任を負うものとする。また、顧客は権限のない者がソリューションにアクセスまたは使用することを許可してはならず、アカウントを使用して権限のない者がソリューションにアクセスできないように、アカウントのアクセス詳細に関する合理的なセキュリティ対策をするなど、合理的な努力を尽くすものとする。

1.5 ユーザー コンプライアンス チェック。 AvePoint は、合理的な通知をした上で、合理的な営業時間内であればいつでも、12 ヶ月に 1 回を上限として、自ら、または正当に権限を与えられた代理人を通じて、顧客による本契約の規定（顧客によるソリューションの使用を含むがこれに限定されない）の遵守状況の確認を行うことができる。上記にかかわらず、AvePoint は技術的手段を使って継続的にコンプライアンスチェックを実施し、本契約セクション 1.3 に定める超過使用の有無についても判断する。

2. データ保護

2.1 セキュリティ。 AvePoint は、その目的で設計された商業上合理的な技術的および組織的措置を用いて、ソリューションまたは顧客データへの不正なアクセス、使用、変更、または開示を防ぐ。詳細については、適宜更新される最新の DPIS ポリシーに記載される。

2.2. 顧客データ。 本契約（修正された場合は修正条文を含む。）の履行に関連して AvePoint が受領または収集した個人データは、すべて、AvePoint のプライバシーポリシー（<https://www.avepoint.co.jp/privacy-notice/> 随時更新される。）に従い処理される。さらに、AvePoint およびその関係会社が収集または受領した個人データは、該当する現地で適用される個人情報保護に関する法令に従い処理されるものとし、日本国内で収集または受領する個人情報には、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）（その後の変更を含む）が適用される。

個人情報が第三者のものである場合、顧客は適用されるデータ保護法に従って当該データを取得しており、当該情報に関して必要なすべての承認および同意を得ていることを保証する。AvePoint は、顧客データおよび業務連絡先情報のセキュリティ、機密性および完全性を保護するために、管理上、物理的および技術的な保護手段を維持するものとし、これには顧客データまたは業務連絡先情報へのアクセス、使用、変更または開示を防止するための手段が含まれるが、これに限定されない。ただし、以下の場合には例外とする。

- (a) SaaS ソリューションを提供するうえで、サービスや技術上の問題を防止または対処するため、
- (b) 法律により強制される場合、または
- (c) 顧客が書面で明示的に許可した場合。

具体的な保護措置についてはドキュメンテーションに記載される。顧客データや業務連絡先データを提供する際、当事者間で個別の書面による合意が別途なされない限り、GDPR 第 28.1 条に定義されているように、顧客はいかなる状況においても、AvePoint が顧客に代わってそれらデータを処理するものとして個人情報を提供しないものとする。

SaaS ソリューションを通過するすべての顧客データは、顧客が選択したデータセンターに AvePoint によって保管される。該当する注文書または顧客が登録する SaaS ソリューションのウェブサイトにて特定の地域が示されている場合、顧客データおよびすべてのオペレーションは、（一時的な）緊急対応の場合を除き、その地域のデータセンターに属し実行されます。顧客は、AvePoint に提供された情報（顧客データを除く）が米国またはその他の国で AvePoint によって保存および処理される可能性があることを認め、これに必要な範囲で承諾する。

2.3 顧客データの権利。 顧客は、すべての顧客データの正確性、内容、および合法性について、単独で責任を負うものである。顧客は、以下の事項について AvePoint に表明および保証する。

- (1) 顧客がソリューションの使用においてすべての適用法（該当する場合、カリフォルニア州オンラインプライバシー保護法、GDPR および個人情報の保護を規定する類似の現地法

令を含むがこれらに限定されない。）を遵守すること、および

- (2) 顧客が本契約に定めるすべての情報開示を行い、収集に必要なすべての権利、同意および許可を本人から取得していること。

顧客が、(i) 第三者の知的財産権、パブリシティ権、プライバシー権もしくはその他の権利、(ii) 法令、または (iii) 顧客の資産もしくは顧客の第三者との口座に適用される利用規約、プライバシーポリシーもしくはその他の契約、に違反または侵害することなく、本契約で企図されている通りに顧客データを収集、共有および使用するために（本契約での権利の付与を含む）すべての開示を行い、必要な権利および許可を本人から取得していること。顧客は、AvePoint が本契約に従ってソリューションおよび/またはサービスを提供するために必要な場合に限り、顧客データおよび業務連絡先情報を使用、保存、ホスト、コピー、送信、修正、派生物の作成、および表示するための非独占的、世界的、限定的な使用权を、AvePoint およびその関連会社に付与するものとする。これらの限定的な使用权を前提に、本契約に基づき、顧客データまたは業務連絡先情報に関して、AvePoint は顧客から他のいかなる権利、権原または利益も取得しない。顧客は、ソリューションに関連して顧客から提供された要求、コメント、提案、推奨、修正、またはその他のフィードバック（「**フィードバック**」）につき、AvePoint およびその関連会社がこれらを使用し、ソリューションまたはドキュメンテーションに組み込むための、世界的、恒久的、取消不能、無償の使用权を付与するものであり、AvePoint は、自社の製品またはサービスに関連して、フィードバックを自由に使用または利用することができる。

2.4 顧客による補償。 顧客は、顧客の資料、顧客のデータ、または顧客によるセクション 2.3（顧客データの権利）の違反もしくは違反の申し立てに起因して、または関連して生じる、あらゆる第三者からの請求、費用、損害、損失、責任、判決、和解、および経費（合理的な弁護士への報酬および費用を含む）から、AvePoint（その関連会社を含む）を防御、免責し補償するものとします。このような請求があった場合の顧客の補償義務は、以下を条件とします。(i) 請求があった旨の書面通知を顧客が速やかに受領すること、(ii) 請求の調査、抗弁、または和解を管理および指示する単独支配権が顧客にあること、および (iii) AvePoint が合理的に必要なすべての協力を（合理的な費用を顧客が負担して）すること。

3. 所有権

顧客は、ソリューション、すべてのドキュメンテーション、成果物、および関連する基礎にあるすべての技術および文書、ならびにこれらの派生物、変更または改良（フィードバックを組み込んだものを含む）におけるすべての権利、権原および利益（すべての特許権、著作権、商標権、企業秘密およびその他の知的財産

