

## SaaS に関する特定取引条件 - MODEL SIMULATOR

本取引条件は、イータス株式会社（神奈川県横浜市西区みなとみらい 2-3-5）が提供する ETAS MODEL-SIMULATOR をご利用のお客様を対象とし、SaaS に関する取引条件（以下、「主契約」といいます）に追加的に適用されます。（以下、イータス株式会社を「プロバイダ」、お客様およびプロバイダをあわせて「両当事者」といいます）。

### 1. 定義

「基準シミュレーション時間」とは、基準を「1 時間の使用時間に対して主契約で定められたワーカースタンスの使用」と定義した際の、時間に基づく単位のシミュレーションサービス使用時間を意味します。アプリケーションに含まれるシミュレーション機能を使用すると、合意した割り当て分の基準シミュレーション時間が消費されます。

### 2. アプリケーションおよびサーバーインフラストラクチャの提供

アプリケーションの複数の機能を使用するには、別途使用許諾を必要とする ETAS ソフトウェア COSYM（マニュアルのシステム要件に記載されたバージョン）でシミュレーションモデルを作成する必要があります。また、このシミュレーションモデルを、ユーザーマニュアルに記載されるとおり適切に構成する必要があります。お客様は、シミュレーションモデルの正確性について責任を負い、アプリケーションを使用する前に ETAS ソフトウェア COSYM でこれを確認する必要があります。

アプリケーションには、報告書を生成する機能が含まれています（第 5 条第 6 項参照）。第 5 条第 6 項に記載される報告書設定をお客様が変更するには、別途使用許諾を必要とする PC ベースのソフトウェア「ETAS EATB」（マニュアルのシステム要件に記載されたバージョン）が必要です。

プロバイダはお客様が指定した管理者に、アプリケーションの使用登録ページへのリンクを提供します。この管理者のみに、サポートを通じてユーザーアカウントを申請する権限が付与されます（第 6 条参照）。

プロバイダはアプリケーションの使用目的に照らし必要とされるストレージスペースを、プロバイダのサーバー上にて利用に供するものとします。サービスの範囲についての詳細は、主契約をご参照ください。このストレージスペースのサイズは主契約内にて規定されます。お客様は自らの責任においてストレージの制限を遵守するものとします。この目的のために、適切な削除機能がアプリケーションを介して利用に供されます。プロバイダは、実際に使用されるストレージスペースが契約で合意されたストレージスペースの上限に近づいた際に、速やかに電子メールにてお客様（管理者）へ通知します。この通知は、第 6 条「サポート」に規定される営業時間内のみ行われます。お客様が合意したストレージスペースを超過して使用した場合、追加のストレージスペースに対する料金がお客様に請求されます。追加ストレージスペースの費用は主契約にて規定されます。

プロバイダは見積書に規定される基準シミュレーション時間をお客様に提供するものとします。お客様は、十分な基準シミュレーション時間が残っている場合に限り、シミュレーション機能を使用することができます。基準シミュレーション時間の割り当て分を使い果たした場合、お客様はそれ以上シミュレーションを行うことができません。お客様がシミュレーションを実行し、かつシミュレーション期間中に割り当て分を使い果たした場合は、アプリケーションによってシミュレーションが中断され、その時点までに生成されたシミュレーション結果が保存されます。プロバイダは、基準シミュレーション時間が残り少なくなった時点で、速やかに電子メールにてお客様（管理者）へ通知します。この通知は、第 6 条「サポート」に規定される営業時間内のみ行われます。

### 3. アプリケーションの技術的可用性

本書の附則 1 に明記される可用性の定義が適用されます。アプリケーションが利用不能となった期間（ダウンタイム）について、プロバイダは責任を負いません。これには、既に開始したシミュレーションのデータがダウンタイムに関連して喪失された場合も含まれます。ダウンタイムにより喪失されたデータの復元について、プロバイダは一切責任を負いません。ダウンタイムには、特に次の事例が含まれます。

