



スプリンクラーとの契約に関するFAQ： スプリンクラーとその事業内容について

スプリンクラーとの契約に関するFAQは、当社の製品とサービスについての背景情報を提供することでSprinklrに対する理解を深めていただき、スプリンクラーサービス契約の締結を支援することを目的としています。契約をご検討くださっている方々は当社の事業活動についてご存知ですが、契約内容を検証してくださる弁護士その他契約法務の専門家の方々には当社の事業内容、購入される製品／サービス、および、当社のサービス提供方法に関する情報の事前共有が難しい場合が多いため、本FAQは、法務の専門化の方々にスプリンクラーについて適時にご理解いただく目的も併せ持ちます。なお、本FAQは、お客様とスプリンクラーとの間の契約の一部をなすものではありません。

➤ スプリンクラーは何を販売しているのですか、またどのようなものが購入されているのですか？

エンタープライズ向けカスタマー エクスペリエンス マネジメント システムを提供しています。スプリンクラーの製品は、世界的なブランドが20種類以上のソーシャルメディアと自社のブランドサイトのすべてを通じて一貫したソーシャル体験を創出、管理、最適化し、顧客との良好な関係を構築・拡大できるように設計されています。スプリンクラーは、マルチテナント ホスト環境でインターネットを介して提供されるクラウドベースの「サービスとしてのソフトウェア」（SaaS）アプリケーションです。SaaSでは、すべてのお客様が同じバージョンのスプリンクラープラットフォームを使用します。

➤ スプリンクラープラットフォームではどのような種類のデータが処理されますか？

お客様向けのスプリンクラーのサービス提供に関連してスプリンクラーが収集および処理するデータには、様々なソーシャル メディア ネットワーク（Facebook、Twitterなど）上のインバウンドメッセージ、アウトバウンドメッセージおよび投稿が含まれます。スプリンクラーのお客様は、スプリンクラーがお客様のソーシャルメディアのアカウントに接続することを許可し、なおかつ、データ収集とデータ処理の範囲を一方的に決定することができます。スプリンクラーが収集および処理するデータは主に一般的にアクセス可能なデータ、より具体的には、様々なソーシャル メディア ネットワークのユーザーが公開するソーシャルメディアのメッセージや投稿です。さらにスプリンクラーは、スプリンクラーのサービスを提供する目的で、スプリンクラープラットフォームを使用して、お客様の従業員が提供するデータ（特にログインデータ）を収集します。

➤ スプリンクラーはデータをどのように保護しますか？

データ保護とGDPR（EU一般データ保護規則）遵守は、スプリンクラーにとって極めて重要です。スプリンクラーは、GDPRに準拠したデータ処理補足契約（DPA）をすべてのスプリンクラーのお客様に提供します。これはwww.sprinklr.com/ja/terms/よりご利用いただけます。このDPAには、EU標準契約条項も含まれます。スプリンクラーは、EU-U.S. プライバシーシールド（EU-U.S. Privacy Shield）の認定を受けています。

スプリンクラーは、スプリンクラーによって使用されるすべての復処理者（再委託処理者）を含むデータ処理業務に関して完全な透明性を約束します。復処理者の一覧も、www.sprinklr.com/ja/terms/

よりご利用いただけます。

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イスの直接使用またはAPI経由のいずれかもしくは両方の効率的な手段で、お客様が、データ主体によるアクセス、訂正、異議申立、処理の制限、データ携行性、削除（忘れられる権利）の要求に応えられるようにするための手順を確立します。

スプリンクラーは、すべての従業員に対して自身のデータ保護と守秘義務の認識を徹底します。すべての従業員が、データ保護と情報セキュリティの研修を必ず受講し、データの機密性に正式に責任を負います。スプリンクラーは、全社を通じ主要な指導者によるデータ保護運営委員会を確立し、経験を積んだデータ保護責任者を任命します。

➤ **スプリンクラーは顧客データをどのように保護していますか？**

スプリンクラーは、仮想プライベートクラウド（PVC）でホストされるマルチテナントのサービスとしてのソフトウェア（SaaS）製品です。つまり、お客様のデータはほかのスプリンクラーのお客様と物理的環境を共有していますが、セキュリティを確保するために論理的に分離されています。このホスト環境は、セキュリティ性能に優れた、冗長性を組み込んだ高可用性のエンタープライズグレードの実装を提供します。通常、スプリンクラーが処理する対象は高度なセキュリティを必要とする機密性の高いデータではなく、ソーシャルメディア（Facebook、Twitter、Instagram）の投稿データです。これらの理由から、スプリンクラーはPCI/DSSまたはHIPPA認証ではなく、SOC 2 Type 2セキュリティ認証を取得しています。さらに、スプリンクラーはすべてのサポート対象のソーシャルメディアネットワークと契約を結んでおり、これらの契約では、スプリンクラーは禁止コンテンツがスプリンクラーシステム経由で投稿されることを防ぐ義務が課されています。

