

SaaS 補遺

本 SaaS 補遺(「本補遺」)は、契約者であるお客様(「お客様」)とプロバイダの間で締結され、本補遺を参照するお客様とプロバイダの間の契約(「本契約」)の一部となります。本補遺で使用されている定義語で、本補遺内に別段の定義のないものは、本契約に規定する意味を有するものとします。

1. **定義** 英語原文において大文字で始まる用語で、本文または本契約に定義されていないものは、以下に定める意味を有するものとします。
 - (a) 「**適切な防護措置**」とは、以下に定義する標準契約条項のような、GDPR 第 46 条に従った適切な防護措置(欧州委員会が採択した拘束的企業準則や標準データ保護条項等)を意味するものとします。
 - (b) 「**管理者**」、「**データ主体**」、「**個人データ**」、「**処理**」、「**個人データの侵害**」、「**処理者**」、「**監督機関**」とは、GDPR 第 4 条に規定する意味を有するものとします。
 - (c) 「**お客様の個人データ**」とは、本 SaaS ソフトウェアの利用を通じて、お客様がプロバイダ(処理者としての立場のプロバイダ)に提供する個人データを意味するものとします。
 - (d) 「**データ保護法**」とは、2016 年 4 月 27 日の欧州議会および欧州理事会の EU 規則 2016/679(「**GDPR**」)のような欧州連合の法令を含む、あらゆる法令および場合により、GDPR に類似するデータ保護原則を施行しているその他の国であって、欧州委員会によって個人データの処理に適用される適切な水準の保護を提供していると認められているあらゆる国の法令を意味します。
 - (e) 「**SaaS 環境**」とは、お客様の本 SaaS ソフトウェアの利用に関連して、お客様にアクセスが提供されるシステムを意味します。
 - (f) 「**標準契約条項**」とは欧州委員会が公開した変更されていない標準契約条項 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914> から入手可能)、参考資料 2021/914 またはその後の同条項の最終版(自動的に適用されるものとする)を意味します。
 - (g) 「**復処理者**」とは、プロバイダの関連会社およびプロバイダまたはプロバイダの関連会社と本 SaaS ソフトウェアに関し契約し、本補遺に従って個人データを処理する第三者を意味します。