- (1) ソフトウェアサービスの障害（シミュレーションサービス、データサービス、レポートサービスなど）

(2) 利用不能なクラウドインフラストラクチャによる障害

(3) クラウドインフラストラクチャのいわゆるネットワーク共有ストレージでオーバーフローが発生した場合のエラー

アプリケーションには、レポートを生成する機能が含まれています。アプリケーションに保存されているこれらのレポートの設定を、お客様が直接変更することはできません。レポート設定の調整が必要な場合、お客様は別途使用許諾を必要とする ETAS ソフトウェア EATB（マニュアルのシステム要件に記載されたバージョン）で設定ファイルを作成し、お客様の管理者を介して電子メールでプロバイダのサポートセンターに送信する必要があります。設定ファイルの実装が完了次第、プロバイダのサポートセンターは電子メールにてお客様（管理者）へ通知します。詳細は附属書 1 に規定されています。新しい設定ファイルの正確性については、お客様が責任を負うものとします。

#### 4. 対価、税、価格変更

対価の額は主契約にて明示されます。対価は次の要素で構成されます。

- a) 基本アクセス - 本契約の締結後、直ちに請求されますが、12 カ月間を最長とします。契約期間が 12 カ月を超える場合、次の期間の基本アクセス料がさらに 12 カ月間、事前に請求されます。
- b) シミュレーション時間 - 基準シミュレーション時間の割り当て分から実際に使用された分を指し、各暦月の末日に請求されます。
- c) 第 4 条第 6 項に基づく追加ストレージスペースの費用 - 各暦月の末日に請求されます。

お客様が使用するシミュレーション時間は、基準シミュレーション時間の割り当て分から時間単位で差し引かれます。そのため、開始される各シミュレーション時間は、シミュレーションのスケジュール設定時に 1 時間単位で切り上げられます。シミュレーションのパフォーマンスのため、上述のワーカーノードインスタンスは動的に起動およびシャットダウンする必要があります。このプロセスには 15~30 分分かかります（インフラストラクチャ時間）。この時間は利用時間とみなされ、基準シミュレーション時間としてお客様に請求されます。

例 1：10 件のシミュレーションが開始されます。それぞれのシミュレーションに 30 分かかります。これは 10 基準シミュレーション時間が使用されることを意味します。計算方法：30 分（シミュレーション時間）+ 27 分（インフラストラクチャ時間）= 57 分は 1 時間に切り上げられます。各 1 時間のシミュレーションが 10 件であるため、10 基準シミュレーション時間になります。

例 2：10 件のシミュレーションが開始されます。それぞれのシミュレーションに 50 分かかります。これは 20 基準シミュレーション時間が使用されることを意味します。計算方法：50 分（シミュレーション時間）+ 27 分（インフラストラクチャ時間）= 77 分は 2 時間に切り上げられます。各 2 時間のシミュレーションが 10 件であるため、20 基準シミュレーション時間になります。

## 附属書 1：サービスレベル合意書 (SLA)

本サービスレベル合意書は、サービスレベル、可用性、保守作業、サポートの利用可能性、インシデント管理、およびサービスの見直しと ETAS モデルシミュレーター（以下「**アプリケーション**」といいます）のレポートに関する条件を規定するものです。