スプリンクラーはマルチテナントシステムであるため、その環境を共有しているほかのお客様の秘密情報を保護する必要があります。このために、当社がお客様に提供するアクセス、および当社のセキュリティ環境を監査および検査する能力には制限が設けられています。さらに、マルチテナント環境は当社の下請業者にまで及びます。スプリンクラーは2種類の基本的な下請業者を擁しており、ひとつがマルチテナント下請業者、もうひとつがSOW下請業者です。後者は通常、作業指示書（SOW）に基づき、プロフェッショナル サービスを提供します。お客様は、希望する場合、担当下請業者の名前が記載された特定のSOWに基づき作業に従事しているSOW下請業者の監査、検査および承認を行うことができます。マルチテナント環境のお客様は、ホスティングプロバイダー、データプロバイダーなどのマルチテナント下請業者を監査、検査または承認のために利用することはできません。本ポリシーはスプリンクラーのすべてのお客様に対し、スプリンクラーのお客様に間接的に影響を与える可能性があるスプリンクラーの業務に対する競合他社による影響の可能性（または実際の影響）がないことを保証するものです。

➤ **契約の終了または満了時に、私のデータはどうなりますか？**

スプリンクラーのマスターサービス規約（MTS）の第3.4条に従って、終了発効日から30日以内に、かつ要求に応じて、スプリンクラーはお客様の使用可能なコンテンツをプラットフォームから抽出します。両当事者は、許容できる転送方法（通常、スプリンクラーは転送用にSFTPを提供しています）について合意します。

➤ **スプリンクラーサービスレベル契約（SLA）とは何ですか？**

スプリンクラーのSLAはwww.sprinklr.com/ja/terms/でご覧になれます。すべてのお客様は同じバージョンのスプリンクラープラットフォームを使用します。当社は、顧客層全体に一貫性がないと当業務を拡張することができないため、このSLAをお客様ごとに個別に変更することはできません。

➤ **スプリンクラー利用上の遵守事項（AUP）とは何ですか？**

スプリンクラーのAUPはwww.sprinklr.com/ja/terms/でご覧になれます。当社は、スプリンクラープラットフォームでできることとできないことを明確にする目的でこの規約を作成しました。規約の多くは、当社のプラットフォームが情報をやり取りするソーシャルメディアネットワークにおいて求められるものです。結果として、お客様にはこの規約を修正せずに受け入れていただく必要があります。

➤ **スプリンクラーの標準支払条件とは何ですか？**

スプリンクラーはオーダーフォームの締結時点で、料金全額に対する請求書を送付します。支払条件は、請求書の日付から30日以内です。

➤ **スプリンクラーは発注者の都合による解約を受け付けていますか？**

スプリンクラーはお客様の都合による契約またはオーダーフォームの解除を受け付けておりません。スプリンクラーは、オーダーフォームで定めた所定の期間に基づいて価格を設定しています。スプリンクラーのビジネスにとって、各当事者が、違反による終了を除き、オーダーフォームの締結時に約束した期間を守っていただくことが必須です。

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

スプリンクラーのSaaSモデルはほかのソフトウェア配布方法と根本的に異なります。スプリンクラーは、「単一のコードライン」上のすべてのお客様向けのプラットフォームを実行するマルチテナント環境を運用しています。お客様がライセンスを受けるプラットフォームはすぐに利用可能なプラットフォームであり、すでに1,000を超えるスプリンクラーのお客様が使用しているため、お客様が簡単に利用できるようになっています。スプリンクラーのSaaSビジネスモデルでは、このプラットフォームの受け入れという概念が存在しません。

➤ **スプリンクラーは補償を提供していますか？**

MTSの第6.1条に従って、お客様がスプリンクラープラットフォームを使用した結果、第三者が知的財産権を侵害されたと申し立てた場合、当社がそのプラットフォームをサポートしているため、これらの請求についてお客様に対する補償を行います。またスプリンクラーは、お客様がスプリンクラーのAUPに違反した場合、お客様に補償を要求いたします。

