株式会社 Gurobi Japan
Gurobi Optimizer
エンド・ユーザ・ライセンス契約
（「本契約」）

Gurobi Optimizer（以下 1 でより詳細に定義される「本件製品」）をインストールし稼働できるようにすることで、お客様（本件顧客）は本契約の条件に同意したことになります。本件製品は、株式会社 Gurobi Japan（以下、「Gurobi JP」）がお客様（本件顧客）に提供するライセンス・キーをインストールしたときに稼働できるようになります。本契約の効力発生日は、お客様が別途に本契約に同意した日、または、本件製品がいつ稼働できるようにされたかにかかわらず、Gurobi JP がライセンス・キーをお客様に提供した日のどちらか早い日です。本件製品は、米国デラウェア州に登録された限定責任会社である Gurobi Optimization, LLC（以下、「Gurobi」）が著作権を有し、Gurobi から Gurobi JP に付与された権利に基づき、Gurobi JP からサブライセンスされます。本契約は、1)下記の契約条件、2)ライセンス製品についての付属書類（「**付属書類 A**」）および 3)保守サポートについての付属書類（「**付属書類 B**」）から構成されます。

契約条件

１．定義

「**エラー**」とは、本件製品について Gurobi または Gurobi JP がリリースした文書（以下、「本件文書」）に実質的に従って機能しない、本件製品の機能不良で、報告され再現できる機能不良を意味する。

「**エラー是正**」とは、(1)本件製品の修正もしくは追加のうち、本件製品が本件製品についてリリースされた本件文書に実質的に適合するようにする修正もしくは追加、または、(2)本件製品の通常の操作において認められる不適合の実際的な悪影響を回避する処理手続もしくはルーチンを意味する。

「**重要なエラー**」とは、本件製品についてリリースされた本件文書に実質的に従って機能しない「本件製品の機能不良」で、そのエラーが本件製品の使用を妨げるか、または、本件製品の使用に深刻な影響を与える報告され検証された機能不良を意味する。

「**本件注文書**」とは、Gurobi JP の見積書に対応して、本契約を承諾して適用対象の「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」（下記 2.1 で定義）およびその料金を規定する、お客様（本件顧客）の注文書またはその他の同様の文書を意味する。

「**本件製品**」とは、より詳細には、本契約に添付され、参照によって本契約の一部となる付属書類 A や添付書類 B にも記載されるすべてのアップグレードおよびリリースされた本件文書を含む、オブジェクト・コード・ライブラリの形態での Version 9.0.0 以

降の Gurobi Optimizer である。

「**アップグレード**」とは、付属書類 B に従って提供される、エラー是正、（付属書類 B で定義される）新規リリースおよびソフトウェア修正または追加を意味する。

「**本件顧客**」または「**本件顧客の**」とは、「**本件顧客の本件プロダクト・ライセンス**」（下記 2.1 で定義）についての適用のある「本件注文書」（またはそれに対応する Gurobi JP の見積書）に記載され特定されたエンド・ユーザ企業、部門または部署を意味する。追加して定義される用語は、本契約本体に記載された意味を有する。

「**認定ユーザ**」とは、本件顧客および本件顧客の関連会社の従業員または請負業者であって、本件顧客が、本件顧客の本件プロダクト・ライセンスのもとで本件製品および／または本件文書にアクセスし、使用することを許可した者を意味する。

「**関連会社**」とは、ある当事者に対して、その当事者を直接もしくは間接に支配する、その当事者に支配される、または共通の支配下にある法的主体を意味する。関連会社の定義の目的において、ある法的主体が別の法的主体を「支配する」とは、議決権付き株式持分の 50%以上を所有していること、取締役会その他の統治機関への代表を有すること、または契約によって他の法的主体の管理および方針を指示する権限を有することを意味する。ある法的主体は、ここで定める関連会社の定義に合致する限りにおいてのみ「関連会社」とされる。

２．権利範囲

2.1　**ライセンスの付与**。Gurobi JP は、機械読み取り可能な形態で、本件顧客自身の内部業務の目的で使用するために、（付属書類 B に基づいて提供されるエラー是正、標準的な機能向上またはアップグレードを含む）本件製品の非独占的なライセンスを本件顧客に付与する。本件顧客のライセンスの範囲と使用権は、付属書類 A に記載された本件プロダクト・ライセンスのオプションの中から本件顧客が選択したライセンスのタイプによって決まる（本契約において、「**本件顧客の本件プロダクト・ライセンス**」）。本件顧客は、機械読み取り可能なオブジェクト・コードの形態で、生産的でないバックアップの目的でのみ、本件製品を合理的な数まで複製することができる。本件顧客は、本第 2.1 条における権利を、認定ユーザを通じて行使することができる。ただし、すべての認定ユーザが、ライセンスの適用範囲の制限および本契約における本件顧客の義務のすべてに従うことを条件とする。明確にするために言えば、認定ユーザは、本件製品を、本件顧客自身の内部業務運営のみにアクセスおよび使用することができ、本件顧客の本件プロダクト・ライセンスは、関連会社には拡張されるものではない。本件顧客は、すべての認定ユーザが本契約における本件顧客の義務をすべて遵守するよう義務を負う。認定ユーザによる、または認定ユーザによって引き起こされた本契約の違反は、本件顧客自身の本契約違反とみなされる。

2.2　**使用制限**。本件顧客は、本契約または別途の書面合意によって Gurobi JP が明示

的に認めた場合を除いて、本件製品を使用、複製、修正または頒布することはできず、また、本件製品のいかなる部分のコピー、翻案、転写もできず、本件製品のいかなる部分も他と併合することはできない。本件顧客は、本件製品を逆アッセンブル、逆コンパイル、翻訳、リバース・エンジニアリング、その他変更することはできない。本件顧客のライセンスは、Gurobi JP の事前書面同意なくして、販売、移転、リース、譲渡またはサブライセンスすることはできない。付属書類 A に定められたアカデミック・ライセンスに関する例外を除き、本件顧客は、いかなる時点においても、Gurobi JP の事前書面同意なくして、直接的または間接的に、本件製品またはその性能に関するベンチマーキングや比較の結果、データ、情報を、同種または競合する製品、ソルバー、ソフトウェアと比較して公表またはその他の方法で開示してはならない。本件顧客またはいずれかの認定ユーザが Gurobi JP によって明示的に認められていない態様で本件製品を使用、配布、複製または修正した場合には、「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」は自動的に終了するものとする。すべての本件プロダクト・ライセンスは、該当する「本件注文書」（本件注文書と一体をなすものとして本件顧客と Gurobi JP が明示的に合意した別途の文書も含む）において、ライセンシーとして記載されている事業体に固有のものであり、親会社もしくは子会社、関連会社、または共通の支配下もしくは所有下にあるその他の事業体（ただし、これらに限定されるものではない）を含むその他の関連当事者に共有され、または使用されてはならない。第 2.1 条で本件顧客に付与されるライセンスは、第 2.1 条、本第 2.2 条および「添付書類 A に規定される、適用のある範囲制限」における本件顧客の義務を本件顧客が遵守することを条件とする。

