

## Qualtricsクラウドサービスの一般利用規約（以下「GTC」という）

**Qualtrics, LLC**  
(SAP America Inc.社)  
**333 W. River Park**  
**DriveProvo, Utah 84604**  
(以下、「Qualtrics」という)

そして

お客様のお名前  
【お客様のご住所】  
（「お客様」）

### 1. 定義の説明

この文書で使用されている用語は、用語集で定義されています。

### 2. 使用権と制限

#### 2.1 権利の付与

Qualtricsは、クラウドサービス（その実装および構成を含む）、クラウドマテリアル（該当する場合）、およびドキュメントを、お客様およびその関連会社の内部事業運営のためにのみ使用する、非独占的、譲渡不能、かつ世界的な権利を、お客様に付与します。クラウドサービスの許可された使用および制限は、クラウドマテリアルおよびドキュメンテーションにも適用されます。

#### 2.2 認定ユーザー

お客様は、認定ユーザーにクラウドサービスの使用を許可することができます。使用は、注文書に記載された使用基準および使用量に限定されます。クラウドサービスのアクセスクレデンシャルは、複数の個人が使用することはできませんが、元のユーザーがクラウドサービスの使用を許可されなくなった場合は、個人から別の個人に譲渡することができます。お客様は、認定ユーザーが本契約の違反をした際の責任を負います。

#### 2.3 利用規約（AUP）

クラウドサービスに関して、お客様は以下のことを行わないものとします。

- (a) 逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、コピー、翻訳、二次的著作物の作成
- (b) 知的財産権を侵害したり、違法なコンテンツやデータを送信したりすること
- (c) その運用やセキュリティを回避したり、危険にさらしたりすること

#### 2.4 使用検証

お客様は、ご自身のクラウドサービスの使用状況を監視し、使用基準および使用量を超える使用があった場合には報告するものとします。Qualtricsは、使用基準、使用量、および本契約への準拠を確認するために、使用を監視することがあります。

#### 2.5 クラウドサービスの停止

Qualtricsは、クラウドサービスの使用を継続することにより、クラウドサービスまたはそのユーザーに重大な損害を与える可能性がある場合、クラウドサービスの使用を一時停止または制限することがあります。Qualtricsは、停止または制限についてお客様に速やかに通知します。Qualtricsは、状況下で合理的に可能な範囲で、一時停止または制限の時間および範囲を制限します。

#### 2.6 第三者のウェブサービス

クラウドサービスには、第三者（Qualtricsの関連会社を除く）が提供するウェブサービスとの統合が含まれる場合があります。これらのウェブサービスには、クラウドサービスを通じてアクセスし、その第三者との契約条件に従います。第三者のウェブサービスは、クラウドサービスの一部ではなく、本契約は適用されません。

#### 2.7 クラウドサービスへのモバイルアクセス

該当する場合、認定ユーザーは、AndroidまたはApple App Storeなどの第三者のウェブサイトから入手したモバイルアプリケーションを介して、特定のクラウドサービスにアクセスすることができます。モバイルアプリケーションの使用には、本契約の条件ではなく、モバイルアプリケーションのダウンロード・アクセス時に提示される条件が適用される場合があります。

### 3. Qualtricsの責任

#### 3.1 プロビジョニング

Qualtricsは、本契約に記載されているとおり、クラウドサービスへのアクセスを提供します。

#### 3.2 サポート

Qualtricsは、注文書に記載されているクラウドサービスのサポートを提供します。

#### 3.3 セキュリティ

Qualtricsは、適用されるデータ保護法遵守にあたり、注文書に別紙A（「DPA」）として添付されているクラウドサービスに関するデータ処理契約にも記載されているように、Qualtricsが処理する個人データを保護するため、クラウドサービスの一環として適切な技術的および組織的措置を実施および維持します。

#### 3.4 改訂

- (a) クラウドサービスおよびQualtricsのポリシーは、Qualtricsによって変更されることがあります。Qualtricsは、電子メール、サポートポータル、リリースノート、ドキュメント、またはクラウドサービスによって、変更内容をお客様に通知します。変更が単なる機能強化ではない場合、情報は電子メールで配信されます。変更内容には、クラウドサービスのオプションの新機能が含まれる場合があります、お客様は、その時点で最新のサプリメントおよびドキュメントに従って使用することができます。
- (b) 変更が単なる機能強化ではなく、クラウドサービスを著しく低下させるものであることをお客様が立証した場合、お客様は、Qualtricsの情報通知の受領後30日以内にQualtricsに書面で通知することにより、影響を受けるクラウドサービスの契約を終了することができます。

#### 3.5 分析

QualtricsまたはQualtricsの関連会社は、以下に定めるとおり、お客様データおよびお客様によるクラウドサービスおよびコンサルティングサービスの利用から得られた情報を一部利用して分析（「分析」）を行う場合があります。分析では、情報を匿名化および集約し、クラウドマテリアルとして扱われます。

別段の合意がない限り、お客様データに含まれる個人データは、クラウドサービスおよびコンサルティングサービスを提供するためにのみ使用されます。分析は、以下の目的で実施されることがあります。

- a) 製品の改善（特に、製品の特徴や機能、ワークフロー、ユーザーインターフェース）、およびQualtricsの新しい製品やサービスの開発
- b) リソース配分とサポートの改善
- c) インターナル・デマンド・プランニング
- d) 機械学習アルゴリズムのトレーニングと開発
- e) 製品性能の向上
- f) セキュリティとデータ完全性の検証
- g) 業界のトレンドや開発状況の把握、指標の作成、匿名でのベンチマーキング

### 4. お客様と個人情報

#### 4.1 お客様のデータ

お客様は、お客様のデータおよびクラウドサービスに入力する責任を負います。お客様は、Qualtrics（Qualtricsの関連会社および下請業者を含む）に対し、クラウドサービスを提供しサポートするためののみ、お客様データを処理する非独占的な権利を付与します。

#### 4.2 個人データ

お客様は、適用されるデータプライバシー法および保護法遵守にあたり、お客様データに含まれるすべての個人データを収集し、維持するものとします。

#### 4.3 セキュリティ

お客様は、認定ユーザーによるクラウドサービスの使用について合理的なセキュリティ基準を維持します。お客様は、Qualtricsの事前承認なしにクラウドサービスの侵入テストを実施または許可しないものとします。

#### 4.4 お客様データへのアクセス

- (a) サブスクリプション期間中、お客様はいつでもお客様のデータにアクセスできます。お客様は、標準形式でお客様の顧客データをエクスポートおよび取得することができます。エクスポートおよび取得には技術的な制限がある場合があり、その場合、Qualtricsとお客様は、お客様がお客様データにアクセスできるようにする合理的な方法を見つけます。

- (b) サブスクリプション期間が終了する前に、利用可能な場合、お客様は、Qualtrics のセルフサービスエクスポートツール（利用可能な場合）を使用して、クラウドサービスからお客様のデータの最終的なエクスポートを行うことができます。または、お客様は、サポートチケットを通じてデータのエクスポートを要求できます。
- (c) 契約の終了時に、Qualtricsは、適用法令により保持が要求されない限り、クラウドサービスをホストするサーバーに残っている顧客データを削除します。保持されたデータは、本契約の秘密保持条項の対象となります。
- (d) お客様のデータに関連する第三者の法的手続きが発生した場合、Qualtricsは、お客様のデータの取り扱いに関して、お客様に協力し、適用法に遵守（いずれもお客様の費用負担）します。

## 5. 料金と税金

### 5.1 料金と支払い

お客様は、注文書に記載されている料金を支払うものとします。事前に書面で通知した後、Qualtricsは、支払いが完了するまでお客様によるクラウドサービスの利用を停止することができます。お客様は、サブスクリプション期間中、支払うべき料金を保留、減額、相殺したり、**使用基準**を減らしたりすることはできません。すべての注文書はキャンセルできず、料金は返金できません。

### 5.2 税金

注文書に基づいて課される料金およびその他の費用には税金が含まれておらず、すべてお客様のアカウントに請求されます。お客様は、Qualtricsの所得税および給与税以外のすべての税金について責任を負うものとします。お客様は、注文書に署名する前に、ダイレクトペイ許可証または有効な非課税証明書をQualtricsに提出する必要があります。Qualtricsが税金（所得税および給与税を除く）を支払う必要がある場合、お客様は、その金額をQualtricsに返済し、Qualtricsが支払った、または支払うべき税金および関連費用のうち、それらの税金に起因するものを補償します。

## 6. 期間と契約終了

### 6.1 期間

サブスクリプション期間は、**注文書**に記載されているとおりです。

### 6.2 契約終了

当事者は、以下の条件に該当する場合本契約を解約することができます。

- (a) 相手方の重大な違反を30日間の書面通知を行い、その30日の期間中に違反が**是正**されなかった場合
- (b) 第3.4条(b)、第7.3条(b)、第7.4条(c)、または第8.1条(c)の項目で認められている（これらの場合、終了は通知を受領してから30日後に有効）、または
- (c) 相手方が破産申請をしたり、支払不能に陥ったり、債権者の利益のために譲渡を行ったり、第11条または第12.6条において重大な違反をした場合には、直ちに解約することが可能です。

