

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書 CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

ミッション・ステートメント

MISSION STATEMENT

本書面は、BlazeMeter（以下「BlazeMeter」といいます）と、関連する注文書に記載されたお客様（以下「お客様」といいます）との間で締結され、かかる注文書に記載された日付に発効するものとします。BlazeMeter の製品またはサービスをインストールまたは使用することにより、お客様は、自身と自身の従業員を本契約の条件に適宜拘束する完全な法的能力と権限を有していることを表明しています。

This document is entered into by the BlazeMeter entity (“BlazeMeter” or “We”) and customer entity (“You”) identified on the relevant Order form and shall be effective from the date specified on the Order Form. By installing or using the BlazeMeter products or services you are representing that you have full legal capacity and authority to bind yourself and your employer, as applicable, to the terms of this agreement.

本書の目的は、BlazeMeter の製品やサービスへのライセンスまたはアクセス、あるいはそれらの使用や提供について、お客様と BlazeMeter の法的な権利と義務を概説することにあります。このマスター契約（以下「本マスター契約」といいます）は通常の法的取り決めまたは契約書とは異なりますが、これは BlazeMeter の意図によるものです。本マスター契約を作成した BlazeMeter の意図は、お客様と BlazeMeter が日々のやり取りやビジネスを行うように、平易な言葉で法的契約の諸条件を概説することにあります。BlazeMeter は、BlazeMeter の製品およびサービスが最善の顧客エクスペリエンスを提供するよう尽力と前進をしており、こうした製品およびサービスを調達するためのプロセスもこれに違うものではありません。

The purpose of this document is to outline the legal rights and obligations of you, the customer, for the license or access to, or use or delivery of, any BlazeMeter products or services. This master agreement (“Master Agreement”) is different from typical legal agreements, and we did that on purpose. Our intent in writing this Master Agreement was to outline the terms of a legal contract in a way that resembles how you and BlazeMeter will interact and conduct business together on a daily basis, in plain language. BlazeMeter has made significant efforts and advances to ensure our products and services provide the best customer experience possible, and the process to procure those products and services should not be any different.

本マスター契約の和文と英文の間で条件の不一致または矛盾が生じた場合は、和文を優先的に適用の上、その不一致または矛盾を解決するものとします。

In case of any conflict or inconsistency among or between the Japanese and English terms and conditions of this Master Agreement, the Japanese shall govern.

1. 構成

STRUCTURE

本マスター契約と当該トランザクション・ドキュメントに基づいて、お客様は BlazeMeter のソフトウェアおよび/またはソフトウェア・アプライアンス（以下、総称して「BlazeMeter ソフトウェア」といいます）へのライセンスまたはアクセスを得ることができ、ソフトウェアに関連したハードウェアまたはハードウェア・アプライアンス（以下「BlazeMeter ハードウェア」といいます）、ソフトウェア・アズ・ア・サービス（以下「SaaS」といいます）を調達することができ、さらに/または、BlazeMeter 注文書（以下「注文書」といいます）または作業明細書（以下「SOW」といいます）によって、BlazeMeter ソフトウェアおよび/または BlazeMeter ハードウェアのメンテナンスまたは保守およびサポート（以下「サポート」といいます）またはコンサルティング・サービスあるいは研修（以下「サービス」といいます）を要求することができます。BlazeMeter ソフトウェア、BlazeMeter ハードウェア、SaaS、およびサービスは、総称して「BlazeMeter オファリング」と呼ばれ、注文書と SOW は総称して「トランザクション・ドキュメント」と呼ばれることがあります。

Under this Master Agreement and in accordance with the relevant Transaction Document, you may license or access BlazeMeter software and/or software appliances (collectively, the “Software”), procure hardware or hardware appliances related to the Software (“Hardware”), software as a service (“SaaS”), and/or request maintenance and support of the Software and/or Hardware (“Support”) or consulting services or education (“Services”) through a BlazeMeter Order Form (“Order Form”) or Statement of Work (“SOW”). The Software, Hardware, SaaS and Services shall be collectively known as “BlazeMeter Offerings” and the Order Forms and SOWs may be collectively referred to as “Transaction Documents”.

本マスター契約、いずれかのトランザクション・ドキュメント、参照されるリンクや文書および別紙は、BlazeMeter オファリングについてのお客様と BlazeMeter 間の完全合意を形成します（以下「本合意」といいます）。その他の契約、提案、注文書、表明、理解は、それが口頭によるか書面によるかを問わず、本合意によって完全に置き換えられます。

This Master Agreement, any Transaction Documents, and referenced links, documents and exhibits make up the entire Agreement between you and BlazeMeter for the BlazeMeter Offerings (the “Agreement”). Any other agreements, proposals, purchase orders, representations or understandings, made verbally or in writing, are superseded in their entirety by the Agreement.

お客様が買収された場合、または本合意あるいはその一部を他者に譲渡することが求められる事態が発生した場合は、BlazeMeter が事前に書面で同意している限りお客様は自由に譲渡することができ、BlazeMeter は要求が妥当であればこれを認めるものです。本合意は、お客様の継承者または譲受人のいずれについても、当初の契約どおりに拘束します。

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書 CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

In the event that you are acquired, or have an event that would require you to assign this Agreement, or any part of it, to someone else, you are free to do so as long as you have our prior written consent, which we will grant on reasonable request. The Agreement will be binding on any of your successors or assignees as though they originally entered into it.