2. SaaS のプロビジョン

- (a) **データ** お客様は、データを SaaS 環境上に保管できます。お客様は、SaaS 環境内に保管されるあらゆるお客様のデータを、収集、入力、検証および更新する責任を単独で負います。お客様は、お客様または該当するお客様の関連会社が所在する国内および国外で、あらゆるお客様のおよび/または第三者のデータを使用および移転するために必要な、あらゆる権利、承認、同意を、お客様が取得済みである(適切な開示を提供し、お客様の従業員、顧客、代理人、契約業者から法的に十分な同意を取得することを含む)ことを表明および保証します。お客様が、本 SaaS ソフトウェアにアクセスさせるデータを第三者のウェブサイトまたはその他の場所に伝送した場合には、お客様は、プロバイダがアクセスすることについての、お客様の同意および/または承認を与えているものとみなされます。
- (b) **行動** 本 SaaS ソフトウェアを使用するに当たって、お客様は、(i)適用される法令に違反して本 SaaS ソフトウェアを使用しないものとし、特に違法なまたは第三者の知的財産権を侵害するコンテンツやデータを送信せず、(ii)本 SaaS ソフトウェアのセキュリティもしくは運用を回避するまたは危機にさらす、または本 SaaS ソフトウェア、SaaS 環境、あるいはプロバイダまたはプロバイダの顧客もしくはサプライヤーの何れかのシステム、アカウント、ネットワークの脆弱性を探索、スキャンもしくはテストする試みを行ってはならず、(iii)未承諾の大量なまたは営業用のメッセージを送信してはならず、(iv)ワーム、トロイの木馬、ウイルス、破損したファイル、または類似するアイテムを意図的に配布してはならないものとします。お客様は、SaaS 環境の途絶、セキュリティ問題、本条違反の疑いに関するプロバイダの合理的な調査に協力するものとし、お客様自身の経費負担で、お客様が本条の何れかの規定に違反したことによって第三者に被害が引き起こされたとして主張する第三者によるあらゆる請求、訴訟、または法的措置(「**第三者請求**」)において、プロバイダおよびその関連会社を防御するものとします。さらに、お客様は、第三者請求に関連する判決または合意された和解金額を、第三者請求に応訴するためプロバイダが負担した費用とともに、支払うものとします。
- (c) **サービスの停止** プロバイダは、損害を避けるために即時の対応が必要な場合、またはお客様が上記「行動」条項に違反している場合に、本 SaaS ソフトウェアを引き続き使用することにより、本 SaaS ソフトウェア、プロバイダの他の顧客、または第三者の権利を害する結果となる可能性が十分にある場合は、損害を避けるためお客様の本 SaaS ソフトウェアへのアクセスを一時的に制限または停止することができます。プロバイダは、不当な遅滞なく、アクセスの制限または停止を、お客様に通知します。状況が許す場合は、お客様に、事前に書面または電子メールでお知らせします。プロバイダは、アクセスの停止または制限の時間もしくは範囲を、状況下において合理的に可能な限り限定し、またアクセスの停止または制限の原因となった問題が解決されたときは、速やかにアクセスを復旧し、復旧した旨をお客様に通知します。
- (d) **可用性** プロバイダは、本 SaaS ソフトウェアを 1 日 24 時間、365 日利用可能とするよう商業上合理的な努力を行います。定期保守作業、アップデートのインストール、プロバイダの合理的な管理を超える要因、プロバイダがお伝えした最小システム要件をお客様が満たさなかった場合、およびお客様による本契約または本補遺への違反が本 SaaS ソフトウェアの可用性に影響を及ぼす場合はこれを除きます。プロバイダは、保守作業の予定を、合理的に事前にお客様に通知するものとします。

3. SaaS セキュリティ

- (a) **一般的セキュリティポリシー** プロバイダは、お客様のデータ(個人データを含む)のセキュリティおよび秘密保持に真摯に取り組んでいます。プロバイダは、その情報セキュリティ対策の維持と向上、およびセキュリティリスクへの曝露を

最小化することをお約束します。かかる目的を達成するため、プロバイダの情報セキュリティ対策、データ侵害への対応方針、技術的および組織的対策、ソフトウェア開発セキュリティ措置の詳細を、www.quest.com/legal/security.aspx (以下、総称して「セキュリティサイト」という)で公表しています。お客様は、提供する保護の全体の水準を大幅に低下させるものでない限り、プロバイダがセキュリティサイトを変更できることに同意します。

- (b) **データセンターのセキュリティおよび立地** プロバイダは、SaaS 環境をホストするため商用ホスティングサービスプロバイダを使用します。該当する SaaS 環境のホスティングサービスプロバイダは、復処理者として位置づけられます。プロバイダは、業界標準のセキュリティ要件を満たし、また国際セキュリティ認証 (SOC) 監査、SSAE 18 監査、および/または ISO 認証などの、外部査定を受けたホスティングサービスプロバイダのみを使用します。プロバイダは、請求があり次第、ホスティングサービスプロバイダ証明書の写しを提供するものとします。お客様には、本 SaaS ソフトウェアの初期設定が整い次第、SaaS 環境をどの地域でホストさせるかを選択できるオプションを提供します。一旦選択された後、プロバイダはお客様の事前の同意なくその地域を変更しないものとします。
- (c) **データの秘密保持** プロバイダは、特にお客様の個人データを含め、本契約の下で「秘密情報」とみなされるデータの秘密情報としての性質を通知されている職員のみを使用してかかるデータの処理を行います。プロバイダは、本補遺および本契約に従い本 SaaS ソフトウェアをサポートするすべてのプロバイダの職員に、データ(お客様の個人データを含む)の保護に関する秘密保持契約の締結を義務付けます。プロバイダは、かかる職員の雇用終了後もかかる秘密保持義務が存続することを確保するものとします。プロバイダは、お客様の個人データを含め、データにアクセスする個人に対し、データセキュリティとデータプライバシー要件および原則について、定期的にトレーニングを実施します。
- (d) **限定的な処理および開示** プロバイダはお客様の個人データを含め、データを、(i) 本契約に合致する目的および本補遺の規定に従って、関連する法人等に、または(ii) 召喚状、裁判所命令、行政命令に応じることを含め、処理者に適用される欧州連合または加盟国の法律に従い、処理し開示することができます。このような場合、処理者は、かかる法律が公共の利益に関する重要な根拠に基づきかかる情報を禁止しない限り、処理を行う前に管理者に対し法的要件を通知するものとします。