３．保守サポート

3.1　**保守サポート**。Gurobi JP は、付属書類 B 記載の保守サポート・プログラムの提供を用意している。別途明示的に規定する場合を除いて、保守サポートはアカデミック・ライセンスには提供されない。Gurobi JP は、本件顧客が支払期日までに料金を支払わなかった期間中、保守サポートを提供する義務を負わないものとする。

４．ライセンス料金

4.1　**支払条件**。本件顧客は、Gurobi JP が交付する適正な請求書を受領した場合、当該請求書に当事者間で合意された別途の支払条件が規定されている場合を除いて、当該請求書を受領した日が属する月の翌月末日までに請求金額を支払うものとする。第 5.1 条（製品保証）や第 8.2 条（治癒する権利）に規定されている場合を除いて、ライセンス料金、年間保守料金、手数料、費用等は返金されないものとする。期限が到来してもライセンス料金、年間保守料金、手数料または費用等が支払われない場合、Gurobi JP は、Gurobi JP の選択で、そうした料金、手数料または費用等について最初に期限が到来した日から月 1.5%の率、または、適用される法によって許容される最

高率の方が小さい場合にはそうした最高率で、利息を請求できる。Gurobi JP は、Gurobi JP が支払の全額を受領するまでの限られた期間について本件製品を稼働可能にするライセンス・キーを発行する。Gurobi JP は、全額の支払の受領とともに、適用のある「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の有効期間についてのライセンス・キーを発行する。

4.2　**税金**。本件顧客は、本件顧客による本件製品のライセンス、保有または使用、および関連するサービスに伴う消費税その他の税金について責任を負う。

５．製品保証

5.1　**製品保証**。Gurobi JP は、本件製品が本件文書に実質的に従って機能することを、本契約の効力発生日から 60 日の期間、保証する。Gurobi JP は、いかなる状況においても、本件製品にエラーがないことを保証しない。本件製品のすべての瑕疵または重要なエラーについての本件顧客の唯一の救済であり、かつ、契約もしくは不法行為またはその他における Gurobi JP の全部の責任として、Gurobi JP は、Gurobi JP の施設で、訂正のための指示、制限または回避手段を提供することにより、そうした重要なエラーまたは瑕疵を是正するように商業上合理的な努力することに合意する。Gurobi JP が、合理的な機会のあとでも、そうした瑕疵または重要なエラーを是正できない場合には、Gurobi JP はそうした本件製品のために支払われたライセンス料金を返金するものとする。対価なく「現状のまま」本件顧客に提供される、本件製品の無償の試用ライセンス、無償のアカデミック・ライセンスまたはその他期間制限のある評価ライセンスには、この保証は適用されない。

5.2　**保証の制限**。**Gurobi JP は、本件製品に関する過失について、いかなる責任も負わない。さらに、Gurobi JP は、本契約に規定されている保証を除いて、明示的にも、黙示的にも、もしくは制定法上でも、いかなる保証もせず、本件顧客はいかなる保証も受けないものとし、また、Gurobi JP は、商品性の保証または特定の目的への適合性の保証等を含めすべての他の保証を明示的に排除する。**

5.3　**責任の制限；結果的損害賠償等の排除**。本件製品および本契約に基づいてなされるすべてのサービスに関するすべての請求についての本件顧客に対する Gurobi JP の累積的な責任は、前年中に本件製品について Gurobi JP に対して支払われたすべてのライセンスおよび年間保守の料金総額を超えないものとする。この制限は、第 8 条（「**補償**」）に規定されている補償には適用されないものとする。いかなる場合においても、Gurobi JP は本件顧客に対して、Gurobi JP がそうした潜在的な損失または損害の可能性について知らされていた場合であっても、結果的損害、間接的な損害、特別な損害または付随的な損害について責任を負わないものとする。上記の責任制限および損害の排除は、他の救済の結果または効果に係わらずに適用されるものとするが、一部の裁判管轄地域では適用されないことがありうる。

６．所有権

6.1　**所有権**。Gurobi JP または Gurobi は、本件製品および本件製品に関するすべての本件文書（その開発品、または操作、テストもしくは使用、ならびに作成されたすべての報告および複製を含む）ならびに本件製品に関連するすべての知的財産権（著作権、特許、トレードシークレット、営業秘密およびノウハウを含むがこれらに限定されない）について単独の権利、権原および利益を有するものとする。本契約は、本件顧客に本件製品の権原または所有権を提供せず、「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の範囲に従い限定的な使用の権利のみを提供する。

７．秘密情報および個人情報

7.1　**秘密情報**。「秘密情報」とは、口頭か書面かを問わず、未公表製品およびサービスを含み、かつ、サービス、開発、製品ロードマップ、発明、プロセス、計画、財務情報、顧客リスト、予想および立案に関する情報を含む、いずれかの当事者の過去、現在または将来の研究、開発またはビジネス活動に関する秘密として取り扱われるすべてのデータまたは情報を意味する。上記に係わらず、秘密情報には、1)開示されたときに公に入手可能または公知の情報と証明できる情報、2)当該情報を受領した当事者の過失なくして公に入手可能または公知の情報もしくは公に入手可能または公知になった情報と証明できる情報、3)当該情報に関して秘密保持義務に拘束されない者によって受領者に適法に交信された情報と証明できる情報、4)当該情報について秘密保持義務なしにすでに受領者が所持していた情報と証明できる情報、5)受領者が独自に開発した情報と証明できる情報、または、6)秘密情報を開示した当事者によって制限なしにリリースまたは開示が承認された情報と証明できる情報は含まれないものとみなされる。秘密情報を受領した者は、これら全ての秘密情報の正式に許可されていない開示および公開を防ぐため、合理的な注意を下回ることのない、自己の秘密情報を管理する注意と同程度の注意をもって、秘密情報の管理に努めるものとする。秘密情報を受領した者は、秘密情報の開示者が明確に認めていないいかなる目的のためにも、当該秘密情報を、使用、開示、またはその他利用しないものとする。