2. 使用権

RIGHTS TO USE

すべての支払いを予定通りに行えば、お客様、お客様の過半数所有子会社、お客様の従業員、お客様の社内環境で作業する第三者の委託業者（アウトソーシング業者を除く）（以下「認定ユーザ」といいます）は、本合意のもと、記載された期間（以下「期間」といいます）にわたって、トランザクション・ドキュメントに従い、社内利用を目的として **BlazeMeter** オファリングを使用することができます。本ライセンスまたは使用権を与える代わりに、お客様は、**BlazeMeter** オファリングを損なわれない状態にし、セキュリティを保護することに同意します。お客様は、本合意の遵守を確認することを唯一の目的として、**BlazeMeter** または独立した第三者に、お客様の施設の遠隔監査または現地訪問監査を許可することに同意します。**BlazeMeter** は、監査が秘密とされ、その性質と時間において商業的に妥当なものとなることに同意します。

If you make all payments on time, you, your majority-owned subsidiaries and your employees, and third-party contractors working on your internal environment (excluding outsourcers) (“Authorized Users”) may use the BlazeMeter Offering for your internal business purposes under this Agreement through the time period stated (“Term”) and in accordance with the Transaction Document. In exchange for this license or right to use, you agree to protect the integrity and security of the BlazeMeter Offerings. You also agree to allow us, or an independent third party, to conduct an audit remotely or onsite at your facilities solely for the purpose of verifying compliance with the Agreement. We agree that the audit will be confidential, and commercially reasonable in nature and time.

お客様は、(i) **BlazeMeter** オファリング、その結果／アウトプットあるいは成果物、およびサービスの結果（以下「作業提供物」といいます）を認定ユーザ以外に提供、サブライセンス、または移転しないこと、(ii) 支払いをしていない **BlazeMeter** オファリングを使用しないこと、(iii) **BlazeMeter** オファリングの使用権以上の権利を主張しないこと、(iv) **BlazeMeter** オファリングを変更しないこと、または(v) 米国法、日本法、またはその他の適用される法律および規制に違反して **BlazeMeter** オファリングや作業提供物を輸出または使用しないことに同意します。本マスター契約またはトランザクション・ドキュメントのもとで付与されていない権利は、すべて **BlazeMeter** が留保します。

You agree that you will not: (i) provide, sub-license or transfer the BlazeMeter Offering, its results/outputs or deliverables and results of Services (“Work Product”) other than to Authorized Users, (ii) make any use of the BlazeMeter Offering for which you have not paid, (iii) claim any rights in the BlazeMeter Offering other than your right to use, (iv) modify the BlazeMeter Offerings, or (v) export or use the BlazeMeter Offering or Work Product in violation of US, Japanese, or other applicable laws and regulations. Any right that is not granted to you under this Master Agreement or a Transaction Document is reserved to BlazeMeter.

BlazeMeter は、お客様が購入する前に **BlazeMeter** 製品を評価することができるように、トライアル版またはベータ版（以下「評価オファリング」といいます）を提供します。お客様またはお客様内の誰かが評価オファリングをダウンロードしたり、それにアクセスしたりする場合、お客様は、評価オファリングが「現状有姿」で提供され、お客様の本番環境でインストールや使用しないことに同意します。評価オファリングへのアクセスやその使用に関するその他の諸条件は、お客様がトライアルに登録する際に表示されることがあります。保証は、料金を払った **BlazeMeter** オファリングに対してのみ提供されます。

BlazeMeter will also make trials or betas available to you so that you may evaluate a BlazeMeter product before you purchase it (“Evaluation Offering”). If you or someone in your organization downloads or accesses an Evaluation Offering, you agree that it is provided “AS-IS” and will not be installed or used in your production environment. Additional terms or conditions to access or use the Evaluation Offering may be presented to you when you register for the trial. Warranties are only provided with fee based BlazeMeter Offerings.

各 **BlazeMeter** オファリングについて、すべてのお客様に提供される技術文書およびユーザマニュアル（以下「ドキュメンテーション」といいます）は、support.ca.com サイトに掲載されています。

The technical documentation and user manuals provided to all customers for each BlazeMeter Offering (“Documentation”) are located on the support.ca.com site.

お客様が、自身が使用する **BlazeMeter** オファリングに関するドキュメンテーションをオンラインで見つけることができない場合、**BlazeMeter** は、お客様からの要求に応じてそれらを提供します。

If you cannot find the Documentation for your particular BlazeMeter Offering online, BlazeMeter will make them available to you upon your request.

BlazeMeter のサポートを説明する諸条件は以下添付されています。

The terms describing BlazeMeter Support are attached below.

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書 CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

3. 品質と扱いの基準

STANDARDS OF QUALITY AND CARE

BlazeMeter は、お客様が事業を運営するために使用するテクノロジーは重要であることを理解し、BlazeMeter オフオファリングの品質の支えとなります。当該 BlazeMeter オフオファリングについては、適用されるトランザクション・ドキュメントの発効日から、以下の保証が提供されます。