### 6.3 払戻しと支払い

お客様による解約または8.1(c)の解約の場合、お客様は以下の権利を有します。

- (a) 解約の効力発生日時点で計算された、解約したサブスクリプションの支払い済み料金の未使用分を按分して返金すること、および
- (b) 解除の効力発生日以降の期間に支払われるべき料金の支払い義務からの解放。

### 6.4 期限切れまたは終了の影響

本契約の満了または終了の効力発生時に以下の点が有効になります。

- (a) **お客様のクラウドサービスおよびすべてのQualtrics秘密情報を使用する権利が終了**します。
- (b) 開示当事者の秘密情報は、本契約で要求されている通りに返却または破棄され、かつ
- (c) 本契約の終了または満了は、当事者間の他の契約に影響を与えるものではありません。

### 6.5 存続条件

第1条、第5条、第6.3条、第6.4条、第6.5条、第8条、第9条、第10条、第11条、第12条は、本契約の満了または終了後も存続します。

## 7. 保証

### 7.1 法規制の遵守

各当事者は、以下に関連して、自らに適用されるすべての法律および規制を現在および継続的に遵守することを保証します。

- (a) Qualtricsの場合は、クラウドサービスに関連するQualtricsの事業の運営。
- (b) お客様の場合は、お客様データおよびお客様によるクラウドサービスの使用。

## 7.2 業界実務規範

Qualtricsは、以下の点に基づいてクラウドサービスを提供することを保証します。

- (a) ドキュメントと実質的に一致していること。
- (b) クラウドサービスの性質および複雑さに実質的に類似したサービスを提供する、熟練した経験豊富なグローバルサプライヤーから合理的に期待される程度のスキルおよび配慮による提供。

## 7.3 救済手段

第7.2条に基づく保証の不履行に対するお客様の唯一かつ排他的な救済手段およびQualtricsの全責任は、以下のとおりです。

- (a) 欠陥のあるクラウドサービスの再履行、および
- (b) Qualtricsが再履行できない場合、お客様は、該当するクラウドサービスの契約を終了することができます。いかなる解約も、Qualtricsが再履行に失敗してから3か月以内に行われなければなりません。

## 7.4 システムの可用性

- (a) Qualtricsは、該当するサービスレベル合意書または補足書（「SLA」）に定義されているとおり、クラウドサービスプロダクションシステムの月間の平均的システム稼働率を維持することを保証します。
- (b) QualtricsがSLAに違反した場合のお客様の唯一かつ排他的な救済策は、SLAに記載されている金額のクレジットを発行することです。お客様は、Qualtricsが掲示するクレジット請求手順に従うものとします。サービスクレジットの有効性がQualtricsにより書面（Eメール可）で確認された場合、お客様は、クレジットをクラウドサービスの今後発生する請求書に適用するか、または今後請求書が発生しない場合はクレジット分の返金を請求できます。
- (c) Qualtricsが(i)連続して4か月間、または(ii)12か月間のうち5か月以上にわたってSLAを満たすことができなかった場合、または(iii)暦月の一か月間のシステム稼働率が95%以上であった場合、お客様は、障害発生後30日以内にQualtricsに書面で通知することにより、該当するクラウドサービスの契約を終了することができます。

## 7.5 保証対象外

第7.2条および第7.4条の保証は、以下の場合には適用されません。

- (a) クラウドサービスが本契約またはドキュメントに基づいて使用されていない場合
- (b) 不適合の原因がお客様にある場合、またはQualtricsが提供していない製品やサービスにある場合、または
- (c) クラウドサービスが無料で提供された場合

## 7.6 免責事項

本契約に明示的に規定されている場合を除き、Qualtricsおよびその下請業者は、明示的か黙示的かを問わず、法定か否かを問わず、特定の使用または目的に対する商品性、適合性、独創性、合理性、権利を侵害していないこと、または本契約に基づいて提供される製品またはサービスの使用または統合から得られる結果、あるいは製品またはサービスの利用が確保され、中断されず、エラーがないことなど、あらゆる事項に関していかなる表明または保証も行いません。お客様は、クラウドサービスのサブスクリプションを取得するにあたり、将来の機能の提供、Qualtricsのパブリックコメントや広告、製品ロードマップに依存しないことに同意します。

## 8. 第三者請求

### 8.1 お客様への請求

- (a) Qualtricsは、お客様およびその関連会社によるクラウドサービスの使用が、特許請求権、著作権、または企業秘密の権利を侵害または流用していると主張する第三者が、お客様およびその関連会社に対して提起する請求からお客様を防御します。Qualtricsは、これらの請求に関してお客様に対して最終的に裁定されたすべての損害賠償（またはQualtricsが締結した和解の金額）についてお客様を補償します。
- (b) 第8.1条に基づくQualtricsの義務は、クレームが、(i) お客様による第2条の違反、(ii) Qualtricsが提供していない製品またはサービスと組み合わせたクラウドサービスの使用、または(iii) 無償で提供されたクラウドサービスの使用に起因する場合は適用されません。
- (c) クレームが発生した場合、またはクレームが発生する可能性がある場合、Qualtricsは、(i) 本契約の条件に基づいてクラウドサービスの使用を継続する権利をお客様に提供するか、または(ii)

機能を大幅に低下させることなく、侵害されないようにクラウドサービスを交換または修正することができます。これらの選択肢が合理的に適用できない場合、Qualtricsまたはお客様は、他方への書面による通知により、影響を受けるクラウドサービスに対するお客様のサブスクリプションを終了することができます。

## 8.2 Qualtrics社への請求

お客様は、お客様のデータに関連して第三者がQualtricsおよびその関連会社、下請業者に対して提起した請求からQualtricsを防御します。

お客様は、これらの請求に関して、Qualtricsおよびその関連会社と下請業者に対して最終的に裁定されたすべての損害賠償（またはお客様が締結した和解の金額）について、Qualtricsを補償します。

## 8.3 第三者請求手続き

- (a) 第三者からの請求を受けた当事者は、請求内容を相手側当事者に適時書面で通知し、防御に合理的に協力し、防御を提供する当事者が合理的に受け入れ可能な弁護士を介して（自費で）出頭することができます。
- (b) クレームを防御する義務のある当事者は、防御を完全にコントロールする権利を有します。
- (c) 賠償請求の和解には、賠償請求を受けた当事者に対する金銭的または具体的な履行義務、または当事者による責任の承認は含まれません。

## 8.4 排他的救済

第8条の規定は、対象となる第三者の請求、および第三者の知的財産権の侵害または不正利用に関して、当事者、その関連会社、ビジネスパートナー、および下請業者の相手側当事者に対する唯一、排他的かつ完全な責任を表明するものであり、相手側当事者の唯一の救済手段でもあります。

## 9. 責任の制限

### 9.1 無限責任

いずれの当事者も、以下に起因する損害に対する責任を排除または制限しないものとします。

- (a) 第8.1条(a)および第8.2条に基づく当事者の義務
- (b) 機密情報の不正使用や開示
- (c) いずれかの当事者がデータ保護義務およびセキュリティ義務に違反した結果、個人データが不正に使用または開示された場合
- (d) いずれかの当事者の重大な過失または故意の違法行為に起因する死亡または身体的傷害、または
- (e) お客様が本契約に基づいて支払うべき料金の支払いを怠った場合

### 9.2 賠償上限

第9.1条および第9.3条を条件として、12カ月間に発生したすべての事象（または一連の関連事象）について、いずれかの当事者（またはその関連会社もしくはQualtricsの下請業者）が他方の当事者または他の個人もしくは団体に対して負う最大の責任総額は、損害の直接の原因となった該当するクラウドサービスに対して当該12カ月間に支払われた年間利用料を超えないものとします。「12 か月の期間」は、サブスクリプション期間開始日またはその1年ごとの記念日に開始します。

### 9.3 損害賠償の除外

第9.1項に従い、

- (a) いずれの当事者（およびその関連会社、Qualtricsの下請業者）も、特別損害、付随的損害、派生的損害、または間接損害、善意または事業利益の喪失、業務停止、または模範的損害もしくは懲罰的損害について、他方の当事者に対して責任を負いません。
- (b) Qualtricsは、無償で提供されるクラウドサービスに起因するいかなる損害に対しても責任を負いません。

### 9.4 リスク配分

本契約では、Qualtricsとお客様の間でリスクが配分されています。クラウドサービスおよびコンサルティングサービスの料金には、このリスク配分と責任の制限が反映されています。