権を含む。)を、AvePoint またはその供給者が保持することに同意します。本契約は、顧客に所有権を付与するものではなく、また、ソリューション、ドキュメンテーション、またはそのいずれかが記録または印刷されている媒体に関するいかなる権利を販売するものでもありません。顧客は、本契約で規定されているライセンスとしての権利以外に、ソフトウェアまたはドキュメンテーションにおいて、明示的にも黙示的にも、いかなる権利も取得するものではありません。顧客は、ソリューション、ソフトウェア、または関連する企業秘密を、書面による事前の同意なしに、いかなる媒体を介しても第三者に開示、配布、または送信せず、また利用可能にしないことに同意する。AvePoint は、ソリューションの運営、改善、分析、サポートのため、またベンチマークや報告のため、ならびに AvePoint のその他の合法的な事業目的のために、使用状況データを生成することができる。本契約で明示的に規定されている場合を除き、ソリューションまたはいかなる AvePoint の技術に対する権利も、顧客に付与されるものではない。

4. 注文および支払

4.1 注文。 顧客は、(a) AvePoint に注文を出すか、または (b) AvePoint のパートナーに注文を出すことにより、ソリューションを購入することができる。AvePoint への各注文は、顧客および AvePoint の両者が押印（または署名）するか、AvePoint が発行した注文書面を顧客が承諾するか、または該当する注文書面を明示的に参照した顧客の注文書を AvePoint が承諾するか、いずれかとなります。パートナーを通じて行われるすべての注文は、顧客とパートナーの間で相互に合意された価格に従うものとする。顧客が AvePoint またはパートナーを通じて購入したすべてのソリューションの使用には、本契約セクション 12.15（完全合意）および該当する注文書内容を含め、本契約が排他的に適用される。

4.2 請求

4.2.1 AvePoint からの購入。 AvePoint からの請求は PDF ファイルなどの一般的な電子フォーマットを利用し電子的手段で送付されるものとし、顧客はこれを承諾する。すべての料金は該当する注文書に規定されており、該当する注文書に別段の定めがない限り、顧客は請求書を受領した月の翌月末日までに請求金額を支払うものとする。本契約で明示的に別段の定めがある場合を除き、料金は一切返金されない。遅延損害金は、支払期日から計上し、支払額の 1.5%/月または法律で認められた最高利率のうち、いずれか低い方の利率が適用されるものとする。顧客が本契約（全ての追録や補遺含む）で規定された金額を支払期日に支払わない場合、AvePoint はセクション 10.2（正当事由による本契約の終了）に従って本契約を終了することができる。

4.2.2. パートナー経由での購入。 顧客がパートナーを通じて購入したソリューションの価格および支払条件は、顧客と当該パートナーとの間で交わされた注文により規定され、すべての料金はパートナーに支払われるものとします。AvePoint は、本セクション 4.2.2 に基づくサービスの一時停止、または終了に起因または関連する負債、請求、または費用について、顧客またはいかなる第三者に対しても責任を負わないものとする。

4.3 請求への異議。 請求内容に異議がある場合、顧客は請求書の日付から 5 営業日以内に AvePoint に対し異議を申し立てるものとする。請求書日付から 5 営業日が経過した時点で、請求金額は異議なく承諾されたものとし、顧客の支払い義務は確定する。異議申し立ての際には、顧客は AvePoint が検討できるよう対象の請求、金額、申し立て内容につき十分な詳細を明示し通知するものとし、AvePoint は通知を受領後速やかに異議を検討し顧客に回答する。両当事者は、異議が出された請求につき速やかに解決するよう、誠意をもって協議する。

検討協議の上、異議が申し立てられた請求につき、依然として顧客に支払義務があると AvePoint が判断した場合、顧客は対象の請求金額を支払うものとし、当該支払義務が履行されない場合には AvePoint は正当な事由をもって本契約を解除し、損害賠償を求めることができる。

異議が申し立てられている請求のうち、異議の対象となっていない項目にかかる金額については、残余の異議の有無にかかわらず、請求通に支払期限が到来し支払義務が発生する。

4.4 税。 AvePoint の料金は、付加価値税、売上税、使用税、源泉徴収税、消費税を含む、あらゆる管轄区域で課されるすべての税金、賦課金、または課徴金（以下、総称して「税」という。）を除く。顧客は、本契約およびすべての注文書に関連するすべての税金を支払うものとする。法律により控除または源泉徴収が必要な場合、顧客は控除および源泉徴収後の AvePoint が受け取正味額が、控除または源泉徴収が必要なかった場合に AvePoint が受け取ったであろう金額と等しくなるように、必要な追加金額を AvePoint に通知して支払うものとする。

5. サポート サービス

5.1 一般条項。 AvePoint のサポート サービスには以下のものが含まれる。

- (1) 顧客がソリューションの問題を解決できるよう、電話または電子的手段によるサポート、
- (2) ソリューションの不具合を修正し、ソリューションをドキュメンテーションに実質的に適合させるためのバグの修正およびコード修正、

(3) 更新、エンハンスメント、およびその他の変更など、AvePoint が独自の裁量でソリューションに作成または追加するものであり、サポート サービスを受けるすべての顧客に対して AvePoint から無償で提供されるもの。

AvePoint は顧客から報告されたエラーの存在を検証する権利を有し、改変されていないソリューションのバージョンで AvePoint

施を目的として AvePoint が被るすべての合理的な費用（出張旅費を含む）は、顧客が負担し AvePoint に払い戻すこととする。

5.2. サポートレベル。 サポートレベルは、該当する注文で指定され、表中に記述されるように、スタンダードまたはベーシック

サポートプログラムの内容

サポートレベル	ベーシック	スタンダード
サポートチャンネル	電子メール、ウェブ サポートチケットのみ	電子メール、ウェブ サポートチケット、 電話、web 会議
サポート時間	営業日 現地オフィス時間 午前 9 時～午後 6 時	営業日 現地オフィス時間 午前 9 時～午後 6 時
電子メール／ウェブサポート チケット応答時間	問題の重大度に基づく	問題の重大度に基づく

がかかるエラーを再現できない限り、また顧客による不正確または欠陥のあるデータ入力またはオペレーターのパフォーマンスに起因するものである場合、AvePoint はエラーを修正する義務を負わないものとする。顧客は、エラーが存在すると判断する際に、顧客が使用したすべてのプログラムに関する情報を AvePoint に提供し、誠意をもってエラーを解決するための努力に協力することに同意する。当該情報を提供する場合、両当事者間で個別の書面による合意が別途なされていない限り、顧客はいかなる状況においても、GDPR 第 28.1 条に定義される顧客に代わって当該データを AvePoint が処理する意図で個人情報を AvePoint に提供しないものとする。AvePoint は存在するエラーを修正または回避するための適切な回避策またはプログラムの変更を顧客に提供できるよう、迅速かつ合理的な試みを実施する。顧客がオンサイト サービスを要求する場合、当該オンサイト サービスの実

のいずれかのレベルとなる。

5.2.1. サブスクリプションのサポートレベル。 AvePoint がサブスクリプションとして提供するすべてのソリューションには、注文書に記載されたサブスクリプション期間中のスタンダード サポートサービスが含まれている。電話サポートは、スタンダードレベルのサポートサービスのみで、現地オフィス時間内で利用できる。