- **オンプレミス・ソフトウェア** — BlazeMeter は、BlazeMeter ソフトウェアが実質的にドキュメンテーションに準拠して稼働することを 90 日間保証します。BlazeMeter の信頼できるパートナーからのハードウェアまたはソフトウェアとともに BlazeMeter ソフトウェアが提供される場合、BlazeMeter はお客様に対し、そのハードウェアまたはソフトウェアに付随するライセンス条件または保証をパススルーで適用します。
- **SaaS** — BlazeMeter は、SaaS が SaaS 製品ドキュメンテーション（以下「SaaS リスティング」といいます）に記載されたサービス・レベル・アベイラビリティ（以下「SLA」といいます）の性能を發揮することを保証します。BlazeMeter の SaaS リスティングは以下添付されています。予定されたダウンタイム、メンテナンス、BlazeMeter の合理的制御が及ばないセキュリティの懸念やイベントに対応することによる停止は、SLA の計算に含まれません。
- **サービス** — BlazeMeter は、質の高いサービスの専門家を雇います。お客様が BlazeMeter サービスを購入するときには、そのサービスを実施するのに必要なスキルを有しトレーニングを受けた者のみを提供することを保証します。

BlazeMeter understands that the technology you use to run your business is important, and we stand behind the quality of the BlazeMeter Offerings. The following warranties apply to the specific type of BlazeMeter Offering starting from the effective date of the applicable Transaction Document:

- **On-Premise Software.** BlazeMeter warrants to you that the Software will operate in material compliance with the Documentation for ninety (90) days. In the event that the Software comes with hardware or software from one of our trusted partners, BlazeMeter will pass through to you any applicable accompanying license terms or warranties.
- **SaaS.** BlazeMeter warrants to you that the SaaS will perform at the service level availability (“SLA”) stated in the SaaS product documentation (“SaaS Listing”). A copy of the BlazeMeter SaaS Listing is attached below. Outages due to scheduled downtime, maintenance, BlazeMeter responding to security concerns or events outside of BlazeMeter’s reasonable control, are not included in the calculation of the SLA.
- **Services.** BlazeMeter employs high quality Services professionals, and when you purchase BlazeMeter Services, BlazeMeter warrants that we will only provide you with individuals who possess the necessary skills and training to perform those Services.

お客様と BlazeMeter は、お互いの企業、経営陣、および従業員が犯罪組織（反社会的勢力団体）のメンバーではないこと、また不当な利益のために犯罪組織に協力しないことを相互に保証します。

You and BlazeMeter warrant to each other that each of our companies, our managements, and our employees are not members of organized crime syndicates (Anti-Social Forces), nor will we cooperate with organized crime syndicates for our unjust benefit.

お客様が提供する情報および／またはデータ（以下「お客様データ」といいます）のすべての権利、権原、および利益は、お客様がコントロールおよび保持します。BlazeMeter がお客様データを格納または保管する（SaaS などの）場所について、BlazeMeter は、製品情報（SaaS リスティングなど）または BlazeMeter が提供するセキュリティ文書に記載されている物理的および技術的な保護を維持および実施します。お客様は、高度なセキュリティ対策基準の対象となる情報（健康データ、金融アカウント番号など）を持っていることがあり、BlazeMeter が機密情報である旨を知らされて SaaS リスティングに記載された基準に従うと明示的に同意しない限り、こうした機密情報を BlazeMeter に提供しないことに同意します。BlazeMeter は、(i) 必要に応じてデータセンターを運用する場合、および(ii) 製品の問題または技術的な問題に対応する場合にのみお客様データにアクセスします。法律で義務付けられているか、監査要件や課金要件として定められている場合を除き、お客様データは、SaaS のトランザクション・ドキュメントの解除または終了から 60 日以内に破棄または削除されます。提供されるお客様データのアウトプットやレポートのすべてには、適用期間が終了するまで、標準的な読み取り可能フォーマット（CSV など）でお客様がアクセスできるようになります。お客様が BlazeMeter オフオファリングの提供、運用、又は保守等に必要個人データを BlazeMeter に提供するとき、本情報を合法的かつ関連する規制に従って提供する権限をお客様が有することはお客様にてご確認いただくものとします。BlazeMeter とその関連会社および下請業者は、その義務を遂行することのみを目的として個人データを処理します。BlazeMeter は、義務を遂行する必要がある国々にかかるデータを転送することがあります。BlazeMeter とその関連会社は、関連するデータ保護／プライバシー法に準拠することを約束しており、個人データは www.ca.com/jp/data-transfers.aspx に記載された BlazeMeter の表明および諸条件に従って転送されます。BlazeMeter は、お客様のニーズをより良く理解し応えるため、お客様のメタデータ、システム・トポグラフィー情報、および／または運用データを収集、使用、分析、および保持することができ、また、機密性および匿名性を保持した上で、かかるデータを他の BlazeMeter 顧客の類似した利用データと集約することができるものとします（以下「集約データ」といいます）。

You control and retain all right, title and interest in and to the information and/or data that you provide (“Your Data”). Where BlazeMeter stores or processes Your Data (e.g. SaaS), BlazeMeter will maintain and administer the physical and technical safeguards stated in the product information (e.g. the SaaS Listing) or security document made available by BlazeMeter. You may have certain information that is subject to heightened security standards of care (e.g. health data, account numbers) and you agree that you will not provide BlazeMeter such sensitive information unless BlazeMeter is made aware and expressly agrees to follow such standards in the SaaS Listing. BlazeMeter will only access Your Data: (i) to operate the data center(s) as required, and (ii) in response to product or technical issues. Except as required by law or for auditing and billing requirements Your Data will be destroyed or deleted by BlazeMeter within sixty (60) days of any termination or expiration of a Transaction Document for

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書 CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

such SaaS services. All outputs and reports of Your Data that are available will be accessible to you in a standard readable format (i.e. CSV) through the end of the applicable Term. If you provide any personal data to us required for any BlazeMeter Offering you acknowledge that BlazeMeter relies on you to ensure that you are authorized to provide this information lawfully and in compliance with relevant legislation. BlazeMeter and its affiliates and subcontractors will only process personal data to perform its obligations. BlazeMeter may transfer such data to countries needed to perform its obligations. BlazeMeter and its affiliates have committed to comply with relevant data protection/privacy legislation and personal data will be transferred in accordance with BlazeMeter's statement and terms set out at www.ca.com/data-transfers. In order to better understand and meet its customers' needs, BlazeMeter may collect, use, analyze, and retain Customer's metadata, system topography information, and operations data, and, in a confidential and anonymous manner, aggregate such data with similar usage data of other BlazeMeter customers ("Aggregated Data").

