

Sprinklr Contracts FAQ:

スプリンクラー契約に関する FAQ

Who is Sprinklr and What do we Do?

スプリンクラーの会社概要および事業内容に関して

These Sprinklr Contracts FAQs intend to provide background information on Sprinklr's products and services to understand our offerings better and facilitate the review of our Master Services Agreement. While the folks in the front office know what we do, often, attorneys and contract professionals are sent contracts from Sprinklr to review, without having an understanding of who we are, what is being purchased and how we provide that product or service so we've outlined below many of the common questions around those products and services to help with that. This FAQ document does not form part of the agreement between you and Sprinklr.

本スプリンクラー契約に関する FAQ は、スプリンクラーが提供する製品およびサービスに関する背景情報をご提供し、スプリンクラーの提供内容に関する理解を促進し、顧客における「マスターサービス契約書 (MSA)」のご確認を円滑に進めていただくことを目的として作成されたものです。法務部門や契約管理部門など、ご契約に関わること担当者様の中には、スプリンクラーの事業内容および提供サービスの詳細について事前に十分な情報をお持ちでない場合もございます。そこで、本 FAQ では、当社製品およびサービスに関してよく寄せられるご質問事項を中心に、情報をご提供いたします。なお、本 FAQ は、顧客とスプリンクラーとの間の契約の一部を構成するものではありません。

➤ What does Sprinklr Sell and What is being Purchased?

➤ スプリンクラーが販売するものと、顧客が購入されるものは何か？

Sprinklr offers the only unified Customer Experience Management Platform which includes several products and services (the "Platform") and is purpose-built to help large enterprises make their customers happier. The Platform integrates with over 30 digital channels and uses Sprinklr's unique AI to create insights to provide their customers with deeper, real-time customer experiences. Sprinklr is a cloud-based Software as a Service ("SaaS") application provided over the Internet, in a multi-tenant hosted environment. Being SaaS, all customers use the same version of the Platform. For more information, please visit www.sprinklr.com.

スプリンクラーは、世界で唯一の統合型カスタマーエクスペリエンス管理プラットフォーム（以下「プラットフォーム」）を提供しております。本プラットフォームは複数の製品およびサービスで構成されており、主に大規模企業を対象に、顧客満足度向上を支援することを目的としています。本プラットフォームは 30 以上のデジタルチャネルと連携し、スプリンクラー独自の AI を活用することでリアルタイムかつ高度な顧客体験の実現を可能にしております。提供形態としては、インターネット経由で利用可能なクラウドベース (SaaS) 型アプリケーションであり、マルチテナント型のホスティング環境にて運用されております。これにより、全顧客が同一バージョンのプラットフォームをご利用いただく形態となります。詳細は、www.sprinklr.com をご参照ください。

➤ What kind of data is processed by the Sprinklr Platform?

➤ スプリンクラープラットフォームにおいて処理対象となるデータの種類の種類は？

The data collected and processed by Sprinklr for the provision of Sprinklr's services for our customers includes (i) customer and customer employee data that is needed to manage our customer relationships and enable access to Sprinklr's services ("Account Information"); (ii) any data that customer end users upload or stored in the Platform or that is published through Sprinklr to channels and integrations supported by the Platform and authorized by customers ("Customer Content"); (iii) any data that is submitted to the Platform through channels and integrations by individuals who are seeking customer care and support from Sprinklr's customers ("Customer Care Data"); and (iv) any other data received from a third party through any of the integrated services, such as social media channels ("Inbound Content"). Collectively, all these data types are referred to as "Content" throughout the Master Services Agreement. Sprinklr's customers authorize Sprinklr to connect to several digital channels including CRM systems,



public media sources, and social media accounts, and can unilaterally determine the scope of the data being consumed and the type of data processing.

スプリンクラーがサービス提供に際し収集・処理するデータには、以下のものが含まれます：(i)スプリンクラーのサービスへのアクセスを可能にし、顧客関係を管理するために必要な、顧客およびその従業員に関する情報（アカウント情報）(ii)顧客のエンドユーザーによりプラットフォーム上にアップロードまたは保存されたデータ、もしくは、顧客の承認のもと、スプリンクラーを通じて各種チャネルまたは連携先に公開されたデータ（カスタマーコンテンツ）(iii)スプリンクラー顧客企業のカスタマーサポートに関連して、第三者がチャネルまたは連携先を通じてプラットフォームに送信したデータ（カスタマーケアデータ）(iv)ソーシャルメディア等の統合サービスを通じて第三者から受信するその他のデータ（インバウンドコンテンツ）。これらのデータは、マスターサービス契約書において総称して「コンテンツ」と定義されています。スプリンクラーの顧客は、CRM システム、公開メディア、ソーシャルメディアアカウント等との接続について、スプリンクラーに対して明示的に承認を行っており、当該データの収集範囲および処理内容については、顧客にて単独で決定することが可能な構造となっております。

- **What is Sprinklr's approach to Data Protection?**
- **データ保護に対するスプリンクラーの取り組みは？**

Sprinklr takes its data protection obligations very seriously and has a robust privacy program. Sprinklr has a dedicated privacy team and an external and independent third-party Data Protection Officer. Sprinklr respects all laws applicable to Sprinklr and our internal legal team monitors and assesses new privacy laws to promote ongoing compliance. Where there are adjustments to the regulatory landscape that require adjustments to our contracts, policies, products, or service offerings we instigate internal processes to ensure compliance. You can learn more about Sprinklr's privacy program and get access to documentation and resources at www.sprinklr.com/trust.

Sprinklr processes personal data at our customer's instruction and in accordance with the limitations and instructions included in our Master Services Agreement and Data Protection Agreement (DPA). The DPA, which is available at www.sprinklr.com/jp/legal, documents customer instructions on data processing and the obligations imposed on Sprinklr in accordance with certain data protection legislation. Sprinklr enables cross-border data transfers out of the EEA/UK through its adherence to the EU-US Data Privacy Framework and our inclusion of Standard Contractual Clauses (SCCs) in the DPA. Sprinklr's DPA also lists the technical and organizational measures Sprinklr deploys as additional safeguards for those transfers of data.

Sprinklr uses sub-processors to provide our services. Sprinklr has several types of sub-processors, including affiliates and third-party sub-processors. Sprinklr obligates its sub-processors to contractual obligations that are substantially similar to those imposed on Sprinklr under the DPA with our customers. For a full list of sub-processors and to subscribe for updates, visit www.sprinklr.com/jp/legal.

The Sprinklr platform establishes tooling to enable our customers to respond to data subject requests for access, rectification, objection, restriction, portability, and deletion (right to be forgotten) in an efficient way, directly via the user interface and/or via an API.

Sprinklr informs every employee of their data protection and confidentiality obligations. Every employee participates in mandatory data protection and information security training and is contractually or statutorily obliged to confidentiality.

スプリンクラーは、データ保護に関する責任を極めて重要な義務と捉えており、強固なプライバシープログラムを構築・運用しております。専任のプライバシーチームを設置するとともに、外部かつ独立した第三者のデータ保護責任者を任命しております。スプリンクラーは、適用されるすべての法令を遵守しており、社内法務チームにおいて継続的に新たなプライバシー関連法の動向を監視・評価し、必要に応じて、契約、ポリシー、製品またはサービスの見直しを行っております。スプリンクラーのプライバシープログラムおよび関連資料は、www.sprinklr.com/trust にてご確認いただけます。

スプリンクラーは、顧客の明示的な指示に基づき個人データを処理しており、当該処理はマスターサービス契約書およびデータ保護契約（DPA）に明記された制限および指示に従って行われます。DPA

（www.sprinklr.com/jp/legal にて公開）は、データ処理に関する指示および関連する法令上の義務を文書化した



ものです。スプリンクラーは、EEA/英国域外へのデータの移転に際しては、EU-米国間のデータプライバシーフレームワークへの準拠および DPA に基づく標準契約条項（SCCs）の採用により対応しております。また、DPA には、当該データ移転に関連する技術的および組織的安全対策も記載されております。

スプリンクラーはサービス提供のために関連会社および第三者などをサブプロセッサーとして利用しており、これらのサブプロセッサーには、DPA に基づきスプリンクラーに課せられる義務と同等の契約上の義務を課しております。サブプロセッサーの一覧および更新通知の購読は、www.sprinklr.com/jp/legal をご参照ください。

スプリンクラーのプラットフォームは、ユーザーインターフェースおよび API を通じて、アクセス、訂正、異議申立て、処理制限、データポータビリティ、削除等（忘れられる権利）などのデータ主体からの各種リクエストに対して、効率的に対応可能な仕組みを提供しております。

スプリンクラーは、全従業員に対して、データ保護および機密保持に関する義務を周知徹底しております。全従業員は、データ保護および情報セキュリティの必須研修を受講し、契約上および法令上の守秘義務を負っております。

➤ **How does Sprinklr protect customer data?**

➤ **スプリンクラーはどのように顧客データを保護していますか？**

Sprinklr is a multi-tenant SaaS product which is hosted in a virtual private cloud (VPC). This means that your data shares the physical environment with other Sprinklr customers but is logically isolated for additional security. This hosting environment creates a high availability redundant enterprise grade installation with strong security. Sprinklr holds SOC 2 Type 2 and ISO 27001 certifications. Sprinklr encrypts data in transit and data at rest. In addition, Sprinklr has contracts or terms in place with all supported channel integrations, and these contracts impose obligations which Sprinklr must enforce to ensure that prohibited content is not allowed to be posted via the Sprinklr system.

Since Sprinklr is a multi-tenant system, we must protect the confidentiality of other customers sharing the environment. This places restrictions on the access we provide to our customers and the ability to audit and inspect our security environment.

Customers may, upon request, audit, inspect, and approve SOW subcontractors who are working under a specific SOW which mentions that subcontractor by name. Multi-tenant subcontractors such as hosting or data providers, are not available for audit, inspection or approval to any customer in the multi-tenant environment. This policy is designed to ensure that all Sprinklr customers' data is protected. More information about Sprinklr's security program and the measures to protect our customers' data is provided in the Enterprise Security Addendum as referenced in the Data Processing Addendum, as well as Sprinklr's Trust Portal, available at www.sprinklr.com/trust.