5.2.2. 永久ライセンスのサポートレベルおよび支払。 永久ライセンスとして提供されるソリューションを購入する顧客は、スタンダード サポートサービスまたはベーシック サポートサービスを購入するオプションを有する。本契約に基づくサポートサービスを開始するにあたって、該当する注文書または請求書に記載されているサポート料金は前払いとする。両当事者間で複数年のサポート期間に対する年次払いが合意されている場合、AvePoint はそ

サポートチケット応答時間

問題 重大度	問題内容	電子メール ／ウェブ 応答時間	電話応答時間*
低	- 本番環境に影響しない軽微な問題 - 本番環境に直接影響しないドキュメンテーション エラー - 機能または強化の提案	48 時間 以内	即時
中	- 軽微なレベルで本番環境に影響する問題 - 業務に対する直接的な影響が極めて限定的	24 時間 以内	即時
高	- 重要なレベルで本番環境に影響する問題 - 本番環境は運用可能であるが、ソリューションの機能が限定的 - 長時間の悪影響が生産性の低下につながる	4 時間 以内	即時
超高	- 本番環境におけるソリューションの機能が完全に使用不能 - 大規模な修復またはプロジェクトが不可欠な状態 - 事業活動への深刻な影響	2 時間 以内	即時

*電話サポートは、スタンダードレベルのサポートサービスのみで、現地オフィス時間内で利用できる。

の合理的な裁量の範囲内で、各年次サポート開始日の約 45 日前に顧客に請求書を発行する。

5.3 サポートサービスの応答時間。 サポート、電子メール、およびウェブサポートチケットの応答時間は、サポートチケット応答時間を示す表に記載のとおり、問題の重大度レベルに基づく。問題の重大性は、電子メールまたはウェブサポートチケットのリクエストを AvePoint が受領した時点で、下記の表に記載されている「問題内容」ガイドラインに従って、AvePoint が独自の裁量で割り当てるものとします。AvePoint は指定されている応答時間内でサポート要請に対応できるよう、商業的に合理的な努力をする。

5.4 ライセンス ソリューションのサポートサービス。 AvePoint は、ライセンス ソリューションに対する更新および修正を含め（以下「製品リリース」という。）、ライセンス ソリューションに対するサポートサービスを提供する。特定の製品リリースにアクセスがある顧客において、製品リリースのインストールは顧客の自己責任で実施するものとし、AvePoint は、説明書とともに顧客自身でインストールできるような形式で製品リリースを提供する。

顧客から要請があった場合、AvePoint は有料でインストールサービスを提供するものとし、その時点で有効な AvePoint の料金に加え、当該インストールサービスを提供する際に発生する合理的な経費（出張等がある場合）が請求される。AvePoint が提供する製品リリースには、当該ソフトウェアに関して本契約の全ての規定が適用することに、顧客は同意する。製品リリースは、顧客のライセンス ソリューションの一部として含まれていないソフトウェアの一部を更新または修正する場合がある。製品リリースの提供および製品リリースへのアクセスは、別に販売されるライセンス ソリューションの追加機能や、サポートサービスの対象ライセンス ソリューションへの直接的な追加機能でないものに対して、顧客にいかなる権利を与えるものではない。

5.5 除外。 AvePoint は、ソリューションもしくはソリューションを使用する機器に対する不注意や誤用、またはソフトウェアの不正な改変もしくは修正に起因したエラーに対してサポートサービスを提供しない。サポートサービスには、インプリメンテーション、コンフィギュレーション、インテグレーション、またはその他カスタムソフトウェアの開発は含まれておらず、また、AvePoint 以外の者によるソリューションの改変、トレーニングや教育、事務業務の支援、専門業務、重要でない修正、またはソリューションを劣化させる修正等へのサポートやサービスは提供しない。

6. 保証と免責

6.1 限定保証。 サポート期間中はサポートが提供されている顧客向けにのみ、ソリューションがその時点で最新のドキュメンテーションに実質的に適合することを保証する。本セクション 6.1 の保証に違反した場合の AvePoint の唯一の責任（およ

び顧客の唯一かつ排他的な救済手段）は、AvePoint が商業的に合理的な努力を払い、報告された不適合を顧客に対し無償で是正すること、または、AvePoint がそのような是正を実行不可能と判断した場合には、いずれの当事者も該当するサブスクリプションを終了することができ、その場合は顧客への唯一の救済手段として、終了日以降のサブスクリプション期間に相当する部分の料金について、顧客が事前に支払った料金から案分して顧客に返金されるものとする。ただし、以下の場合は本セクション 6.1 の限定保証は適用されないものとする。(i) 顧客が最初に不適合に気付いた日から 30 日以内に申し立てを行わない場合、(ii) エラーが誤用、不正な改変、または第三者製品のハードウェア、ソフトウェア、またはサービスによって引き起こされた不適合の場合、または (iii) ベータリリースまたは無料または評価ベースで提供されるソリューションの使用の場合、

6.2 保証の否定。 上記の限定保証を除き、ソリューションおよび関連するすべてのサービスは「現状有姿」で提供され、顧客による使用はその使用は自己責任とする。AvePoint は、商品性、特定用途および目的への適合性、非侵害性、権原、または制定法あるいはそれ以外の法律、もしくは取引の過程、履行の過程、慣習法、または取引慣行により生じる保証をはじめとして、明示または黙示を問わず、あらゆるたぐいの保証をせず、または明示的にかかる責任を排除し、顧客はこれら保証を要求せず放棄する。AvePoint は、ソリューションが顧客の要件を満たす、本件顧客が使用に選択した組み合わせで動作する、もしくはドキュメンテーションにて適合すると明示されている以外の第三者製品との組み合わせで動作する、あるいは中断することなく、またはエラーを伴わずに動作することを保証しない。AvePoint は、ソリューションが中断することなく、またはエラーを伴わず動作することを保証しない。また、AvePoint が顧客データの正確性を確認すること、または顧客データを損失なく保持または維持することを保証しない。AvePoint の合理的な管理外のインターネットおよび電子通信またはその他のシステムの使用に内在する遅延、中断、サービス障害、またはその他の問題について、AvePoint は責任を負わない。前述の一般性を制限することなく、AvePoint は、ソリューションが顧客の要件を満たす、顧客が任意で選択した組み合わせで動作する、またはドキュメンテーションに適合すると明示的に記載されている以外の第三者製品との組み合わせで動作することを保証しない。AvePoint のドキュメンテーションに記載されているライセンス ソフトウェアの互換性を除き、AvePoint は顧客のコンピュータ機器またはシステムソフトウェア、あるいはその容量に関して、顧客に対していかなる保証もしない。さらに、AvePoint は、ソフトウェアのあらゆるエラー、欠陥、または非能率が修正されることを保証せず、また AvePoint はかかるエラー、欠陥、または非能率を修正しないことについての責任も負わない。AvePoint は、データおよび結果の完全性、ならびにソリューションの能力、適合性、使用、非使用、または性能について、いかな