BlazeMeter オフライン、作業提供物、お客様からのフィードバック、BlazeMeter の知的財産、および、それらへの修正やそれらからの派生物 (以下「BlazeMeter の知的財産」といいます) について、BlazeMeter は全ての権利、権原、および利益を保持します。お客様は、かかる集約データをもとにした二次的著作物 (BlazeMeter が所有するものとします) を作成、使用、修正、および配布するための、取り消し不能かつ世界中で適用され、無期限でロイヤリティのないライセンスを BlazeMeter に付与します。

BlazeMeter owns all right, title and interest to the BlazeMeter Offerings, Work Product, and feedback provided by you, BlazeMeter intellectual property, and any modifications or derivatives thereof ("BlazeMeter Intellectual Property"). Customer grants BlazeMeter a non-revocable, worldwide, perpetual, royalty-free license to use, modify, distribute, and create derivative works (which BlazeMeter shall own) based on such Aggregate Data.

お客様と BlazeMeter は、交換される秘密情報が本合意に関連する目的にのみ使用され、お客様または BlazeMeter が自己の秘密情報を扱うのと同様に保護されることに同意します。いかなる場合も、かかる情報の扱いの基準は合理的な水準を下回らないものとします。お客様および BlazeMeter は、秘密情報とは、それが口頭によるか書面によるかを問わず、お客様データ、BlazeMeter の知的財産、および一般人が秘密であると見なすその他の情報を意味することに同意します。法律によって禁止されている場合を除き、次の情報は秘密情報と見なされません。(i) 制約なく使用することを書面で許可されている情報、(ii) 当事者が正当に入手した情報または正当な手段で知ることとなった情報、および(iii) 他方当事者の秘密情報を使用または参照することなく独自に開発された情報。

You and BlazeMeter agree that any Confidential Information that is exchanged will only be used for purposes relating to this Agreement, and that it will be protected in the same manner that you, or BlazeMeter, would protect its own. In any event, the standard of care of such information will not be less than reasonable. You and BlazeMeter agree that Confidential Information means Your Data, BlazeMeter Intellectual Property, and any other information, in written or oral form, that a reasonable person would deem to be confidential. Except where prohibited by law, the following is not considered Confidential Information: (i) information which has been authorized in writing to use without restriction; (ii) information which is rightfully in a party's possession or becomes known to a party through proper means; and (iii) information which is independently developed without use or reference to the Confidential Information of the other party.

4. 解決と BLAZEMETER の約束

RESOLUTIONS AND BLAZEMETER'S PROMISE

あらゆる関係の性質を考えると、いくつかの問題が発生する可能性があり、BlazeMeter はお客様と協力して問題の解決策を見出すよう試みます。特に、BlazeMeter ソフトウェアまたはサービスの保証違反があった場合、問題の BlazeMeter ソフトウェアまたはサービスについてお客様の唯一の救済策および BlazeMeter の義務は、BlazeMeter がかかるサービスを再度実施すること、BlazeMeter ソフトウェアを交換または修理すること、または不十分なサービスの料金や不十分な BlazeMeter ソフトウェアのライセンス料について按分計算し返金することとします。BlazeMeter が SaaS リスティングに沿った性能を発揮できなかったとき、お客様には SaaS リスティングに記載された救済策が与えられることとなります。これらの救済策は、BlazeMeter のソフトウェアまたはサービスがエラーを発生させ、BlazeMeter がそのエラーを再現できる場合に提供されます。

Given the nature of all relationships, some issues may arise, and we will work with you to try to find resolutions. Specifically, if there is a Software or Services warranty breach, your exclusive remedy and BlazeMeter's obligation for the Software or Services at issue, shall be for BlazeMeter to re-perform the Services; replace or repair the Software; or provide a pro-rata refund on the deficient Services fees or Software license fees paid. If BlazeMeter fails to perform according to the SaaS Listing, you would be entitled to the remedies listed on that document. These remedies are available to you when BlazeMeter's Software or Service causes the error and BlazeMeter can reproduce the error.

テクノロジーの性質を考え、BlazeMeter は、BlazeMeter オフラインにエラーがないこと、またはすべてのエラーが修正されること表明しません。お客様および BlazeMeter は、サービスが準委任形式により行われることを確認します。BlazeMeter は、「品質と扱いの基準」で定める以外には、第三者の保証、商品性あるいは妥当性に関する黙示保証、および/あるいは特定目的の適合性の保証も含め、明示暗示の如何を問わず、一切保証を行いません。BlazeMeter が供給するいかなるハードウェア機器についても、BlazeMeter は本書のもとで一切保証を行いません。BlazeMeter は、すべてのハードウェア保証は、BlazeMeter からお客様にパススルーで適用されますが、BlazeMeter 自体は、BlazeMeter が供給するいかなるハードウェア機器についても、本書のもとで一切の保証を行いません。

Given the nature of technology, BlazeMeter does not represent that the BlazeMeter Offering will be error free or that all errors will be corrected. In addition, you and BlazeMeter agree that Services are performed on a quasi-mandate (jun-inin) basis.