## 10. 知的財産権

### 10.1 QUALTRICS所有権

Qualtrics、Qualtricsの関連会社、またはライセンサーは、クラウドサービス、クラウドマテリアル、ドキュメント、コンサルティングサービス、設計上の貢献物、関連する知識またはプロセス、およびそれらの派生物に関するすべての知的財産権を所有しています。お客様に明示的に付与されていないすべての権利は、Qualtricsおよびそのライセンサーに留保されます。

## 10.2 お客様所有権

お客様は、お客様データに関連するすべての権利を保持します。Qualtricsは、クラウドサービスの提供およびサポートのためにのみ、お客様が提供した商標を使用することができます。

## 10.3 権利の非主張

お客様は、自らおよびその後継者および譲受人を代表して、Qualtricsおよびその関連会社またはライセンサーに対して、クラウドサービス、クラウドマテリアル、ドキュメント、またはコンサルティングサービスにおけるいかなる権利またはいかなる権利の主張も主張しないことを約束します。

## 11. 機密保持

### 11.1 機密情報の使用

- (a) 受領当事者は、開示当事者のすべての秘密情報を、自己の秘密情報を保護するのと同程度に、かつ合理的な注意基準を下回ってはならない厳格な秘密情報として保護するものとします。受領当事者は、開示当事者の秘密情報を、本契約に基づく権利の行使または義務の履行を可能にするためにアクセスが必要であり、かつ、第 11 条と実質的に類似した守秘義務を負う、開示当事者の要員、代表者または認定ユーザー以外の者に開示しないものとします。お客様は、本契約または価格設定をいかなる第三者にも開示しません。
- (b) 本契約の締結前に開示されたいずれかの当事者の秘密情報は、第11条に従うものとします。
- (c) 秘密情報に関連する法的手続きが発生した場合、受領側当事者は、秘密情報の取り扱いに関して、開示側当事者に協力し、適用される法律を遵守します（すべて開示側当事者の費用負担となります）。

### 11.2 例外

機密情報の使用または開示に関する制限は、以下のような機密情報には適用されません。

- (a) 開示側の秘密情報を参照することなく、受領側が独自に開発したもの
- (b) 受信側の当事者が本契約に違反することなく、一般的に利用可能であるもの
- (c) 開示した時点で、開示を受ける側が秘密保持の制約を受けずに知っていたこと、または
- (d) 開示当事者が書面で同意したものは、秘密保持の制限がない

### 11.3 広報活動

両当事者は相手当事者の名前を相手当事者の書面による同意なしで広報活動に使用しないものとします。ただし、お客様は、Qualtricsが顧客リストや投資家との四半期ごとの電話会議でお客様の名前を使用すること、または当事者が相互に同意する時期に、Qualtricsのマーケティング活動の一環としてお客様の名前を使用することに同意するものとします（リファレンスコールやストーリー、報道関係者の証言、サイト訪問、SAPPHIREへの参加など）。お客様は、Qualtricsがマーケティングおよびその他のビジネス目的で、お客様に関する情報をその関連会社と共有すること、およびお客様の従業員の連絡先情報をQualtricsと共有するための適切な権限を確保していることに同意します。

## 12. その他の規定

### 12.1 分離条項

本契約のいずれかの条項が無効または執行不能であると判断された場合でも、その無効または執行不能は本契約の他の条項には影響しません。

### 12.2 権利放棄

本契約のいずれかの違反を放棄しても、他の違反を放棄したとはみなされません。

### 12.3 電子署名

適用される法律に準拠した電子署名は、原本の署名とみなされます。

### 12.4 規制に関する事項

Qualtricsの機密情報は、米国およびドイツの法律を含む、さまざまな国の輸出規制法の対象となります。お客様は、ライセンスの検討やその他の規制上の承認のために、Qualtricsの機密情報を政府機関に提出せず、輸出法で禁止されている国、個人、または事業体にQualtricsの機密情報を輸出しません。

### 12.5 通知

すべての通知は書面で行われ、注文書に記載された住所に届けられた時点で成立し、コピーは法務部に送られます。クラウドサービスの運用またはサポートに関するQualtricsの通知、ならびに第3.4条および第5.1条に基づく通知は、注文書に記載されたお客様の正式な代表者または管理者に対する電子的な通知の形で行われる場合があります。

## 12.6 譲渡

Qualtricsの書面による事前承諾なしに、お客様は、本契約（またはその権利もしくは義務）をいかなる当事者にも譲渡または移転することはできません。Qualtricsは、本契約をQualtrics関連会社に譲渡することができます。

## 12.7 下請け

Qualtricsは、クラウドサービスまたはコンサルティングサービスの一部を第三者に再委託することができます。Qualtricsは、その下請け業者によって生じた本契約の違反について責任を負います。

## 12.8 両者の関係

当事者は独立した契約者であり、本契約によって当事者間にパートナーシップ、フランチャイズ、ジョイントベンチャー、代理店、受託者、または雇用関係が生じることはありません。

## 12.9 不可抗力

履行当事者の合理的な支配を超えた条件によって生じた履行の遅延（期限内の金額の支払いを除く）は、本契約の違反ではありません。履行期限は、履行を妨げる条件の継続時間に相当する期間延長されます。

## 12.10 準拠法

本契約および本契約の主題に関連するすべての請求は、法の抵触に関する原則に関わりなく、ペンシルバニア州法に準拠し、同法に基づいて解釈されます。すべての紛争は、ペンシルバニア州フィラデルフィアに所在する裁判所の専属管轄権に従うものとします。国際物品売買契約に関する国連条約および統一コンピュータ情報取引法（制定されている場合）は、本契約には適用されません。いずれの当事者も、本契約およびその対象物に関連するあらゆる請求について、請求の原因となる事実を知った日から1年以内、または合理的な調査の後に知るべきであった日から1年以内に、訴訟を開始しなければなりません。

## 12.11 完全合意

本契約は、本契約の主題に関連する両当事者のビジネス関係に関連して、Qualtricsとお客様の間で交わされる合意の完全かつ排他的な記述を構成します。以前のすべての表明、協議、および記述（秘密保持契約を含む）は、本契約に併合され、本契約に取って代わられ、両当事者はそれらへの依存を否認します。本契約は、第3.4項で認められている場合を除き、両当事者が署名した書面によってのみ変更することができます。本契約は、Qualtricsが発注書を受領した場合でも、またはその他の方法で発注書を拒否しなかった場合でも、お客様が発行した発注書の条件よりも優先され、そのような発注書は効力を持ちません。

## 12.12 データ処理契約

お客様が本サービスを使用して個人データを処理する場合、当該個人データの処理には DPA が適用されるものとします。

## 用語集

- 1.1** 当事者の「**関連会社**」とは、当事者が直接的または間接的に、その企業の株式または議決権の50%以上を保有する法人を意味します。その持分が維持されている限り、いかなる法人も関連会社とみなされます。
- 1.2** 「**契約**」とは、**発注書**および**発注書**に組み込まれた文書を意味します。
- 1.3** 「**認定ユーザー**」とは、お客様がクラウド サービスの使用を許可した個人で、以下の従業員、代理人、請負業者または代表者を意味します。
- (a) お客様
  - (b) お客様の関連会社、および/または
  - (c) お客様およびお客様の関連会社のビジネスパートナー
- 1.4** 「**ビジネスパートナー**」とは、お客様およびその関連会社の内部事業運営に関連してクラウドサービスの使用を必要とする法人を意味します。ビジネスパートナーには、お客様、販売代理店、サービスプロバイダーおよび/またはサプライヤーが含まれる場合があります。
- 1.5** 「**クラウドサービス**」とは、**注文書**に基づいてQualtricsが提供する、明確なサブスクリプションベースの、ホストされ、サポートされ、運用されるオンデマンドソリューションを意味します。
- 1.6** 「**クラウドマテリアル**」とは、お客様へのサポートまたはコンサルティングサービスの提供を含め、本契約に基づく履行過程においてQualtricsが（独自にまたはお客様の協力を得て）提供または開発するあらゆるマテリアルを意味します。クラウドマテリアルには、**お客様データ**、**お客様の機密情報**、またはクラウドサービスは含まれません。
- 1.7** 「**機密情報**」とは
- (a) お客様に関しては(i)顧客データ、(ii)顧客のマーケティングおよびビジネス要件、(iii)顧客の導入計画、および/または(iv)顧客の財務情報、および
  - (b) Qualtricsに関しては(i)クラウドサービス、ドキュメント、クラウドマテリアル、および第3.5条に基づく分析、ならびに(ii)Qualtricsの研究開発、製品提供、価格、および供給に関する情報を意味します。
  - (c) Qualtricsまたはお客様の機密情報には、開示当事者が他者への無制限の開示から保護する情報であって、(i)開示当事者またはその代理人が開示時に機密と指定したもの、または(ii)情報の性質およびその開示を取り巻く状況から、機密であると合理的に理解されるべきものも含まれます。
- 1.8** 「**コンサルティングサービス**」とは、注文書に記載されているとおり、Qualtricsの従業員または下請け業者が実施する、実装、構成、カスタム開発、およびトレーニングなどの専門的なサービスであり、コンサルティングサービスに関する補足事項または同様の契約に準拠します。
- 1.9** 「**お客様データ**」とは、認定ユーザーがクラウドサービスのプロダクションシステムに入力する、またはお客様がクラウドサービスの使用から派生してクラウドサービスに保存するコンテンツ、マテリアル、データおよび情報（お客様固有のレポートなど）を意味します。**お客様データ**およびその派生物には、Qualtricsの秘密情報は含まれません。
- 1.10** 「**ドキュメント**」とは、クラウドサービスとともにお客様に提供される、Qualtricsのその時点での最新の技術的および機能的ドキュメント、ならびにクラウドサービスの役割と責任に関する記述（該当する場合）を意味します。
- 1.11** 「**注文書**」とは、GTCを参照するクラウドサービスの注文書を意味します。
- 1.12** 「**Qualtricsポリシー**」とは、クラウドサービスの提供およびサポートのためにQualtricsが適用する運用ガイドラインおよびポリシーであり、注文書に組み込まれています。
- 1.13** 「**サブスクリプション期間**」とは、該当する注文書に記載されたクラウドサービスのサブスクリプションの期間をいい、すべての更新を含みます。
- 1.14** 「**補足**」とは、該当する場合、クラウドサービスに適用され、注文書に組み込まれている補足条件を意味します。
- 1.15** 「**使用基準**」とは、**注文書**に記載されるクラウドサービスの使用の許可範囲を決定し、支払うべき料金を計算するための測定基準を意味します。