➤ **スプリンクラーは無限責任を課しますか？**

スプリンクラーは各当事者の責任の重要性を理解しており、各当事者の責任を両当事者間の契約の価値に直接関連付けることを目標とするべきであると考えます。この目標を達成するために、スプリンクラーは両当事者に対する間接的損害を除外しています。さらに、契約における直接的な損害に対するスプリンクラーの相互の責任限度額は、責任の原因となる事象の前の12か月間にお客様が支払った料金とします。直接的な損害賠償制限には、次の2つの例外があります。(i) お客様が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悪用を行った場合、および(ii) 当社のMSAに定めた各当事者の標準的な補償義務の場合です。当社のプラットフォームと知的財産は当社の基盤であり、お客様が当社の知的財産を悪用しようとした場合は、当社は、いかなる損害賠償の制限にも同意する

できません。

スプリンクラー サービス規約 (MTS)

1. 定義

「**利用上の遵守事項**」とは、www.sprinklr.com/ja/terms/に掲載するスプリンクラーの利用上の遵守事項 (AUP) を意味します。

「**関連会社**」とは、本契約の当事者を直接的または間接的に支配する法人、当該当事者に支配される法人、または当該当事者と共通の支配下にある法人を意味します。

「**代理店**」とは、お客様の代理人、広告代理店、その他のカスタマー サービス プロバイダーを意味しません。

「**コネクテッド サービス**」とは、プラットフォームがサポートし、お客様がプラットフォーム経由で接続することを希望する各種ソーシャル メディア サービスを意味します。

「**コネクテッド サービス認証**」とは、お客様のコネクテッド サービスアカウントに関する認証を意味します。これにより、プラットフォームはお客様のコネクテッド サービス アカウントと情報をやり取りすることができます。

「**コンテンツ**」とは、スプリンクラーのアカウントに入ってきたインバウンドコンテンツ、カスタマー コンテンツ、および情報提供のためのコンテンツを意味します。

「**請負業者**」とは、下請業者、供給業者、再販業者、および顧問を意味します。

「**カスタマーコンテンツ**」とは、(i) お客様、代理店もしくは従業員が、お客様のためにまたはお客様の指示に従ってスプリンクラーのアカウントに投稿する、または (ii) スプリンクラーがコネクテッド サービス認証を取得しているコネクテッド サービスに、スプリンクラーのアカウントを介して公開される素材を意味します。

「**顧客ユーザー**」とは、お客様からプラットフォームの使用を許可され、お客様からユーザーIDとパスワードの提供を受けた個人を意味します。顧客ユーザーには、お客様および代理店の従業員や請負業者などが含まれることがあります。

「**不可抗力**」とは、当事者の合理的な支配が及ばない状況を意味します。これには、天災、火災、労働争議、テロ行為、第三者のネットワークまたは公共インターネットの障害、停電、法律に基づく強制力を有する処分、政府の要求または制限を含みますが、これらに限定されません。

「**インバウンドコンテンツ**」とは、コネクテッド サービス上に公開される、顧客ユーザー以外が作成した情報を意味します。これらの情報には、あらゆる形式や性質のテキスト、データ、グラフィックス、写真、オーディオ、ビデオ、電子メッセージ、商標、その他の識別子が含まれますが、これらに限定されません。

「**内部使用**」とは、お客様やお客様の関連会社のみのために、お客様やお客様の関連会社の一般的なビジネス用途で、スプリンクラーのサービスを利用することを意味します。これには、第三者のためのサービス提供を目的としたスプリンクラーのサービスの利用は含まれません。

「**オーダーフォーム**」とは、両当事者が締結し、購入モジュール、期間、関連料金などの各注文の条件およびプラットフォーム情報を定めた注文書を意味します。

「**プラットフォーム**」とは、適用されるオーダーフォームに指定されるように、お客様がインターネット経由でアクセスできるスプリンクラーの独自仕様のカスタマー エクスペリエンス ソフトウェア サービス

を意味します。プラットフォームには、契約期間中に行われるアップデートが含まれます。

「**プロフェッショナル サービス**」とは、随時提供され、お客様が締結したSOWの記述に従って受けることを選択するスプリンクラーのプラットフォーム以外のソーシャル メディア サービスを意味します。