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書

CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

EXCEPT AS SET FORTH IN THE STANDARDS OF QUALITY AND CARE, NO OTHER WARRANTIES, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THIRD PARTY WARRANTIES, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR SUITABILITY AND/OR THE WARRANTY OF FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE MADE BY BLAZEMETER. BLAZEMETER MAKES NO WARRANTIES HEREUNDER WITH RESPECT TO ANY HARDWARE EQUIPMENT THAT BLAZEMETER MAY SUPPLY. WHILE BLAZEMETER WILL PASS THROUGH TO YOU ALL HARDWARE WARRANTIES, BLAZEMETER ITSELF MAKES NO WARRANTIES HEREUNDER WITH RESPECT TO ANY HARDWARE EQUIPMENT WHICH BLAZEMETER MAY SUPPLY.

ドキュメンテーション通りに使用した BlazeMeter オファリングが米国または日本の特許、著作権、または商標を侵害しているとの通知を受けた場合、お客様は直ちに BlazeMeter に通知することに同意します。BlazeMeter の知的財産権は BlazeMeter にとって非常に重要であり、BlazeMeter は自らの判断において、第三者の主張に対して戦略を立て、防御し、和解する裁量がある限り、お客様を防御および補償します。BlazeMeter がどのように解決できるかによりますが、BlazeMeter としては、お客様が BlazeMeter オファリングを使用し続ける権利を取得する、BlazeMeter オファリングを修正、再開発、置き換えて権利侵害しないようにする、または該当する BlazeMeter オファリングを終了して、終了日後について支払われた料金を按分計算して返金することができます。

If you are notified that the BlazeMeter Offering as used per the Documentation infringes any U.S. or Japanese patent, copyright or trademark, you agree to notify BlazeMeter immediately. BlazeMeter's IP rights are very important to BlazeMeter and we will defend and indemnify you provided BlazeMeter has the ability to strategize, defend or settle any third party claims, at our option. Depending on how BlazeMeter is able to resolve the matter, BlazeMeter may obtain the right for you to continue to use the BlazeMeter Offering; repair, redevelop or replace the BlazeMeter Offering so it no longer infringes; or terminate the applicable BlazeMeter Offering and provide a pro-rata refund from the date of termination for fees paid for the BlazeMeter Offering affected.

上記をもって、保証および権利侵害の主張に関して BlazeMeter が負担する責任と義務のすべてとし、知的財産の権利侵害もしくは不当使用の事実あるいは申し立てに関してお客様に適用される唯一の救済措置とします。

THIS STATES THE ENTIRE LIABILITY AND OBLIGATION OF BlazeMeter REGARDING WARRANTY CLAIMS AND CLAIMS OF INFRINGEMENT AND YOUR EXCLUSIVE REMEDY WITH RESPECT TO ANY ACTUAL OR ALLEGED INFRINGEMENT OR MISAPPROPRIATION OF ANY INTELLECTUAL PROPERTY.

お客様が SaaS ユーザーであって、セキュリティ違反が被害を及ぼしたか及ぼす可能性があるとして BlazeMeter が確認し、お客様データが漏えいしたか漏えいする可能性があるとして確認した場合、BlazeMeter は、5 営業日または法律の定めによるいずれか短い方の期間内に、お客様にそれを通知します。影響を最小限に留めるための対策を含む詳細を記した正式なインシデント・レポートが完成すると、それから 30 日以内に提供される想定ですが、法令により BlazeMeter がレポートを提供できない場合はこの限りではありません。本件によってお客様データが失われた場合、BlazeMeter は前回のアーカイブ・ポイントからデータを復旧します。

If you are a SaaS user and BlazeMeter has verified that a security breach has or is likely to cause harm and BlazeMeter has verified that Your Data has been or is likely to have been compromised, BlazeMeter will notify you either within five (5) business days, or as required by law, whichever is shorter. You can expect an official incident report with details, including measures to be taken to minimize potential impact, within thirty (30) days of the report's completion, provided that BlazeMeter is not prevented by law or regulation from providing the report. If the event results in the loss of Your Data, BlazeMeter will restore it from the last archive point.

お客様および BlazeMeter は、各当事者が本合意の範囲内で行動することを期待します。いずれかの当事者が本合意に違反した場合、影響を受ける当事者は他方当事者に速やかに連絡することが期待されます。通知から 30 日以内に合理的解決がみられず、かかる問題が本合意の意図する目的を損なうとき、違反していない方の当事者は該当する BlazeMeter オファリングを終了することができます。いずれの場合も、本合意のもとでその他の形の責任があるとしても、いずれかの両当事者が本合意の秘密条項に違反したとき以外は、他方当事者が直接損害にのみ責任を負うことに同意します。派生的損害、特別損害、間接的損害、付随的損害、または懲罰的損害は一切適用されません。これについて両当事者は、お客様や BlazeMeter が法律で認められていないにもかかわらず、いずれかの当事者の責任を排除または制限することを意図していないことに同意します。両当事者はまた、直接損害は(i) 違反や問題を発生させた BlazeMeter ソフトウェア、BlazeMeter ハードウェア、またはサービスについてのトランザクション・ドキュメントに従って支払った料金および支払うべき料金の 2 倍、または(ii) SaaS の場合、トランザクション・ドキュメントによる料金で違反日から計算して 12 ヶ月分を超えないことに同意します。