スプリンクラーは、仮想プライベートクラウド（VPC）上にホスティングされたマルチテナント型の SaaS 製品を提供しております。当該環境においては、物理的な環境を他のスプリンクラーの顧客と共有しつつも、論理的にはデータを分離することにより、追加的なセキュリティを確保しております。本ホスティング環境は、高可用性を備えた冗長構成によりエンタープライズグレードのインフラストラクチャ上にて運用されており、堅牢なセキュリティを実現しております。スプリンクラーは、SOC 2 Type 2 および ISO 27001 の認証を取得しており、通信中のデータ（データ・イン・トランジット）および保存中のデータ（データ・アット・レスト）のいずれについても暗号化を行っております。また、スプリンクラーは、すべてのサポート対象チャネル連携先と契約もしくは利用規約を締結しており、スプリンクラーシステムを通じて禁止コンテンツが投稿されないよう、当該連携先に対して義務を課しております。

スプリンクラーのサービスはマルチテナント環境において提供されるため、他顧客の機密性を保持すべく、顧客によるアクセスの提供またはセキュリティ環境の監査・検査の実施については、一定の制限が設けられております。

作業明細書に記載されている特別の下請業者については、顧客のご要請に応じて、監査・検査・承認を実施することが可能です。一方、ホスティング事業者または共通のデータ提供事業者等、マルチテナント環境において利



用されるサブプロセッサについては、いかなる顧客も監査・検査・承認を実施することはできません。これは、すべての顧客のデータを保護することを目的とするスプリンクラーのポリシーによるものです。スプリンクラーのセキュリティプログラムならびに顧客データ保護に関する詳細は、データ処理補足契約（DPA）に記載された Enterprise Security Addendum（エンタープライズセキュリティ補足資料）およびスプリンクラーの Trust Portal（www.sprinklr.com/trust）にてご確認ください。

➤ Does Sprinklr Access Protected Health Information?

➤ スプリンクラーは保護対象医療情報にアクセスしますか？

Sprinklr does not require access to Protected Health Information (PHI) to provide its services, but for those customers who are subject to the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) and who will be providing Sprinklr with access to PHI, as defined by HIPAA, Sprinklr requires customer to: (1) inform Sprinklr that there will be such access; (2) execute an applicable Order Form, SOW, and a Business Associate Agreement. Customers wishing to process PHI with Sprinklr can only do so using HIPAA Eligible Sprinklr Services.

スプリンクラーは、サービス提供にあたり、保護対象医療情報（PHI）へのアクセスを要することはございません。ただし、米国医療保険の携行性および責任に関する法律（HIPAA）の適用を受ける顧客が、HIPAA の定義に基づきスプリンクラーに対して、PHI へのアクセスを提供する場合には、以下の対応を行う必要となります：(1) スプリンクラーに対して、PHI へのアクセスが発生する旨を通知すること、(2)関連する注文書、作業明細書、およびビジネスアソシエイト契約（BAA）を締結すること。スプリンクラーとともに PHI を取り扱う場合は、スプリンクラーの HIPAA 準拠サービスに限定してご利用いただくものとします。

➤ What happens to my Data on Termination or Expiration of the Agreement?

➤ 契約終了または満了時のデータはどうなりますか？

During the term of the MSA, data is retained in accordance with the Active Data Retention package, as stated in the Service Level Agreement (SLA). The selected retention package is specified on the Order Form. For those customers who do not provide PHI to Sprinklr, within thirty (30) days after the effective date of termination or expiration of the Agreement, Sprinklr will delete customer's available content from the Platform. Sprinklr can extract such data and provide a copy to customer if customer requests a copy prior to the data deletion date, at Customer's expense. For those customers who provide PHI to Sprinklr, such retention and destruction requirements will be governed by the applicable Business Associate Agreement executed by the parties.

マスターサービス契約（MSA）の有効期間中、データは、サービスレベル契約（SLA）に規定されるアクティブデータリテンションパッケージに基づき保持されます。使用されるリテンションパッケージの内容は、注文書に明記されております。スプリンクラーに PHI を提供していない顧客については、契約の終了または満了日から 30 日以内に、プラットフォーム上に保存された利用可能なコンテンツが削除されます。データリテンション日まで顧客から明示的な要請があった場合には、スプリンクラーは当該データを抽出し、有償にてそのコピーを提供することが可能です。一方、PHI をスプリンクラーに提供されている顧客については、データの保持および削除に関する要件は、スプリンクラーと顧客間で締結されたビジネスアソシエイト契約（BAA）の規定に従うものとします。

➤ What is Sprinklr's Service Level Agreement ("SLA")?

➤ スプリンクラーのサービスレベル契約（SLA）とは？

Sprinklr's SLA can be found at www.sprinklr.com/jp/legal. All customers of Sprinklr are on the same version of the Platform. We cannot modify this SLA on a customer-by-customer basis, as we would not be able to scale our operations without uniformity across our entire customer base.

スプリンクラーのサービスレベル契約（SLA）は、以下の URL にてご確認ください：
www.sprinklr.com/jp/legal。スプリンクラーが提供するプラットフォームは、すべての顧客に対して同一バージョンが適用されており、運用上の一貫性を維持するため、顧客ごとに SLA の個別変更を行うことはできません。すべての顧客に共通の SLA を適用することにより、スケーラブルなサービス提供を実現しております。

➤ What is Sprinklr's Acceptable Use Policy ("AUP")?



➤ **スプリンクラーの利用規約（AUP）とは？**

Sprinklr's AUP can be found at www.sprinklr.com/jp/legal. We have created this policy to make it very clear what can and cannot be done with the Sprinklr Platform. Much of this is required by the channels and integrations that our Platform interacts with. As a result, this is required to be accepted by our customers without any amendments.

スプリンクラーの利用規約（AUP）は、以下の URL にてご確認ください：www.sprinklr.com/jp/legal。本ポリシーは、スプリンクラープラットフォーム上において何が許容され、何が禁止されているかを明確に定義するものであり、多くの要件は、当社プラットフォームが連携する各種チャネルおよび統合先の規定に準拠して定められております。そのため、本ポリシーについては、内容の修正なく顧客にご同意いただく必要がございます。

➤ **What are Sprinklr's Standard Payment Terms?**

➤ **スプリンクラーの標準的な支払条件は？**

Sprinklr invoices for all fees upon execution of an order form and/or statement of work. Payment terms are thirty (30) days from the date of the invoice.

スプリンクラーは、注文書または作業明細書の締結時に、すべての料金に関する請求書を発行いたします。支払条件は、請求書発行日から起算して 30 日以内に行うものとします。

➤ **Does Sprinklr offer Termination for Convenience?**

➤ **スプリンクラーは任意解約を認めていますか？**

Sprinklr does not allow termination of an agreement, order form or statement of work for convenience. Sprinklr sets its prices based on a committed term as set forth in an order form and any right to terminate without cause impacts our ability to book the contract or to recognize revenue on the contract upon signature. It is fundamental to Sprinklr's business that each party is committed to a term upon execution of an agreement, order form or statement of work, other than a termination due to breach.

スプリンクラーは、契約、注文書、または作業明細書において、任意解約を認めておりません。これは、スプリンクラーが注文書に定められた契約期間に基づき価格を設定しており、正当な理由のない契約の解約が、契約の会計処理および収益認識に影響を及ぼすためです。契約、注文書、または作業明細書を締結するにあたっては、違反による解約を除き、両当事者が契約期間に対してコミットメントを行うことが、スプリンクラーのビジネスの根幹をなすものとなっております。

➤ **Does Sprinklr allow Acceptance Testing of the Platform?**

➤ **スプリンクラーはプラットフォームに対する受け入れテストを認めていますか？**

SaaS models are fundamentally different than other methods of software delivery. Sprinklr operates a SaaS, multi-tenant environment that runs the Platform for all customers on a "single code line". The Platform that you license is the Platform readily available to, and already used by over 1,500 customers of Sprinklr, and is simply enabled for your use. The concept of acceptance of this Platform does not exist in Sprinklr's SaaS business model. Sprinklr's standard MSA provides warranties, support and SLA's in case the Platform is not operating in accordance with the terms of the agreement.

SaaS モデルは、従来型のソフトウェア提供方法とは本質的に異なります。スプリンクラーは SaaS 型のマルチテナント環境により運用されており、全顧客に対しては、「単一のコードライン」で構成された同一のプラットフォームをご提供しております。当該プラットフォームは、すでに 1,500 社以上のスプリンクラーの顧客によって利用されており、顧客はこの環境に対して利用権限を付与される形でサービスをご利用いただけます。そのため、スプリンクラーの SaaS ビジネスモデルにおいては、受け入れのコンセプトはございません。スプリンクラーのマスターサービス契約（MSA）においては、プラットフォームが契約条件に基づき適切に動作しない場合に備え、保証条項、サポートおよびサービスレベル契約が含まれています。

➤ **Does the Sprinklr Platform Leverage AI?**

➤ **スプリンクラーのプラットフォームは人工知能を活用していますか？**



Sprinklr's Platform is powered by Artificial Intelligence ("AI"). For more information about our approach to responsible AI, visit <https://trust.sprinklr.com/>. Our AI Addendum also sets out our commitments to you regarding our development and deployment of AI and is available at www.sprinklr.com/jp/legal.

スプリンクラーのプラットフォームには、人工知能（AI）技術が組み込まれております。スプリンクラーにおける責任ある AI 活用に関する基本方針は、以下の URL にてご確認いただけます：<https://trust.sprinklr.com/>。スプリンクラーの AI の開発および運用における顧客への責任に関する詳細は、AI 補足契約において定義されており、以下の URL よりご覧いただけます：www.sprinklr.com/jp/legal。

➤ **Does Sprinklr Provide an Indemnification?**

➤ **スプリンクラーの補償責任は？**

Pursuant to Section 6.1 of the MSA, if a third-party claims that you have infringed on their IP rights as a result of using the Sprinklr Platform in accordance with the terms of the MSA, we stand behind our Platform and we will indemnify you for any such claims. Sprinklr also requires indemnity from our customers for any third-party claims resulting from a customer's breach of Sprinklr's AUP.