7.2　**利用が許容される一部秘密情報**

本第 7 条の要件にかかわらず、本件顧客によって、または、本件顧客のために、Gurobi JP に提供された、本件製品へのインプットとして使われる MPS、LP、API 記録または他のモデル・インプット・ファイル（以下、まとめて、「モデル・インプット・ファイル」）は、Gurobi JP または Gurobi によって、Gurobi JP または Gurobi のモデル・ライブラリーに配置されることがあるものであり、そのテスト作業、本件製品の実行時間（solution times）の測定およびベンチマーク作業、および、当該の問題を解決するための本件製品の能力の改善作業のために、Gurobi JP ま

たは Gurobi によって使用され、本件製品に結果として生じるすべての改変は Gurobi JP または Gurobi のみの所有の対象となる。Gurobi JP または Gurobi は、本条に規定する目的のために、「モデル・インプット・ファイル」を複製し、ダウンロードし、稼働させることができる。Gurobi JP もしくは Gurobi または Gurobi JP もしくは Gurobi を通じての他の者による、内部的か外部的かを問わず、上記以外の目的での「モデル・インプット・ファイル」の使用については本件顧客の事前承認が必要なものとする。「モデル・インプット・ファイル」は、他のすべての「秘密情報」とともに秘密に保持される。「モデル・インプット・ファイル」は、書面で本件顧客からそうした要請があった場合には、Gurobi JP や Gurobi のモデル・ライブラリーから削除される。Gurobi JP または Gurobi は、モデル・インプット・ファイルを、Gurobi JP または Gurobi が本件製品のソースコードを保存するのに用いるのと同じインフラ上に、同じセキュリティプロトコルに従って保存する。

7.3　**個人情報**

本件顧客は、Gurobi JP が本件顧客のユーザ情報（企業名、担当者の所属部署、担当者名および担当者のメールアドレス）を Gurobi に提供し、Gurobi JP や Gurobi が本契約との関係で必要な範囲でそうしたユーザ情報を利用することに同意する。また、本件顧客は、本件顧客が本契約に関連して Gurobi JP に提供した個人情報を Gurobi JP が Gurobi JP のウェブサイト掲載のプライベート・ポリシーに従って利用等することに同意する。

８．補償

8.1　**補償**。本件製品が米国または日本の特許、著作権またはトレードシークレットを侵害していると第三者が主張した場合、Gurobi JP は（本件顧客が本契約または Gurobi JP との他の合意に違反していない限りにおいて）Gurobi JP の費用でそうした請求について本件顧客を防御かつ補償し、合理的な弁護士報酬を含め、裁判所が最終的に認めたすべての損害賠償を支払う。ただし、本件顧客がそうした請求を書面ですみやかに Gurobi JP に通知し、そうした請求についての防御をコントロールすることを Gurobi JP に許容し、かつ、そうした防御またはすべての関連する和解交渉において Gurobi JP に協力することを条件とする。本件顧客に不利な影響を与えたりまたは何らかの作為もしくは不作為を積極的に本件顧客に要求したりするものではない限りにおいて、Gurobi JP はどのような侵害請求の和解事項に関しても単独で自由に決定する権利を有する。

8.2　**治癒する権利**。第 8.1 条のような請求がなされるか、またはそうした請求のおそれがあるように思われる場合、Gurobi JP は、Gurobi JP の選択で、本件顧客のために本件製品を継続して使用する権利を確保するか、本件製品を修正または交換して侵害のないものにするか、または、Gurobi JP の判断で上記の選択肢のどちらも提供可能で

ない場合、「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の残余期間（永久プロダクト・ライセンスの場合は、同ライセンスについてのライセンス・キー発行時から５年間の期間についてその残余期間）に比例的に割り当てられるそれまでに支払われたライセンス料金の部分（この場合の計算方法は、日割計算とする）に相当する金銭返還請求権を本件顧客に与えて本件製品の返還を本件顧客に要求することができる。

8.3　**義務の不存在**。Gurobi JP は、本件製品の修正バージョン、または、Gurobi JP が提供したものでない製品・データもしくは機器とともにする、本件製品との組み合わせ、本件製品の操作もしくは使用に基づく請求、または本件顧客によって提供されたデータについては、いかなる義務も負わない。**本第 8 条は、権利侵害のあらゆるすべての請求に関して本件顧客に対する Gurobi JP の全責任を規定するものである。**

９．期間と解除

9.1　**期間**。「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の期間は上記の効力発生日に始まる。永久プロダクト・ライセンスは、本契約の第 9.2 条に従って解除された場合以外は永久に継続するものとする。サブスクリプション・プロダクト・ライセンスは、第 9.2 条に従って解除された場合以外は「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」について「本件注文書」（または対応する Gurobi JP の見積書）に規定されたサブスクリプション期間の間継続するものとする。サブスクリプション・ライセンスは自動的には更新されない。Gurobi JP は、その時点でのサブスクリプション・プロダクト・ライセンスをその時点におけるサブスクリプション料金で更新するための見積書を本件顧客に送付することができる。当該の新規の見積書に対する「本件注文書」について Gurobi JP が E メールで確認したときに当該の更新は効力を生じる。すべてのライセンスはサブスクリプション型の本件プロダクト・ライセンスであり、適用のある本件注文書において明示的に定められていない限り、永続的な本件プロダクト・ライセンスではない。

9.2　**重要な契約違反**。1)一方当事者が重要な契約違反をなし、その契約違反がその契約違反の書面通知を違反当事者が受領後 30 日以内に是正されなかった場合、他方当事者は本契約を解除できる。2)本件顧客が本契約に基づいて期限到来した支払をしなかった場合であって、Gurobi JP から書面で催告を受けてから 15 日を経過してなお支払をしないときは、Gurobi JP は本契約を解除できる。3)第 7 条（秘密情報）の違反がある場合には、3 日前の書面通知をすることで当該の契約違反をしていない当事者は本契約を解除できる。

9.3　**存続条項**。いかなる理由による本契約の終了かにかかわらず、第 5.3 条（責任の制限；結果的損害賠償等の排除）、第 6 条（所有権）、第 7 条（秘密情報）、第 8 条（補償）、第 10 条（輸出規制）および第 11 条（一般条項）に基づく両当事者の権利義務はそうした契約終了後も存続し、完全な効力と効果を維持するものとする。