両当事者は、下記の最終署名日（「GTC 発効日」）に本契約を締結します。

お客様	QUALTRICS, LLC
署名	署名
氏名	氏名
役職	役職
日付	日付

別紙A  
データ処理契約

**Qualtrics クラウドサービスに関する個人データ処理契約**

本データ処理補遺（以下、「DPA」という）は以下の両当事者間で締結されています。

**(1) お客様および**

**(2) Qualtrics**

**1. 背景**

- 1.1 目的および適用** 本文書は、本契約に組み込まれ、Qualtricsとお客様との間の書面による（電子的形式を含む）契約の一部を構成します。本DPAは、クラウドサービスの提供に関連してQualtricsおよびその**処理外注先**が処理する個人データに適用されます。本DPAは、クラウドサービスの非**プロダクション**環境がQualtricsによって提供されている場合には、当該環境には適用されず、お客様は、当該環境に個人データを保存しないものとします。
- 1.2 構造** 付録1および2は、本DPA に組み込まれ、その一部を構成しています。これらの付録には、合意された主題、処理の性質および目的、個人データの種類、データ主体のカテゴリ、適用される技術的および組織的措置が記載されています。
- 1.3 GDPR** Qualtricsおよびお客様は、本DPAに基づいて処理されるお客様・管理者の個人データに適用される場合、および適用される範囲において、一般データ保護規則2016/679（以下「**GDPR**」）によって管理者および処理者に課される要件、特にGDPRの第28条および第32条から第36条に関する要件を確認し、採用することは、各当事者の責任であることに同意します。参考までに、付録3に関連するGDPRの要件と本DPAの対応するセクションを示しています。
- 1.4 ガバナンス** Qualtricsは処理者として機能し、お客様およびお客様がクラウドサービスの使用を許可した事業体は、DPAに基づき管理者として機能します。お客様は、単一の連絡窓口として機能し、本DPAに従って個人データを処理するために関連する承認、同意、および許可を取得することに単独で責任を負います（該当する場合、処理者としてQualtricsを使用するための**管理者**による承認を含みます）。お客様が権限、同意、指示、または許可を提供する場合、これらは、お客様を代表して提供されるだけでなく、クラウドサービスを使用する他の**管理者**を代表して提供されます。Qualtricsがお客様に**連絡**または**通知**する場合、かかる情報または**通知**は、お客様がクラウドサービスの使用を許可した**管理者**が受け取ったとみなされ、かかる情報および通知に関連する**管理者**に転送するのはお客様の責任です。

**2. 処理のセキュリティ**

- 2.1 適切な技術的および組織的措置** Qualtricsは、[付録2に記載されている](#)技術的および組織的措置を実施し、適用します。お客様は、当該措置を検討し、**注文書**でお客様が選択したクラウドサービスに関して、当該措置が、技術水準、実施コスト、個人データの処理の性質、範囲、状況、および目的を考慮して適切であることに同意します。
- 2.2 変更** Qualtricsは、付録2に記載された技術的および組織的措置を、同一のデータセンターでホストされ、同一のクラウドサービスを受けるQualtricsの全顧客ベースに適用します。Qualtricsは、同等以上のセキュリティレベルを維持する限り、付録2に記載されている対策を予告なく随時変更することができます。個々の対策は、個人データを保護するセキュリティレベルを低下させることなく、同じ目的を果たす新たな対策で置き換える場合があります。

**3. QUALTRICSの義務**

- 3.1 お客様からの指示** Qualtricsは、お客様からの文書化された指示に従ってのみ、個人データを処理します。本契約（本DPAを含む）は、かかる文書化された最初の指示を構成し、その後のクラウドサービスの各利用は、さらなる指示を構成します。Qualtricsは、データ保護法で要求され、技術的に実現可能であり、かつクラウドサービスの変更を必要としない限り、その他のお客様の指示に従うよう合理的な努力を払います。前述の例外の**いずれか**が適用される場合、またはQualtricsが指示に従うことができない場合、もしくは指

示がデータ保護法を侵害していると判断される場合、Qualtricsは直ちにお客様に通知します（Eメール可）。

- 3.2 法的要件に基づく処理** Qualtricsは、適用される法律によって必要とされる場合、個人データを処理することもあります。このような場合、法律が公益という重要な理由でそのような情報を禁止していない限り、Qualtricsは処理前にその法的要件をお客様に通知するものとします。
- 3.3 人員** 個人データを処理するために、Qualtricsとその処理外注先は、守秘義務を誓った権限のある人員にのみアクセスを許可するものとします。Qualtricsおよびその処理外注先は、個人データにアクセスできる人員に対し、適用されるデータセキュリティおよびデータプライバシー対策について、定期的に研修を行います。
- 3.4 協力** お客様の要請に応じて、Qualtricsは、Qualtricsによる個人データの処理または個人データの侵害に関するデータ対象者または規制当局からの要請に対処する際に、お客様および管理者に合理的に協力します。Qualtricsは、個人データの処理に関連してデータ主体から受けた要求について、合理的な範囲で速やかにお客様に通知するものとし、該当する場合は、お客様のさらなる指示なしに当該要求に対応することはありません。Qualtricsは、データ保護法に基づき、お客様がクラウドサービスから個人データを修正または削除したり、その処理を制限したりするサポート機能を提供するものとします。かかる機能が提供されない場合、Qualtricsは、お客様の指示およびデータ保護法に従って、個人データを修正または削除し、またはその処理を制限します。
- 3.5 個人データ侵害の通知** Qualtricsは、個人データ侵害を認識した後、お客様に不当な遅延なく通知し、データ保護法で義務付けられている個人データ侵害を報告するお客様の義務を果たすために、お客様を支援するために保有する合理的な情報を提供します。Qualtricsは、当該情報が入手可能になった時点で段階的に提供することができます。このような通知は、Qualtricsによる過失または責任を認めたものとは解釈されません。
- 3.6 データ保護に関する影響評価** データ保護法に基づき、お客様（またはその管理者）がデータ保護に関する影響評価または規制当局との事前協議を行う必要がある場合、お客様の要求に応じて、Qualtricsは、クラウドサービスについて一般的に入手可能な文書（例えば、本DPA、契約書、監査報告書または証明書）を提供します。その他の支援については、両当事者間で相互に合意するものとします。

#### 4. データのエクスポートと削除

- 4.1 お客様によるエクスポートおよび取り出し** サブスクリプション期間中、本契約に従い、お客様はいつでも個人データにアクセスできます。お客様は、自身の個人データを標準フォーマットでエクスポートおよび取得することができます。エクスポートおよび取得には技術的な制限がある場合がありますが、その場合、Qualtricsとお客様は、お客様が個人データにアクセスできるようにする合理的な方法を見つけます。
- 4.2 削除** サブスクリプション期間が満了する前に、お客様は、Qualtricsのセルフサービスエクスポートツール（利用可能なもの）を使用して、クラウドサービスから個人データの最終的なエクスポートを行う必要があります（これは個人データの「返却」とみなされるものとします）。サブスクリプション期間の終了時に、お客様は、適用法令により保存が義務付けられている場合を除き、データ保護法に従った合理的な期間内（6か月を超えない範囲）に、クラウドサービスをホストするサーバーに残っている個人データを削除するよう、Qualtricsに指示します。