### 1. 定義

- 1.1. 「**可用性**」とは、お客様が SLA にて定義されるハンドオーバー地点でアプリケーションの基本的機能を実行および使用できることを意味します。
- 1.2. 「**契約**」とは、お客様とプロバイダがプロバイダによるアプリケーションの提供とお客様によるアプリケーションの使用に関して交わす合意を意味します。
- 1.3. 「**ダウンタイム**」とは、お客様がサービス時間中に Saas に関する特定取引条件にて定義されるアプリケーションの基本的機能を使用できないすべての時間を意味します。
- 1.4. 「**ハンドオーバー地点**」とは、プロバイダのデータセンターのインターネットハブを指します。
- 1.5. 「**インシデント**」とは、ダウンタイム、エラーまたは品質の低下など、アプリケーションのあらゆる障害を意味します。
- 1.6. 「**インシデント管理**」とは、インシデントの処理を意味します。
- 1.7. 「**インシデント優先度**」とは、インシデントの重大度を意味します。
- 1.8. 「**対応時間**」とは、お客様により報告されたインシデントへの対応を開始するまでの時間を意味します。
- 1.9. 「**保守作業**」とは、契約に基づきアプリケーションを使用できることを保証するために行う、アプリケーションの動作維持、アプリケーション内のエラーの排除、データのバックアップに必要な全ての保守活動および/または機能の強化、拡張または更新に必要な活動を意味します。
- 1.10. 「**SLA**」とは、本サービスレベル合意書を意味します。
- 1.11. 「**システム稼働時間**」とは、本システムが直ちに操作可能であることが必要な時間を意味します。
- 1.12. 「**サービス時間**」とは、ETAS が保守作業のサービスを提供する時間を意味します。

### 2. 一般規定

- 2.1. 本 SLA は、アプリケーションの可用性およびサポートするサービスについて規定します。
- 2.2. 本 SLA はお客様の生産的用途のために利用に供されるアプリケーションのみに適用されるものであり、非公開の機能または機能性を有する非生産的な、無償および/または試用版のアプリケーション、統合またはテストシステムには一切適用されません。
- 2.3. 本 SLA は、Saas に関する特定取引条件との関連においてのみ有効であり、お客様およびプロバイダが Saas に関する特定取引条件を締結するまで効力を生じないものとします。
- 2.4. 本 SLA におけるプロバイダのあらゆる義務は、ハンドオーバー地点にてお客様の利用に供されるアプリケーションのみに適用されます。プロバイダは、ハンドオーバー地点からお客様およびまたはお客様の IT システムの区域内へのデータ転送についての責任を負いません。

### 3. 閾値

- 3.1. プロバイダは、お客様が次の閾値上限を遵守する場合に限り、第 4 条第 1 項に合意される可用性に従ってアプリケーションを提供するものとします。

閾値	限度
1 トリップの最大サイズ	1.5 GB
1 プロジェクトの最大サイズ	30 GB
ユーザー数	A (最大 10 名)
アクティブなシミュレーションの実行回数	B (最大 1000 回)
シミュレーション時間	C
ロギングチャンネル数	D
サンプリングレート	E (現在は 5 ms に固定)
シミュレーション出力の最大サイズ (A x B x C x D x 8 バイト / E < 限度)	120 GB
永久記憶装置	1 ペタバイト
レポートの最大サイズ	150 MB

3.2. お客様が事前に定義された閾値を超えてアプリケーションを使用している場合、アプリケーションの可用性が低下し完全なダウンタイムが生じることがありますが、プロバイダはそれについての責任を負いません。

#### 4. 可用性

4.1. システム稼働時間は週当たり 24 時間/7 日です (以下「24/7」と表記します)。プロバイダは、以下に指定するサービス時間、ハンドオーバー地点、稼働率にてアプリケーションを提供するものとします。

システム稼働時間	24/7
サービス時間	月～金 09:00～17:00 (中央ヨーロッパ時間 (CET) または中央ヨーロッパ夏時間 (CEST) ) ※ドイツ、 Baden-Württemberg 州 における祝日を除く
合意された稼働率	95,00 %