10. 輸出規制

10.1　**輸出規制**。本契約に基づき本件顧客に引き渡される本件製品は、米国の輸出管理法および規則の対象となり、米国外での取得の場合、本件製品が取得された法域の輸出入法の規制の対象にもなりうる。本件顧客は、本件製品および本件文書に適用されうるすべての輸出管理法、ルールおよび規則を遵守するものとする。本件顧客は、本件顧客が本件製品または本件文書を、全部であるか一部であるかを問わず、米国輸出制限に服するいかなる国、者または企業にも輸出、再輸出または移転しないことに同意する。本件顧客は、米国輸出制限を受けるいかなる国、者または法主体の利益になるように、または、それらにサービスを適用するために、本件製品を使用しない。本件顧客は、（自社内での使用ソフトウェアの引渡によるかホスト・サービスによる本件製品の機能の提供によるかを問わず）米国輸出制限に違反して第三者に本件製品へのアクセスまたは使用を許容しない。本件顧客は、以下に対して、本件製品または本件文書を輸出、再輸出または移転しないことに明示的に合意する。

(i) 米国が商品やサービスの輸出を禁止または制限しているすべての国もしくはいずれの国に所在しているかを問わず本件製品をそうした国に戻すもしくは輸送を意図しているそうした国のすべての国民、

(ii) 本件製品もしくはその一部を原子力、化学もしくはバイオロジカルの資材、施設もしくは武器の設計、開発、製造もしくは使用に利用すると、本件顧客が知りもしくは知る理由がある者または企業、または、

(iii) 米国政府の連邦機関によって米国輸出取引に参加するのを禁じられた者もしくは企業

本件顧客は、本件顧客のすべての顧客および本件顧客のすべてのライセンシーに本第 10.1 条の本件顧客のすべての義務を遵守させる。本件顧客は、本件顧客の顧客もしくは本件顧客のライセンシーによる本第 10.1 条の違反または本件顧客の顧客もしくは本件顧客のライセンシーが発生させた本第 10.1 条の違反について責任を負う。

11. 一般条項

11.1　**契約譲渡**。本件顧客は、Gurobi JP の事前書面同意なくして、本契約を譲渡してはならない。

11.2　**起草者不利解釈原則の放棄**。本契約は本契約の文言の平易な意味に従って解釈されるものとし、本契約の両当事者のいずれの有利にも不利にも厳しく解釈されないものとする。

11.3　**分離性**。本契約の規定が裁判上の決定または判決によって無効または執行できないものと認定された場合においても、本契約の残余の部分は本契約の条件に従って有効かつ執行できるものとして維持されるものとする。**上記を制限することなく、本契約に基づく救済方法がその本質的な目的を達成しないものと判断された場合でも、本契**

約に規定された他のすべての責任の制限および損害賠償の排除は完全な効力と効果を維持することが明示的に了解され合意される。

11.4　**通知**。本契約に基づいてなすことを要求されるすべての通知またはその他の交信)は、書面で、本人に直接交付されるか、または、本契約に規定されている住所もしくは受領当事者によって別途要請された住所に宛てて定評のある宅配便サービスもしくは料金前払いの配達証明付きの郵便で郵送されることで交付されるものとする。本人に直接交付された通知は交付とともに有効となり、（宅配便を含め）郵送で交付された通知はそうした通知の名宛人である当事者によって受領されるとともに有効となるものとする。

11.5　**準拠法および合意管轄**。

11.5.1　本契約は、日本国内で締結されたものとして、日本法に準拠し、日本法に従って解釈され執行されるものとする。本契約に関連するすべての紛争について東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

11.5.2　いかなる場合においても国際物品売買契約に関する国際連合条約は適用されない。さらに、両当事者は、米国統一コンピュータ情報取引法が適用されないことに合意する。

11.6　**変更および放棄**。

11.6.1　Gurobi JP は、そのウェブサイト(https://www.gurobi.com/jp/home/)に最新版を掲載し、本件顧客に書面で通知することにより、本契約のうち「契約条件」を随時変更することができるものとする。この変更は、本件顧客が、Gurobi JP に対して変更を拒否する旨の書面による通知を行わない限り、この通知の 30 日後（以下、「**本変更予定日**」）に受諾されたものとみなされ、効力を発するものとする。そのような拒否の場合、本契約は、元の契約条件のままで継続され、変更内容は、本変更予定日後、本件顧客について次に開始する契約期間の開始時に発効するものとする（ただし、第 9 条に従って早期に終了しない限り）。変更内容の発効日以降、本件顧客が本件製品を継続して使用した場合、本件顧客は当該変更内容に同意したものとする。本件顧客は、Gurobi JP のプライバシーポリシーおよびその他の適用されるポリシー（ただし、これに限定されない）が本契約に組み込まれないことを認識し、同意するものとし、Gurobi JP は、第 11.6.1 条の手続に従うか否かを問わず、独自の裁量でこれらをいつでも改訂できるものとする。

11.6.2　第 11.6.条に定める場合を除いて、本契約は、両当事者の権限のある代表者が署名した書面による場合を除いて変更できないものとする。本契約に基づく一方当事者の権利の放棄は、そうした権利を放棄しようとする当事者の権限のある代表者の署名した書面に記載されている場合を除いて、拘束力がないものとする。ひとつの機会においてある規定を執行しないことまたは放棄したことは、書面で明示的に合意された場合を除いて、いかなる他の機会においてもそうした規定の放棄とな

らないものとする。本契約の両当事者間のいかなる取引上の利用その他の通常の習慣もしくは取引方法も、本契約の条件をいかなる態様においても変更、解釈、補足または改訂するためには適用しないことに両当事者は合意する。本件顧客が発注書を通じて提出または提案したその他のいかなる条件または条項も Gurobi JP を拘束するものではなく、いかなる発注書に記載されたいかなるすべての条件も Gurobi JP により拒否されるものとする。

11.7　**不可抗力**。いかなる当事者も、不可抗力、戦争、暴動、通商禁止、民政または軍政上の権力行為、火災、洪水、事故、ストライキ、または、輸送・施設・燃料・エネルギー・労働もしくは資材の欠乏を含むがこれらに限定されない、両当事者の合理的な支配を超える予見できない状況または事由による契約違反について責任を負わない。そうした状況または事由による遅延の場合、一方当事者はそうした遅延の期間に相当する期間だけ引渡日を延期することができる。上記にかかわらず、一方当事者が 45 日を超えて本項の契約違反にある場合には、契約違反をしていない当事者は本契約を解除することができる。