4. **協力** 法令または契約により禁じられる場合を除き、プロバイダは、お客様の請求があり次第、データ主体の請求に関して、お客様と合理的に協力するものとし、プロバイダが、本契約に基づきそのデータが提供されているデータ主体から、(a) かかるデータ主体の個人データにアクセスし、訂正、修正または削除する権利の行使を要求する、(b) 本契約に基づくその個人データの処理に異議を唱える、および/または(c) ポータビリティ権または GDPR に基づく「忘れられる権利」の行使を望む請求を受け取った場合は、お客様に速やかに通知します。プロバイダは、お客様の事前の書面による承認なく、かかるデータ主体の要請に応じないものとします。ただし、かかる要請が適切にお客様に向けられているものかを確認するための場合を除きます。

5. **監査権** お客様から要請があった場合、本契約の守秘義務を条件に、プロバイダは、本補遺に基づく義務の遵守状況を証明するために合理的に必要な情報をお客様に提供し、お客様(またはその依頼する第三者である監査人)がお客様の経費負担で実施する、プロバイダによる個人データの処理に関する監査(検査を含む)に応じ、これに協力します。

6. **データの越境移転** 本 SaaS ソフトウェアおよび関連するサービスの提供が、欧州委員会が GDPR 第 45 条に基づき十分なデータ保護を提供している国と認めていない国(「**第三国**」)への、GDPR または適用されるデータ保護法の対象となる個人データの移転を伴う場合、また GDPR または適用されるデータ保護法において求められる十分性の手段が標準契約条項の締結により満足される場合は、プロバイダ(またはその代理としてのプロバイダの関連会社)はデータ輸入者としての各復処理者と標準契約条項を締結しています。かかる移転には標準契約条項のモジュール 3(処理者から処理者への移転)が適用されるものとします。かかる移転に関するすべての主旨において本補遺の付録もまた標準契約条項への付録を構成するものとします。

7. 復処理者

- (a) お客様は、プロバイダが本 SaaS ソフトウェアのプロビジョニングにあたって復処理者を雇用できることを認め同意します。
- (b) プロバイダは、本補遺の規定およびお客様とプロバイダとの間の本補遺内の指示に従い、復処理者と適切な書面による契約を締結するものとします。復処理者に対し本補遺に規定されるものと同じデータ保護義務が課されるものとします。
- (c) プロバイダは、本補遺への違反がプロバイダが雇用する復処理者によって引き起こされた限りにおいて、その責任を負います。
- (d) プロバイダは、お客様に提供する製品別に復処理者の一覧(<https://support.quest.com/subprocessor>)を維持管理します。新規の復処理者に個人データへのアクセスを承認する場合は、少なくともその 10 営業日前までに、プロバイダは復処理者の一覧を更新し、お客様にその更新通知を受け取る方法を提供します。プロバイダが処理者である場合には、次の規定が適用されます。
 - (i) お客様が、新しい復処理者を承認しない場合には、お客様は、不承認の理由を説明する書面による解約通知を通知期間の末までに提出することにより、罰則なしに、影響を受ける本 SaaS ソフトウェアのサブスクリプションを終了できます。
 - (ii) 前号に記載する解約後も、お客様は、発注書またはその他の契約上の義務に基づき必要とされるすべての支払い義務を引き続き負い、パートナーおよび/またはプロバイダに対して返金または支払いの返還を求める権利を与えられないものとします。