「**SLA**」とは、<http://www.sprinklr.com/ja/terms/>に掲載するスプリンクラーサービスレベル契約を意味します。

「**SOW**」（作業指示書）とは、両当事者が締結し、お客様が注文するプロフェッショナル サービス（明細、関連料金を含む）を特定する注文書を意味します。

「**スプリンクラーのアカウント**」とは、プラットフォームにアクセスして使用するためのお客様のパスワードで制限されたアカウントを意味します。

「**スプリンクラーのサービス**」とは、プラットフォームとプロフェッショナル サービスを意味します。

「**アップデート**」とは、スプリンクラーが追加料金なしにお客様に一般的に提供するためにプラットフォームに対して行う修正、更新、および変更を意味します。アップデートには、追加料金を必要とする新しい特長、機能および能力の提供は含まれません。これらはオーダーフォームまたはSOWで指定する必要があります。

「**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、サポートポータル経由でお客様に提供されるスプリンクラーの資料を意味します。これらの資料は契約期間中に更新されることがあります。

2. 知的財産、使用権

2.1 お客様は、スプリンクラーのアカウントのもとで、プラットフォームを経由してアップロードされ、保存され、処理され、または送信されるすべてのカスタマーコンテンツに関するすべての権利、権原を有します。

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、およびすべてのスプリンクラーのサービスに関するすべての権利、権原を有します。

2.3 本契約の条件に従って、スプリンクラーはお客様に対し、本契約の期間中、内部使用の目的で、プラットフォームのライセンス対象のモジュールにアクセスし、使用する非独占的かつ譲渡できない権利を付与します。プラットフォームには、適用されるオーダーフォームに指定されている数の顧客ユーザーのみがアクセスし使用することができます。顧客ユーザーアカウント（ユーザーのIDとパスワード）の共有は禁じられています。顧客ユーザーのアカウントは、スプリンクラーのサービスを使用しなくなるユーザーに代わって、新しく使用する個人にのみ再割り当てすることができます。

2.4 本契約の条件に従って、お客様の関連会社および代理店は、内部使用の目的で、プラットフォームにアクセスし、使用することができます。スプリンクラーのサービスを利用するお客様の各関連会社および代理店は、お客様が負うすべての義務を同様に負うものとします。お客様は、顧客ユーザーが本契約（利用上の遵守事項を含みますが、これに限定されません）を遵守するよう保証すること、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について責任を負うものとします。

2.5 お客様は、スプリンクラーに対し、本契約期間中に、(i) 本契約に従ってスプリンクラーのサービスをお客様に提供するために、プラットフォーム経由の無線通信サービスとソーシャルメディアを介して、インターネットを使用した電子形態で、カスタマーコンテンツをコピー、キャッシュ、保存、複製、実施、表示、使用、配信、送信、および一般公開すること、および (ii) スプリンクラーのサービスを提

供するために、コネクテッド サービス上でお客様のアカウントにアクセスすることを許諾します。かかる許諾は、無償であり、非独占的であり、譲渡できないものであり、全世界を範囲とするものとします。

2.6 本契約の発効日時点における最新版の利用上の遵守事項は、本契約の一部をなすものとし、お客様は利用上の遵守事項を遵守するものとします。

2.7 本契約の発効日時点における最新版のSLAは、本契約の一部をなすものとし、スプリンクラーはSLAに従ってスプリンクラーのサービスを提供します。

2.8 お客様は、直接的または間接的に、以下の行為を行わないものとします。(i) スプリンクラーの知的財産権の悪用または侵害、(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、基底構造、アイデア、またはアルゴリズムのリバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブリ、開示、またはその他の方法でこれらを発見しようとする試み、(iii) プラットフォームに基づく派生著作物の修正、翻訳、または作成、(iv) 本契約で許可されている関連会社以外の第三者の目的のために、または第三者の利益のためにスプリンクラーのサービスを利用すること、(v) スプリンクラーのサービス上で、ウイルス等の有害なプログラムを作成し、または感染させること、または(vi) 直接的または間接的に、スプリンクラーのサービスと競合する製品またはサービスを開発する目的でプラットフォームを使用または表示すること。

3. 契約期間および契約終了

3.1 本契約の期間は発効日に開始し、オーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方の満了または終了まで継続します(以下「契約期間」といいます)。各オーダーフォームおよびSOWは、各文書に記載されているとおり、それぞれの契約期間を有しています。

3.2 当事者の一方は、他方当事者が、本契約またはオーダーフォームもしくはSOW、あるいはその両方の重大な違反を犯し、かかる違反に関する書面による通知を受領後30日以内に是正されなかった場合、本契約、すべてのオーダーフォームおよびSOWを解除することができます。