11.8　**相殺禁止**。本契約におけるいかなる反対の規定にかかわらず、本件顧客は、いかなる根拠に基づいても Gurobi JP に対する支払義務を停止したり相殺したりする本件顧客の権利を放棄する。

11.9　**弁護士費用**。本契約に関する紛争において、勝訴した当事者はそうした紛争を解決するために負担した合理的な弁護士費用およびその他の実費や費用を請求する権利を有するものとする。

付属書類 A
ライセンス製品

本件製品の商業用ライセンスは、開発もしくは配備（ラン・タイムと呼ばれる時もある）またはその両方の目的のために利用できる。アプリケーションの開発用に本件製品の商業用ライセンスの使用が許可され、そして、本件顧客が購入したその特定の「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の特定の機器および使用に関わるあらゆる制限に服することで、同アプリケーションの配備にも使用できる。また、１つの特定の本件製品についての商業用ライセンスに基づいて本件顧客が利用するそうした特定のアプリケーションの数にも（本件製品数が１つであるかぎりは）制限がない。

一般的ライセンス制限（すべてのプロダクト・ライセンスに適用）：
本件製品を本件顧客の認定ユーザでない他の者にインターネットや同様のネットワーク技術を通じて提供すること（「ホスティング」）は、以下の場合を除いて禁止される。すなわち、他の場合にはプロダクト・ライセンスでの制限を受けて認められないホスティングは、本件製品に重要な追加的機能を加えて本件顧客が開発したアプリケーションに埋め込まれかつ同アプリケーションのみを通じてアクセスできる場合であって、いずれかの認定ユーザまたはいずれかのエンド・ユーザに、連続または混合整数の形式で、任意の線形計画モデル、二次計画モデル、二次制約モデルの定式化や求解を許さない場合においてのみ認められる。

１．商業用プロダクト・ライセンスについてのオプション

a. **単一使用・単一マシン・ライセンス**：このライセンスは、１つの特定の物理的な機器に固定され、その利用は単一同時使用に限定される。このライセンスでは、その用途で利用できる最大のコア（スレッド）の最大数が指定される。このライセンスでは、発行されたライセンスよりも多くのコアを持つマシン上で実行することができる。

b. **ネームドユーザ・無制限使用・単一マシン・ライセンス**：このライセンスは、ソフトウェアの開発者またはアナリストのような単一の特定された個人（単一の特定された認定ユーザ）のためのライセンスである。ネームド認定ユーザ（単一の特定された個人ユーザ）以外の他者とのこのライセンスの共有、または、その他者への移転や他者が使用することは禁じられ、共有プロセス、また、いかなる種類のバッチ・プロセスおよびバック・グラウンド・サービスのためにも使用することはできない。このライセンスは、１つの物理的機器に固定され、同機器のコア数による。このライセンスは８コアに限定されており、ライセンスで発行された以上のコアを有するマシンでは動作しない。

c. **無制限ユーザ・無制限使用・単一マシン・ライセンス**：このライセンスは、特定の

物理的機器に固定される。同時に利用可能な認定ユーザの数は無制限である。このライセンスは、同機器の CPU のコア数による。

d. **フローティング・ライセンス**：このライセンスは単一の特定された LAN（ローカル・エリア・ネットワーク）の機器で稼働する。この集合体における 1 つの特定の物理的機器がライセンス・サーバとなる。本件製品はサポート・プラットフォーム間の稼働環境とともにネットワーク上の機器にインストールされ稼働しうる。このライセンスでは、このネットワーク上の機器上で稼働しうる同時の Gurobi プロセスの数に特定の制限がある。

e. **計算・サーバ・無制限ユーザ・無制限使用・無制限クライアント・単一マシン・ライセンス**：このライセンスでは、無制限の数のクライアント用機器のためにサーバとして稼働する 1 つの特定の物理的機器に固定される。クライアント上のインスタンス数および使用数も、無制限である。このライセンスは、同機器の CPU のコア数による。

f. **仮想マシン・ライセンス**：上記のどのライセンスも仮想マシン上で使用ができるが、同時にたった 1 つの仮想マシンのインスタンスをアクティブにすることを条件とする。

g. **Web ライセンス・サービス（WLS）- 単一使用**
このライセンスでは、各コンテナまたはマシン上で同時 1 使用をするコンテナまたはマシンの最大数を指定する。ライセンスの使用は、特定のマシンやコンテナには限定されない。インターネット上の WLS サーバは、当該のライセンスに関連づけられたトークンを管理し、WLS サーバのクライアントは、トークンを確認するために定期的にこのサーバに接続する必要がある。このライセンスは、マシンまたはコンテナの CPU のコア数による。

h. **Web ライセンス・サービス（WLS）- 無制限使用**
このライセンスでは、各コンテナまたはマシン上で同時無制限使用をするコンテナまたはマシンの最大数を指定する。ライセンスの使用は、特定のマシンやコンテナに限定されない。インターネット上の WLS サーバは、当該のライセンスに関連づけられたトークンを管理し、WLS サーバのクライアントは、トークンを確認するために定期的にこのサーバに接続する必要がある。このライセンスは、マシンまたはコンテナの CPU のコア数による。

i. **Web ライセンス・サービス（WLS）- 計算サーバ**
このライセンスでは、各コンテナまたはマシン上で同時に計算サーバをアクティブにするコンテナまたはマシンの最大数を指定する。これらの計算サーバは、特定のマシンやコンテナに限定されない。インターネット上の WLS サーバは、当該のライセンスに関連づけられたトークンを管理し、WLS サーバのクライアントは、トークンを確認するために定期的にこのサーバに接続する必要がある。このライセン