る保証をせず、すべて顧客の自己責任とする。いかなる場合も、AvePoint は、ソリューションの使用または性能に起因もしくは関連する損害については、顧客に対して責任を負わないものとする。保証に関し顧客に法的権利がある場合、法的に要求される保証の期間は適用法令で認められる最短期間に限定されるものとする。

7. 救済措置および責任の制限

7.1 間接的な損害。 いずれの当事者も、本契約に起因または関連して、使用不能、データの喪失、利益の喪失、セキュリティ機構の障害、事業の中断、インターネット、第三者の電気通信サービスまたは第三者のセキュリティ機能もしくはシステムの中断、停止または遅延に起因する損失について、法律で義務付けられている場合を除き、一切の責任を負わない。顧客によるセクション 1.4（使用制限）条項の違反、またはいずれかの当事者による違法行為、故意または重大な過失があった場合を除き、いずれの当事者も、本契約またはその履行もしくは違反に起因または関連して、相手方当事者、または相手方当事者を代理してもしくは通じて請求する他者、またはその他の第三者が被るいかなる種類の間接的な、特別的な、偶発的な、懲罰的な、信頼上の、または結果的な損害について、たとえその可能性を事前に知らされていたとしても、責任を負わないものとする。

7.2 責任の上限。 除外される請求（セクション 7.3 に定義）を除き、本契約に起因または関連する各当事者の相手に対する累積責任は、AvePoint の場合、責任の原因となった最初の事象が発生する直前 12 ヶ月間に本契約に基づいて対象のソリューションに対し顧客が AvePoint に実際に支払った金額を超えず、顧客の場合、注文に従って AvePoint に支払うべき金額を超えないものとする。疑義を避けるために説明すると、前述の責任上限は、セクション 4（注文および支払）の項に定める顧客の支払い義務に影響を与えるものではなく、当該支払い義務は、本セクションの責任上限に加えて有効であるものとする。

7.3 除外される請求。 「除外される請求」とは、以下に基づく請求を意味する。(A) 顧客によるセクション 1.4（使用制限）、セクション 2.3（顧客データの権利）の違反に起因する請求、(B) セクション 2.4（顧客による補償）に基づく顧客の補償義務、または、セクション 8（補償）に基づく AvePoint の補償義務に従って第三者に支払うべき金額、(C) 顧客によるセクション 3（所有権）の違反、または (D) 違法行為もしくは故意または重大な過失。

7.4 請求の性質と本質的目的の不成立。 両当事者は、本条に定める権利放棄および制限は、契約、不法行為（過失を含む）、厳格責任またはその他であるかどうかにかかわらず、訴訟の形式にかかわらず適用され、本契約に定める制限付き救済

がその本質的目的を達成しないとなった場合であっても、存続および適用することに同意するものとします。

8. 補償

本契約の条件に従って使用されているソリューションに対し、第三者から当該ソリューションが何らかの特許、著作権、または商標を侵害する、あるいはトレードシークレットの不正流用であるとの申し立てがあった場合、AvePoint は顧客をそのような申し立てから防御するものとし、かかる申し立ての結果として顧客に対し命じられた、または AvePoint が和解により合意した、一切の損害賠償や伴う費用（合理的な弁護士費用含む。）を顧客に補償し顧客を免責する。ただし、本セクション 8 に基づく補償は、以下の各項目を条件とする。

- (i) 請求があった旨の書面通知を AvePoint が速やかに受領すること（AvePoint が不利益なく回答できる十分な時間的余裕をもった通知であること）、
- (ii) 請求の調査、抗弁、または和解（該当する場合）を管理および指示する単独支配権が AvePoint にあること、および
- (iii) 顧客が合理的に必要なすべての協力を（合理的な費用を AvePoint が負担して）すること。

顧客によるソリューションの使用が差し止められた場合（またはその可能性があるとして AvePoint が判断した場合）、和解により要求された場合、または重大な責任を回避するためにそのような行動が合理的に必要であると AvePoint が判断した場合、AvePoint はその単独の裁量により以下のいずれかの方法で対処する権利を有す。

- (a) 実質的な機能が同等の製品またはサービスと代替する、
- (b) 顧客がソリューションを使用継続できる権利を得る、または (a) および(b)が商業的に合理的でない場合には、
- (c) 本契約を終了し、終了日以降のサブスクリプション期間に相当する部分の料金について、顧客が事前に支払った料金から案分して顧客に返金する。

ただし、以下の場合は本セクション 8 の補償義務は適用されない。

- 1) ソリューションが AvePoint 以外の他者により改変され、申し立てられた侵害が当該改変により引き起こされた範囲である場合、
- 2) ソリューションが AvePoint により提供されていない製品またはプロセスと組み合わせられ、申し立てられた侵害が当該組み合わせにより引き起こされた範囲である場合、
- 3) ソリューションの不正な使用、
- 4) ソリューションに含まれる顧客データまたは第三者の成果物もしくはコンポーネントに起因する場合、または
- 5) 顧客が AvePoint の書面による事前の同意なしに請求に関して和解または容認を行った場合。

本セクション 8 は、知的財産権侵害の申し立てに対する、AvePoint およびそのサプライヤーの唯一の責任であり、かつ顧客の唯一かつ排他的な救済を規定するものである。

9. 秘密情報

各当事者（以下「受領当事者」といいます）は、開示当事者（以下「開示当事者」といいます）から入手したすべてのコード、発明、ノウハウ、個人情報および/またはセキュリティレポート、ビジネス、技術および財務情報ならびに企業秘密が、開示当事者の秘密扱いの資産（以下「秘密情報」といいます）を構成することに同意する。ただし、開示時に秘密情報であることが明示されているか、開示された情報の性質および開示を取り巻く状況から、秘密情報または専有情報であることを受領当事者が合理的に知るべきである場合に限る。AvePoint の技術、サービスに関連する性能情報、および本契約の条件は、いかなる表示または追加の指定もなしに、AvePoint の秘密情報とみなされる。本契約で明示的に許可されている場合を除き、受領当事者は以下を遵守する。