We expect that each party will act within the bounds of this Agreement. When either party breaches the Agreement, the expectation is that the affected party will reach out to the party promptly. If the issue cannot be reasonably resolved within thirty (30) days of notice, and such issue undermines the intended purpose of the Agreement, the non-breaching party may terminate the applicable BlazeMeter Offering. IN ANY EVENT, IF THERE IS ANY OTHER FORM OF LIABILITY UNDER THIS AGREEMENT, BOTH PARTIES AGREE THAT THE OTHER SHALL ONLY BE LIABLE FOR DIRECT DAMAGES, EXCEPT IF EITHER PARTY VIOLATES THE CONFIDENTIALITY PROVISION OF THIS AGREEMENT. CONSEQUENTIAL, SPECIAL, INDIRECT, INCIDENTAL, OR PUNITIVE DAMAGES SHALL NEVER APPLY. The parties agree though that this is not intended to exclude or restrict liability of either party where the law does not permit you or BlazeMeter to do so. The parties also agree that the direct damages cannot exceed (i) two (2) times the fees paid and owed under the Transaction Document for the Software, Hardware or Services that gave rise to the breach or incident; or (ii) if SaaS, then fees from the Transaction Document for the twelve (12) month period trailing the breach date.

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書 CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

本マスター契約は、解除されない限り存続します。本マスター契約が解除される場合でも、トランザクション・ドキュメントはその満了もしくは解除まで存続します。

This Master Agreement shall continue in effect unless otherwise terminated. Termination of this Master Agreement will not result in termination of any Transaction Document and such terms shall survive until such time the Transaction Document expires or is otherwise terminated.

望まざる事態ではありますが、何らかの問題を解決する必要があるが生じた場合、お客様と BlazeMeter は、日本法（その抵触法の規定を除き、さらに国際物品売買契約に関する国連条約も除く）のもとで本合意を解釈し、紛争については東京地方裁判所を専属的裁判所とすることに同意します。諸条件の間に矛盾が生じた場合、最も新しく締結された文書が支配します。お客様は、本契約はお客様と BlazeMeter の間にお客様と独立した請負業者の関係を築くものであることに同意します。本合意の一部が無効となるがあっても、本合意の残りの部分は効力を有します。本セクション（解決と BLAZEMETER の約束）、責任の制限、そこで参照されるセクションは、いずれかのトランザクション・ドキュメントおよび／または本マスター契約が解除または終了されても効力を有するものとします。

While we hope it never comes to this point, if we need to resolve an issue, you and BlazeMeter agree to interpret the Agreement under the laws of Japan (excluding its conflict of law provisions) and also excluding the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) and any disputes will be exclusively referred to the Tokyo District Court. If there is a conflict between any terms and conditions, the most recently executed document will control. You agree that this contract creates a customer-independent contractor relationship between you and BlazeMeter. If any part of this Agreement is held to be invalid, the remainder of the Agreement will remain in full force and effect. This Section, the Limitation of Liability and the sections referenced therein shall survive termination or expiration of any Transaction Document and/or this Master Agreement.

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書
CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

SaaS Listing
BlazeMeter

1. Introduction

This document provides standards and features that apply to the BlazeMeter SaaS (the “Service”) provided to the Customer and defines the parameters for the SaaS that pertain to the following:

- Billing Metric
- Subscription Types and Billing Processes
- Data Location
- SaaS Provisioning
- Service Level Availability (SLA) Targets and Measurement
- Method of SLA measurement
- Service Level Credits
- Usage Limits
- Usage Restrictions
- SaaS Termination
- Data Backup
- Disaster Recovery
- Blog and Knowledge Base

The definitions set out in the Agreement will apply to this SaaS Listing document.

2. Billing Metric

BlazeMeter identifies and describes the following Billing Metrics used as measures to bill the Customer:

The following is an explanation of the metrics used:

- “Tests” means the execution of one or multiple scripts resulting in the issuing of requests to a target environment.
- “Server Hours” mean, per Test, the total number of servers issuing the script’s requests multiplied by the duration of the Test, rounded up to complete hours.
- “Virtual User Hours” mean, per Test, the maximum number of users simulated at some point of the test multiplied by the duration of the Test, rounded up to complete hours.

3. Subscription Types and Billing Processes

BlazeMeter Technologies licenses the Service on either a term subscription basis, or a usage basis.

- **Term Subscriptions** - Customer may subscribe for a term as set forth in the Transaction Document with set Authorized Use Limitation and pricing as set forth in the Transaction Document. BlazeMeter shall invoice Customer in full for such term. Any use in excess of the Authorized Use Limitation shall be invoiced by BlazeMeter for the previous quarter’s overage and at the contract rate set forth in the Transaction Document. The first quarter’s overage will be prorated. Any overage will be included in the Authorized Use Limitation for the remainder of the Subscription Term. There are no refunds for unused Tests, Server Hours, or Virtual User Hours.
- **Usage Basis** - Customer may opt to subscribe on a “pay as you go” basis, in which case usage and billing will be based on the “Virtual User Hours” metric.

4. Data Location

BlazeMeter identifies the available geographic locations of all of the customer’s data as follows:

- All data on deployed systems and in backups reside within the following countries: United States

**CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書
CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT**

BlazeMeter reserves the right to change the location of the data within the stated countries and will notify customers of any such changes.