スは、マシンまたはコンテナの CPU のコア数による。

j. **アプリケーション指定ライセンス**：このライセンスは、「本件注文書」に指定されている名称付きアプリケーション内で、または、そのアプリケーションと組み合わせた場合に限り本件顧客内で、本件製品を無制限に使用できる。アプリケーション指定ライセンスの期間は、「本件注文書」に指定された期間に制限される。

k. オンデマンドライセンス（WLS）：このライセンスは、ローカルにインストールされた Gurobi ソフトウェアコンポーネントによって使用状況が追跡される従量制で本件製品の使用を許可する。Gurobi JP は、毎月の使用量レポートを本件顧客に提供する。最低限の前払い、返金不可のクレジットが必要であり、Gurobi JP が決定する割引が適用される場合がある。利用可能な前払いクレジットを超えて請求された金額は、料金プランに従って毎月後払いで請求され、前払いクレジット割引の対象外となる。当該料金プランは、少なくとも 3 か月前の予告をもって Gurobi JP によって変更される場合がある。未使用のクレジットは、連続して 12 か月使用されないと期限切れとなって消滅し、本ライセンスはキャンセルされる。本ライセンスは、継続的なインターネット接続を必要とするが、一時的な接続切断の間も、最大 24 時間までソフトウェアの動作を継続することができる。本件製品と使用状況計測サービス間の継続的な接続が維持されることを条件として、複数の独立した使用状況計測サービスを配置することができる。本件製品は、サポートされているプラットフォームのうち、オペレーティング環境を持つネットワーク上のどのマシンにもインストールし、実行することができる。正確な使用量報告を保証するため、本件顧客は、システムクロックを改ざんしたり、ローカル報告スレッドを無効化したりしないことに同意するものとする。適切な計測を妨げるそのような行為は、本件顧客による本契約の違反とみなされる。

コンテナ・ライセンス：コンテナ内から Gurobi プロダクトを使用するためには（例：ドッカー・コンテナ）、本件顧客のプログラムが、WLS 単一使用ライセンス（1.g）もしくは WLS 無制限使用ライセンス（1.h）のいずれかを使用する必要があるか、または WLS 計算サーバ（1.i）のクライアントになるか、またはフローティングサーバ（1.d）もしくはコンテナ内で動作していない計算サーバのクライアントになるか、または Gurobi インスタントクラウドのインスタンスのクライアントになるかのいずれかの必要がある。

期間限定評価ライセンス：このライセンスは、上記 1.a から 1.i のどのライセンスでも対象になりえる。ただし、このライセンスではライセンス・キーの発行時に特定の使用期間（通常は、ライセンス・キー発行日から 30 日間のみの使用期限)が定められる。期間限定の評価ライセンスは、製品が本件顧客のプロジェクトに技術的に適合しているかどうかを判断できるようにすることを目的とする。したがって、期間限定評価ライセンスについては、本件

顧客のライセンスおよび使用権は、非生産的、テスト環境での使用のみに限定され、開発目的で製品を使用ができない。評価用ライセンスに関連して本件製品を使用したすべての結果（本件製品を使用して得られた計算結果）は、商業目的で使用することはできず、評価、試用、およびテスト目的でのみ使用することができる。さらに、本件顧客は、ベンチマークテストの結果を公表または開示することはできない。

分散最適化アド・オン・ライセンス：このライセンスは、上記のタイプ 1.b、1.c、1.e、または 1.f に追加できるオプションで、分散アルゴリズム（分散チューニング、分散並行最適化または分散混合整数計画（MIP））の利用を可能にする。

２．**サイズ制限あり（無償）評価ライセンス：**6 か月間のみ有効の、最大で 2000 変数と 2000 制約のある問題点向けの無償ライセンスで、このライセンスの使用は、このライセンスのインストール・プロセスの間で確認された単一の個人に制限される。このライセンスは、研究、開発および評価の目的のみのものである。

３．**アカデミック・ライセンス**：このライセンスでは、アカデミック使用に限定され、すべての商業用目的での使用は禁止される。本件顧客および本件製品の認定ユーザは学位を付与するアカデミックな組織の学部、スタッフまたは学生でなければならない。

a. **無償期間限定・ネームドユーザ・無制限使用・単一マシン・アカデミック・ライセンス：** このライセンスの範囲は、以下の追加的制限のもとで上記 1.b のライセンスと同じ条件である。その追加的制限として、このライセンスでは、インストールの日から 1 年間の期間制限のもとで、承認されたアカデミック・ドメイン（たとえば、「.ac.jp」）からインターネットに接続が行われ、定期的に「ライセンス認証」されなければならない。

b. **無償期間限定・Web ライセンス・サービス（WLS）・無制限使用・ライセンス：** このライセンスの範囲は、以下の追加的制限のもとで上記 1.h のライセンスと同じ条件である。その追加的制限として、このライセンスでは、承認されたアカデミック・ドメイン（たとえば、「.ac.jp」）からインターネットに接続が行われ、定期的に「ライセンス認証」されなければならない。

c. **無償期間限定・同時使用数無制限・フローティング・アカデミック・ライセンス**：このライセンスの範囲は、上記 1.d のライセンスと同じ条件である。このライセンスには、アカデミック・ドメインの同一ネットワーク上に接続された複数の機器上で、Gurobi プロセス数が同時に 4096 まで稼働する制限（ライセンサーの物理的制限）がある。

d. **注記**：保守サポート（付属書類 B）はアカデミック・ライセンスの場合には提供されない。ただし、当該アカデミック・ライセンスのメジャー・リリースに対応する

マイナー・リリースおよびテクニカル・リリースについてのみは、受領する権利を有する。

e. **ベンチマーキング**：上記本契約第 2.2 条に定められたベンチマーキングに関する制限は、アカデミック・ライセンスには適用されない。ただし、アカデミック・ライセンスにおいても、Gurobi JP が書面により明示的に承認しない限り、本件顧客は、いかなる時点においても、直接的または間接的に、本件製品またはその性能に関するベンチマーキングや比較の結果、データ、情報を、他の商用ソフトウェアと比較して公表またはその他の方法で開示してはならない。「**商用ソフトウェア**」とは、Open Source Initiative (https://opensource.org/)によって定義されるオープンソースライセンスの下で配布されていないソフトウェアであり、エンド・ユーザに対して料金またはその他の商業的対価をもって提供されるソフトウェアを意味する。

Gurobi Optimizer の基本機能とプラットフォーム

Gurobi Optimizer の基本機能：

Gurobi Optimizer は、最新技術線形計画（LP）、二次計画（QP）、二次制約（QCP）そして二次錐計画（SOCP）のソルバーを含み、そのそれぞれの混合整数計画（MIP）拡張性を含んでいる。MIP ソルバーはどのような数のプロセッサーとプロセッサー毎のコアでも同時に活用できる共有メモリの並列性をもっている。Gurobi Optimizer は、さらに、モデルの実行不可能性の診断ための、単純化できない実行不可能なサブシステム（IIS）ツールおよび有益なパラメータ変更を自動的に認識するパフォーマンス・チューニングのツールを含んでいる。Gurobi Optimizer は、C 言語で書かれ、いくつかの言語でアクセスできる。インタラクティブな Python インターフェイスや C 言語、MATLAB および R 言語のためのマトリクス指向インターフェイスに加えて、C＋＋、JAVA、.NET および Python のためのオブジェクト指向インターフェイスもある。

