



PROFESSIONAL SERVICES TERMS
プロフェッショナルサービス利用規約

Except as set forth in these “Terms”, implementation, training, consulting, performance analysis, or other professional services (“Professional Services”) are governed by the executed end-user agreement between Dynatrace and Customer, or where there is no such agreement, the Dynatrace Subscription Agreement available at <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

本「規約」に定める場合を除き、実装、トレーニング、コンサルティング、パフォーマンス分析、その他のプロフェッショナルサービス（以下、「プロフェッショナルサービス」）は、Dynatraceとお客様との間で締結されたエンドユーザー契約、またはそのような契約がない場合は、

<https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>で入手可能な Dynatraceサブスクリプション契約に適用されます。

In the event of any inconsistency or conflict between the English version of this Agreement and any translation, the English version shall prevail and control.

本契約の英語版と翻訳版との間に不一致または矛盾が生じた場合には、英語版を優先し、拘束力を持ちます。

1. **Scheduling.** Dynatrace will provide Professional Services only during Business Hours on Business Days within the “Service Period” stated in the order document or statement of work which identifies the Professional Services ordered by Customer, unless otherwise agreed, subject to availability of the assigned Dynatrace “Consultant.” “Business Hours” means 8 hours on a Business Day any time between the hours of 08:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed. “Business Day” means a calendar day excluding weekends, local, statutory, or Dynatrace corporate holidays.

スケジューリング Dynatraceは、別途合意がない限り、お客様が注文したプロフェッショナルサービスの注文書または作業明細書に記載された「サービス期間」内の営業日の営業時間内に限り、Dynatraceの担当の「コンサルタント」の空き状況に基づき、プロフェッショナルサービスを提供します。「営業時間」とは、プロフェッショナルサービスが提供される場所のタイムゾーンで、営業日の午前8時から午後6時までの間のいずれか8時間を意味します。「営業日」とは、週末、現地の法定休日またはDynatraceの会社休日を除く暦日を意味します。

- a. **Outside Business Hours and/or Business Days.** A 50% uplift in Flexpoints/fees applies to all Professional Services scheduled outside Business Hours and a 100% uplift applies to all Professional Services scheduled outside Business Days. Applicable uplift will be pre-approved by Customer in writing. Consultants may be unavailable during Dynatrace-required professional development trainings or outside of Business Days and such unavailability will not affect the Service Period. On-call/standby time will be charged at 1 Flexpoint (or the equivalent in fees, if applicable) per 4-hour session plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

営業時間外／営業日以外 営業時間外にスケジュールが設定されたすべてのプロフェッショナルサービスには、フレックスポイント／料金の50%増額が適用され、営業日以外にスケジュールが設定されたすべてのプロフェッショナルサービスには、料金の100%増額が適用されます。増額が適用される場合は、お客様の書面による事前の承認を得るものとします。コンサルタントは、Dynatraceが義務付けるスキルアップ研修の期間中や営業日以外の日には対応することができない場合がありますが、そのような対応不可の場合はサービス期間に影響しません。待機時間／スタンバイ時間には、4時間ごとに1フレックスポイント（または該当する場合はそれに相当する料金）が請求され、さらに本条に記載されている料金で実働時間分の料金が請求されます。

2. **Rescheduling.** Customer may reschedule Professional Services upon written notice and will be responsible for all resulting out-of-pocket expenses incurred by Dynatrace, including non-refundable travel or accommodation costs, fees, or penalties. If Dynatrace receives Customer’s written notice to reschedule less than 5 Business Days before the scheduled start date, Dynatrace reserves the right to charge a late cancellation fee equal to 50% of the session fees (or equivalent Flexpoints, if applicable). This is in recognition

that late cancellation does not afford Dynatrace a commercially reasonable opportunity to reallocate its resources.

スケジュール変更 お客様は、書面通知をもって、プロフェッショナルサービスのスケジュールを変更することができますが、その変更により生じた、Dynatraceが負担した全ての費用（払戻不可の旅費、宿泊費、手数料、罰金を含みます）は、お客様の負担となります。Dynatraceは、開始予定日の5営業日前以降にお客様の書面によるスケジュール変更の通知を受領した場合、セッション料金の50%（または該当する場合は同等のフレックスポイント）に相当する遅延キャンセル料を請求する権利を有します。これは、キャンセルの連絡が遅れると、その分のDynatraceのリソースを別の業務に割り当てる機会を逸してしまうという認識によるものです。

3. **Sub-Contractors.** Unless otherwise agreed, Dynatrace may use sub-contractors to perform Professional Services and will remain responsible for the performance of all subcontracted obligations.