#### 5. 認証および監査

- 5.1 お客様による監査** お客様またはQualtricsに合理的に受け入れられる独立した第三者監査人（Qualtricsの競合他社であるか、適切な資格を持たないか、または独立していない第三者監査人を含まないものとします）は、以下の場合に限り、Qualtricsが処理する個人データに関連するQualtricsの管理環境およびセキュリティ慣行を監査することができます。
  - (a) Qualtricsは、以下のいずれかを提供することにより、クラウドサービスのプロダクションシステムを保護する技術的および組織的措置に準拠していることを十分に証明していない場合： (i) ISO 27001またはその他の規格への準拠に関する認証（認証に定義された範囲）、または (ii) 有効なISAE3402および/またはISAE3000もしくはその他のSOC1-3認証報告書。お客様のご要望に応じて、監査報告書またはISO証明書は、第三者監査人またはQualtricsを通じて入手できます。
  - (b) 個人情報の不正使用が発生した場合
  - (c) お客様のデータ保護当局から正式に監査を要請された場合
  - (d) 強制データ保護法は、お客様に直接監査権を与え、強制データ保護法がより頻繁な監査を要求しない限り、お客様は12ヶ月間に1回のみ監査するものと規定しています。



この場合、Qualtricsは、後任の**処理外注先**を任命した後、可能な限り速やかにお客様に通知します。第6.3条が**適宜**に適用されます。

## 7. 海外での処理

**7.1 海外での処理に関する条件** Qualtricsは、データ保護法で認められているとおり、お客様が所在する国の国外で、本DPAに従って個人データを処理する権利を有します（**処理外注先**の使用を含む）。

**7.2 標準契約条項** (i)EEAまたはスイスに拠点を置く管理者の個人データが、EEA、スイス、および欧州連合がGDPR第45条に基づき適切なレベルのデータ保護を行う安全な国と認めた国、組織または地域以外の国で処理される場合、または(ii)他の管理者の個人データが海外で処理され、かかる**海外での処理**が管理者の国の法律に基づく適切な手段を必要とし、必要で適切な手段が標準契約条項を締結することで満たされる場合、

(a) Qualtrics とお客様は、「標準契約条項」を締結します。

(b) お客様は、以下のように、関連する各処理外注先と「標準契約条項」を締結します。(i) お客様が、権利および義務の独立した保有者として、Qualtrics および処理外注先が締結した「標準契約条項」に参加する（「加盟モデル」）か、または(ii) 処理外注先（Qualtrics が代表）がお客様と「標準契約条項」を締結する（「委任状モデル」）。委任状モデルは、Qualtrics が第6.1(c)条に基づいて提供される処理外注先リストまたは顧客への通知を通じて処理外注先がその資格を有することを明示的に確認した場合に適用されます。および/または

(c) 本契約に基づきお客様から「クラウドサービス」の使用を許可された他の管理者は、上記第7.2条(a)および(b)に基づき、お客様と同じ方法で Qualtrics および/または関連する処理外注先と標準契約約款を締結することができます。その場合、お客様は他の管理者を代表して標準契約約款を締結します。

**7.3 標準契約条項と本契約との関係** 本契約のいかなる条項も、標準契約条項の矛盾する条項に優先すると解釈されないものとします。疑義を避けるために、本DPAが第5節および第6節で監査および**処理外注先**に関する規則をさらに規定している場合、当該規定は標準契約条項にも**関連して**適用されます。

**7.4 標準契約条項の準拠法** **標準契約条項**には、該当する**管理者**が設立された国の法律が**適用されるもの**とします。

## 8. 文書化、処理の記録

各当事者は、文書化の要件を遵守することに責任を負います。特に、データ保護法で要求される処理の記録を維持することに責任を負います。各当事者は、他方の当事者が処理記録の維持に関する義務を遵守できるよう、他方の当事者が必要とする情報を他方の当事者が合理的に要求する方法（電子システムの使用など）で提供することを含め、文書化の要件について他方の当事者を合理的に支援するものとします。

## 9. 定義の説明

本書で定義されていない用語は、本契約で与えられた意味を持ちます。

**9.1 「管理者」とは、「個人データ」の処理の目的及び手段を、単独で又は他者と共同で決定する、自然人若しくは法人、公共団体、公的機関若しくはその他の 組織をいい、本DPAの目的上、お客様が他の管理者のために処理者となる場合、お客様はQualtricsとの関係において、本DPAに基づくそれぞれの管理者の権利および義務を有する追加的かつ独立した管理者とみなされます。**

**9.2 「データセンター」とは、注文書で合意された地域で、お客様のためにクラウドサービスの本稼働インスタンスがホストされている場所を意味します。**

**9.3 「データ保護法」とは、本契約に基づく個人データの処理に関して、個人の基本的な権利および自由、ならびにプライバシーに対する権利を保護する適用法を意味します（なお、お客様に代わってQualtricsが行う個人データの処理に関する当事者間の関係に関する限り、個人データがGDPRの対象であるか否かにかかわらず、最低基準としてのGDPRを含みます）。**

**9.4 「データ主体」とは、データ保護法で定義されている、特定された、または特定可能な自然人を意味します。**

**9.5 「EEA」とは、欧州経済領域（European Economic Area）のことで、欧州連合加盟国とアイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェーを指します。**

**9.6 「個人データ」とは、データ保護法に基づいて保護される、データ主体に関するあらゆる情報を意味します。DPAの目的上、個人データには、(i)お客様またはその認定ユーザーがクラウドサービスを使用する際に入力した、またはそれに由来する個人データ、または(ii)本契約に基づくサポートを提供するためにQualtrics**

もしくはその**処理外注先**に提供された、もしくはQualtricsもしくはその**処理外注先**がアクセスした個人データのみが含まれます。個人データは、顧客データ（本契約に基づき定義されます）のサブセットです。

- 9.7 「個人データ違反」**とは、**確認された(1)**個人データの偶発的または違法な破壊、紛失、改ざん、不正な開示、または第三者による不正なアクセス、または**(2)**個人データに関する類似の事故で、いずれの場合もデータ保護法に基づき、管理者が管轄のデータ保護当局またはデータ主体に通知を行う必要があるものをいいます。
- 9.8 「処理者」**とは、直接的に管理者の処理者として、または間接的に管理者に代わって個人データを処理する処理者の**処理外注者**として、管理者に代わって個人データを処理する自然人または法人、公的機関、代理店、その他の組織を意味します。
- 9.9 「標準契約条項」**または「EUモデル条項」とは、欧州委員会が発行した（**標準契約条項(処理者)**）またはそれ以降のバージョンを意味します（自動的に適用されます）。本契約の発効日現在の**標準契約条項**は、付録4として本書に添付されています。
- 9.10 「処理外注先」**とは、クラウドサービスに関連してQualtricsが従事するQualtricsの関連会社および第三者で、本DPAに従って個人データを処理するものをいいます。

## DPAの付録1、および該当する場合は、標準契約条項

### データエクスポート

データエクスポートとは、認定ユーザーに個人データの入力、修正、使用、削除、またはその他の処理を許可するクラウドサービスに加入したお客様を指します。お客様が他の管理者にもクラウドサービスの使用を許可している場合、これらの他の管理者もデータエクスポートとなります。

### データインポート

Qualtricsおよびその処理外注先は、以下のサポートを含む「クラウドサービス」を提供します。

Qualtricsとその関連会社は、Qualtricsのセキュリティホワイトペーパー（リクエストに応じて提供されます）に記載されているQualtricsの所在地から、クラウドサービスのデータセンターを遠隔でサポートします。サポートには以下が含まれます。

- クラウドサービスの監視
- クラウドサービスに保存されているお客様のデータのバックアップと復元
- クラウドサービスの修正版やアップグレード版のリリースと開発
- クラウドサービスの基盤となるインフラとデータベースの監視、トラブルシューティング、管理
- セキュリティモニタリング、ネットワークベースの侵入検知サポート、**侵入テスト**

Qualtricsおよびその関連会社は、一部またはすべての認定ユーザーがクラウドサービスを利用できない、または期待どおりに機能しないためにお客様がサポートを要求した場合に、サポートを提供します。Qualtricsは、電話応対と基本的なトラブルシューティングを行い、クラウドサービスの本稼働インスタンスとは別の追跡システムでサポートチケットを処理します。

### データ主体

データエクスポート者は、データ主体のカテゴリーを単独で決定します。データ主体には、従業員、請負業者、ビジネスパートナー、またはクラウドサービスに保存された個人データを持つその他の個人が含まれる場合があります。

### データのカテゴリー

加入しているクラウドサービスごとのデータのカテゴリーは、お客様のみが決定するものとします。お客様は、クラウドサービスの導入時またはクラウドサービスで定める**その他の方法**でデータフィールドを設定することができます。転送される個人データは、通常、次のカテゴリーのデータに関連します。氏名、電話番号、電子メールアドレス、タイムゾーン、住所データ、システムへのアクセス/使用/権限データ、会社名、契約データ、請求データ、および認定ユーザーがクラウドサービスに入力するあらゆるアプリケーション固有のデータです。