Gurobi Optimizer のオプションとしての機能：

（i）ジョブ・キューイング、ロード・バンラシングそしてフェイル・オーバ機能を含むクライアント・サーバ機能を提供する計算サーバ機能および（ii）分散混合整数計画（MIP）、分散並行 LP および MIP ならびに分散チューニングを含む分散並行アルゴリズムなどを、追加機能として、Gurobi Optimizer で動作させせることがきる。

Gurobi Optimizer のプラットフォーム：

サポートされるプラットフォームは、x86-64Windows、x86-64 Linux、arm64 Linux、x86-64 macOS、arm64 macOS および power64AIX である。本件製品と共に配布されるプラッ

トフォーム対応表には、リリース製品の特定サポート対象オペレーティング・システムとコンパイラのバージョンが記載されている。Gurobi JP は、サポートが終了した日以降はオペレーティング・システムまたはコンパイラへの保守サポートを提供しない。

Gurobi Optimizer の本件文書：
Gurobi Optimizer の本件文書には、すべて HTML 形式と PDF ファイルで引き渡されるが、リリース・ノート、グロビ・リファレンス・マニュアル、グロビ・リモートサービス・リファレンスマニュアルおよびグロビ例題ツアーが含まれる。

付属書類 B

保守サポート

保守期間：下記に記載された保守サポートは、サブスクリプションをベースとしたライセンスには含まれており、サブスクリプション・プロダクト・ライセンスの有効期間中は提供される。そのほかの場合、本件製品の保守期間は、本契約の効力発生日に始まり、Gurobi JP が発行した、「本件顧客の本件プロダクト・ライセンス」の保守期間が記載された見積書に記載の条件による「本件注文書」に記載された保守の期間（以下、「保守期間」）、継続する。保守期間は、自動的には更新されない。Gurobi JP は、その時点での保守期間をその時点における価格設定で更新するための見積書を本件顧客に送付することができる。当該の新規の見積書に対する「本件注文書」を本件顧客が作成し、Gurobi JP に送付してこれが Gurobi JP に到達した時に当該の更新は効力を生じる。サブスクリプションベースのライセンスでない年間の保守サポート料金は、本件製品の定価には含まれず、本契約の適用を受ける本件製品のその時点での標準定価の 20%とする。初年度の保守サポートは当該のライセンスの定価には含まれていない。なお、アカデミック・ライセンスの保守サポートについては、付属書類 A の 3.d（注記）に記載のとおりである。疑義を避けるために付言すると、Gurobi JP は、サブスクリプション・プロダクト・ライセンスの終了からその後の更新「本件注文書」の締結までの期間、または永久プロダクト・ライセンスの保守サポートが失効している期間について、保守サポートを提供する義務を負わない。

永久プロダクト・ライセンスのための保守の不更新および期間途中からの保守：一定期間、保守サポート・サービスを購入しない場合で、その後の日に新たな保守サポートを購入することを選択した場合には、本件顧客に対して、保守サポート・サービスを受けなかった期間についても、全ての期間についての保守サポート料金の合計額が購入を選択した時点で請求される。また、お客様には、現在の保守サポートの期間満了から 15 暦日以内に、延滞加算料金を発生させることなく再開する猶予期間があるが、猶予期間経過後、30 日以内に再開した場合、お客様の延滞加算料金は、更新が適時に行われていれば Gurobi JP がお客様から受け取ったことになる保守料金の 10%であり、その後 100%に達するまで再開が 30 日間遅れるごとにお客様の延滞加算料金は更新が適時に行われていれば Gurobi JP がお客様から受け取ったことになる保守料金の 10%ずつ増加する（たとえば、お客様の延滞加算料金は、猶予期間経過後 1 歴日から 30 歴日以内に再開した場合は更新が適時に行われていれば Gurobi JP がお客様から受け取ったことになる保守料金の 10%であるが、31 歴日から 60 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 20%、61 歴日から 90 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 30%、91 歴日から 120 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金

の 40%、121 歴日から 150 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 50%、151 歴日から 180 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 60%、181 歴日から 210 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 70%、211 歴日から 240 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 80%、241 歴日から 270 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 90%、271 暦日から 299 歴日以内に再開した場合は当該の保守料金の 100%の延滞加算料金となる)。お客様が永久プロダクト・ライセンスを有し、保守サポートを 300 暦日以上失効させた場合、お客様は、保守サポートを再開または復活させることはできないものとする。

保守サポートにおける定義：

メジャー、マイナー、及びテクニカルリリース、総称して「本件製品リリース」は、「a」を正の整数とし、「b」「c」を負でない整数として、「a.b.c」で数字が付される。「a」は「メジャー・リリース」の数字、「b」は「マイナー・リリース」の数字、および、「c」は「テクニカル・リリース」の数字である。
各本件製品の「サポート終了」の日は、対応するメジャー・リリースの最初のリリースから 3 年後となる。例えば、本件製品リリース 10.b.c は、メジャー・リリース 10.0.0 が公開されてから 3 年間サポートされる。
「アクティブサポート」とは、本件製品リリースのうちバージョン番号が最も高いものをいう。
「サポート（された）」とは、アクティブサポートされておらず、サポート終了に至っていない本件製品の他のすべてのバージョンを意味する。

Gurobi JP 保守サポートは以下を含む。

(1) 各本件製品リリースのサポート終了の日まで、Gurobi JP は、本件顧客から報告のあった、すべてのエラーについて是正または回避手段を考案するように商業上合理的な努力をし、下記に定められたサービス・レベルに従って時宜を得た態様で、本件顧客にそうした是正または回避手段を提供するように商業上合理的な努力をする。
(2) エラーが発見された場合、Gurobi JP の人員は、本件顧客に対し、当該エラーおよびエラーが発生または発見された稼働環境を再現するために、モデル・インプット・ファイルおよびその他の必要なデータを Gurobi JP に提供するよう求める場合がある。本件顧客がモデル・インプット・ファイルまたはその他の求められた情報を提供しないことを選択した場合、本件顧客、Gurobi JP がエラーを完全に調査することおよび／またはエラー是正を提供することができない可能性があることを理解し、承諾する。
(3) サポートは通常の営業時間（平日午前１０時～午後６時（除く土曜日曜祝日及び