3.3 本契約の満了または終了時点で、(i) スプリンクラーの違反のみに起因する終了の場合、スプリンクラーは、事前に支払われた料金のうち、契約終了日後のサービスに対応する料金を返金するものとします。(ii) 上記(i)以外の理由(お客様の違反のみに起因する終了の場合を含む)で終了する場合、お客様は契約終了日までの料金全額、および適用されるオーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方の残りの期間までの料金全額を支払うものとします。(iii) プラットフォームを使用するすべての権利は直ちに消滅し、プロフェッショナルサービスの提供は直ちに終了します。(iv) 開示当事者の要求に応じて、各当事者は30日以内に、他方当事者の秘密情報を返却または破棄するものとします。(v) 第2条および第6~12条、およびその他の条項のうちその条件または趣旨により終了後も存続することが予定されるものについては、終了後も有効に存続するものとします。

3.4 終了発効日から30日以内に、お客様の要求に応じて、スプリンクラーは使用可能なすべてのカスタマーコンテンツをプラットフォームから抽出します。両当事者は、許容できる転送方法(通常、スプリンクラーは転送用にSFTPを提供しています)について合意します。お客様のアカウントが終了日以前に無効化された場合、それらのアカウントに含まれるデータは使用できなくなるため、お客様はアカウントを無効化する前にデータを抽出する必要があります。かかる30日の期間が過ぎた後は、スプリンクラーはカスタマーコンテンツを維持または返却する義務を負わないものとします。この抽出の結果、スプリンクラーが負担した合理的な費用は、お客様が支払う責任を負うものとします。

4. 料金および支払い

4.1 お客様は、適用されるオーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方に別段の記載がない限り、請求日の30日以内に、適用される各オーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方に定めた料金（総称して「料金」）の全部をスプリンクラーに支払うものとします。お客様は、不当な目的によらない限り、お客様が請求書を受領してから5営業日以内にスプリンクラーに書面で通知することにより、その対象である料金（「異議申立料金」といいます）の支払いを保留することができます。ただし、異議申立料金以外のすべての料金は適時に支払われるものとし、異議申立料金は異議の解決後10日以内に支払われるものとします。

4.2 オーダーフォームに定めるすべての料金は前払いとし、取消および返金はできないものとします。また、かかる料金は、適用されるオーダーフォームまたはSOWあるいはその両方に別段の記載がない限り、現実の使用量に基づくものではなく、購入されたスプリンクラーのサービスに基づきます。お客様は、適用されるSOWに記述されているプロフェッショナル サービスを遂行するためにスプリンクラーが負担したすべての合理的な費用について、適切な領収書その他の書類がお客様に提出されたときに、スプリンクラーに当該費用を支払うものとします。

4.3 スプリンクラーは、支払期日から15日以内にスプリンクラーが受領できなかった料金について、月1.5%、または法律で認められる最高率の金利のうちいずれか低い方をお客様に請求する権利を留保します。さらに、いずれかの料金または費用が支払期日から30日を過ぎても支払われない場合、スプリンクラーは (i) スプリンクラーのサービスの実施を停止し、(ii) スプリンクラーがサービスを再開する前に全額の支払いを要求することができます。

4.4 すべての料金には税金が含まれません。お客様は、スプリンクラーの収入に基づく税金を除き、本契約に起因して課せられるあらゆる税金を適時に適切な方法で支払うことに同意します。お客様が課税控除を受けている場合、お客様は発効日から5営業日以内に、課税控除番号および非課税証明書をスプリンクラーに提出するものとします。お客様は、お客様による税金の未納または滞納の結果、またはお客様が要求する課税控除が却下された場合に、スプリンクラーが負担した債務または費用について責任を負うものとします。お客様がスプリンクラーに対する料金の支払いから税金を源泉徴収することを法律で義務付けられている場合、お客様は、スプリンクラーが現実的に受領する正味支払金額が当初に定めた料金の全額となるように、かかる源泉徴収税の対象となるすべての料金を増額することに同意します。

5. 保証

5.1 各当事者は、本契約を締結し、本契約に基づく義務を履行する権利および権限を有していること、および、適用され得るあらゆる法を遵守することを表明し、保証します。