スプリンクラーは、マスターサービス契約（MSA）第 6.1 条に基づき、MSA の条件に準拠したスプリンクラープラットフォームの使用に関連して、顧客が第三者より知的財産権侵害の主張を受けた場合、当該請求に対して補償責任を負うものとします。当該第三者請求が、利用規約（AUP）への違反等、顧客の行為に起因する場合には、スプリンクラーは顧客に対し、補償を求めることができるものとします。

➤ **Does Sprinklr Provide Unlimited Liability?**

➤ **スプリンクラーは無制限の責任を提供していますか？**

Sprinklr understands the importance of each party's liability and we agree to have caps that are fair for both Sprinklr and customers. Sprinklr, in line with industry standard, believes that the liability of each party should correlate directly to the value of the agreement between the parties. To achieve this goal, Sprinklr excludes indirect damages for both parties in all circumstances. In addition, Sprinklr's mutual limitation of liability for direct damages in a contract is the fees paid by a customer in the twelve (12) months prior to the event giving rise to the liability. There are three exceptions to the direct damages limitation, these are (i) either party's gross negligence or willful misconduct, (ii) each party's standard indemnification obligations as stated in our MSA, and (iii) a customer reverse engineering, or misappropriating Sprinklr's Intellectual Property. Sprinklr does not agree to, nor do we ask for, any other liabilities to be accepted unlimitedly. Our Platform and Intellectual Property is what our company is built upon, and we cannot agree that a Customer could have any limit on direct damages if they attempt to take that Intellectual Property. Sprinklr does understand that breaches of obligations relating to confidentiality, data protection, security and business associate agreement (if applicable) are important to our customers, and, as a result, we agree to offer a separate, higher liability cap for these breaches (Two times (2x) twelve (12) months fees).

スプリンクラーは、顧客とのそれぞれの契約上の責任の重要性を理解し、双方にとって公平な責任上限の設定を行うことに合意しております。スプリンクラーは、業界標準に準拠し、契約当事者が負担すべき責任の範囲は、当該契約の価値に比例すべきであると考えます。スプリンクラーは、いかなる状況においても、間接損害については責任を負わないものとします。また、双方の直接損害に関する責任限度額は、当該責任が発生した原因となる事象の 12 か月前までに顧客がスプリンクラーに支払った料金総額を上限とします。ただし、以下の事由に起因する直接損害については、上記の制限の適用対象外とします：(i) 双方当事者による重大な過失または故意による不正行為、(ii) MSA に規定される相互の補償義務、(iii) 顧客によるスプリンクラーの知的財産のリバースエンジニアリングまたは不正流用。スプリンクラーは、その他一切の責任について無制限に負担することには同意せず、また顧客に対しても同様の同意を求めるものではありません。スプリンクラーのプラットフォームおよび知的財産は、スプリンクラーの事業の根幹をなす重要な資産であり、顧客がこれらを不正に取得しようとした場合には、責任の上限は適用されないものとします。一方、機密保持、データ保護、情報セキュリティ、およびビジ



ネスアソシエイト契約（該当する場合）に関する義務の違反については、顧客にとって極めて重要であることを当社は認識しており、かかる違反に関して、12 か月分の料金の 2 倍を上限とする、通常より高い責任限度額を別途適用することに同意します。



MASTER SERVICES AGREEMENT (JAPAN)

マスターサービス契約（日本）

1. DEFINITIONS

1. 定義

"Account Information" means any Content other than Customer Content and Inbound Content (including Customer Care Data). Account Information which includes Customer's Personal Data (as defined in the Data Processing Addendum) shall be deemed to constitute Customer Content.

「アカウント情報」とは、顧客コンテンツおよびインバウンドコンテンツ（カスタマーケアデータ含む）を除いたコンテンツをいう。顧客の個人データ（データ処理補足契約において定義される）を含むアカウント情報は、顧客コンテンツの一部とみなす。

"Acceptable Use Policy" means Sprinklr's Acceptable Use Policy, located at www.sprinklr.com/jp/legal.

「利用規約」とは、www.sprinklr.com/jp/legal に掲載されているスプリンクラーの利用規約をいう。

"Affiliate" means any entity which is directly or indirectly controlling, controlled by, or under common control with a party to this Agreement.

「関連会社」とは、本契約の当事者を直接または間接的に支配し、または当事者により支配される、または当事者と共同支配下にある法人をいう。

"Agency" means Customer's representatives, advertising agencies and/or other Customer service providers.

「代理店」とは、顧客の代理人、広告代理店、および／またはその他顧客のサービス提供者をいう。

"Business Associate Agreement" or "BAA" Sprinklr's standard HIPAA Business Associate Agreement located at <https://info.sprinklr.com/ja/legal> unless a separate Business Associate Agreement is executed by the parties, in which case such executed Business Associate Agreement shall apply.

「ビジネスアソシエイト契約」または「BAA」とは、www.sprinklr.com/jp/legal に掲載されているスプリンクラーの標準 HIPAA ビジネスアソシエイト契約を意味し、別途当事者間で個別に締結されたビジネスアソシエイト契約が存在する場合には、当該契約が優先的に適用される。

"Connected Services" means the various channels, data sources, and integrations supported by the Platform that Customer connects to, accesses or uses, or authorizes a third party to connect to, access and/or use, through the Platform, including social media services.

「接続サービス」とは、ソーシャルメディアサービスを含む、顧客がプラットフォームを通じて接続、アクセス、または使用するもの、または顧客が第三者に対して接続、アクセス、および／または使用を許可するものが含まれ、その許可を受けた各種チャネル、データソース、および統合機能をいう。

"Connected Services Authorization" means the authorization relating to the Customer's Connected Services accounts, which enable the Platform to interact with Customer's Connected Services accounts.

「接続サービス承認」とは、顧客の接続サービスアカウントに関する承認を意味し、これによりプラットフォームは顧客の接続サービスアカウントと連携できるようになるものとする。

"Content" means Inbound Content, Customer Content and Account Information entered into the Sprinklr Account or Platform or any other data managed by the Customer via the Platform.

「コンテンツ」とは、スプリンクラーアカウントまたはプラットフォームに入力されたインバウンドコンテンツ、顧客コンテンツ、アカウント情報、またはその他プラットフォームを通じて顧客が管理するデータをいう。

"Contractor" means subcontractors, suppliers, resellers, and advisors.

「請負業者」とは、下請業者、サプライヤー、再販業者、およびアドバイザーをいう。

"Customer Care Data" means any material that is submitted to the Platform by a person other than a Customer User through the Connected Services that the Customer has integrated into the Sprinklr Platform for purposes of customer care and support (including, where applicable under the Order Form, voice data) and specifically the Sprinklr Service module.



「カスタマーケアデータ」とは、カスタマーケアおよびサポートの目的で、顧客がスプリングラープラットフォームに統合した接続サービスを通じて、カスタマーユーザー以外の者が送信する資料（該当する場合、音声データを含む）、具体的にはスプリングラーサービスモジュールをいう。

"Customer Content" means any material that is (i) entered into the Sprinklr Account by Customer, an Agency or employee on behalf of or under the direction of Customer (ii) generated by Customer, an Agency or employee on behalf of or under the direction of Customer, through use of the Sprinklr Platform, or (iii) published through the Sprinklr Account to the Connected Services for which Sprinklr has Connected Services Authorization.

「顧客コンテンツ」とは、(i) 顧客、代理店、顧客の代理人または顧客の指示を受けた従業員によりスプリングラーアカウントへ入力された資料、(ii) 顧客、代理店、顧客の代理人または顧客の指示を受けた従業員によりスプリングラープラットフォームの利用により生成された資料、(iii) スプリングラーが接続サービス承認を有する接続サービスにスプリングラーアカウントを通じて公開された資料をいう。

"Customer User" means an individual user who is authorized by Customer to use the Platform and to whom Customer supplied a user identification and password. Customer Users may include, for example, Customer's and Agency's employees and contractors or any other individual authorized by Customer.

「カスタマーユーザー」とは、顧客によりプラットフォーム利用を承認され、ユーザーID およびパスワードを付与された個人をいう。これには、例えば、顧客と代理店の従業員、請負業者、または承認されたその他の個人が含まれる。

"Data Processing Addendum" means Sprinklr's Data Processing Addendum, located at www.sprinklr.com/jp/legal

「データ処理補足契約」とは、www.sprinklr.com/jp/legal に掲載されているスプリングラーのデータ処理補足契約をいう。

"Force Majeure Event" means circumstances beyond a party's reasonable control, including but not limited to acts of God, fire, labor difficulties, terrorism, failure of third-party networks, or the public internet, power outages, or governmental demands or restrictions.

「不可抗力事象」とは、当事者の合理的な支配の及ばない事象をいい、天災、火災、労働争議、テロ行為、第三者ネットワークまたは公共インターネットの障害、停電、政府による要求または制限等が含まれるが、これに限らない。

"HIPAA" means the Health Insurance Portability and Accountability Act, as amended, and its implementing regulations.

「HIPAA」とは、米国の医療保険の携行性と責任に関する法律（その改正を含む）および関連する実施規則をいう。

"Inbound Content" means any information received from any Connected Service, including any information published on any Connected Service, not created by a Customer User. Such information includes but is not limited to, in whatever form and/or nature, text, data, graphics, photos, audio, video, electronic messages, trademarks and other identifiers. Where applicable to the Sprinklr Services being purchased, Inbound Content may include Customer Care Data.

「インバウンドコンテンツ」とは、接続サービスから受信した情報（接続サービス上で公開された情報を含む）で、カスタマーユーザーが作成していないものをいう。かかる情報には、形式および／または性質を問わず、テキスト、データ、グラフィック、写真、音声、動画、電子メッセージ、商標、その他識別子が含まれるが、これらに限定されない。購入されるスプリングラーサービス内容に応じて、カスタマーケアデータがインバウンドコンテンツに含まれることがある。

"Internal Use" means use of the Sprinklr Services for Customer's and/or Customer Affiliates' general business use, solely for the benefit of Customer and/or Customer Affiliates but does not include use of the Sprinklr Services to provide any services for the benefit of third parties.

「社内使用」とは、顧客またはその関連会社による、一般的な業務目的に限った使用のために、顧客および／またはその関連会社の利益のためにスプリングラーサービスを使用することを意味し、第三者の利益のためにスプリングラーサービスを使用することは含まれない。

"Order Form" means a written order executed by the parties which defines the respective order parameters and Platform information, such as, modules purchased, term and associated fees.