5. SaaS Provisioning

- **Versions:** BlazeMeter will provision the Customer on the latest version of the Service that is generally available. BlazeMeter may from time to time modify the Service and add, change, or delete features of the Service, without notice to the Customer. Customer’s continued use of the Service after any such changes to the Service constitutes acceptance of such changes. BlazeMeter will make reasonable efforts to provide information to the Customer regarding material changes to the SaaS.

6. Service Level Availability (SLA)

BlazeMeter commits to the Service Level Availability as indicated in the table below for the SaaS during the Subscription Term of the Service. In the event that the Service Level Availability committed decreases below the “Threshold for Service Availability Default, Minor or Major” as set forth below, Customer may be entitled to take action as outlined herein. BlazeMeter reserves the right to revise the SLAs set forth below upon thirty (30) day notice to Customer.

Components / Capabilities	Target Service Level Availability	Threshold for “Service Availability Default - Minor”	Threshold for “Service Availability Default - Major”
BlazeMeter Service	99.5%	99.0%	97.0%

7. Method of SLA Measurement

BlazeMeter measures Service Level Agreement targets as described below:

- BlazeMeter runs test scripts using application monitoring tools on the Production system to verify that the SaaS is available. Test scripts are run approximately once every ten (10) minutes, twenty-four (24) hours per day, seven days per week, throughout the contracted term of the SaaS.
- Service Level Availability (SLA) is measured using the formula defined in the table below. The percentage availability is calculated based on the number of successful monitoring tests recorded in any one calendar month divided by the total number of monitoring tests conducted in that one calendar month:

SLA (%) =	$\frac{\text{(Total number of successful test scripts outside of planned outage time periods)}}{\text{(Total number of planned test scripts outside of planned outage time periods)}}$
-----------	--

Planned outage time periods are defined as downtime of the solution availability for periodic and required maintenance events where BlazeMeter provides notice to Customer.

8. Service Level Credits

In the event of a failure to meet a SLA threshold as set forth above and as evidenced by the monthly SLA report available to Customer, the Customer can request service level credits. Customer must notify BlazeMeter within thirty (30) days from the date Customer becomes eligible to receive a service level credit. Failure to comply with this requirement will forfeit Customer’s eligibility to receive the service level credit. Any credits issued to Customer will be applied towards the next billing period applicable to Customer or as otherwise mutually agreed to in writing between Customer and BlazeMeter.

Default Name	Definition	Credit
Service Level Credit for Minor Default	Monthly Service level is below 99.0% but greater than or equal to 97.0%	10% of monthly service fees

**CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書
CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT**

Service Level Credit for Major Default	Monthly Service level is below 97.0%	15% of monthly service fees
--	--------------------------------------	-----------------------------

9. Usage Limits

Usage of the SaaS is limited based on the terms set out in the agreement. If this limit is exceeded, BlazeMeter will notify Customer so Customer may reduce its usage. In the event Customer exceeds the Usage Limit no fewer than five times in two consecutive months, BlazeMeter may suspend the SaaS until Customer is in compliance.

10. Usage Restrictions

The Customer will not (a) use the Service to store or transmit infringing, libelous, or otherwise unlawful or tortious material, or to store or transmit material in violation of third-party privacy rights, (b) use the Service to store or transmit computer instructions that self-replicate without manual intervention, such as viruses, worms or Trojan horses, (c) interfere with or disrupt the integrity or performance of the Service or third-party data contained therein, (d) attempt to gain unauthorized access to the Service or its related systems or networks, (e) permit direct or indirect access to or use of the Service in a way that circumvents a contractual usage limit, or (f) use the Service to cause tests to be executed against endpoints which are not owned by the customer.

11. SaaS Termination

If it is determined by the Customer and confirmed by BlazeMeter that the Service has been unavailable below the major default threshold, measured on a monthly basis during three consecutive months, then the Customer has the right to terminate their subscription to the Service without incurring any additional charges or termination fees. The waiver by BlazeMeter of further fees shall be Customer's sole and exclusive remedy for termination due to failure to adhere to Service Level Availability and BlazeMeter shall have no further liability to the Customer. BlazeMeter may terminate the Service upon thirty (30) days' notice to Customer. In the event of SaaS Termination, the Customer is entitled to a refund of fees which have not yet been applied towards the Service as of the effective date of termination and BlazeMeter shall relieve the Customer of its obligation to pay for any fees due for the remainder of the Subscription Term.

12. Data Backup

BlazeMeter commits to the following data backup and replication during the Subscription Term:

- **Data Backup:** All Customers of the Service offering shall have their data backed up on a daily basis. Backups, including customer test artifacts, are maintained for 1 year for Term Subscription customers.

13. Disaster Recovery (DR)

The BlazeMeter Service uses Multi Region Replication as its primary Disaster Recovery strategy. Utilizing a high availability architecture for all tiers, including the database, BlazeMeter also provides a standby site in an alternate region, thus providing failover capabilities for disaster recovery.

What is Covered	Recovery Time Objective (RTO)	Recovery Point Objective (RPO)
BlazeMeter Service	24 hours	24 hours

Recovery Time Objective or RTO is defined as the duration of time within which the SaaS must be restored after a major interruption or incident.

Recovery Point Objective or RPO is defined as the maximum period in which data might be lost from the SaaS due to a major interruption or incident.