Gurobi JP が定めた休業日）に電子的交信で遠隔的に提供される。

(4) 保守期間中は、本件顧客は、ライセンスされた本件製品の新たなリリースが同期間中に Gurobi JP からなされた場合、同リリースのうちの、本件製品のすべてのアップグレードを受領する権利を有する。なお、アカデミック・ライセンスの保守サポートについては、付属書類 B は適用されず、付属書類 A の 3.d（注記）に記載のとおりである。

(5) 保守期間中は、本件顧客のライセンスは 3 度までは無償で本件製品を稼働させるための新しい機器またはオペレーティング・システムに移転することができる（当該移転後も保守期間は継続するが、当該の新しい機器またはオペレーティング・システムによっては本件製品の正常稼働に関係する保守サポートが適用されないことがある）。それを超える数の移転については所定の手数料が課される。また、保守サポートの適用対象ではないライセンスの場合には、新たなライセンスを要する環境への移転または変更については所定の手数料が課される。これらの手数料は、Gurobi JP が別途定めるものとし、その金額は、定期的に見直されるものであり、その時点で最新の金額が適用されるものとする。

(6) WLS サーバは、サポートまたはアクティブサポートされている本件製品のバージョンのみを受け入れる。使用中のバージョンがサポート終了の日に達する前に、サポートまたはアクティブサポートされているバージョンへのアップグレードが合理的に不可能な場合、Gurobi JP は、合理的な代替ライセンス体系を見つけるために本件顧客と協力する。

(7) Gurobi JP は、アクティブサポートされている本件製品リリースに基づくアップグレードのみを公開する。

(8) アップグレードは、Gurobi JP の独自の裁量で提供されるものであり、Gurobi JP は、予め設定されたスケジュールで新しい本件製品リリースを作成することを約束するものではない。

保守サポートの適用除外。保守サポートは以下には適用されない。

(1) 本件製品のいかなるバージョンであっても、Gurobi JP がなしたものではなくまた Gurobi JP が承認していない修正によって生じた問題

(2) サポート終了の日を過ぎた本件製品のバージョンのエラー

(3) リリース・ノートの「プラットフォーム表」に記載されていないコンパイラが使用された場合

(4) 代替の Linux ディストリビューションが使用された場合を含め、リリース・ノートの「プラットフォーム表」に記載されていないオペレーティング・システムが使用された場合

(5) 書面化されていないかまたは公開されていないプライベート API が使用された場合

(6) Gurobi API コールではない、自作コードなどによるカスタム・コードが使用された場合
(7) オーバー・クロックのようなハードウェアの修正の場合
(8) ファイル・パーミッションまたは環境変数の管理のような一般的なシステム・アドミニストレーション・タスクの場合
(9) モデリングレイヤー、データ・ベース、アプリケーション・サーバ、統合化開発環境などのような第三者のツールが使用された場合

これらの状況において、Gurobi JP は可能な場合には保守サポートを試みることもあるが、保守サポートをするかどうか、また、どこまでどのような保守サポートができるかについては保証しない。

Gurobi JP は、Gurobi JP の合理的なコントロールを超える事象または状況によって発生した遅延についてはいかなる責任も負わない。

使用と制限。エラー是正または新しい本件製品リリース（または、その形式や目的を問わず、Gurobi JP によって提供されたその他のソフトウェアコード）の使用に関する本件顧客の権利および義務は本契約に準拠するものとする。Gurobi または Gurobi JP は、本契約の制限を受けるが、（それに関するすべての著作権、特許権、トレードシークレット、営業秘密、ノウハウおよびその他の知的財産権の保有を含む）作業成果についてのすべての権利、権原および利益を唯一かつ独占的に保有するものとする。本件顧客は、別途の合意がある場合を除いて、本契約に基づいて本件製品の使用が認められているとおりにのみ、本件製品を使用することができる。

サービス・レベル。下表の「サービス・レベル」は、再現可能な問題が本件顧客から通知された後の対応時間を示す。一次回答を最短時間で実現するため、本件顧客は、Zendesk 問い合わせシステム(https://support.gurobi.com/hc/ja)を使用して問題を報告しなければならない。それぞれの保守サポート要請について Gurobi JP の担当者は以下の表に従ってサービスの優先度を決定する。

優先度	種類	例	最初の対応時間の目標
１－至急	明確な回避策がなく、生産システムが完全に止まっている場合の問題：生産システムにおいて 1 つまたはそれ以	・生産システムのためのライセンス・キーが動作しない。 ・生産システム	Gurobi JP が本件顧客からサポートの要請を受けてから 4 営業時間以内にサポート対応を開始することを目標と

	上のモデルの解が得られない。	のためのセグメンテーション問題。	する。
２－高	生産システムが止まっていない場合の問題：回避策はあるが、生産システム上に１つまたはそれ以上の本件製品の機能の不具合がある。	・異常に生産システムのパフォーマンスが落ちる。 ・生産システムの特定のパラメータ値でシステムが落ちる。	Gurobi JP が本件顧客からサポートの要請を受けてから 8 営業時間以内にサポート対応を開始することを目標とする。
３－重要	非生産システム上のすべての問題：非生産システム上での本件製品の機能の不具合がある、または、パフォーマンス評価およびチューニングの依頼がある。	・非生産環境で発生した全ての本件製品に関わる障害。 ・ベンチマークの依頼。	Gurobi JP が本件顧客からサポートの要請を受けた日の翌営業日の午後６時までにサポート対応を開始することを目標とする。
４－通常	その他のすべての質問	・使い方の質問 ・本件製品に関する提案 ・サービス・レベルの例外を内容とする質問	Gurobi JP が本件顧客からサポートの要請を受けた日から 3 営業日以内にサポート対応を開始することを目標とする。

サービス・レベルの例外。その複雑性に鑑み、下記は、たとえ生産システムが完全にとまっているような場合や生産システム上の他の問題であっても上記「４－通常」の優先順位になる。

(1) マニュアル等の「本件文書」に記載されていない本件製品のパラメータを使用している場合
(2) 本件製品のアルゴリズムの動作を修正するコール・バック機能を利用している場合
(3) スケーリングが適切に行われていない、あるいは、単精度での貧弱に表現された係数のような数値計算上の問題のあるモデルの場合