下請業者 別段の合意がない限り、Dynatraceは、プロフェッショナルサービスを実施するために下請業者を使用することができ、下請け業者によるすべての職務の履行について責任を負います。

4. **Dynatrace Materials.** Customer may use the Dynatrace Materials provided with or as part of the Professional Services solely for Customer's internal business purposes in connection with Customer's subscription to the Dynatrace product(s). "Dynatrace Materials" means all trainings, dashboards, presentations, report templates or other templates, documentation, materials, methodologies, processes, techniques, ideas, concepts, trade secrets, know-how, works of authorship, formulas, algorithms, databases, scripts, configurations, logos, symbols, designs, and other inventions that Dynatrace develops or supplies in connection with the Professional Services, or other offerings that Dynatrace makes generally available, including all copies, portions, modifications, improvements and derivative works of any of the foregoing. Professional Services and the Dynatrace Materials are not "works made for hire" and Dynatrace retains all rights, title, and interest therein. On-going maintenance, upgrades, updates, or continued support of the Dynatrace Materials shall not be provided after delivery unless otherwise agreed. Training sessions may not be recorded without Dynatrace's prior written consent.

Dynatrace マテリアル お客様は、お客様のDynatrace製品サブスクリプションに関連する社内業務目的に限り、プロフェッショナルサービスとともに、またはプロフェッショナルサービスの一部として提供されるDynatraceマテリアルを使用することができます。「Dynatraceマテリアル」とは、Dynatraceがプロフェッショナルサービス、またはDynatraceが一般に提供するその他の提供物に関連して開発もしくは提供するすべてのトレーニング、ダッシュボード、プレゼンテーション、レポート等のテンプレート、文書、資料、手順、プロセス、技術、アイデア、概念、営業秘密、ノウハウ、著作物、数式、アルゴリズム、データベース、スクリプト、構成、ロゴ、シンボル、意匠、その他の発明をいい、前述のいずれかのコピー、一部、修正、改良、および二次著作物のすべてを含みます。プロフェッショナルサービスおよびDynatraceマテリアルは、「職務著作物」ではなく、Dynatraceは、それらに係るすべての権利、権原および権益を有します。Dynatraceマテリアルの継続的なメンテナンス、アップグレード、アップデート、または継続的なサポートは、別段の合意がない限り、引渡し後は提供されないものとします。Dynatraceの書面による事前の同意を得ずに、トレーニングセッションを録音・録画等で記録することはできません。

5. **Incidental Expenses.** Unless otherwise agreed, Customer will reimburse Dynatrace for all reasonable out-of-pocket expenses, including travel, meals and accommodation expenses incurred by Consultants for travel to or onsite work performed on any engagement. Dynatrace will supply Customer with reasonable supporting documentation upon request.

付帯費用 別段の合意がない限り、お客様は、コンサルタントが業務遂行のために行った出張または現場作業で発生したコンサルタントの旅費、食費、宿泊費など、合理的な自己費をすべてDynatraceに負担します。要求に応じて、Dynatraceは、合理的な裏付書類をお客様に提出します。

6. **Delay.** Dynatrace's performance of its obligations will be permissibly delayed or excused due to Customer's failure to provide Dynatrace with the contemplated personnel, data, resources, materials, access, workspace and/or training facilities or the like reasonably requested by Dynatrace as necessary for the performance of the Professional Services ("Customer Delay"). Any requested extension of the Service Period due to Customer Delay shall be subject to additional fees and expenses.