「注文書」とは、当事者間で締結される書面による注文書であり、購入モジュール、期間、関連料金その他の注文パラメータおよびプラットフォーム情報を定めた文書をいう。

"Platform" means Sprinklr's proprietary customer experience software service, accessed by Customer via the internet, as specified in an applicable Order Form. Platform includes Updates made during the Term.



「プラットフォーム」とは、該当する注文書に記載されたとおり、顧客がインターネットを通じてアクセスする、スプリンクラーが提供する独自のカスタマーエクスペリエンス・ソフトウェアサービスを指し、プラットフォームには、契約期間中に提供されるアップデートを含むものとする。

“Professional Services” means services other than the Platform that may be offered from time to time and that Customer elects to receive as described in an executed SOW.

「プロフェッショナルサービス」とは、プラットフォーム以外のサービスであり、随時提供されるものであって、顧客が作業明細書に基づき受領することを選択したものをいう。

“Protected Health Information” or “PHI” is as defined by HIPAA.

「保護対象健康情報」または「PHI」は、HIPAAに定める定義に従う。

“SLA” means Sprinklr’s Service Level Agreement, located at www.sprinklr.com/jp/legal

「SLA」とは、www.sprinklr.com/jp/legalに掲載されているスプリンクラーのサービスレベル契約をいう。

“SOW” or “Statement of Work” means a written order executed by the parties which identifies the Professional Services ordered by Customer, including the description, and associated fees.

「SOW」または「作業明細書」とは、当事者間で締結される書面による注文書であり、顧客が注文したプロフェッショナルサービスの内容および関連する料金を明記するものをいう。

“Sprinklr Account” means Customer’s password restricted account to access and use the Platform.

「スプリンクラーアカウント」とは、顧客がプラットフォームにアクセスし、使用するために付与される、パスワードで保護されたアカウントをいう。

“Sprinklr Services” means the Platform and Professional Services.

「スプリンクラーサービス」とは、プラットフォームおよびプロフェッショナルサービスを総称したものをいう。

“Trade Controls” means applicable export control and trade and economic sanctions laws, including those of the United States.

「貿易管理」とは、米国を含む適用される輸出管理法、貿易法、ならびに経済制裁法を指す。

“Updates” means modifications, updates and changes made by Sprinklr to the Platform which Sprinklr makes generally available to its customers at no additional fee. Updates exclude new features, functions and capabilities which are offered for an additional fee and must be specified in an Order Form or SOW.

「アップデート」とは、スプリンクラーがプラットフォームに対して行う修正、更新、その他の変更をいい、スプリンクラーはこれらを追加料金を要することなく顧客に提供するものとする。追加料金が発生する新たな機能、性能、または能力はアップデートに含まれず、かかる新機能等の提供については、別途注文書または作業明細書において明示されるものとする。

“User Guides” means Sprinklr materials made available to Customer through the support portal to assist users of the Platform, as such materials may be updated during the Term.

「ユーザーガイド」とは、プラットフォームのユーザーを支援するためにサポートポータルを通じて顧客に提供するスプリンクラーの資料をいう。これらの資料は、契約期間中に随時更新される場合がある。

2. INTELLECTUAL PROPERTY, RIGHTS OF USE

2. 知的財産権、使用権

2.1 Customer owns all right, title, and interest in and to all Customer Content uploaded, stored, processed, or transmitted through the Platform under the Sprinklr Account.

2.1 顧客は、スプリンクラーアカウントを通じてプラットフォームにアップロード、保存、処理、または送信される全顧客コンテンツに関する一切の権利、権原および利益を保持するものとする。

2.2 Sprinklr owns all rights, title, and interest in and to the Platform, User Guide, and all Sprinklr Services. The Platform allows Customer to connect to and use the Connected Services. Sprinklr makes no representation or warranties related to the Connected Services, including, but not limited to their availability, or the availability of any content or data provided from the Connected Services.



2.2 スプリンクラーは、プラットフォーム、ユーザーガイド、およびスプリンクラーが提供するすべてのサービスに関する一切の権利、権原、および利益を保有する。プラットフォームは、顧客が接続サービスと接続し、それらを利用することを可能するものであり、スプリンクラーは接続サービスの可用性、または当該サービスから提供されるコンテンツまたはデータの可用性について、いかなる表明または保証も行わない。

2.3 Subject to the terms and conditions of this Agreement, Sprinklr grants to Customer a non-exclusive, non-transferable right to access and use the licensed modules of the Platform for Internal Use, during the Term. The Platform may be accessed and used solely by the number of Customer Users specified in the applicable Order Form(s). Sharing of Customer User accounts (user identification and password) is prohibited. Customer User accounts may only be reassigned to a new individual replacing one who will no longer use the Sprinklr Services. Customer Users shall be individual human beings, and shall not be, without limit, any form of bot, computer, AI, or machine learning.

2.3 スプリンクラーは、本契約の条件に従い、契約期間中、顧客に対し、社内使用の目的に限り、スプリンクラーのプラットフォームのライセンスモジュールにアクセスし、これを使用するための非独占的かつ譲渡不能な権利を付与する。プラットフォームへのアクセスおよび使用は、該当する注文書に記載された数の顧客ユーザーに限られる。顧客ユーザーアカウント（ユーザーID およびパスワード）の共有は禁止されており、顧客ユーザーアカウントは、スプリンクラーサービスの利用を停止したユーザーに代わる新たなユーザーに限り再割り当てが可能。顧客ユーザーは自然人に限られ、いかなる形態のボット、コンピュータ、AI または機械学習等は含まないものとする。

2.4 Subject to the terms and conditions of this Agreement, Customer's Affiliates and Agencies may access and use the Platform for Internal Use. All rights and obligations of Customer shall apply equally to each Customer Affiliate and Agency that uses the Sprinklr Services; provided however, Customer shall be responsible for Customer Users actions and inactions, and for ensuring that all Customer Users comply with this Agreement (including, but not limited to the Acceptable Use Policy) and all acts or omissions of its Affiliates and Agencies under this Agreement.

2.4 本契約の条件に従い、顧客の関連会社および代理店は、社内利用の目的に限り、プラットフォームへのアクセスおよび使用が可能。顧客のすべての権利および義務は、スプリンクラーサービスを利用する各顧客関連会社および代理店に対しても、等しく適用されるものとする。ただし、顧客は、全顧客ユーザーによる作為または不作為、および全顧客ユーザーによる本契約（利用規定を含むがこれに限らない）および本契約に基づく関連会社および代理店のすべての作為または不作為を遵守することを保証する責任を負うものとする。

2.5 Customer grants to Sprinklr during the term of this Agreement a royalty-free, non-exclusive, non-transferable, worldwide right and license: (i) to copy, cache, store, reproduce, perform, display, use, distribute, transmit and generally make available the Customer Content in electronic form via the Internet, through wireless communications services and social media through the Platform in order to provide the Sprinklr Services to Customer in accordance with this Agreement; and (ii) to access Customer's accounts on the Connected Services in order to provide the Sprinklr Services.

2.5 顧客は、本契約の期間中、スプリンクラーに対し、以下の権利およびライセンスを無償、非独占的、譲渡不可、全世界において付与するものとする：(i) 本契約に従い、顧客にスプリンクラーサービスを提供するため、プラットフォームを通じて、インターネット、無線通信サービス、ソーシャルメディア等を通じて電子的に顧客コンテンツをコピー、キャッシュ、保存、複製、実行、表示、使用、配布、送信し、または一般に利用可能とする権利、(ii) スプリンクラーサービス提供の目的に限り、接続サービス上における顧客アカウントへアクセスする権利。

2.6 The Acceptable Use Policy, in its current version shall be incorporated into this Agreement, in its entirety, and Customer will comply with the Acceptable Use Policy.

2.6 現行利用規約は、本契約の一部を構成するものとし、顧客はこれを遵守するものとする。

2.7 The SLA, in its current version, shall be incorporated into this Agreement, in its entirety, and Sprinklr will provide the Sprinklr Services in accordance with the SLA.

2.7 SLA は、本契約に組み込まれており、スプリンクラーは当該 SLA に従ってサービスを提供するものとする。



2.8 Customer will not, directly or indirectly (i) misappropriate or infringe any intellectual property rights of the Platform, including Sprinklr's and any third party rights thereto, (ii) reverse engineer, decompile, disassemble, disclose or otherwise attempt to discover the source code, object code or underlying structure, ideas or algorithms of the Platform; (iii) modify, translate, or create derivative works based on the Platform; (iv) use the Sprinklr Services for purposes of a third party or otherwise for the benefit of a third party (other than an Affiliate as permitted hereunder); or (v) use or view the Platform for the purposes of developing, directly or indirectly, a product or service competitive to the Sprinklr Services. Customer understands and agrees that in the event of a breach of this Section 2.8 by Customer, Sprinklr may immediately suspend its performance of the Sprinklr Services until the breach of this Section 2.8 is cured, or the Agreement is terminated pursuant to the terms herein.

2.8 顧客は、直接的または間接的に、以下の行為を行わないものとする：(i) スプリンクラーまたは第三者が有するプラットフォームに関する知的財産権の不正流用または侵害、(ii) プラットフォームのソースコード、オブジェクトコード、または基礎となる構造、アイデア、アルゴリズムをリバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、開示、またはその他の解析行為、(iii) プラットフォームに基づく派生作品の変更、翻訳、または作成、(iv) (本契約で許可された関連会社を除く) 第三者の目的または利益のためにスプリンクラーサービスを使用する行為、(v) スプリンクラーサービスと競合する製品またはサービスを直接的または間接的に開発する目的で、プラットフォームを使用または閲覧する行為。顧客は、顧客が本第 2.8 条に違反した場合、スプリンクラーは当該違反が是正されるまで、または本契約の条件に従って本契約が終了するまでの間、スプリンクラーサービスの提供を直ちに停止することができるものとし、これを理解し、同意するものとする。

3. TERM AND TERMINATION

3. 契約期間および終了

3.1 The term of this Agreement will begin on the effective date of first Order Form and/or SOW ("Effective Date") and continue until expiration or termination of all Order Forms and/or SOWs, as executed from time to time (the "Term"). Each Order Form and SOW will have its own term as stated in such document.