チケットシステムの稼働時間	24/7
---------------	------

- 4.2. プロバイダは、前述のサービス時間外、および第 6 条に基づく計画的な保守作業中に、アプリケーションを利用に供する義務を負いません。サービス時間外、および第 6 条に基づく計画的な保守作業の場合にアプリケーションが利用可能な場合でも、アプリケーションの使用はお客様の責任になります。お客様は、サービス時間外および計画的な保守作業の場合におけるアプリケーションの使用が機能性または性能に関する制限を伴うこと、および/またはアプリケーションが予告なしにオフに切り替わる、あるいは再起動することを容認するものとします。アプリケーションがサービス時間外および計画的な保守作業の場合に利用可能になり、アプリケーションの機能または機能性に低減またはその可用性に低下があった場合でも、お客様は保証違反に対する請求を一切行わず、賠償する権利が一切ないものとします。
- 4.3. アプリケーションの稼働率は、次の式に従い、サービス時間における歴月中の時間を百分率で表した割合として計算されます。

$$\text{Availability in percent} = \frac{\text{Service Time (hour/min)} - \text{Downtime (hour/min)}}{\text{Service Time (hour/min)}} \times 100$$

これによると、1 ヶ月のダウンタイムは最大で 8 時間 41 分になります。

$$95 \% = \frac{176 \text{ hours} - 8,4 \text{ hours}}{176 \text{ hours}} \times 100$$

- 4.4. 稼働率を計算する際に、プロバイダが責任を負わないダウンタイムは利用可能な時間帯とみなされます。このダウンタイムには次の項目が含まれます。
- 第 6 条に規定される計画的または非計画的保守作業によるダウンタイム。
  - 事前にお客様と合意された保守作業によるダウンタイム。
  - プロバイダが制御不能な不可抗力事象またはその他のやむを得ない事象を原因とした操業上の混乱によるダウンタイム。これらはストライキ、ロックアウト、異常気象、停電、操業上または輸送上の混乱および輸送妨害など、本 SLA に基づくプロバイダの義務を大幅に困難にする、または完全あるいは部分的に不可能にするものであり、そのような事象の期間中、プロバイダは本 SLA に基づく義務から免除されます。
  - ウイルスまたはハッカーの攻撃によるダウンタイム。ただし、プロバイダが合理的な保護対策を講じなかった場合はこの限りではありません。
  - お客様が原因の中断によるダウンタイム。
  - お客様のアプリケーションにおけるソフトウェアエラー、またはお客様のアプリケーションあるいはデータに起因するシステムおよびシステム関連ソフトウェアのエラーによるダウンタイム。
  - プロバイダに責任のない第三者の中断によるダウンタイム。
- 4.5. お客様は、第 5 条に従い、アプリケーションの可用性におけるいかなる障害についてもプロバイダに報告するものとします。

## 5. インシデント管理

- 5.1. インシデント管理は、お客様およびプロバイダ間におけるインシデントの通知と管理に関連する解決までのすべての活動を含むものとします。
- 5.2. インシデント優先度

- a) アプリケーション内で起きたすべてのインシデントにはインシデント優先度を割り当てるものとし、これによって目標対応時間が決定されるものとします。

インシデント優先度	定義	対応時間
1 重大 (Critical)	不具合や誤作動の結果または応答時間などにより、アプリケーションまたはその大部分の使用が完全に不能である、または深刻に制限されている場合、インシデント優先度 1 とします。	サポート営業時間 中で 1 時間以内
2 重大 (Major)	不具合や誤作動の結果または応答時間などにより、アプリケーションの使用が不能であることも、深刻に制限されていることもないが、その使用が重大な制限を受ける場合、インシデント優先度 2 とします。	1 営業日以内
3 軽微 (Minor)	基本設定の好ましくない定義や「あると便利な」機能がない場合など、アプリケーションの使用に直接および／または大きな／相当の支障をきたさない場合、インシデント優先度 3 とします。	1 営業日以内
4 無 (Non)	軽微な瑕疵、お客様からの質問または改善の要求など、アプリケーションの機能に使用上の制限がない場合、インシデント優先度 4 とします。	1 営業日以内