- 1) 秘密情報を守秘し、第三者に開示しないものとする。ただし、本契約の履行のために秘密情報を知る明確な必要性があり本契約の定め以上に厳格な守秘義務に拘束されていることを条件に、自己またはその関係会社の取締役、役員、従業員、監査役、代理人、コンサルタントまたはその他代理人に対し秘密情報を開示することができる。受領当事者はこれら秘密情報を開示した者に対し本セクション 9 を遵守させることにつき、継続して責任を負う。
- 2) 本契約に基づく義務の履行および権利の行使以外の目的で、秘密情報を利用しないこと。ただし、受領当事者の秘密保持義務は、受領当事者が以下の事項を文書で証することができる情報には適用されない。(i) 秘密情報を受領する前から正当に所有していた、または既知であったもの、(ii) 受領当事者の過失なくして公知となったもの、(iii) 受領当事者が守秘義務に違反することなく第三者から正当に入手したもの、または (iv) 当該情報にアクセスすることのなかった受領当事者の従業員が独自に開発したもの。

受領当事者は、法律または裁判所命令で必要とされる範囲で秘密情報を開示することができる。ただし、受領当事者は法的に認められている範囲で開示当事者に事前に通知のうえ、守秘扱いを得るためのあらゆる努力に協力するものとする。受領当事者は、秘密情報の開示が損害賠償だけでは十分な救済とならない重大な損害をもたらす場合があることを認め、したがって、受領当事者によるそのような開示があった場合、開示当事者は法律上認められる他のあらゆる救済手段に加えて、適切な救済を求める権利を有するものとします。

10. 期間と終了

10.1 期間。 本契約は、発効日から、セクション 10.2（正当事由による本契約の終了）に基づき終了するまで、または顧客のサブスクリプション期間が満了したか本契約に基づき終了したと両当事者が別途書面合意するまで、完全に有効に存続し効力を有する。

10.2 正当事由による本契約の終了。 いずれの当事者も、相手方当事者が以下に該当する場合に本契約（関連するすべての注文を含む。）を終了することができる。

- (a) 書面による通知後 30 日以内に本契約の重大な違反（料金不払いを含む）を是正しなかった場合、
- (b) 後継者なく事業を停止した場合、または
- (c) 破産、民事再生、会社再生、特別清算、私的整理、もしくはこれと同等の手続きが開始され、またはそのような手続が当該当事者に対して開始された場合（かつその後 60 日以内に取り消されなかった場合）。

上記にかかわらず、一方の当事者は、その当事者自身の本契約の重大な違反を理由として本契約を終了することはできない。

10.3 契約終了の効果。 理由のいかんを問わず、本契約が終了、解除、満了した時点で、顧客に付与されたすべての権利とライセンスは直ちに消滅し、終了するものとし、顧客はその後、ソリューションを使用する権利を持たず、その使用を中止するものとする。該当する場合、顧客はライセンス ソリューションをシステムからアンインストールし、AvePoint の単独の裁量により、ライセンス ソリューション（そのすべてのコピーを含む）を破棄するか、AvePoint に返却する。本契約セクション 10.4（データの保持と移行）に定める場合を除き、顧客は本契約またはいずれかのサブスクリプションの終了、取消または満了後、SaaS ソリューション内の顧客データへのアクセスができなくなることを、および、本契約で規定されている場合を除き、AvePoint が保持している当該データをいつでも削除できることを了承する。排他的な救済と本契約で規定されている場合を除き、契約終了を含め本契約に基づく救済措置をいずれかの当事者が行使することは、本契約や適用法令、またはその他の有効な他の救済を主張する権利を損なうものではない。顧客は、正当な事由によりセクション 10.2 に従って AvePoint が本契約を終了した場合、合意済みだが未払いの料金にかかる期限の利益は喪失し AvePoint から直ちに請求され支払義務が発生することを、顧客は了承し同意するものとする。

10.4 データの保持と移行。 サブスクリプションの解約、終了、満了、または本契約の終了に伴い、SaaS ソリューションの顧客データは 15 日間（以下「保持期間」という。）保存され、商業的に合理的な期間、要求に応じて AvePoint は顧客がこれを利用できるようにする。保持期間終了後、当該顧客データは AvePoint のサーバから永久的に削除され顧客によりを回復

することはできない。保持期間終了後、AvePoint は顧客データの保存や完全性に関し、いかなる表明や保証もしない。法律で禁止されていない限り、顧客はここに、保持期間終了後に AvePoint が顧客データを保持する義務を負わないことに同意する。保持期間終了前に顧客が SaaS ソリューションのサブスクリプションを更新した場合、顧客データは引き続き利用可能となる。顧客は、保持期間終了前に顧客データのエクスポートや移行について AvePoint に対し以下のサービスを要請することができる。

- (1) 生成データ エクスポート サービス - 顧客の生成データのコピーを、顧客が選択する別のクラウドストレージ プロバイダーまたはオンプレミスの場所にエクスポート
- (2) データ 移行サービス - 同一地域内であるか地域を越えているかを問わず、顧客提供ストレージと顧客が選択する別のストレージ間でのデータ移行支援、または、顧客のオンラインサービステナントと別のオンラインサービステナント間でのデータ移行

上記いずれの場合も、そのような要請が合理的に実施可能であるかどうか、およびどの程度実施可能であるかを AvePoint が事前に評価するものであり、実施可能と AvePoint が判断した場合、AvePoint と顧客間で別途書面による合意がない限り、その時点での適用される料金をもって有料でサービスを実施するものとする。

10.5 存続条項。 以下の条項は、本契約の満了、解約、または終了後も有効に存続するものとする。セクション 1.4（使用制限）、セクション 2.3（顧客データの権利）、セクション 2.4（顧客による補償）、セクション 3（所有権）、セクション 4（注文および支払）、セクション 6.1（限定保証）、セクション 7（救済および責任の制限）、セクション 8（補償）、セクション 9（秘密情報）、セクション 10（期間と終了）、およびセクション 12（一般条項）。

10.6 サブスクリプションおよびサポートサービスの終了または満了。 サブスクリプションまたは永久ライセンスのサポートサービスの満了または終了は、本契約の終了を伴わずに発生する。本契約に基づき終了しない限り、サブスクリプションまたはサポートサービスは、注文書に定められた期間（以下「初期契約期間」という。）有効に存続する。AvePoint と顧客の間で書面による別段の合意がない限り、サブスクリプションはその後、初期契約期間またはその後の更新契約期間の満了前に、いずれかの当事者が少なくとも 30 日前の更新しない旨を相手方当事者への書面通知しない限り、1 年間の更新期間（以下「更新契約期間」という。）で自動的に更新される。本セクションに基づき期間が自動的に更新される場合、当該更新契約期間の料金は、AvePoint および顧客間で書面により別途合意されない限り、更新前年度の最終価格に対して年額 5%以上が増加した料金とする。

11. 共同マーケティング

顧客は、AvePoint が顧客を AvePoint の顧客として開示することに同意するものであり、顧客の名称およびロゴが、AvePoint のウェブサイトおよび販促資料、プレスリリース、製品パンフレット、販売プレゼンテーション、財務報告書、ウェビナー、およびその他の公的な声明またはリリースで使用されることに同意する。