3.1 本契約の契約期間は、最初の注文書および／または作業明細書の発効日（以下「発効日」）から開始し、随時締結されるすべての注文書および／または作業明細書のいずれかが満了または終了するまで（以下「期間」）継続するものとする。各注文書および作業明細書には、当該文書に定めるとおり、それぞれ個別の期間が定められる。

3.2 Either party may terminate this Agreement and the affected Order Forms and SOW's in the event that the other party (i) commits a non-remediable, material breach of the Agreement, and/or any Order Form or SOW or (ii) fails to cure any remediable material breach of this Agreement, and/or any Order Form or SOW, within thirty (30) days following receipt of written notice of such breach. Notice of any material breach must be provided within ninety (90) days from learning of the material breach, for this Section 3.2 to be applicable.

3.2 いずれの当事者は、相手方が以下のいずれかに該当した場合、本契約および影響を受ける注文書または作業明細書を解除することができる：(i) 本契約、注文書または作業明細書に対する是正不能な重大な違反があった場合、(ii) 本契約、注文書または作業明細書に対する是正可能な重大な違反があり、書面による通知受領後 30 日以内に当該違反が是正されない場合。本第 3.2 条が適用されるためには、重大な違反に関する通知は、当該違反を知った日から 90 日以内に行われなければならないものとする。

3.3 Upon expiration or termination of this Agreement: (i) in the event of termination solely due to a breach by Sprinklr, then Sprinklr shall refund any prepaid fees for Sprinklr Services that would have been rendered after the date of termination; (ii) in the event of termination solely due to a breach by Customer, then Customer shall pay all fees through the date of termination, plus all fees through the remainder of the term of the applicable Order Form and/or SOW; (iii) all rights to use the Platform immediately cease and provision of Professional Services immediately ends; (iv) within thirty (30) days, each party will return or destroy at the disclosing party's request the other party's Confidential Information; and (v) Sections 1-2, 6-8, 10 and 12 shall survive, as well as any other provisions which by their terms or sense are intended to survive.



3.3 本契約が満了または終了した場合、以下のとおり処理されるものとする：(i) スプリンクラーの違反のみに基づき本契約が終了した場合、スプリンクラーは、終了日以降に提供予定であったスプリンクラーサービスに係る前払い済みの料金を返金するものとする、(ii) 顧客の違反のみに基づき本契約が終了した場合、顧客は、終了日までのすべての未払料金に加え、該当する注文書および／または作業明細書に基づく残存期間に対するすべての料金を支払うものとする、(iii) プラットフォームの利用に関するすべての権利は直ちに終了し、また、専門サービスの提供も同時に終了するものとする、(iv) 各当事者は、相手方からの要請があった場合、開示当事者の機密情報を終了日から 30 日以内に返却または破棄するものとする、(v) 第 1-2 条、第 6-8 条、第 10 条、および第 12 条、ならびにその条項または性質上存続することが意図されるその他の条項は、存続するものとする。

3.4 Within thirty (30) days after the effective date of termination, or expiration of this Agreement, Sprinklr will, upon Customer's request, extract all available Customer Content from the Platform which shall be agreed to in an executed SOW which includes the scope as well as any agreed upon fees. Both parties will agree to an acceptable transfer methodology, (typically Sprinklr provides an SFTP for the transfer). If Customer accounts are deactivated prior to the termination date, data contained within those accounts is not available anymore, therefore Customer must extract the data prior to deactivating accounts. After such thirty (30) day period, Sprinklr shall have no obligation to maintain or return any Customer Content.

3.4 本契約の終了日または満了日から 30 日以内に、スプリンクラーは、顧客からの要請に基づき、プラットフォーム上で利用可能なすべての顧客コンテンツを抽出するものとする。抽出の範囲および料金は、作業明細書にて合意されるものとする。両当事者は、転送方法について合意するものとする（通常、スプリンクラーは SFTP を用いた転送を提供する）。終了日前に顧客アカウントが無効化された場合には、当該アカウントに含まれるデータは利用不可能となるため、顧客はアカウント無効化の前に当該データを抽出する必要がある。当該 30 日間を経過した後は、スプリンクラーは顧客コンテンツを保持または返却する義務を負わないものとする。

4 FEES AND PAYMENT

4. 料金および支払

4.1 Customer shall pay Sprinklr all fees set forth in each applicable Order Form and/or SOW (collectively, "Fees") within thirty (30) days of the invoice date, unless stated otherwise in an applicable Order Form and/or SOW. Sprinklr, or its Affiliates, will send the invoice to Customer, as applicable. Customer may withhold payment of any Fees that are the subject of a good faith dispute of which Customer has provided Sprinklr written notice within five (5) business days of invoice receipt ("Disputed Fees"); provided that all Fees which are not Disputed Fees shall be timely paid, and the Disputed Fees shall be paid within ten (10) days of resolution of the dispute.

4.1 顧客は、該当する注文書および／または作業明細書に定められたすべての料金（以下、総称して「料金」という）を、該当する注文書および／または作業明細書に別段の定めがない限り、請求書発行日から 30 日以内にスプリンクラーに支払うものとする。スプリンクラーまたはその関連会社は、必要に応じて請求書を顧客に送付する。顧客は、請求書受領後 5 営業日以内に書面で通知することにより、誠意をもって異議を唱える料金（以下「紛争料金」という）について支払いを留保することができる。ただし、紛争料金以外のすべての料金は期限内に支払われるものとし、紛争解決後 10 日以内に当該紛争料金を支払うものとする。

4.2 All Fees are payable in advance, are non-cancelable, and are based on the Sprinklr Services purchased, unless stated otherwise in an applicable Order Form and/or SOW.

4.2 すべての料金は、該当する注文書および／または作業明細書に別段の定めがない限り、前払いとし、キャンセル不可であり、購入されたスプリンクラーサービスに基づいて計算されるものとする。

4.3 Sprinklr reserves the right to charge Customer interest at the rate of the lesser of 1.5% per month, or the maximum rate permitted by law on any Fees not received by Sprinklr within fifteen (15) days of the payment due date.



Additionally, in the event any Fees or expenses are more than thirty (30) days overdue, Sprinklr may (i) suspend its performance of the Sprinklr Services, and (ii) require full payment before Sprinklr resumes performance.

4.3 スプリンクラーは、支払期日から 15 日以内に受領されない料金に対して、月 1.5%または法令により許容される最大利率のいずれか低い方の割合により、利息を請求する権利を有する。さらに、料金または費用が 30 日以上滞納された場合、スプリンクラーは、(i) スプリンクラーサービスの提供を一時停止し、(ii) サービス再開前に全額支払いを要求することができるものとする。

4.4 All Fees exclude taxes and Customer agrees to pay any applicable taxes charged arising from this Agreement in a timely manner, other than those based on Sprinklr's income. If Customer is tax-exempt, Customer shall provide Sprinklr with its tax-exemption number and certificate within five (5) business days after the Effective Date. Customer shall be responsible for any liability or expense incurred by Sprinklr as a result of Customer's failure or delay in paying taxes due or if Customer's claimed tax exemption is rejected. If Customer is legally required to withhold tax from its payment of Fees to Sprinklr, and/or to pay any equalization taxes, Customer agrees to gross up all Fees that are subject to such withholding tax, and shall not be entitled to reduce the Fees on an Order Form and/or SOW by any equalization taxes, such that the net payment received by Sprinklr is the full originally stated amount of such Fees.

4.4 すべての料金には税金は含まれておらず、顧客は、スプリンクラーの純利益に課されるの税金を除き、本契約に関連して課されるあらゆる税金を適時に支払うことに同意するものとする。免税資格を有する顧客は、発効日から 5 営業日以内に、免税番号と証明書をスプリンクラーに提供しなければならない。免税の未申請、遅延、または却下起因してスプリンクラーが負担するあらゆる責任および費用は、顧客が負担するものとする。顧客が源泉徴収税および／または均等割賦税の支払を法律上義務付けられている場合、顧客は、当該源泉徴収税の対象となるすべての料金を総額で算出することに同意し、注文書および／または作業明細書に記載された金額から均等割賦税を控除する権利を有しないものとする。これにより、スプリンクラーが受け取る純支払額は、当初の料金全額となる。

5. WARRANTIES

5. 保証

5.1 Each party represents and warrants that it has the right and authority to enter into and perform its obligations under this Agreement and shall comply with all applicable laws in carrying out its obligations herein.

5.1 各当事者は、本契約を締結し、本契約上の義務を履行する権利および権限を有し、またその義務の履行において適用されるすべての法令を遵守することを表明し、保証するものとする。

5.2 Sprinklr warrants that during the Term, when used by Customer as expressly permitted hereunder, the Platform shall substantially conform to the User Guides and the Sprinklr Services shall perform and be performed in all material respects in accordance with the terms of this Agreement and each Order Form or SOW. In the event Customer determines that the Platform or Sprinklr Services have not met the foregoing warranty, Customer shall give Sprinklr prompt notice of the deficiency, including details sufficient to allow Sprinklr to replicate the deficiency, and in such event Sprinklr will use commercially reasonable efforts to remedy the identified deficiency. If Sprinklr does not remedy the deficiency, either party may terminate the affected Order Form or SOW and in such case Sprinklr will refund to Customer the amount of any pre-paid Fees for the period after termination as its exclusive remedy. This warranty does not cover any problem with or damage to the Platform to the extent caused by: (i) Customer's negligence, abuse, misuse, improper handling and/or use, (ii) modifications by anyone other than Sprinklr or its Contractors; (iii) failure to operate the Platform in accordance with the User Guides; or (iv) a Force Majeure Event.