### 特別なデータカテゴリー（該当する場合）

転送される個人データは、以下の特別なカテゴリーのデータに関するものです。契約書（注文書を含む）に記載されているものがあればその通り。

### 処理業務/目的

転送される個人データは、以下の基本的な処理作業の対象となります。

- クラウドサービス（運用および**テクニカルサポート**を含む）の設定、運用、監視および提供のための個人データの使用
- サービスの提供
- 認定ユーザーへの連絡
- 個人データの専用のデータセンター（マルチテナント**アーキテクチャー**）への保管
- クラウドサービスへの修正やアップグレードのアップロード
- 個人データのバックアップ
- データ送信、データ検索、データアクセスを含む、個人データのコンピュータ処理
- 個人データの転送を可能にするネットワークアクセス
- 本契約に基づくお客様の指示の実行





## DPAの付録2、および該当する場合は標準契約条項：技術的および組織的措置

### 1. 技術的・組織的措置

以下のセクションでは、Qualtricsの現在の技術的および組織的な対策を定義しています。Qualtricsは、同等以上のセキュリティレベルを維持する限り、これらを予告なくいつでも変更することができます。個々の対策は、個人データを保護するセキュリティレベルを低下させることなく、同じ目的を果たす新たな対策で置き換えることができます。

#### 1.1 物理的アクセス制御 個人データを処理および/または使用するデータ処理システムが設置されている施設、建物または部屋に、許可されていない人物が物理的にアクセスすることを防止する。

##### 対策

- Qualtrics は、Qualtrics のセキュリティポリシーに基づいて、適切な手段で自社の資産および施設を保護します。
- 一般的に、建物のセキュリティは、アクセス制御システム（スマートカードによるアクセスシステムなど）によって保護されています。
- 最低限の要件として、建物の一番外側の入口には、最新の能動的なキー管理を含む認証されたキーシステムを設置する必要があります。
- セキュリティの分類に応じて、建物、個々のエリア、および周辺の敷地は、追加の手段によってさらに保護される場合があります。具体的には、特定のアクセスプロファイル、ビデオ監視、侵入者警報システム、生体認証によるアクセス制御システムなどがあります。
- アクセス権は、システムおよびデータへのアクセス制御対策（以下の第 1.2 条および第 1.3 条を参照）に基づいて、許可された人物に個別に付与されます。これは、訪問者のアクセスにも適用されます。Qualtrics の建物へ訪れる来客や訪問者は、受付で名前を登録し、Qualtrics の認可を受けた職員が同行しなければなりません。
- Qualtrics の従業員および社外の人間は、Qualtrics のすべての場所で ID カードを着用する必要があります。

##### データセンターに関する追加対策

- すべてのデータセンターでは、警備員、監視カメラ、動作感知装置、アクセス制御システムやその他の手段を用いた厳格なセキュリティ対策を実施し、機器やデータセンター施設への侵入を防止しています。データセンター施設内のシステムおよびインフラへのアクセスは、許可された担当者のみが行うことができます。適切な機能を維持するために、物理的なセキュリティ機器（動作感知装置、カメラなど）は、定期的にメンテナンスが行われています。
- Qualtrics 社およびすべての第三者のデータセンタープロバイダーは、データセンター内の Qualtrics 社の部外者立ち入り禁止領域に入場した権限のある人員の名前と時間を記録します。

#### 1.2 システムのアクセス制御 クラウドサービスを提供するためのデータ処理システムが、許可なく使用されることを防止しなければなりません。

##### 対策

- 個人データの保存や処理を含む機密性の高いシステムへのアクセスを許可する際には、複数の承認レベルが使用されます。権限は、Qualtrics のセキュリティポリシーに基づいて定義されたプロセスによって管理されます。
- すべての担当者は、固有の識別子（ユーザーID）を使って Qualtrics のシステムにアクセスします。
- Qualtrics には、要求された権限の変更が、Qualtrics のセキュリティポリシーに基づいてのみ実行されるようにするための手順があります（たとえば、権限のない権利は付与されません）。担当者が退職した場合、そのアクセス権は取り消されます。
- Qualtrics 社は、パスワードポリシーを制定し、パスワードの共有を禁止し、パスワード開示時の対応を規定するとともに、パスワードの定期的な変更とデフォルトパスワードの変更を義務付けています。認証のために個人専用のユーザーID が割り当てられます。すべてのパスワードは、定義された最小限の要件を満たす必要があり、暗号化されて保存されます。ドメインパスワードの場合は、複雑なパスワードの要件に基づき、6 ヶ月ごとにパスワードの変更がシステムによって強制されます。各コンピューターには、パスワードで保護されたスクリーンセーバーがあります。
- 社内のネットワークは、ファイアウォールによって公共ネットワークから守られています。

- Qualtrics 社では、社内ネットワークへのアクセスポイント（Eメールアカウント用）、すべてのファイルサーバー、すべてのワークステーションに最新のアンチウイルスソフトウェアを使用しています。
- セキュリティパッチ管理を実施し、関連する**セキュリティアップデート**を定期的かつ周期的に適用します。  
Qualtricsの企業ネットワークおよび重要なインフラへの完全なリモートアクセスは、強力な認証によって保護されています。

**1.3 データアクセス制御** データ処理システムを使用する権利を有する者は、アクセスする権利を有する個人データにのみアクセスし、個人データは処理、使用、保管の過程で承認なしに読み取り、コピー、修正、削除してはいけません。

対策

- Qualtrics のセキュリティポリシーの一環として、個人データは、Qualtrics の情報分類基準に従って、少なくとも「機密」情報と同じ保護レベルを必要とします。
- 個人データへのアクセスは、知る必要がある場合にのみ許可されます。担当者は、自分の職務を遂行するために必要な情報にアクセスできます。Qualtrics は、アカウント（ユーザーID）ごとに割り当てられた役割と付与プロセスを文書化した承認コンセプトを使用しています。すべての顧客データは、Qualtrics のセキュリティポリシーに従って保護されます。
- すべてのプロダクションサーバーは、データセンターまたは**セキュリティ対策が施された**サーバーームで運用されています。個人データを処理するアプリケーションを保護するセキュリティ対策は、定期的にチェックされます。そのために、Qualtrics は、自社の IT システムについて、内部および外部のセキュリティチェックと侵入テストを実施しています。
- Qualtrics のセキュリティ基準では、不要になったデータやデータ**記憶媒体**の削除・破棄方法が規定されています。

**1.4 データ転送制御** 本契約に従ってクラウドサービスを提供するために必要な場合を除き、個人データは、転送中に許可なく読み取り、コピー、修正、または削除されてはなりません。データ記憶媒体が物理的に輸送される場合、合意されたサービスレベルを提供するために、Qualtrics では適切な手段が実施されま（たとえば、暗号化や鉛**ライニング**の施された容器など）。

対策

- Qualtrics の内部ネットワークを介して転送される個人データは、Qualtrics のセキュリティポリシーに従って保護されます。
- Qualtrics とその顧客の間でデータが転送される場合、転送される個人データの保護手段は相互に合意され、関連する**本契約の一部**となります。これは、物理的なデータ転送とネットワークベースのデータ転送の両方に適用されます。いかなる場合でも、お客様は、データ転送が Qualtrics の管理するシステムの**外部で行われる際に**、そのデータ転送に対する責任を負うものとします（Qualtrics データセンターのファイアウォールの外にデータが転送される場合など）。

**1.5 データ入力制御** Qualtrics のデータ処理システムに個人データが入力、修正、削除されたかどうかを、誰が行ったかを遡って調査し、立証することができるようになります。

対策

- Qualtrics は、権限を与えられた担当者が、職務上必要な場合にのみ個人データにアクセスすることを許可しています。
- Qualtrics は、技術的に可能な範囲で、クラウドサービス内での Qualtrics またはその**処理外注先**による個人データの入力、修正および削除、またはブロックのためのログシステムを実装しています。

**1.6 ジョブ制御** 委託を受けて処理される個人データ（お客様のために処理される個人データ）は、**専ら本契約**およびお客様の関連する指示にのみ基づいて処理されます。

対策

- Qualtrics は、**管理手段と手順**を使用して、Qualtrics とその顧客、**処理外注先**、またはその他のサービスプロバイダーとの間の契約の遵守を監視します。
- Qualtrics のセキュリティポリシーの一環として、個人データは、Qualtrics の情報分類基準に従って、少なくとも「機密」情報と同じ保護レベルを必要とします。

- Qualtrics の全従業員および契約上の**処理外注先**またはその他のサービスプロバイダーは、Qualtrics の顧客およびパートナーの企業秘密を含むすべての**取り扱いに注意を要する機密情報の守秘義務を遵守するべく、契約上の義務を負っています。**