5.2 スプリンクラーは、契約期間中に、お客様が本契約で明示的に認められている方法に従ってプラットフォームを使用した場合、プラットフォームがユーザーガイドに従っていること、すべての重要な点において、本契約および各オーダーフォームまたはSOWの条件に従って機能することを保証します。お客様においてプラットフォームがこれを満たしていないと判断した場合、お客様は当該の欠陥について、スプリンクラーが当該欠陥を再現できるに足る詳細な事項を含めて、スプリンクラーに速やかに通知するものとします。この場合、スプリンクラーは特定された欠陥を修正するために商業上合理的な努力を払います。スプリンクラーが当該の欠陥を修正しない場合、いずれかの当事者は影響を受けオーダーフォームまたはSOWを解除することができます。この場合、スプリンクラーはお客様に対する唯一の救済手段として、解除後の期間に相当する前払い料金を払い戻します。この保証はプラットフォーム

に関する問題またはプラットフォームに対する損害が以下の原因による場合には適用されません。(i) お客様による過失、乱用、誤用、不適切な取り扱いまたは使用（あるいはその両方）、(ii) スプリンクラーまたはその請負業者以外の者が行った変更、(iii) ユーザーガイドに従わずにプラットフォームを操作した場合、(iv) 不可抗力事象。

5.3 法律で認められる最大限の範囲で、本条に定めるものを、唯一の保証及び保障に対する救済とします。スプリンクラーのサービス（そのすべての機能を含む）には、明示的または黙示的か、口頭または書面によるかを問わず、コンテンツの正確性、非侵害、不干涉、商品性もしくは特定目的への適合性、またはスプリンクラーのサービスが中断なく、適時に、かつエラーのない状態で利用できること（ただしこれらに限定されません）等に対する表明または保証は、本規約に明記されているもの以外にはありません。

6. 補償・損害賠償

6.1 スプリンクラーは、スプリンクラーのサービス（コンテンツおよびコネクテッド サービス許可の使用を除く）が、本契約に基づき許可される内容に従ってお客様が使用する場合において、第三者が、当該第三者の知的財産権を侵害しているという主張に基づき、お客様およびその関連会社（「顧客側当事者」といいます）に対して起こした請求、訴訟、その他の法的措置（「法的措置」といいます）に起因して顧客当事者が被った損失、債務、費用、経費（合理的な弁護士費用と経費を含む）、罰金、判決により支払いを命じられた金銭、解決金、および損害（「損失」といいます）について補償するとともに、顧客側当事者が損害を被らないよう防御するものとします。スプリンクラーのサービスが、本契約および適用されるオーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方に従って使用されているときに、第三者の権利を侵害していると判断された（または、スプリンクラーがかかる判断がされる可能性があるとは合理的に考えた）場合、スプリンクラーは自己負担にて、(x) お客様のために、影響を受けるスプリンクラーのサービス要素を引き続き使用する権利を入手する、または (y) 影響を受けるスプリンクラーのサービス要素が第三者の権利を侵害せず、かつほぼ同等の機能を提供できるように、その全部または一部を交換または変更するものとします。スプリンクラーが、その単独の裁量により、(x) と (y) のいずれもが商業上合理的ではないと判断した場合、スプリンクラーは影響を受けるスプリンクラーのサービスの提供を終了し、終了したスプリンクラーのサービスに適用される終了後の期間に対する前払い料金をお客様に返還することができます。お客様は、補償を受ける権利および前記の前払い料金の返還を受ける権利が、かかる請求が発生した場合の唯一かつ排他的な権利であることを確認します。

6.2 お客様は、利用上の遵守事項の違反に起因して損害が生じた場合にはその損害を賠償し、スプリンクラーおよびその関連会社（「スプリンクラー側当事者」といいます）に損害を与えないものとします。

6.3 本規約に記載する補償義務は、以下を条件とします。(i) 補償を要求する当事者（「被補償当事者」）が補償を要求される当事者（「補償当事者」）に対し、被補償当事者が法的措置に関する通知を受けてから5日以内に当該の請求に関して通知すること（この条件を満たさなかったために、補償当事者が当該法的措置に対して防御する能力が著しく損なわれない限り、この条件を満たさなかった場合でも、補償当事者はその補償義務を免除されることはありません）。(ii) 補償当事者が当該法的措置の防御および解決に対する完全な支配権を有すること。ただし、被補償当事者の同意を得ない限り、いかなる和解も行うことはできません。（かかる同意は不当に保留または遅延されないものとします）。(iii) 補償当事者の要求に応じて、被補償当事者が防御に対して合理的な協力を行うこと。被補償当事者は自ら選定した弁護士を使用して、自らの費用負担にて、補償対象の請求に対する防御に参加する権利を有しま