遅延 Dynatraceの義務の履行は、Dynatraceがプロフェッショナルサービスの履行に必要な範囲で合理的に要求した人員、データ、リソース、資料、アクセス権、作業スペースおよび／またはトレーニング施設等をお客様がDynatraceに提供しないこと（以下「お客様の遅延」）を理由に、遅延または免責されます。お客様の遅延により、サービス期間の延長が必要となる場合、追加料金および費用が発生します。

7. **Non-Solicitation.** During the Service Period and for 12 months thereafter, Customer agrees to the extent permitted by law that it will not, directly or indirectly, solicit for employment or employ any Dynatrace employee who is engaged in the Professional Services; provided that (i) non-directed internet or public advertisements and search firm engagements shall not be considered as “solicitation” and (ii) the restrictions under this Section shall not apply with respect to Dynatrace employees that initiate contact with Customer.

勧誘禁止 サービス期間中およびその後12カ月間、お客様は、法律で許容される範囲において、直接または間接を問わず、プロフェッショナルサービスに従事するDynatraceの従業員の雇用を勧誘せず、雇用しないことに同意します。ただし、(i) 特定の個人を対象としないインターネット上の広告または公開広告および人材紹介会社の利用は、「勧誘」とはみなされないものとし、(ii) 本条に基づく制限は、お客様に連絡を取ったDynatraceの従業員に関しては適用されないものとします。

8. **Change Orders.** Either party may request a change order and Dynatrace will provide an estimate of the financial and schedule impacts. All pricing changes must be mutually agreed in writing by the parties.

変更指示書 いずれの当事者も変更指示を要求することができ、Dynatraceは、金額面とスケジュール面での影響について見積書を提出します。すべての価格変更には、両当事者の書面による合意が必要になります。

9. **Personnel.** Dynatrace will determine the Consultants assigned to perform Professional Services. Customer may request in writing the replacement of Consultants that Customer reasonably believes are not adequately performing Professional Services.

人員 Dynatraceは、プロフェッショナルサービスを実施する担当コンサルタントを決定します。お客様は、合理的に判断して、プロフェッショナルサービスを適切に実施していないと考えるコンサルタントの交代を、書面で要求することができます。

10. **Portal.** Dynatrace may grant Customer access to and use of the Dynatrace Services Portal (or similar) in connection with Professional Services and such are offered and provided “as-is” without any warranty or guaranty.

ポータル Dynatraceは、プロフェッショナルサービスに関連して、Dynatraceサービスポータル（またはこれに類するもの）へのアクセスおよびその利用をお客様に許諾することがあり、これらは、いかなる保証も付すことなく「現状のまま」で提供されます。

11. **Region-Specific Terms.** The following additional or amended terms apply to Professional Services performed in the locations noted below.

地域固有の規約 下記の場所で実施されるプロフェッショナルサービスについては、以下の追加または修正規約が適用されます。

a. **United States, and Canada:**

“Non-Solicitation” is deleted and replaced with the following:

Conversion Fee. During the Service Period and for 12 months thereafter, if Customer wishes to hire any Consultant, Customer shall pay to Dynatrace a conversion fee equal to the Consultant’s current monthly salary multiplied by the number of months that such Consultant has been employed by Dynatrace, but in no case more than \$150,000 (local currency).

The following is added to “Incidental Expenses”:

If Customer retains on-site Velocity Consultant Services for 6 months or more, Customer is responsible

for reimbursement of up to 2 weeks of incidental expenses incurred by the Velocity Services Consultant at the start of engagement, not to exceed \$6,000 (local currency), while the Velocity Services Consultant is provisioning long term housing. All other relocation, travel and expenses for Velocity Consultant Services are included in fees paid if the Velocity Services Consultant is required to be on-site at the Customer's primary location to perform the Professional Services. If Customer wishes to have a Velocity Services Consultant travel outside the primary location, Customer is responsible for Incidental Expenses in accordance with this Section.

米国とカナダ

「勧誘禁止」の条項を削除し、以下のとおり置き換えます。

コンバージョン料金 サービス期間中およびその終了後12カ月間、お客様がいずれかのコンサルタントの雇用を希望する場合、お客様は、コンサルタントの現在の月給に当該コンサルタントが Dynatrace に雇用された月数を乗じた金額に相当するコンバージョン料金を Dynatrace に支払いますが、いかなる場合も15万ドル（現地通貨）を上限とします。