12. 一般条項

12.1 定義

「**関係会社**」とは、ある個人に関して、その個人を支配し、その個人によって支配され、またはその個人と共通の支配下にある他のすべての個人を意味し、その支配が存続する限り該当する個人は関係会社とみなされます。本定義において、「個人」とは、個人、法人、パートナーシップ、ジョイントベンチャー、株式会社、信託、財産権、協会、有限責任会社、または法的もしくは規制当局によってその存在が認められているその他の事業体をいい、「支配」とは、個人に関して使用する場合、被支配者の過半数の議決権株式、株式またはその他の持分を直接または間接的に所有し、被支配者の経営および方針を指示または決定する権限を有することをいうものとします。

「**認定ユーザー**」または「**ユーザー**」とは、以下を意味する。

- (i) 顧客及び顧客の関係会社の従業員を含むがこれに限定されない、ソリューションの直接のユーザー、または
- (ii) 顧客及び顧客の関係会社のコンサルタントで、顧客及び顧客の関係会社の利益のためにのみ、本契約の規定及び制限に従ってソリューションを使用することに同意している者。顧客は、当該コンサルタントが本項に従いソリューションを使用することにつき責任を負うものとする。

「**業務連絡先情報**」とは、通常取引を行うに伴い付随的に、顧客が AvePoint へと提供する業務連絡先情報であり、AvePoint はこれら業務連絡先情報を様々な社内システムや関連部署の業務記録（顧客管理システム、法務記録、会計処理等を含むがこれに限らない。）として保管する。

「**クラウドストレージ プロバイダ**」とは、AvePoint がソリューションを提供するにあたり、顧客データの保存に必要なクラウドストレージ容量を AvePoint に対し提供する第三者をいう。顧客がアクセス権を購入する AvePoint ソリューションによっては、一定の顧客データは、顧客が契約しているクラウドストレージプロバイダーとは別のクラウドストレージ容量に保存されることがある。

「**顧客データ**」とは、以下を意味する。

- a) 顧客がソリューションを利用する際に、AvePoint に対し提供する各種データ（テキスト、音声、ビデオ、画像ファイル、ソフトウェア等を含む）（「顧客提供データ」）、

- b) ソリューションの運用に必要な顧客特有のコンフィギュレーションに関するデータ（「コンフィギュレーションデータ」）、または
- c) ソリューションの機能を通じて顧客提供データから生成され、クラウドストレージ プロバイダーのストレージ上にホストされるデータ（顧客提供データのバックアップデータ、ソリューションから生成されるログファイル等）（「生成データ」）。

「欠陥」とは、ソリューションがドキュメンテーションに実質的に又は大幅に適合しない原因となる問題を意味する。

「ドキュメンテーション」とは、ソリューションとともに、またはソリューションに関連して提供されるエンドユーザー向けドキュメント（ユーザーガイド、マニュアル、リリースノートまたはオンラインポータルおよび Wiki ページを含むがこれに限定されない。）を意味し、以下 URL に記載のユーザーガイドを含め、これらドキュメンテーションは適宜修正されることがある。

<https://api.avepoint.co.jp/resources/user-guides>

「ダウンタイム」とは、ソリューションが外部接続と遮断された時間、すなわちサポートされたプロトコル上の双方向ネットワークトラフィックが確保できない時間、の累積合計時間を意味する。

「DPIS ポリシー」とは、AvePoint のデータ保護および情報セキュリティにかかるポリシーを意味し、以下 URL に記載され適宜修正されることがある。

<https://www.avepoint.com/agreements/jp/dataprotection>

「社内利用」とは、顧客の社内業務において、顧客の従業員がソリューションを使用することを意味するが、顧客が自己のクライアントやカスタマーにソリューションへアクセスさせることや、顧客が提供するサービスの一部としてソリューションを自己のクライアントやカスタマーに使用させること含まない。一方で、アウトソーシング サービスベンダーもしくはホスティングサービスを提供するベンダーをはじめとして、顧客が社内業務を第三者ベンダーにアウトソースする場合、顧客が当該アウトソースベンダーによる本契約の遵守につき全責任を負うことを条件に、当該アウトソースベンダーによる使用は社内業務とみなされる。ソリューション（あるいはその一部）を他者の利益のために使用したり第三者へのサービス提供に使用したりすることは、SaaS 提供、サービスビューローアプリケーション、アプリケーションサービスプロバイダー、またはアウトソーシング等の手段を問わず、社内利用とはみなされない。

「ライセンス ソリューション」とは、注文書にて特定され顧客がライセンスを購入するソフトウェアをいい、AvePoint が任意に顧客へ提供する、アップデートやアップグレードが含まれる。

「現地オフィス時間」とは、顧客にサポート サービスを提供するため AvePoint が任意に指定する、顧客所在地に最も近く適切な AvePoint オフィスまたはコールセンターの営業時間をいう。

「注文」または「注文書」とは、顧客による有効な注文として以下のいずれかを意味する。なお、顧客の注文書等に記載される発注条件（事前印刷されたもの含む）、またはこれら発注条件を参照した顧客の注文書の記載は適用されないものとする。

- a) 顧客が有効に押印（または署名）した AvePoint の販売見積書（兼注文書）、
- b) AvePoint が受理した顧客の発注書、または
- c) 顧客がパートナーを通じて購入する場合、AvePoint が承諾した関連購入文書

「パートナー」とは、AvePoint の代理店またはディストリビューターとして、当該関係を証する AvePoint との契約の当事者であるものをいう。

「永久ライセンス」とは、該当する注文書で特定されるソフトウェアの永久ライセンスを意味し、以下の条項に定める制限が適用される。セクション 1.2.1.2.（永久ライセンス）およびセクション 1.4（使用制限）

「個人データ」とは、EU 規則 2016/679 一般データ保護規則（GDPR）および日本においては個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に定義されるもの（その後の改正法含む）をいう。

「SaaS ソリューション」とは、注文書で特定される AvePoint 独自のホスト型サービス（関連する AvePoint ダッシュボード、API、および AvePoint ソフトウェア含む。）を意味する。

「サービスクレジット」とは、顧客が特定の SaaS ソリューションの対価として実際に支払った料金の合計額に対して月単位で発生する割合（すなわち、年間料金の 1/12）を意味する。顧客が SaaS をパッケージ商品または単一商品の一部として購入した場合、SaaS ソリューションにかかる部分を案分して月額料金およびサービス クレジットが決定される。