す。ただし、不利益な判決を争わずに認めたり、責任があることを認めるなど、防御に不利となるその他の行動を取ったりすることはできません。さらに被補償当事者は、他方当事者が請求に対するすべての責任から無条件に免除されることが和解に含まれている場合、または他方当事者が書面による事前承認を与えた場合（かかる承認は不当に保留されないものとします）を除き、補償対象の法的措置について和解することはできないものとします。

6.4 本条項は、各当事者の他方当事者に対する全責任、および本条項に記載の第三者請求に対する各当事者の唯一の救済手段を定めるものです。

7. 責任制限

7.1 いかなる場合においても、いずれの当事者も、本契約に関連する間接的、特別、付随的、懲罰的、または結果的損害について責任を負わないものとします。これらの損害には、収益または見込み利益の損失、取引の損失、売上の損失、スプリンクラーのサービスに関連するその他の事項を含みますが、これらに限定されません。

7.2 (i) いずれかの当事者の重過失または意図的な違法行為、(ii) 両当事者の補償義務、(iii) 第2.8条の違反を除き、いかなる場合においても、本契約またはお客様によるスプリンクラーのサービスの利用から生じるすべての損害、損失その他の法的請求の原因（契約の債務不履行であるか不法行為であるかを問わず、また過失によるものかどうかに限定されません）に基づくものかを問わず）について、一方当事者が他方当事者に対して負う責任総額は、本契約により、当該の責任の原因となる事象の直前の12か月間にお客様からスプリンクラーに支払われた、または支払われるべき料金の合計金額を超えないものとします。お客様は、スプリンクラーが本契約に定める責任制限及び免責条項に依拠して料金を設定し、本契約を締結したこと、およびそれらが両当事者間での交渉の重要な基盤を形成することを確認します。両当事者は、本契約に定める責任制限及び免責条項は、その本質的な目的が達成されなかったことが判明した場合でも、本契約終了後も存続し、適用されることに合意します。いかなる場合においても、本条項の制限は、本契約に基づくスプリンクラーのサービスに対して支払われるべき料金には適用されません。

7.3 いずれの当事者も他方当事者に対し、不可抗力事象に起因する本契約に基づく義務の不履行または履行の遅延について責任を負いません。

8. 秘密保持

8.1 「秘密情報」とは以下を意味します。(i) 製品計画、設計、ソースコード、マーケティング計画、ビジネス機会、人事、研究、開発、ノウハウを含む企業情報または技術情報（プラットフォーム（既存または計画のもの）を含むスプリンクラーのサービスに関連する上記すべての情報はスプリンクラーの秘密情報であり、お客様の事業に関連する上記すべての情報はお客様の秘密情報です）、および(ii) 情報を開示する当事者が「秘密」等の文言によって秘密情報として指定した、または全体的な状況を鑑みて秘密であると合理的に考えられる情報。秘密情報には、本契約の締結前または本契約期間中に開示された情報が含まれます。秘密情報には、以下に該当する情報は含まれないものとします。(i) 情報を受領した当事者による不正な開示によらずに一般的に利用可能な情報、(ii) 情報を受領した当事者が、秘密情報を適法に保有し開示する法的権利を有する第三者から、秘密情報でないものとして利用可能となった情報、(iii) 情報を受領した当事者が、情報を開示した当事者の秘密情報を利用したりアクセスすることなく開発した情報。

8.2 お客様とスプリンクラーは、本契約に基づく義務を履行するために必要な場合を除いて、いかなる

目的でも他方当事者の秘密情報を使用しないことを相互に合意します。本契約期間中および本契約期間終了後も、情報を受領した当事者は、情報を開示した当事者の書面による事前の承諾を得ることなく、情報を開示した当事者の秘密情報を第三者に開示しないものとします。ただし、以下の場合を除きます。