「付帯費用」に以下の文言を追加します。

オンサイトでの Velocity コンサルタント サービスを6カ月以上利用する場合、Velocity サービスコンサルタントが長期滞在用住居の手配の際に発生する、最大2週間分の付帯費用（6,000米ドル（現地通貨）を上限とします）をお客様はサービス開始時に負担します。Velocity サービスコンサルタントがプロフェッショナルサービスを実施するためにお客様の主要拠点に常駐する必要がある場合、Velocity コンサルタント サービスのためのその他のすべての移動、旅費および経費は、支払料金に含まれます。お客様は、Velocity サービスコンサルタントに主要拠点以外への出張を求める場合、本条に従い、付帯費用を負担するものとします。

b. France:

The following is added:

Overdue Charges. Any late payment will result, without a reminder being necessary, in the payment by Customer of a fixed compensation of recovery costs of 40 €, in addition to a late payment penalty calculated at the rate of 3 times the legal interest rate and applied from the due date of payment until full payment of the invoice. Any invoice not disputed by the Customer within 15 days from the date of receipt will be deemed accepted by the Customer.

フランス

以下の文言が追加されます。

延滞料金 支払いが遅延した場合、督促なしで、法的金利の3倍の率で計算され、支払期日から請求書の全額支払まで適用される遅延損害金に加えて、回収費用の補助金として40ユーロをお客様が支払うことになります。受領日から15日以内にお客様から異議申し立てがない請求書は、お客様によって承認されたものとみなされます。

c. United Kingdom:

“Business Hours” means 7.5 hours completed on Business Days between the hours of 09:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed.

英国

「営業時間」とは、プロフェッショナルサービスが実施される場所のタイムゾーンにおいて、営業日の午前9時から午後6時までのうち7.5時間を意味します。

d. Australia, and New Zealand:

“Business Hours” means 7.5 hours completed on Business Days between the hours of 08:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed.

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:

If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at the rates stated in this Section in minimum ½ day increments plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

オーストラリアとニュージーランド

「営業時間」とは、プロフェッショナルサービスが実施される場所のタイムゾーンにおいて、営業日の午前8時から午後6時までのうち7.5時間を意味します。

「営業時間外／営業日以外」を削除し、以下のとおり置き換えます。

コンサルタントが営業時間外にプロフェッショナルサービスを行うよう求められた場合、午後6時から午後9時の間は1時間あたり50%、午後9時から午前8時、祝日、週末は100%の時間外料金が加算されます。時間外労働については、お客様の書面による事前の承認を得るものとします。待機時間

／スタンバイ時間は、本条に記載された料金で、最低半日単位で請求され、さらに本条に記載された料金で実働時間分の請求が行われます。

e. Southeast Asia, India, China, Japan, and Korea:

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:

If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at the rates stated in this Section in minimum ½ day increments, plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

東南アジア、インド、中国、日本、韓国

「営業時間外／営業日以外」を削除し、以下のとおり置き換えます。

コンサルタントが営業時間外にプロフェッショナルサービスを行うよう求められた場合、午後6時から午後9時の間は1時間あたり50%、午後9時から午前8時、祝日、週末は100%の時間外料金が加算されます。時間外労働については、お客様の書面による事前の承認を得るものとします。待機時間

／スタンバイ時間は、本条に記載された料金で、最低半日単位で請求され、さらに本条に記載された料金で実働時間分の請求が行われます。

f. Brazil, Mexico, Peru, Chile, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, Dominican Republic, Guatemala, Uruguay, Argentina, and Bolivia:

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:

All resource requests are subject to up to a 4-week lead time. If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at 1 Flexpoint (or the equivalent in fees, if applicable) per 4-hour session plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

ブラジル、メキシコ、ペルー、チリ、コロンビア、エクアドル、プエルトリコ、ドミニカ共和国、グアテマラ、ウルグアイ、アルゼンチン、ボリビア

「営業時間外／営業日以外」を削除し、以下のとおり置き換えます。

すべてのリソースの要求には、最大4週間の準備時間が必要です。コンサルタントが営業時間外にプロフェッショナルサービスを行うよう求められた場合、午後6時から午後9の間は1時間あたり50%、午後9時から午前8時、祝日、週末は100%の時間外料金が加算されます。時間外労働については、お客様の書面による事前の承認を得るものとします。待機時間／スタンバイ時間には、4時間ごとに1フレックスポイント（または該当する場合はそれに相当する料金）が請求され、さらに本条に記載されている料金で実働時間分の料金が請求されます。