「SharePoint サーバー」とは、Microsoft SharePoint アプリケーションの作動のために設定およびインストールされたサーバーを意味する。

「ソフトウェア」とは、AvePoint が提供するあらゆるコンピュータープログラムのオブジェクトコードバージョン（マシンによる読み取り可能）、および付属のデータファイル、モジュール、ライブラリ、チュートリアルまたはデモンストレーションプログラムもしくはその他のコンポーネント、および前記のいずれか又はその一部のコピーを意味する。

「ソリューション」とは、SaaS ソリューションまたはライセンス ソリューションであって、本契約および該当する注文書に基づき、顧客はこれらソリューションのアクセス権またはライセンス（該当する場合）を購入する。

「サブスクリプション」とは、注文書に記載されるとおり、SaaS ソリューションまたは期間限定ライセンスを非永久的に購入するための期間単位を指します。

「サポート ライフサイクル ポリシー」とは、以下の URL に掲載される AvePoint 製品のサポート ライフサイクル ポリシーであり、随時更新される。<https://www.avepoint.co.jp/lifecycle-policy/>

「期間」とは、該当する注文書にて特定される、以下の項目にかかる期間をいう。

- a) SaaS ソリューションへアクセスできる期間、
 - b) 期間限定ライセンス（該当する場合）の期間、または
 - c) サポート サービスを受けることができる期間
- 上記の a) または b) の場合、c) の期間は、a) または b) にかかるサブスクリプション期間と同期される。

「使用状況データ」とは、顧客によるサービスの使用にかかる、AvePoint の技術的ログ、データおよびラーニング等（例：ログイン頻度）を意味する。使用状況データには顧客データは含まれない。

12.2 拘束力。 本契約とそのすべての規定は、本契約の両当事者とそれぞれの承継者および許可された譲受人を拘束するものとし、そのための効力を生じるものとする。

12.3 修正。 本契約は、両当事者の正当な権限ある代表者が正式に締結する、本契約を明示的に言及した書面によってのみ修正されるものとする。

12.4 通知。 本契約で明示的に予定されているすべての通知、要請および要求は書面によるものとし、以下のいずれかのときに正式に到達したものとみなす。

- (i) 名宛人に手渡しされたとき。
- (ii) 正式に署名または押印された通知書のスキャンを添付した開封確認電子メールで受信されたとき。
- (iii) 配達状況を追跡する信頼できるシステムを備えた翌日宅配便に渡されてから 1 営業日後。
- (iv) 郵便料金前払いの書留郵便または配達証明付き郵便で郵送された場合、郵送日から 3 営業日後。

AvePoint に対する通知は、東京都港区高輪 4-10-18（法務部 気付）に送付、または、開封確認電子メールで LegalJP@AvePoint.com に送信するものとする。

顧客が書面で別途の指定をしない限り、顧客への通知は、対応する注文書に記載された顧客の電子メールアドレスに送信するか、または、かかる電子メールアドレスが提供されていない場合は、顧客の商業登記上の代表者および本店所在地宛てに送付するものとする。いずれの当事者も、他方当事者に通知することにより、通知の送付先を変更することができる。

12.5 準拠法と管轄。 本契約は、他の法域の実体法を適用する準拠法選択規則にかかわらず、日本法に準拠して解釈されるものとする。CISG（国連国際物品売買条約）の適用は明示的に除外される。本契約に基づいて、または本契約に関連して、発生した請求または紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

12.6 譲渡。 その全ての、または実質的にその全ての資産や株式の売却にかかる場合を除き、顧客は、直接または間接を問わず、本契約に基づく権利または義務を、ほかの一切の個人または事業体に、売却、譲渡、再使用許諾、賃貸、貸出、頒布、もしくはそれ以外の方法で移転してはならないものとする。

12.7 権利放棄。 本契約の当事者は、本契約に基づく自らの権利、権限、または救済のいずれについても、これらの権利を放棄する当事者がその旨を明示的に押印（または署名）の書面で定めていない限り、放棄しているとはみなされないものとする。本契約のいずれかの規定についての権利放棄した場合でも、次のいずれにも該当しないものとする。

- (i) 類似性の有無にかかわらず、本契約のそれ以外の規定の権利放棄、あるいは、
- (ii) 権利放棄した規定もしくは別の規定について、継続的または後続的な放棄。

一方の当事者が、本契約のいずれかの規定を任意の時点で執行しなかった場合、あるいは相手側当事者による本契約のいずれかの規定の履行を任意の時点で要求しなかった場合であっても、当該規定の当面の、あるいは将来的な権利放棄とは解釈されず、またいかなる形においても、一方の当事者がその後、当該規定を執行する正当性には影響しないものとする

12.8 不可抗力。 いずれの当事者も、有効期間中であるか否かを問わず、本契約またはサポート追録に基づく自らの義務の履行に遅延または不履行を来し、かかる遅延または不履行が、当該当事者の管理の及ばない理由（労働力不足または紛争、ストライキ、その他労働争議または業務上の障害、輸送の遅延、天災、洪水、落雷、火災、疫病、材料不足、配給、公益事業、または通信障害、地震、災害、戦争、社会の敵の行為、民間または軍事当局の行為、妨害行為、爆発、暴動、反乱、禁輸、封鎖、政府またはその機関もしくは下部組織の決定、制限、規制、または命令、あるいは供給者の破綻を含むが、これらに限定されるものではない）に起因する場合、相手側当事者に対して責任を負わないものとする。

12.9 表題。 本契約に記載する条項の表題と見出しは、参照の利便性だけを目的に掲げられているものであり、本契約を解釈するうえで、契約の一部とはみなされず、本契約あるいはその条件もしくは規定のいずれかの意味または目的を示す手段であるとはみなされないものとする。従って、これら表題や見出しは

本契約またはその条項を定義、変更、制限、説明または影響を与えるものではありません。

12.10 分離性。 本契約のいずれかの条項またはその他の規定、あるいは当該条項または規定の適用が無効とされた場合、本契約の残りの部分、および無効の対象とされた個人または状況以外への当該条項または規定の適用は、いかなる形においても影響を受けず、また損なわれないものとする。本契約のいずれかの規定が、違法、執行不能、もしくは無効になるか、管轄権を有する裁判所または仲裁人委員会により、違法、執行不能、もしくは無効であると判断された場合、本契約は、無効となった規定を除いて、全面的に有効に存続するものとする。両当事者は、両当事者の意図を最も反映した、これに代わる有効かつ執行可能な規定について、誠意をもって協議するとともに、相互に合意した代替規定により拘束されることに合意する。

12.11 正副本。 本契約は、正本と副本を含め 1 部以上の正副本で締結できるものとし、各部が原本とみなされるが、これら全部を合わせて一つの契約とする。

12.12 個別購入。 本契約に基づく顧客による購入は個別の注文であり、AvePoint から顧客に提供される他の製品やサービスとは区別される。顧客は、AvePoint の各ソリューションにつき個別に購入しなければならないことを理解する。個別に購入される AvePoint ソリューションに対する顧客の支払義務は、支払い対象でない他の購入に基づく AvePoint の履行や引き渡しを条件とするものではない。