14. BlazeMeter Blog and Knowledge Base

The Service includes a Blog (at <https://blazemeter.com/blog/>) and a Knowledge Base (at <https://docs.blazemeter.com/>) which, among other things, allow users to network, work together, share thoughts, and offer suggestion on how BlazeMeter can do more

CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書
CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT

to improve your experience using the Service. BlazeMeter may collect registration and other information about you through the Blog and Knowledge Base. Our collection and use of this information is governed by the BlazeMeter Privacy Policy (at <http://www.ca.com/us/legal/privacy.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1>). Any opinions, statements, offers, or other information that constitutes part of the content expressed or made available by third parties on the Blog or Knowledge Base are those of the respective authors or producers and not of BlazeMeter. BlazeMeter may review and delete any content, in whole or in part, that in BlazeMeter's determination, might be offensive, illegal, misleading or that might violate the rights of or harm any third parties or BlazeMeter. BlazeMeter does not control the content posted by third parties via the Blog or Knowledge Base and, as such, do not guarantee the accuracy, integrity or quality of such content. You understand that by using the Blog and Knowledge Base, you may be exposed to content that is offensive, indecent or objectionable. Under no circumstances will BlazeMeter be held liable for any loss or damage caused by your reliance on information obtained through the Blog or Knowledge Base. It is your responsibility to evaluate the information, opinion, advice, or other content available. BlazeMeter respects the intellectual property rights of others and expect you to do the same. If you believe that the content you submitted is copyrighted work and the content has been copied in a way that constitutes copyright infringement and is accessible on the BlazeMeter website, you should notify BlazeMeter in accordance with the process set forth at <http://www.ca.com/us/legal/dmca-notice.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1>.

You agree that BlazeMeter is free to use any comments, information, ideas, concepts, reviews, or techniques or any other material contained in any communication you may send to BlazeMeter (each, a "Submission"), including, without limitation, your comments to content posted in the Blog or Knowledge Base, or through postings to the Blog or Knowledge Base, without further compensation, acknowledgement or payment to you for any purpose whatsoever including, but not limited to, developing, manufacturing and marketing products and creating, modifying or improving the Blog, the Knowledge Base and our products and Services. By posting or providing a Submission, you certify that BlazeMeter's use of your Submission will not infringe on or violate the rights of any third party.

**CA-BlazeMeter オンライン・マスター契約書
CA-BLAZEMETER ONLINE MASTER AGREEMENT**

BlazeMeter Support levels

Purpose:

The purpose of this document is to describe the BlazeMeter Support SLA levels and what should be expected from BlazeMeter's customers regarding support tickets handling.

- Every paying customer is set as 'Silver'
- Top customers set to 'Gold' by their account manager.
- 'Platinum' given manually to our Largest and most strategic customers (approved by VP level only).
- Rest of the users are set to 'Bronze' (Free-tiers).

BlazeMeter Support Options

Plan	Bronze	Silver	Gold	Platinum
*Critical Issues				
**Response Time	-	4 Hours	2 Hours	1 Hour
***Resolution Time – up to		2 Business Days	1 Business Day	1 Business Day
Support Hours	-	M-F 0AM – 6PM PST	M-F 0AM – 6PM PST	24/7
Communication Methods	Web/Email	Web/Email	Web/Email/Phone***	Web/Email/Phone***
Major Issues				
**Response Time	-	5 Hours	3 Hours	2 Hours
***Resolution Time – up to		5 Business Days	3 Business Days	3 Business Days
Support Hours	-	M-F 0AM – 6PM PST	M-F 0AM – 6PM PST	24/7
Communication Methods	Web/Email	Web/Email	Web/Email/Phone***	Web/Email/Phone***
Minimal Issues				
**Response Time	-	16 Hours	4 Hours	3 Hours
***Resolution Time – up to		BlazeMeter will update the Customer if and when it will be fixed in accordance with the Service's road map		
Support Hours	-	M-F 0AM – 6PM PST	M-F 0AM – 6PM PST	M-F 0AM – 6PM PST
Communication Methods	Web/Email	Web/Email	Web/Email	Web/Email
Customer Success Engineer	-	-	-	Yes

* Critical issues - Any BlazeMeter environment is down \ User is **blocked**.

**Response time - The time for a support engineer to reply back to the customer.

***Phone - An initial reply by our answering service who will open a support ticket immediately which will be prioritized accordingly. This does not include the 'Live support'/co-piloting/on boarding features offered by our Professional Services.

BlazeMeter Support Severity Levels

Severity level	Problem Description
1	Critical – Services are not available or material functionality of the Services is not available
2	Major – disabled functionality, errors that result in a lack of significant functionality in the Services which prevent the user from accomplishing his testing.
3	Minimal impact – errors that cause non-critical features to malfunction. Errors that cause immaterial attributes and/or options of utility programs not to operate in accordance with specifications

***Resolution Time – The time between the receipt of the Customer's report on a problem until the resolution of the problem via a **workaround or permanent fix**.

Support Team Coverage

Monday - Thursday: 00:00 am - 06:00 pm PST (03:00 am - 10:00 pm EST)

Friday: 04:00 am - 06:00 pm PST (07:00 am - 10:00 pm EST)

Saturday: Only critical tickets will get a response – Incoming critical tickets will trigger a notification for the entire support team.

Sunday: 00:00 am - 09:00 am PST (03:00 am - 12:00 pm EST)

24/7: Customers with Platinum SLA can open critical tickets in our Off-hours, as well as call our answering service. Phone number is provided directly via Customer Success manager. While Phone support is available for them, the quickest and most efficient way for them to get our attention is via support@blazemeter.com.