5.2 スプリンクラーは、契約期間中、本契約に基づいて明示的に許可された範囲において顧客がプラットフォームを使用する限りにおいて、当該プラットフォームがユーザーガイドに実質的に準拠し、スプリンクラーサービスがすべての重要な点において本契約および該当する注文書または作業明細書の条件に従って機能し、提供されることを保証する。顧客は、プラットフォームまたはスプリンクラーサービスがかかる保証に違反していると判断した場合、スプリンクラーが当該欠陥を再現可能とするために十分な詳細をもって速やかに通知するものとし、スプリンクラーは、商業的に合理的な努力をもって当該欠陥の是正に努める。是正されない場合、いずれの当事者も該当する注文書または



作業明細書を解除でき、スプリンクラーは、唯一の救済措置として、解除後の未提供期間に対応する前払い料金を返金するものとする。本保証は以下のプラットフォームの問題または損害の場合には適用されません：(i) 顧客による過失、乱用、誤用、不適切な取扱いおよび/または不正使用、(ii) スプリンクラーまたはその請負業者以外による改変、(iii) ユーザーガイドに従わないプラットフォームの操作、または (iv) 不可抗力事象。

5.3 TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED UNDER APPLICABLE LAW, THE SOLE AND EXCLUSIVE WARRANTIES AND WARRANTY REMEDIES ARE SET FORTH IN THIS SECTION AND, EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT, THE SPRINKLR SERVICES, INCLUDING ALL FUNCTIONS THEREOF, ARE PROVIDED ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OF ANY KIND WHATSOEVER, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, ORAL OR WRITTEN, INCLUDING WITHOUT LIMITATION, ACCURACY OF CONTENT, NON-INFRINGEMENT, NON-INTERFERENCE, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR THAT THE SPRINKLR SERVICES WILL BE UNINTERRUPTED, TIMELY OR ERROR-FREE.

5.3 適用法により許容される最大限の範囲において、本条に定める保証および救済が、スプリンクラーによる唯一かつ排他的なものであり、本契約に明示的に定められている場合を除き、スプリンクラーサービス（そのすべての機能を含む）は、「現状有姿」で提供され、明示、黙示、口頭または書面を問わず、その他一切の表明または保証も行われず、これには、コンテンツの正確性、非侵害、非干渉、商品性、特定目的への適合性、またはスプリンクラーサービスが、中断なく、タイムリーに、エラーなく提供されること等に関する保証を含みますが、これらに限定されるものではない。

6. INDEMNIFICATION

6. 補償

6.1 Sprinklr shall indemnify, defend and hold harmless Customer and its Affiliates (the "Customer Parties") from and against any losses, liabilities, costs, expenses (including reasonable attorneys' fees and expenses), penalties, judgments, settlement amounts and damages ("Losses") incurred by a Customer Party arising from a claim, suit, action or proceeding brought by a third party (a "Claim") against any Customer Party alleging that the Sprinklr Services (excluding the Content and use of the Connected Services Authorization) when used by Customer as permitted hereunder infringes any third party intellectual property right. In the event it is held (or in Sprinklr's reasonable opinion it is likely to be held) that the Sprinklr Services when used in accordance with this Agreement and the applicable Order Form and/or SOW infringe a third party's rights, Sprinklr shall at its expense either (x) procure for Customer the right to continue using the affected elements of the Sprinklr Services, or (y) replace or modify the affected elements of the Sprinklr Service, in whole or in part, so that it becomes non-infringing but provides substantially equivalent functionality. If Sprinklr, in its sole discretion, determines that neither (x) nor (y) are commercially reasonable, Sprinklr may terminate the provision of the affected Sprinklr Services and refund to Customer the amount of any pre-paid Fees applicable to the terminated Sprinklr Services for the period after termination. Customer acknowledges that its right to obtain indemnification and the rights described in the preceding sentence are its sole and exclusive rights in the event of such a claim. The foregoing obligation does not apply to the extent that the infringement arises from: (i) use of the Sprinklr Services in breach of the terms of this Agreement, (ii) use of the Sprinklr Services in connection with third party products used by Customer, to the extent the infringement is caused by such third party products, and (iii) any changes made to the Sprinklr Services by or on behalf of Customer.

6.1 スプリンクラーは、顧客およびその関連会社（以下「顧客側」）に対し、本契約に基づき、顧客がスプリンクラーサービス（コンテンツおよび接続サービス承認の使用を除く）を利用したことにより、第三者が顧客側に対して提起した請求、訴訟、法的措置または法的手続（以下「請求」）に起因して、顧客側が被った損失、責任、費用、経費（合理的な範囲の弁護士費用および経費を含む）、罰金、判決、和解金、および損害賠償（以下「損失」）について、これを補償し、防御し、かつ免責するものとする。スプリンクラーサービスが、本契約および該当する注文書および/または作業明細書に基づき利用された結果、第三者の権利を侵害していると判断された場合、またはスプリンクラーの合理的な判断によりそのおそれが高いと認められる場合、スプリンクラーは、自己の費用負担にて以下のいずれかを行うものとする：(x) 顧客が当該スプリンクラーサービスの影響を受ける要素を引き続き利用するための権利



を取得すること、(y) 当該サービスの該当部分を、権利を侵害しないもので、かつ実質的に同等の機能を有するものに、スプリンクラーサービスの影響を受ける要素の全部または一部を交換または修正すること。スプリンクラーが、(x)または(y)のいずれも商業的に合理的でないと独自に判断した場合、スプリンクラーは当該サービスの提供を終了し、終了後の期間に対応する前払い料金については、顧客に対して返金することができるものとする。顧客は、かかる請求が生じた場合において、補償を受ける権利および前文に記載されている権利が、唯一かつ排他的な権利であることを承諾するものとする。上記義務は、侵害が以下に起因する場合には適用されないものとする：(i) 本契約の条件に違反してスプリンクラーサービスを使用した場合、(ii) 顧客が使用する第三者製品と関連してスプリンクラーサービスを使用したことにより、当該第三者製品に起因して侵害が生じた場合、(iii) 顧客がスプリンクラーサービスに対して加えた変更に起因する場合。

6.2 Customer shall indemnify, defend, and hold harmless Sprinklr and its Affiliates, (the "Sprinklr Parties") from and against any Losses arising from a Claim against any Sprinklr Party resulting from a breach of the Acceptable Use Policy.

6.2 顧客は、スプリンクラーおよびその関連会社（以下「スプリンクラー当事者」という）に対し、利用規定違反に起因してスプリンクラー当事者に提起された請求に関し、これにより生じる一切の損失について、補償し、防御し、免責するものとする。

6.3 The indemnification obligations contained in this Agreement are conditioned upon: (i) notice by the party seeking indemnity ("Indemnatee") to the party from whom indemnity is sought ("Indemnitor") of any Claim for which indemnity is claimed within five (5) days of the Indemnatee receiving notice of such claim (failure to meet this condition does not exempt the Indemnitor of its indemnification obligation, except to the extent that failure has materially prejudiced the Indemnitor's ability to defend the Claim); (ii) complete control of the defense and settlement of the Claim by the Indemnitor, provided that no settlement may be made without the consent of the Indemnatee, such consent not to be unreasonably withheld or delayed; and (iii) reasonable cooperation by the Indemnatee in the defense as the Indemnitor may request. The Indemnatee has the right to participate in the defense against the indemnified Claims with counsel of its choice and at its own expense but may not confess judgment, admit liability, or take any other actions prejudicial to the defense. Further, the Indemnatee may not settle an Indemnified claim unless such settlement includes an unconditional release of the other party from all liability on all Claims, or the other party gives its prior written consent, which shall not be unreasonably withheld.

6.3 本契約に基づく補償義務は、以下の条件を満たすことを前提とする：(i) 補償を求める当事者（以下「補償対象者」という）は、補償を請求する相手方（以下「補償者」という）に対して当該請求の通知を受領後5日以内に、当該請求を通知すること（この条件を満たさない場合であっても、補償者の補償義務は免除されません。ただし、当該通知の不履行が補償者の当該請求の防御能力に重大な損害を与えた場合は除きます）。(ii) 補償者による請求の防御および和解の完全な管理。ただし、補償対象者の書面による同意なく和解を行うことはできず、当該同意は不当に留保または遅延されてはならないものとする。(iii) 補償者が求める防御に対すし補償対象者による合理的な協力。補償対象者は、自己の費用負担にて自己が選任した弁護士を伴い、補償対象請求に対する防御に参加する権利を有するが、判決の自認、責任の承認その他防御に不利益を及ぼす行為を行ってはならない。さらに、補償対象者は、当該和解に相手方当事者による全請求に関する責任の無条件免除が含まれる場合、または相手方当事者による事前の書面同意がある場合（かかる同意は不当に留保されないものとする）を除き、補償対象請求を和解してはならない。

6.4 THIS SECTION STATES EACH PARTY'S ENTIRE LIABILITY TO THE OTHER AND EACH PARTY'S SOLE REMEDY FOR ANY THIRD-PARTY CLAIM DESCRIBED IN THIS SECTION.

6.4 本条は、各当事者が相手方に対して負う唯一の責任および本条に基づく第三者請求に対する唯一の救済手段を定めるものとする。



7. LIMITATIONS OF LIABILITY

7. 責任の制限

- 7.1** TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED UNDER APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVE, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT, INCLUDING WITHOUT LIMITATION LOSS OF REVENUE OR ANTICIPATED PROFITS OR LOST BUSINESS OR LOST SALES OR ANY OTHER MATTER RELATING TO THE SPRINKLR SERVICES. SPRINKLR SHALL NOT BE LIABLE TO CUSTOMER FOR CUSTOMER'S FAILURE TO TAKE ANY ACTION REQUESTED, BY SPRINKLR, WITHIN THE PLATFORM.

7.1 適用法により認められる最大限の範囲において、いずれの当事者も、本契約に関連して発生する、間接的、特別、偶発的、懲罰的、または結果的な損害（収益の喪失、予測利益の喪失、事業の喪失、売上の喪失、その他スプリンクラーサービスに関連する損失を含みますが、これらに限らない）について、一切の責任を負わないものとする。スプリンクラーは、顧客がプラットフォーム内でスプリンクラーから求められた対応を取らなかった場合であっても、これにより生じた損害について責任を負わないものとする。

- 7.2** EXCEPT FOR (I) EITHER PARTY'S GROSS NEGLIGENCE OR WILLFUL MISCONDUCT; (II) THE PARTIES' INDEMNIFICATION OBLIGATIONS IN SECTION 6; AND/OR (III) A BREACH OF SECTION 2.8, IN NO EVENT SHALL THE TOTAL LIABILITY OF ONE PARTY TO THE OTHER PARTY FOR ANY AND ALL DAMAGES, LOSSES, AND CAUSES OF ACTION (WHETHER IN CONTRACT OR TORT, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, NEGLIGENCE OR OTHERWISE), ARISING FROM THIS AGREEMENT OR CUSTOMER'S USE OF THE SPRINKLR SERVICES, EXCEED, IN THE AGGREGATE: (I) WITH RESPECT TO A BREACH OF (a) EITHER PARTY'S CONFIDENTIALITY OBLIGATIONS HEREIN, (b) EITHER PARTY'S DATA PROTECTION OBLIGATIONS HEREIN, (c) EITHER PARTY'S SECURITY OBLIGATIONS HEREIN, AND/OR (d) EITHER PARTY'S OBLIGATIONS IN A BUSINESS ASSOCIATE AGREEMENT (IF APPLICABLE), TWO TIMES (2x) THE TOTAL FEES RECEIVED BY OR PAYABLE TO SPRINKLR FROM CUSTOMER UNDER THIS AGREEMENT IN THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO THE LIABILITY; (II) FOR ALL OTHER CAUSES OF ACTION, THE TOTAL FEES RECEIVED BY OR PAYABLE TO SPRINKLR FROM CUSTOMER UNDER THIS AGREEMENT IN THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO THE LIABILITY.