- b) プロバイダは、上記の表に記載される定義を考慮しつつ、その独自の裁量によりインシデントの優先順位を決定するものとします。

### 5.3. プロセス

- a) お客様はすべてのインシデントについてプロバイダに直ちに通知するものとします。
- b) すべてのインシデントは、電子メールを使用してプロバイダに伝達する必要があります。また、インシデント優先度 1 の場合、お客様は第 1 レベルサポートのサービスホットラインにも連絡するものとします。
- c) お客様は、インシデントを報告する際に、インシデントの報告に次の必要情報を確実に含める必要があるものとします。
- (1) インシデントの説明、
  - (2) 影響を受けるアプリケーションの機能、
  - (3) 影響を受ける環境、
  - (4) 影響を受けるゲートウェイ、
  - (5) インシデント発生日時、
  - (6) インシデント優先度、
  - (7) お客様がインシデントを解決するために既に講じた措置とお客様がインシデントを解決するために講じた措置のあらゆる結果。
- d) お客様が必要な全情報を提供した時点で解決へのプロセスが開始され、インシデント報告受理後の最初のフィードバックが、第 5 条第 2 項によるインシデント優先度に該当する対応時間に従って提供されます。
- e) インシデントの収束時には、プロバイダがお客様にその旨を通知するものとします。
- f) インシデントの処理は営業日の稼働時間中に実施するものとします。

- g) プロバイダは、プロバイダのチケットシステムでインシデントチケットを作成するためのインターフェースをお客様に提供する場合があります。プロバイダは、その独自の裁量により、要件変更のためチケットシステムを修正する権利を留保します。プロバイダによるチケットシステムの変更および／またはインターフェースの変更に関する事前通知は、お客様に対して最低3カ月前に行うものとします。第三者、特にお客様の最終顧客または供給業者によるチケットシステムの使用を一切禁じます。すべてのチケットは英語で表記されるものとします。

## 6. 保守作業

- 6.1. プロバイダは、保守作業のためにアプリケーションの提供を一時停止する権利を有します。
- 6.2. プロバイダは、アプリケーションの使用中断を最小限に抑えるよう保守作業を計画して、お客様によるアプリケーションの使用に可能な限り支障が生じないようにするものとします。
- 6.3. 保守作業に関するお客様への事前通知は7暦日前に行う必要があります。
- 6.4. また、プロバイダは、アプリケーションの運用が脅かされるなどの重大な理由がある場合にも、アプリケーションに対する非計画的保守作業を行うことができます。これは、セキュリティパッチの実装など、運用の確保および維持に必要で直ちに実装することが要求される緊急の変更を含みますが、それらに限定はされません。お客様はこれについて遅延なく通知を受ける必要があり、非計画的保守作業は運用プロセスにおける不具合を極力最小限に抑えるような方法で実施される必要があります。
- 6.5. すべての時間はドイツで有効な中央ヨーロッパ時間 (CET) または中央ヨーロッパ夏時間 (CEST) を基準とします。

## 7. サービスレベルの見直しと報告

- 7.1. 本 SLA にて合意されるサービスレベルは、定期的な見直しの対象であるものとします。この見直しの目的は、考えられるあらゆる逸脱について検討し、該当する場合には適切な対策を明示することにあります。見直しへの参加者は、各当事者が決定するものとします。
- 7.2. プロバイダは月次報告書にてお客様に次の値を提示するものとします。
  - a) アプリケーションの稼働率、
  - b) 実施した保守作業、
  - c) インシデント優先度ごとに分類したインシデントの数。
- 7.3. プロバイダは、電子形式の報告書を電子メールでお客様に送信するものとします。
- 7.4. 非生産的な、無償および／または試用版のアプリケーション、統合またはテストシステムは、月次レポートには含まれません。かかるレポートはサービスレベルの見直しには組み込まれません。

## 8. 雑則

本契約条件は、引き続き完全なる効力を維持するものとします。

\*\*\*