**1.7 可用性制御** 個人データは、偶発的または不正な破壊や損失から保護されます。

対策

- Qualtrics は、必要に応じて**業務上不可欠**なシステムを復元するために、定期的なバックアッププロセスを採用しています。
- Qualtrics は、無停電電源装置（たとえば、UPS、バッテリー、発電機など）を使用して、データセンターへの電力供給を保護しています。
- Qualtrics は、**業務上不可欠**なプロセスのための**事業非常事態計画**を定義しており、**業務上不可欠**なサービスのための災害復旧戦略を提供する場合があります。これについては、関連するクラウドサービスの注文書またはドキュメントに詳しく記載されています。
- 緊急時の**手順**およびシステムは定期的にテストされます。

**1.8 データ分離制御**

対策

- Qualtrics は、導入されたソフトウェアの技術的機能（マルチテナント、システムランドスケープなど）を利用して、複数の顧客から発生する個人データ間のデータ分離を実現しています。
- お客様（**管理者**を含む）は、ご自身のデータにのみアクセスできます。

**1.9 データ完全性制御** 個人データは、処理活動の間、**損なわれることなく、完全かつ最新の状態**に保たれます。

対策

Qualtricsは、不正な変更からの保護として、多層の防御戦略を導入しています。

具体的には、Qualtricsは、上記の**管理と対策のセクション**を実施するために以下を使用します。

- ファイアウォール
- セキュリティ監視センター
- **アンチウイルスソフトウェア**
- バックアップと**復元**
- 外部および内部の**侵入テスト**
- セキュリティ対策を証明する定期的な外部監査

**DPAの付録3、および該当する場合は、標準契約条項**

以下の表は、説明を目的として、GDPRの関連条項とDPAの対応条項を示したものです。

GDPRの条項	DPAのセクション	リンクをクリックしてセクションの表示
28(1)	2と 付録2	<u>処理の安全性セキュリティおよび付録2.</u> <u>技術的・組織的対策</u>
28(2), 28(3) (d) と28 (4)	6	<u>処理外注先</u>
28 (3) 文 1	1.1と 付録1、 1.2	<u>目的と用途、構造</u>
28(3)(a)および 29	3.1および3.2	<u>お客様からのご指示、法的要件に関する処理</u>
28(3) (b)	3.3	<u>人員</u>
28(3)(c)および32	2と付録2	<u>処理の安全性および付録2.</u> <u>技術的・組織的対策</u>
28(3) (e)	3.4	<u>協力</u>
28(3)(f)および 32-36	2と 付録2. 3.5, 3.6	<u>処理のセキュリティ、および付録2. 技術的・組</u> <u>織的措置、個人データ侵害の通知、データ保護</u> <u>影響評価</u>
28(3) (g)	4	<u>データのエクスポートと削除</u>
28(3) (h)	5	<u>認証および監査</u>
28 (4)	6	<u>処理外注先</u>
30	8	<u>文書化：処理の記録</u>
46(2) (c)	7.2	<u>標準契約条項</u>

**付録4**  
**標準契約条項（処理者）**

2010年2月5日の欧州委員会決定（2010/87/EU）に基づく

十分なレベルのデータ保護を確保していない第三国で設立された処理者への個人データの転送に関する指令95/46/ECの第26条(2)（または2018年5月25日以降は規則2016/79の第44条以下）について、

**お客様、他の管理者を代表して**  
(本条項では、以下「データエクスポートター」という)

および

**Qualtrics, LLC**

Qualtrics LLC（本条項では、以下「データインポートター」という）は、  
それぞれを「当事者」とし、合わせて「両当事者」とします。

データエクスポートターがデータインポートターに付録1に記載された個人データを移転する際に、個人のプライバシーおよび基本的な権利と自由の保護に関して適切な保護策を講じるために、以下の契約条項（以下、本条項）に合意しました。

**第1条**  
**定義**

本条項において

- (a) 「個人データ」、「特別なカテゴリーのデータ」、「処理/プロセス」、「管理者」、「処理者」、「データ主体」および「監督機関」は、個人データの処理に関する個人の保護および当該データの自由な移動に関する1995年10月24日の欧州議会および理事会の指令95/46/ECと同じ意味を持つものとします。
- (b) 「データエクスポートター」とは、個人データを転送する管理者を意味します。
- (c) 「データインポートター」とは、データエクスポートターの指示と本条項の条件に従い、転送後にデータエクスポートターのために処理する対象の個人データをデータエクスポートターから受け取ることに同意する処理者で、指令95/46/ECの第25条(1)項の意味における適切な保護を保証する第三国のシステムの対象ではない者をいいます。
- (d) 「処理外注先」とは、データインポートターまたはデータインポートターのその他の処理外注先が従事する処理者で、データインポートターまたはデータインポートターのその他の下請業者から、データエクスポートターの指示、本条項の条件および書面による下請契約の条件に従って、転送後にデータエクスポートターのために実施される処理作業を専ら目的とした個人データを受け取ることに同意する者をいいます。
- (e) 「適用されるデータ保護法」とは、データエクスポートターが設立されている加盟国のデータ管理者に適用される個人データの処理に関して、個人の基本的権利および自由、特にプライバシーの権利を保護する法律を意味します。
- (f) 「技術的および組織的なセキュリティ対策」とは、個人データを偶発的または不法な破壊、偶発的な損失、改ざん、不正な開示またはアクセス（特に処理がネットワークを介したデータの転送を伴う場合）、およびその他のすべての不法な形態の処理から保護することを目的とした対策を意味します。

## 第2条 転送に関する詳細

転送の詳細、特に特別なカテゴリーの個人データが適用される場合は、本条項の**不可欠な一部**を構成する付録1に記載されています。

## 第3条 第三者受益者に関する条項

1. データ主体は、本条項、第4条(b)から(i)、第5条(a)から(e)、および(g)から(j)、第6条(1)および(2)、第7条、第8条(2)、および第9条から第12条を第三受益者としてデータエクスポートに強制することができます。
2. データ主体は、データエクスポートが事実上消滅したか、または法律上存在しなくなった場合、第5条(a)から(e)および(g)、第6条、第7条、第8条(2)および第9条から第12条をデータインポーターに対して執行することができます。ただし、契約または法律の運用によりデータエクスポートの法的義務をすべて引き継ぐ後継事業者があり、その結果、データエクスポートの権利および義務を引き継ぐ場合は、データ主体は当該事業者に対して**上記条項**を執行することができます。
3. データ主体は、データエクスポートおよびデータインポーターの双方が事実上消滅したか、法律上存在しなくなったか、または支払不能になった場合、本条項、第5条(a)から(e)および(g)、第6条、第7条、第8条(2)、および第9条から第12条を**処理外注先**に対して行使することができます。ただし、後継事業者が契約または法律の運用によってデータエクスポートの法的義務をすべて引き受け、その結果、データエクスポートの権利および義務を引き継いだ場合は、データ主体は当該事業者に対して**上記条項**を行使することができるものとします。**処理外注先**のかかる第三者責任は、本条項に基づく自己の**処理業務**に限定されるものとします。
4. データ主体が明示的に希望し、かつ国内法で認められている場合、両当事者はデータ主体が団体またはその他の組織によって代表されることに異議を唱えないものとします。

## 第4条 データエクスポートの義務

データエクスポートは、以下のことに同意し、保証します。

- (a) 個人データの処理（転送自体を含む）が、適用されるデータ保護法の関連規定に従って行われており、今後も継続されること（該当する場合は、データエクスポートが設立された加盟国の関連当局に通知されていること）、および当該国の関連規定に違反していないこと。
- (b) 個人データ処理サービスの期間中、データエクスポートの**代理としてのみ**、適用されるデータ保護法および本条項に従って**転送**された個人データを処理するよう、データインポーターに指示していること、および今後も指示すること。
- (c) データインポーターが、本契約の付録2で**記載する**技術的および組織的なセキュリティ対策に関して十分な保証を提供すること。
- (d) 適用されるデータ保護法の要件を評価した後、セキュリティ対策が、偶発的または不法な破壊、偶発的な損失、改ざん、不正な開示またはアクセス（特に処理がネットワーク上でのデータ送信を伴う場合）、その他すべての不法な**形態**の処理から個人データを保護するために適切であり、これらの対策が、処理によって**さらされる**リスクと保護対象のデータの性質に適切なセキュリティレベルを確保するものであり、その実施のための技術的状況とコストを考慮したものであること。
- (e) セキュリティ対策の遵守を保証すること。

(f) 転送に特別なカテゴリーのデータが含まれる場合、データ主体に転送の前に、または転送後できるだけ早く、指令95/46/ECの意味における範囲で十分な保護が講じられていない第三国にそのデータが伝送される可能性があることを通知したか、または通知する予定であること。

(g) データエクスポートが転送の継続または停止の解除を決定した場合、第5条(b)および第8条(3)に従ってデータインポーターまたは処理外注先から受け取った通知を、データ保護監督機関に転送すること。