7.2 ただし、(i)いずれかの当事者の重大な過失または故意の不正行為、(ii)第6条に定める当事者の補償義務、(iii)第2.8条に定める違反は適用されないものとする。いかなる場合においても、本契約または顧客によるスプリンクラーサービスの使用に起因するあらゆる損害、損失、および訴訟原因（契約違反または不法行為によるもの、過失その他を含むがこれに限らない）について、一方の当事者が他方当事者に対して負う累積的責任総額は、以下の金額を超えないものとする。

(i) (a) 本契約に基づくいずれかの当事者の機密保持義務、(b) 本契約に基づくいずれかの当事者のデータ保護義務、(c) 本契約に基づくいずれかの当事者のセキュリティ義務の違反に関して、および／または (d) 事業提携契約（該当する場合）におけるいずれかの当事者の義務については、責任発生事象の直前12ヶ月間にスプリンクラーが本契約に基づき顧客から受領した、または支払うべき料金の2倍。

(ii) その他すべての訴訟原因については、責任の発生事象の直前12ヶ月間にスプリンクラーが本契約に基づき顧客から受領した、または支払うべき料金の総額。

- 7.3** CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT SPRINKLR HAS SET ITS PRICES AND ENTERED INTO THIS AGREEMENT IN RELIANCE UPON THE LIMITATIONS OF LIABILITY AND THE DISCLAIMERS OF WARRANTIES AND DAMAGES SET FORTH HEREIN, AND THAT THE SAME FORM AN ESSENTIAL BASIS OF THE BARGAIN BETWEEN THE PARTIES. THE PARTIES AGREE THAT THE LIMITATIONS AND EXCLUSIONS OF LIABILITY AND DISCLAIMERS SPECIFIED IN THIS AGREEMENT WILL SURVIVE AND APPLY EVEN IF FOUND TO HAVE FAILED OF THEIR ESSENTIAL PURPOSE. IN NO EVENT SHALL THE LIMITATIONS IN THIS SECTION APPLY TO FEES DUE FOR THE SPRINKLR SERVICES UNDER THIS AGREEMENT.

7.3 顧客は、スプリンクラーが本契約に定める責任の制限、保証および損害賠償の免責条項を前提として価格設定および本契約を締結しており、これらが両当事者間の取引の重要な前提条件であることを認めるものとする。両当事者



は、本契約に定める責任制限および免責規定ならびに損害賠償の免責条項が、その本来の目的を果たさないことが判明した場合であっても、これらが存続し、引き続き適用されることに同意する。いかなる場合においても、本条に定める制限は、本契約に基づくスプリンクラーサービスに対して支払うべき料金には適用されないものとする。

7.4 Neither party will be liable to the other for any failure to perform, or delay in the performance of, any obligation under this Agreement caused by a Force Majeure Event.

7.4 いずれの当事者も、不可抗力事由に起因する本契約に基づく義務の不履行または履行遅延については、他方当事者に対して責任を負わないものとする。

8. CONFIDENTIALITY

8. 秘密保持

8.1 “Confidential Information” means: (i) business or technical information, including product plans, designs, source code, marketing plans, business opportunities information provided as part of current and future opportunities including request for proposal and proof of concepts, personnel, research, development or know-how (all of the foregoing as they relate to the Sprinklr Services, including the Platform (current or planned), are Sprinklr’s Confidential Information, and all of the foregoing as they relate to Customer’s business, are Customer’s Confidential Information); and (ii) information designated by the disclosing party as “confidential” or “proprietary” or which, under the circumstances taken as a whole, would reasonably be deemed to be confidential. Confidential Information includes information disclosed prior to or during the Term of this Agreement. Confidential Information shall not include information which: (i) is or becomes generally available to the public other than as a result of wrongful disclosure by the receiving party; (ii) is or becomes available to the receiving party on a non-confidential basis from a third party that rightfully possesses the Confidential Information and has the legal right to make such disclosure; or (iii) is developed independently by the receiving party without use of any of disclosing party’s Confidential Information and by persons without access to such Confidential Information.

8.1 「秘密情報」とは、(i)製品計画、設計、ソースコード、マーケティング計画、提案依頼書および概念実証等を含む現在および将来の機会の一部として提供される事業機会情報、人事、研究、開発またはノウハウ等の事業または技術に関する情報（前述のすべては、プラットフォーム（現在または計画中）を含むスプリンクラーサービスに関連するため、スプリンクラーの秘密情報であり、前述のすべては顧客の事業に関連するため、顧客の秘密情報とする）、(ii)開示当事者により「秘密」または「専有」と指定された情報、または状況を総合的に判断して秘密であると合理的にみなされる情報をいう。秘密情報には、本契約の期間前または期間中に開示された情報も含まれるが、以下の情報は含まれないものとする：(i)受領当事者の不正な開示の結果を除き、公知となっている情報または将来的に公知となる情報、(ii)秘密情報を正当に保有し、かつ当該開示を行う法的権利を有する第三者から、受領当事者が非機密扱いで入手可能であるか、または入手可能となる情報、(iii)受領当事者が、開示当事者の秘密情報を使用することなく、かつ当該情報にアクセスできない者によって独自に開発した情報。

8.2 Customer and Sprinklr each agree not to use any Confidential Information of the other party for any purpose other than as necessary to perform its obligations under this Agreement. During and after the Term, neither receiving party will disclose any Confidential Information of the disclosing party to any third party without the prior written consent of the disclosing party, except (i) where such disclosure is necessary for the performance of the receiving party’s obligations under this Agreement; or (ii) as may be required by laws (provided that the party obligated to make the disclosure shall give the other party advance notice of such requirement to the extent legally permitted). Each receiving party shall be responsible for compliance with this Section and applicable provisions of this Agreement by its employees, Affiliates and Contractors and shall obtain the agreement by each employee and Contractor to keep the Confidential Information of the disclosing party confidential and to use it solely as required for the performance of the receiving party’s obligations hereunder. For purposes of clarity, Customer may publicly disclose the fact that it is using the Sprinklr Services, but all details about the uses, functionalities, or other aspects of the Sprinklr Services (including screenshots and specific features of the Platform) are Confidential Information of Sprinklr and may not be disclosed.



8.2 顧客およびスプリンクラーは、それぞれ本契約に基づく義務の履行に必要な場合を除き、相手方の秘密情報をいかなる目的にも使用しないことに同意する。契約期間中および契約期間終了後、いずれの受領当事者も、開示当事者の事前の書面による同意を得ることなく、開示当事者の秘密情報を第三者に開示してはならないものとする。ただし、(i) 当該開示が本契約に基づき受領当事者の義務の履行に必要な場合、(ii) 法令等により要求される場合（ただし、開示義務を負う当事者は、法令が許容する範囲に限り、当該要求について相手方当事者に事前に通知するものとする）。各受領当事者は、その従業員、関連会社および請負業者による本条項および本契約の適用規定の遵守に責任を負うものとし、開示当事者の機密情報を機密として保持し、本契約に基づく受領当事者の義務履行に必要な範囲内でのみ使用することについて、各従業員および請負業者から同意を得るものとする。明確化のため、顧客はスプリンクラーサービスを利用している事実を公表することができますが、スプリンクラーサービスの利用方法、機能、その他の側面に関するすべての詳細（スクリーンショットおよびプラットフォームの特定機能を含む）についてはスプリンクラーの機密情報とし、開示することはできない。

9. DATA PROTECTION AND SECURITY

9. データ保護およびセキュリティ

9.1 The parties acknowledge and agree that with regard to the Processing of Personal Data and within the meaning of the definitions set out in the Data Processing Addendum, Sprinklr is the Processor and, unless otherwise stated in the Data Processing Addendum, Customer is the Controller, as such terms are defined in the Data Processing Addendum. During the Term of this Agreement, Sprinklr shall comply with the security measures further defined in the Enterprise Security Addendum, as referenced in the Data Processing Addendum. Any reference to Sprinklr, Inc. under the Data Processing Addendum shall be construed as referring to Sprinklr Japan K.K. for Order Forms and SOWs contracted under Sprinklr Japan K.K.

9.1 両当事者は、個人データの処理に関して、データ処理補足契約に定める定義の趣旨において、スプリンクラーがプロセッサであり、データ処理補足契約に別段の定めがない限り、顧客がデータ処理補足契約に定義されるコントローラーであることを承認し、同意するものとする。本契約期間中、スプリンクラーは、データ処理補足契約書に記載されているエンタープライズセキュリティ補足契約に詳細が規定されたセキュリティ対策を遵守するものとする。

9.2 Customer acknowledges and agrees that it will not provide Sprinklr with any access to Protected Health Information without executing an applicable Order Form, SOW and Business Associate Agreement. Such terms will govern Sprinklr's access, use, and disclosure of Protected Health Information. Customer is responsible for informing Sprinklr if there will be any Protected Health Information in the Customer Content and only using HIPAA Enabled Sprinklr Services for the processing of such Protected Health Information. If not informed, or if Customer uses Sprinklr Services other than the HIPAA Enabled Sprinklr Services for the processing of Protected Health Information, Sprinklr is not liable for such Protected Health Information.