8. **個人データの侵害通知** セキュリティサイトに規定する義務に加えて、プロバイダは、何らかの個人データの侵害に気付いた後、不当な遅滞なくお客様に通知し、データ保護法により義務付けられる個人データの侵害を報告するお客様の義務を、お客様が

果たせるよう支援するため、プロバイダが保有する合理的な情報を提供します。プロバイダは、かかる情報が利用可能となり次第、当該情報を段階的に提供します。プロバイダは、かかる個人データの侵害の原因を特定するため誠実に努力し、かかる是正措置がプロバイダの合理的な管理下にある範囲で、個人データの侵害の原因を是正するために、プロバイダが必要かつ合理的とみなす措置を講じることに同意します。

9. お客様の個人データの返却および削除

- (a) お客様は、SaaS 契約期間の満了、または何らかの理由で SaaS 契約期間を早期解約する少なくとも 30 日前に、お客様の個人データを返却させるか削除させるかの意向をプロバイダに通知するものとします。お客様の個人データの返却を要請された場合、プロバイダは、適用される法律が許す範囲で、一般的に利用されているフォーマットでお客様の個人データを返却するものとします。
- (b) お客様がお客様の個人データの返却を要請しない場合は、プロバイダは、SaaS 契約期間の解約後に、プロバイダが保有するお客様の個人データを削除するものとします。ただし、プロバイダが法律上または規制上の要件を遵守するため必要となる範囲はこれを除きます。

10. データ保護の影響評価 プロバイダは、お客様による本 SaaS ソフトウェアに使用に関するデータ保護の影響評価を実施するという GDPR に基づくお客様の義務の履行に必要な合理的な協力および支援を提供するものとします。

本補遺の 付録

本付録は本補遺の一部を構成します。

付録I

A. 当事者リスト

管理者としてのお客様と処理者としてのプロバイダ間の本契約は以下のような必要なすべての情報の説明を含みます。

- 名称、住所、担当者氏名
- 役職および連絡先情報
- 本条項に従って移転されるデータに関する活動
- 署名と日付

B. 処理の説明

1. 個人データが処理されるデータ主体のカテゴリ

お客様が別段の定めをする場合を除き、処理される個人データは、次のカテゴリのデータ主体に関するものとなります。本 SaaS ソフトウェア内に個人データを保管される従業員、契約業者、ビジネスパートナーまたはその他の個人。

2. 処理される個人データのカテゴリ

お客様はその本 SaaS ソフトウェアの利用によりデータのカテゴリを判断します。処理される個人データは、通常、次のカテゴリのデータに関係します。

- お客様またはその他の第三者の従業員で、お客様によってまたはお客様に代わってその個人データが提供される人の雇用の詳細(会社の名称と住所、役職、職位、人口統計学および位置データを含む場合があります。)
- お客様のシステムまたはお客様がプロバイダに提供するシステムで本契約に基づき購入されるサービスに関係し、かつ本 SaaS ソフトウェアのプロビジョニングに必要なシステムの情報(これには、ユーザーID およびパスワード、コンピュータおよびドメイン名、IP アドレス、使用されているコンピュータもしくはその他のデバイスの GUID 番号または位置)

本書に基づき処理されるお客様の個人データは、過去、現在および候補としてのビジネスパートナーまたはかかるビジネスパートナーに関係するその他の個人に関する場合があります。

3. 処理される機微(センシティブ)データ(該当の場合)