(h) データ主体に対して、要求に応じて、付録2を除く本条項のコピー、セキュリティ対策の概要、および本条項に従って作成されなければならない情報処理サービスに関する契約書のコピーを提供すること。ただし、本条項または契約書に商業情報が含まれている場合は、当該商業情報を削除することができる。

(i) 処理を外注する場合、その処理業務は、第11節に従って、個人データおよびデータ主体の権利に対して、少なくとも本条項に基づくデータインポーターと同等レベルの保護を提供する処理外注先によって行われること。

(j) 第4条(a)から(i)までを確実に遵守すること。

#### 第5条 データインポーターの義務

データインポーターは、以下のことに同意し、保証します。

(a) データエクスポートに代わって、その指示および本条項を遵守してのみ個人データを処理すること。何らかの理由でそのような遵守ができない場合はデータエクスポートは遵守できないことを速やかに通知することに同意する。この場合、データエクスポートはデータの転送を中断および/または契約を解除する権利を有する。

(b) データインポーターに適用される法律が、データエクスポートから受け取った指示および契約に基づく義務の履行を妨げると考える理由がないこと。また、かかる法律の変更があり、本条項によって定められる保証および義務に実質的な悪影響を及ぼす可能性のある場合には、気付き次第速やかにデータエクスポートにその変更を通知すること。この場合、データエクスポートはデータの移転を一時停止および/または契約を解除する権利を有すること。

(c) 転送された個人データを処理する前に、付録2に規定された技術的および組織的なセキュリティ対策を実施していること。

(d) 以下について、データエクスポートに速やかに通知すること。

(i) 法執行機関による個人データの開示を求める法的拘束力のある要求。ただし、法執行機関の調査の機密性を保持するために刑法で禁止されている場合など、他に禁止されていない場合。

(ii) 偶発的または不正なアクセス。

(iii) データ主体から直接受け取った要求には、別の権限が与えられていない限り、その要求に応答しないこと。

(e) 転送の対象となる個人データの処理に関連するデータエクスポートからのすべての問い合わせに迅速かつ適切に対処し、転送されたデータの処理に関して監督機関の助言に従うこと。

(f) データエクスポートの要請がある場合、そのデータ処理施設を提出して、本条項が対象とする処理業務の監査を受ける。この監査は、データエクスポート、または守秘義務を負う必要な専門資格を有する独立した人員で構成された検査機関であって、該当する場合、監督機関との合意に基づきデータエクスポートが選定する。

(g) データ主体の要求に応じて、本条項または処理外注に関する既存の契約書のコピーを提供すること。ただし、本条項または契約書に商業情報が含まれている場合には、かかる商業情報を削除することができる。また、「付録

2)を除く。「付録2」は、データ主体がセキュリティー対策概要書のコピーをデータエクスポートから入手できない場合、同概要書で置き換えるものとする。

(h) 処理を外注する場合は、事前にデータエクスポートに通知し、その書面による事前同意を得ていること。

(i) 処理外注先による処理サービスが第11条に従って実施されること。

(j) 本条項に基づいて締結した処理外注先契約書のコピーをデータエクスポートに速やかに送付すること。

## 第6条 責任

1. 両当事者は、いずれかの当事者または処理外注先による第3節または第11節で言及された義務の違反の結果として損害を被ったデータ主体が、データエクスポートから被った損害の補償を受ける権利を有することに同意します。

2. データエクスポートが事実上消滅したか、法律上存在しなくなったか、または支払不能になったために、データインポーターまたはその処理外注先が第3項または第11項に記載された義務に違反したことに起因して、データエクスポートに対して第1項に基づく賠償請求を行うことができない場合、データインポーターがデータエクスポートであるかのように、データ主体がデータインポーターに請求を行うことができることに、データインポーターは同意するものとします。ただし、後継事業者が契約または法律の運用によりデータエクスポートの法的義務をすべて引き継ぎ、データ主体が当該事業者に対して権利を行使できる場合はこの限りではありません。

データインポーターは、自らの責任を回避するために、処理外注先の義務違反を理由とすることはできません。

3. データ主体が、第1項および第2項に記載されたデータエクスポートまたはデータインポーターに対して、データエクスポートおよびデータインポーターの両方が事実上消滅したか、法律上存在しなくなったか、または支払不能になったために、第3項または第11項に記載された義務に処理外注先が違反したことに起因する請求を行うことができない場合、データ主体は処理外注先に対して、あたかもデータエクスポートまたはデータインポーターであるかのように、本条項に基づく処理外注先の処理業務に関して請求できることに処理外注先は同意するものとします。ただし、後継事業者が契約または法律の運用によりデータエクスポートまたはデータインポーターの全法的義務を引き受けた場合はこの限りではありません。処理外注先会の責任は、本条項に基づく自らの処理業務に限定されるものとします。

## 第7条 調停および管轄権

1. データインポーターは、データ主体が第三者受益権を行使した場合、および/または本条項に基づいて損害賠償を請求した場合、データ主体の以下の決定を受け入れることに同意します。

(a) 紛争を、独立した個人、または該当する場合には監督機関による調停に委ねること。

(b) データエクスポートが設立されている加盟国の裁判所に紛争を付託すること。

2. 両当事者は、データ主体が行った選択が、国内法または国際法の他の規定に従って救済を求める実体的または手続上の権利を損なうものではないことに同意します。

## 第8条 監督機関との協力

1. データエクスポートは、監督機関から要請があった場合、または適用されるデータ保護法の下でそのような寄託が必要とされる場合、本契約のコピーを監督機関に寄託することに同意するものとします。



2. 両当事者は、監督機関がデータインポーターおよびすべての**処理外注先**に対して、適用されるデータ保護法に基づく**データエクスポート**の監査に適用されるのと同じ範囲および同じ条件で監査を実施する権利を有することに同意するものとします。

3. データインポーターは、データインポーターまたは**処理外注先**に適用される法律により、第2項に基づく**データインポーター**または**処理外注先**の監査の実施が妨げられた場合、速やかに**データエクスポート**に通知するものとします。このような場合、**データエクスポート**は、第5条(b)の措置を取る権利を有します。

#### 第9条 準拠法

本条項は、**データエクスポート**が設立されている加盟国の法律に準拠するものとします。

#### 第10条 契約内容の変更

両当事者は、本条項を変更または修正しないことを約束します。これは、両当事者が、必要に応じて、本条項と矛盾しない範囲で、**事業関連事項**に関する条項を追加することを妨げるものではありません。

#### 第11条 処理の外注

1. データインポーターは、**データエクスポート**の書面による事前同意なしに、本条項に基づいて**データエクスポート**に代わって行われる処理業務を**外注**してはなりません。データインポーターが、**データエクスポート**の同意を得て、本条項に基づく義務を**外注**する場合は、本条項に基づいてデータインポーターに課せられる義務と同じ義務を**処理外注先**に課す、**処理外注先**との書面による契約によってのみ行うものとします。書面による合意に基づき、**処理外注先**がデータ保護義務を履行しない場合、データインポーターは**データエクスポート**に対し、かかる合意に基づく**処理外注先**の義務の履行について引き続き全面的に責任を負うものとします。

2. データ主体が、**データエクスポート**またはデータインポーターが事実上消滅したか、法律上存在しなくなったか、支払不能になったために、第6条第1項に記載された賠償請求を**データエクスポート**またはデータインポーターに対して行うことができず、契約または法律の運用により**データエクスポート**またはデータインポーターの法的義務のすべてを引き継ぐ後継事業者がない場合に備えて、データインポーターと**処理外注先**との間の事前の書面による契約では、第3条に規定されている第三者受益者条項も規定するものとします。**処理外注先**のかかる第三者責任は、本条項に基づく自己の処理業務に限定されるものとします。

3. 第1項で言及される契約の**処理外注**に関するデータ保護の側面に関する規定は、**データエクスポート**が設立されている加盟国の法律に準拠するものとします。

4. **データエクスポート**は、本条項に基づいて締結され、第5条(j)に従ってデータインポーターから通知された**処理外注契約書**のリストを保管し、少なくとも1年に1回更新するものとします。このリストは、**データエクスポート**の**データ保護監督機関**が入手できるものとします。

#### 第12条個人データ処理サービス終了後の義務

1. データ処理サービスの提供終了時に、データインポーターおよび**処理外注先**は、**データエクスポート**の選択により、転送されたすべての個人データおよびそのコピーを**データエクスポート**に返却するか、またはすべての個人データを破棄し、**データエクスポート**にその旨を証明することに**両当事者**は同意します。ただし、データインポーターに課せられた法律により、転送された個人データの全部または一部を返却または破棄することができない場合はこの限りではありません。その場合、データインポーターは、転送された個人データの機密性を保証し、転送された個人データを今後**自発的に**処理しないことを保証します。

2. データインポーターおよび**処理外注先**は、**データエクスポート**および/または監督機関の要求に応じて、その**データ処理施設**を第1項で言及された**措置の監査**に提出することを保証します。