12.13 救済措置。 すべての救済措置は、法律上利用可能な他のすべての権利および救済措置に追加されるものであり、代替的なものではなく、累積的なものであるとする。

12.14 法的手続きの費用。 本契約に関して両当事者間で訴訟またはその他の法的措置がとられた場合、敗訴当事者は、勝訴当事者の裁判費用、妥当な弁護士費用、およびかかる措置に関連して勝訴当事者が負担したその他の妥当な費用および経費を支払うものとします。当事者が部分的に勝訴した場合、かかる費用および経費の相当部分を敗訴当事者から受領するものとする。

12.15 完全合意。 本契約は、本契約で言及し、本契約に付属する全ての添付や追録（本項にて言及することにより、本契約に含有されたとみなされる。）を含め、本契約の対象となる事項に関し、本契約の両当事者間における完全なる合意をなす。前記にかかわらず、既存交渉契約が存在する場合、かかる既存交渉契約において明示的に別段の定めがない限り、当該既存交渉契約の規定が優先する。かかる既存交渉契約が存在しない場合、AvePoint によるソリューションの提供および顧客によるソリューションの使用には、本契約が適用するものとし、口頭または書面を問わず、本契約の対象となる事項に関する本契

約の両当事者間における、事前または同時にあった、その他のあらゆる交渉、協議、提案、合意、了解、表明、または通信に置き換わる。なお、顧客が提出し AvePoint が受諾する注文書には、ソリューションのタイプ、内容、および数量のみを記載し、これにより長期のサポート期間またはサブスクリプション期間を提供することもでき、かかる条件には拘束力があるとみなされる。AvePoint が受諾する注文書以外の、顧客の注文条件等は一切適用されず、本契約の規定を変更したりするとみなされない。本契約の両当事者間には、口頭または書面を問わず、本契約の対象となる事項に関連して、本契約において明示的に定めのないその他の事実表明、合意、取り決め、または了解事項は存在しない。本契約において、見出しは便宜上のものであり、“含む”や“など”、および同様の用語は制限なく解釈される。

12.16 召喚状。 本契約のいかなる規定も、法律、召喚令状、または裁判所の命令によって必要とされる範囲で、AvePoint が顧客データを開示することを妨げるものではない。開示について顧客への通知が認められている場合には、AvePoint は、商業的に合理的な努力をもって、顧客に通知するものとする。

12.17 当事者の関係。 顧客と AvePoint は、互いに属さない独立した契約当事者である。両当事者の間には、パートナーシップ、ジョイントベンチャー、雇用、フランチャイズ、または代理人の関係は存在しない。いずれの当事者も、相手方当事者の事前の書面同意なく、相手方当事者を拘束し、または相手方当事者に代わって義務を負担することはない。

12.18 輸出管理。 顧客は、製品、技術、およびサービスの使用、輸出、再輸出、および移転に関する米国およびその他の適用される管轄区域のすべての輸出入法および規制を遵守し、必要または必須のすべての認可、許可、およびライセンスを取得する。また、顧客は以下の各項目に該当しないこと、および以下に該当するユーザーによるソリューションへのアクセスを許可しないことを、表明し保証する。

- (i) 特別指定国籍者及びブロック対象者リスト、統合制裁リスト、または米国財務省外国資産管理局が管理するその他のリストに指定されている者、
- (ii) 拒否者リスト、未確認者リスト、事業体リスト、または米国商務省が管理するその他のリストに指定されている者、
- (iii) 国連、欧州連合、またはその他の国の経済、金融、貿易または投資制裁に基づき発行された対象者リストに指定されている者、
- (iv) 制裁対象地域の政府、ベネズエラ政府、またはイランの銀行、
- (v) 制裁対象地域内に所在し、そこから営業し、又はその国民である者、

(vi) 上記各項目のいずれかに該当する者に所有又は支配されている者、又は、上記各項目のいずれかに該当する者の代理として行動する者。

本セクションにおいて、「制裁対象地域」とは、米国またはその他の適用法に基づく一般的な輸出入、金融または投資の禁輸または制限の対象となる国またはその他の地域をいい、2022年3月現在、キューバ、イラン、北朝鮮、シリア、ロシア、ベラルーシ、ウクライナのクリミア、ドネツク人民共和国およびルハンスク人民共和国の地域がこれに含まれる。顧客は、米国国際武器取引規則で管理されている情報をソリューションに提出しないこと。顧客は、ミサイルまたは核兵器、化学兵器、生物兵器の開発、設計、製造または生産を含むがこれらに限定されない、米国の法律で禁止されている目的のためにソリューションを使用しないことを表明し保証する。顧客は、本条項の違反の可能性があるという情報または疑いを持った場合、直ちに AvePoint に通知する。また顧客は、1977 年米国海外腐敗行為防止法（15 U.S.C. § 78dd-1 および以下の項目）および 2010 年英国贈収賄法（該当する場合）を含め（がこれに限定されない）、適用される贈収賄防止法および汚職防止法（総称して「汚職防止法」という。）を認識し、理解し、遵守することに同意することを表明および保証する。顧客に腐敗防止法の違反となる可能性のある行為があった場合、AvePoint は本契約を直ちに終了することができる。

12.19 反社会的勢力の排除。

本契約の各当事者は、自己およびその役員（取締役、監査役、執行役、執行役員その他名称にかかわらず、経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）において、過去、現在、将来にわたり、次の事項を表明し保証する。

- a) 暴力団員または準構成員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他これらに類似した団体若しくは団体構成員（以下「反社会的勢力」という。）ではないこと、又はこれらの影響下にないこと、
- b) 反社会的勢力が経営に関与する、反社会的勢力に対して資金提供又は便宜を供与する、反社会的勢力を利用して自己若しくは他者の不正な利益を図るまたは他社に損害を被らせる等、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係性を有していないこと、
- c) 自ら又は第三者を利用して、次の行為を行わないこと。
 - (i) 暴力的な要求行為、(ii) 法的な責任を超えた不当な要求行為、(iii) 脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、(iv) 風説を流布し、偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、又はその社会的信用を棄損する行為、(v) その他前各号に準ずる行為。

本契約の当事者は、相手方が本セクションの表明保証に対し虚偽の申告または違反したと合理的に判断し得る場合、本契約

セクション 10.2 にかかわらず、催告その他何らの手続を要せずに直ちに本契約を解除することができ、解除当事者は当該解除に関し何らの賠償責任を負わない。本セクションによる契約解除により解除当事者が損害を被った場合、違反当事者は解除当事者に対してこれを賠償する責めを負うものとする。

以下余白