お客様は、特別な種類の個人データ(GDPR 第 9 条の定義による)を、その都度特定し、かつかかる特別な種類のデータが本 SaaS ソフトウェアによって扱われることに両当事者が合意した範囲以外では、提供してはなりません。

4. 処理の頻度(データが一度だけ処理されるか継続的に処理されるか)

本 SaaS ソフトウェアの使用期間中継続的に

5. 処理の性質

お客様が購入したサービスの提供

6. データ移転の目的とその後の処理

プロバイダにより処理されるお客様の個人データは、次の基本的な処理活動の対象となります。

- 本契約に従って本 SaaS ソフトウェアへのアクセスと便益を提供するため、またお客様の要請に基づきまた適宜お客様の具体的な要件に従って、すべて以下に記載の指示に従って、支援と技術的サポートをお客様へ提供するためのお客様の個人データの使用
- データセンター内でのお客様の個人データの保管(マルチテナントアーキテクチャ)
- 本 SaaS ソフトウェアに保管されたお客様の個人データのバックアップと復元
- データ伝送、データ検索、データアクセスを含む、お客様の個人データのコンピュータ処理
- お客様のユーザーへの通信
- 本 SaaS ソフトウェアのフィックスまたはアップグレードのリリース、開発、アップロード
- 個人データの移転を可能にするネットワークアクセス
- 基本となる SaaS ソフトウェアのインフラストラクチャとデータベースのモニタリング、トラブルシューティング、管理
- セキュリティ監視、ネットワークベースの侵入検知サポート、侵入テスト
- 本契約および本補遺に沿ったお客様の指示の実行
- 適宜また以下に記載する指示に従ってデータ主体の要請と要求に応え対応するために必要となるもの

プロバイダは、製品の改善ならびにプロバイダの新製品および新サービスの開発に関連する目的で、(お客様の個人データそのものではありませんが、お客様の個人データから派生している場合がある)匿名化されたデータを使用できます。

本製品が何を行うか、個人データをどのように扱うか、データ保管場所についての詳細は、該当する製品ドキュメンテーションとセキュリティガイドに記載されています。

7. 個人データが保持される期間、またはそれを記載できない場合はその期間を決定するために使用される基準

上記の個人データはお客様による本 SaaS ソフトウェアの利用の期間、本契約に従って、また本補遺の第 9 条を条件に処理されるものとします。

8. **(復)処理者への移転について、また処理の主題事項、性質および期間を指定**
標準契約条項に関し、復処理者への移転は本補遺に規定されるものと同じ根拠に基づくものとします。

9. **指示、お客様とプロバイダの約束**
本契約、本補遺ならびにプロバイダの関連する本 SaaS ソフトウェアのドキュメンテーションにおける処理の説明はすべて、お客様およびプロバイダの指示とみなされるものとします。プロバイダは、お客様の個人データに関してお客様より受け取る書面に書かれ、かつ文書化された指示に従います。ただし、プロバイダの意見では、かかる指示が(1)法的に禁止されている、または適用されるデータ保護法に違反する結果となる可能性がある、(2)プロバイダの本 SaaS ソフトウェアに重大な変更を加える必要が生じる、および/または(3)本契約の規定、または本書に基づき販売される本 SaaS ソフトウェアに関連するプロバイダのドキュメンテーションに合致しない場合は、その限りではありません。かかる場合に、プロバイダは、かかる指示に従うことができないことを、お客様に直ちに知らせるものとします。

付録 II - 技術的および組織的対策の説明

プロバイダは、本補遺に基づきお客様の個人データをプロバイダが処理するに当たり、セキュリティサイト(本補遺の第3条(a)の定義による)に規定する、技術的および組織的な対策を講じます。お客様は、本補遺で合意された全体的なデータ保護の水準を大幅に低下させるものでない限り、プロバイダが、お客様の個人データを保護するため取る措置を変更することに同意します。