9.2 顧客は、該当する注文書、作業明細書、および業務提携契約書を締結することなく、スプリンクラーに対して保護対象健康情報へのアクセスを提供しないことに同意するものとする。これらの条件は、スプリンクラーによる保護対象健康情報に関するアクセス、利用、および開示に適用される。顧客は、顧客コンテンツに保護対象健康情報が含まれる場合、スプリンクラーに通知し、当該保護対象健康情報の処理には HIPAA 対応スプリンクラーサービスのみを使用する責任を負うものとする。通知がなされない場合、または顧客が保護対象健康情報の処理に HIPAA 対応スプリンクラーの HIPAA 非対応サービスを用いた場合、スプリンクラーは当該保護対象健康情報について責任を負わないものとする。



10. GOVERNING LAW & JURISDICTION

10. 準拠法及び裁判管轄

This Agreement is governed by the laws of Japan, without reference to conflict of law principles. The parties irrevocably agree that Tokyo District Courts shall have the exclusive jurisdiction over any suit, action or proceeding arising out of or relating to this Agreement. THE PARTIES UNCONDITIONALLY AND IRREVOCABLY WAIVE ANY RIGHT TO TRIAL BY JURY IN ANY ACTION, SUIT OR PROCEEDING RELATING TO OR ARISING OUT OF THIS AGREEMENT, ANY ORDER FORM AND/OR SOW.

本契約は、法の抵触に関する原則を除き、日本国の法律に準拠するものとする。両当事者は、本契約に起因またはこれに関連する一切の訴訟、訴え、または手続について、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすることに取消不能な形で合意するものとする。両当事者は、本契約、注文書、および／または作業明細書に関連または起因する一切の訴訟、訴え、または手続に関して、陪審裁判を受ける権利を無条件かつ取消不能な形で放棄するものとする。

11. TRADE COMPLIANCE

11. 貿易規制の遵守

Sprinklr and Customer, including any party to which either may permissibly assign this Agreement, shall conduct its activities under the Agreement in compliance with applicable Trade Controls. Customer shall not directly or indirectly export, reexport, or transfer any Sprinklr products or provide any services to any prohibited country or territory or to any restricted entity or individual in violation of applicable Trade Controls. Sprinklr may, as required to maintain compliance with applicable Trade Controls, immediately suspend its performance of the Sprinklr Services until the breach of this Section 11 is cured, or the Agreement is terminated pursuant to the terms herein.

スプリンクラーおよび顧客（いずれかが本契約の譲渡が許容される当事者を含む）は、適用される貿易管理を遵守し、本契約に基づく活動を遂行するものとする。顧客は、適用される貿易管理に違反する国または地域、もしくは制限対象の団体または個人に対して、スプリンクラー製品を直接または間接に輸出、再輸出、または譲渡し、またはサービスを提供してはならない。スプリンクラーは、適用される貿易管理の遵守を維持するために必要な場合には、本第 11 条に対する違反が是正されるか、または本契約の条件に従って本契約が終了するまでの間、スプリンクラーサービスの提供を直ちに停止することができるものとする。

12. MISCELLANEOUS

12. 雑則

12.1 This Agreement incorporates any exhibits, appendices and other documents referred to in it, including, but not limited to, the Acceptable Use Policy, the SLA, Enterprise Security Addendum and/or, if applicable, any Data Processing Agreement, and Business Associate Agreement. This Agreement together with each Order Form and/or SOW is the entire agreement between the parties relating to this subject matter, and supersedes (i) any pre-printed terms on a purchase order, which shall have no effect, and (ii) all prior or contemporaneous understandings of the parties related thereto, including (a) any prior or presales discussions, resources, demos, workshops or future roadmaps; (b) any separate non-disclosure agreement between the parties relating to this subject matter as it relates to confidential information disclosed after the date of and pursuant to this Agreement. In the event that the parties execute a non-disclosure agreement after this Agreement is executed, the parties agree that such non-disclosure will apply only for the purpose identified therein and will not, in any way, apply to or amend the confidentiality terms of this Agreement. Sprinklr may amend this Agreement at any time upon giving notice to you. Such notice shall be made by sending an email to you or by publication of the amendment on the Sprinklr's website. If the amendment of this Agreement materially affects your rights related to the use of the Sprinklr Services, you may terminate the use of said Services. If you continue to use the Sprinklr Services after notice of the amendment of this Agreement is given, you shall be deemed to have agreed to this Agreement as amended. Customer affirms and agrees that Sprinklr has not made any



representations to induce Customer to enter this Agreement except for those representations explicitly set forth in this Agreement or in an Order Form or SOW entered into under this Agreement.

12.1 本契約には、本契約において参照される別紙、付録、およびその他の関連文書（利用規定、サービスレベル契約、エンタープライズセキュリティ補足契約、および／または該当する場合はデータ処理契約および業務提携契約を含みますが、これらに限らない）が含まれるものとする。本契約は、各注文書および／または作業明細書と併せて、本件に関する当事者間の完全な合意を構成し、(i) 注文書に事前に印刷された条件（効力を持たないものとする）、(ii) 両当事者間の本件に関連する従前または同時の一切の合意事項（(a) 事前または販売前のあらゆる協議、資料、デモ、ワークショップ、または将来のロードマップ、(b) 本件に関する両当事者間の別個の秘密保持契約（本契約の締結日以降に本契約に基づき開示された機密情報に関するもの）を含む）を優先するものとする。両当事者が本契約締結後に別途秘密保持契約を締結する場合、両当事者は、当該秘密保持契約は契約書に明記された目的でのみ適用され、いかなる形態においても本契約の秘密保持条件に適用または修正されないことに同意するものとする。スプリンクラーは、顧客に対する通知をもって、本契約を随時修正することができるものとする。当該通知は、顧客への電子メールの送信、またはスプリンクラーのウェブサイトへの修正内容の掲載によって行わうことができる。本契約の変更が、スプリンクラーサービスの利用に関する顧客の権利に重大な影響を及ぼす場合には、顧客は当該サービスの利用を終了することができる。本契約の変更通知後もサービスを継続して利用する場合には、顧客は変更後の本契約に同意したものとみなされる。顧客は、本契約または本契約に基づき締結された注文書もしくは作業明細書に明示的に規定された表明を除き、スプリンクラーが顧客に本契約の締結を勧誘するいかなる表明も行っていないことを確認し、同意するものとする。

12.2 In no event may either party initiate any action against the other party pursuant to this Agreement more than two (2) years from the date the claim arose in case such limitation is permitted by applicable law.

12.2 適用法により当該制限が認められる場合、いずれの当事者も、請求が発生した日から起算して2年を超えて本契約に基づく訴訟を相手方当事者に対して提起することはできないものとする。

12.3 Either party may assign this Agreement in whole or in part (i) to an Affiliate; (ii) in connection with a merger where the contracting entity does not survive such merger, or (iii) in connection with the sale of all or substantially all of the contracting entity's assets related thereto. Except as expressly stated in this section, neither party may assign its rights or obligations under this Agreement without obtaining the other party's prior written consent. Any assignment in contravention of this section is void. The party to which this Agreement is assigned must maintain compliance with the terms of this Agreement and will assume all obligations and liabilities of the assigning party.

12.3 いずれの当事者も、本契約の全部または一部を、(i) 関連会社、(ii) 合併（当該合併後も契約当事者が存続しない場合）に関連して、(iii) 契約当事者の関連資産の全部または実質的に全部の売却に関連して、譲渡することができる。本条に明示的に定める場合を除き、いずれの当事者も、相手方の事前の書面による同意を得ることなく、本契約に基づく権利義務を譲渡することはできない。違反して行われた譲渡は無効とする。本契約の譲渡を受けた当事者は、本契約の条項を遵守し、譲渡当事者のすべての義務および責任を負うものとする。

12.4 Sprinklr may identify Customer as a Sprinklr Customer in Sprinklr's marketing materials, promotional presentations, customer lists, website and other written and electronic materials (name and logo). Any other uses of either party's name and logo shall be subject to the prior review and approval of the owning party, such approval not to be unreasonably withheld.

12.4 スプリンクラーは、スプリンクラーのマーケティング資料、販促プレゼンテーション、顧客リスト、ウェブサイト、その他の書面および電子資料において、顧客をスプリンクラーの顧客として表示（名称およびロゴ）することができる。その他の目的で当事者の名称およびロゴを使用する場合には、所有者の事前の審査および承認を必要とし、かかる承認は不当に留保されないものとする。

12.5 Nothing in this Agreement will create any association, partnership, or joint venture between the parties. No party has been induced to enter into this Agreement by, nor is any party relying on, any representation or warranty outside those



expressly stated in this Agreement. If a court of competent jurisdiction finds any provision of this Agreement unenforceable, all other provisions will remain in full force and effect and the unenforceable provision will be replaced with an enforceable provision that most nearly achieves the intent and economic effect of the unenforceable provision. Sprinklr shall be responsible for ensuring that its Contractors comply with this Agreement and all acts or omissions of its Contractors under this Agreement.

12.5 本契約のいかなる条項も、当事者間に何らかの提携、パートナーシップ、または合併事業を創設するものではない。いずれの当事者も、本契約に明示的に規定された以外の表明または保証に基づき本契約を締結したものではなく、これに依拠してはならない。管轄裁判所により本契約のいずれかの条項が執行不能と判断された場合においても、その他の条項は引き続き有効に存続するものとし、執行不能な条項は、当該条項の意図および経済的効果を最もよく実現する執行可能な条項に置き換えられるものとする。スプリンクラーは、その請負業者の本契約および本契約に基づく請負業者の一切の行為または不作為を遵守することを確保する責任を負うものとする。

12.6 In the event of a conflict between any provision of this Agreement and an SOW or Order Form, the terms of the SOW or Order Form shall prevail with respect to the matters covered by the applicable SOW and/or Order Form. In the event of a conflict arising between the terms of this Agreement and, to the extent applicable, the DPA and the Business Associate Agreement, the terms of the DPA and/or the Business Associate Agreement, as applicable, shall prevail with respect to the matters covered by the applicable DPA and/or the Business Associate Agreement.

12.6 本契約の条項と作業明細書または注文書の規定との間に矛盾が生じた場合には、該当する作業明細書および／または注文書の対象とされる事項に関しては、該当する作業明細書または注文書の規定が優先されるものとする。本契約の条項と、適用範囲においてデータ処理契約および／またはビジネスアソシエート契約の規定との間に矛盾が生じた場合には、該当するデータ処理契約および／またはビジネスアソシエート契約の対象とされる事項に関しては、該当するデータ処理契約および／またはビジネスアソシエート契約の規定が優先されるものとする。