(i) 本契約に基づいて、情報を受領した当事者がその義務を履行するためにかかる開示が必要な場合、または (ii) 法律で要求される場合（ただし、かかる開示を義務付けられた当事者は、法律で認められる範囲で、かかる要求について他方当事者に事前に通知するものとします）。情報を受領した当事者は、従業員および請負業者による本条項および適用される本契約の規定へのコンプライアンスについて責任を負い、各従業員および請負業者から、開示当事者の秘密情報の秘密を保持すること、及び情報を受領した当事者が本契約に基づく義務を履行するために必要な場合に限りかかる秘密情報を使用する旨の同意を得るものとします。なお、お客様はスプリンクラーのサービスを利用している事実を公表することはできませんが、スプリンクラーのサービスの用途、機能、またはその他の側面（プラットフォームのスクリーンショットおよび特定の機能を含む）に関するすべての詳細はスプリンクラーの秘密情報であり、開示することはできません。

9. データ保護

本契約の発効日の時点において www.sprinklr.com/ja/terms/ に存在するスプリンクラーのデータ処理補足契約（参照版）は、本契約の内容として組み込まれ、本契約の一部をなすものとします。

10. 準拠法

本契約は、抵触法の原則にかかわらず、日本法に準拠するものとします。両当事者は、本契約に起因または関連して生じる訴訟その他の法的紛争について、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることを取消不能な形で同意します。

11. 雑則

11.1 本契約には、添付書類、付記事項のほか、本契約において参照されるあらゆる文書（利用上の遵守事項、SLA、または該当する場合にはデータ処理契約などを含みますが、これらに限定されません）が含まれます。本契約ならびに各オーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方は、本契約の主題に関する両当事者間の完全な合意を定めるものであり、以下に優先するものとします。(i) 購入注文書に事前に印刷された条件（これは効力を有しないものとします）。(ii) 本契約の主題に関する両当事者間の従前または現在のすべての了解事項。これには、本契約日以降に本契約に従って開示される秘密情報に関連する両当事者間の個別の秘密保持契約を含みます。本契約、オーダーフォームおよびSOWの変更、または権利の放棄は、両当事者が署名をした書面による場合にのみ有効になるものとします。お客様は、本契約の締結をもって、本契約のもとで締結される本契約書、オーダーフォームまたはSOWに明確に定められた内容以外には、スプリンクラーがお客様を本契約締結へ誘導するためにいかなる表明もしていないことを、本契約書の締結をもって認め同意したものとします。お客様は、本契約書、オーダーフォームまたはSOWに記載されていない事項に依拠することができないものとします。

11.2 いかなる場合においても、いずれの当事者も、本契約に基づく他方当事者に対する訴訟について、当該の請求権の発生日から2年を過ぎた場合、当該請求権にかかる訴訟を提起しません（かかる制限が適用法令によって認められる場合）。

11.3 本規約に明記されている場合を除き、本規約で定めた救済が排他的な救済となります。

11.4 当事者の一方は、(i) 関連会社に対し、(ii) 合併に関連して、契約当事者がかかる合併で存続で

きなくなった場合、または (iii) 本契約に関連する契約事業体の資産のすべてまたは実質的にすべてを売却する場合、本契約の全部または一部を譲渡することができます。本条項に明記されている場合を除き、いずれの当事者も、他方当事者の書面による事前承諾を得ずに、本契約に基づく権利または義務を譲渡することはできません。本条項に違反した譲渡は無効となります。

11.5 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、お客様をスプリンクラーの顧客として特定することがあります（名前およびロゴ）。その他の場合におけるいずれかの当事者の名前とロゴの使用はすべて、所有当事者の事前検討と承認を必要とします（かかる承認は不当に保留されないものとします）。

11.6 スプリンクラーは、内部の業務目的または運営目的、あるいはその両方の目的のみのために、スプリンクラーのサービスの実施および使用を通じて獲得した、個人を特定しない、集計された匿名による統計データ（「統計データ」といいます）を使用する世界的、恒久的、取消不能な権利およびライセンスを有します。ただし、スプリンクラーは第三者と、お客様、顧客ユーザーの身元を特定できる統計データ、または第8条に従って許可されている情報を除く秘密情報を共有することはありません。

11.7 本契約のいかなる規定も、両当事者間に組合、パートナーシップ、または合併事業を形成するものではありません。いずれの当事者も、本契約に明記されている以外の表明または保証によって本契約の締結を促されておらず、またいずれの当事者もかかる表明または保証に依拠していません。管轄裁判所が、本契約のいずれかの条項が執行不能であると判断した場合、その他のすべての条項は依然として有効に存続し、執行不能な条項は、執行不能な条項の意図と経済効果を最もよく達成できる執行可能な条項に差し替えられます。

11.8 本規約の規定とSOWまたはオーダーフォームの規定との間に矛盾があった場合には、SOWまたはオーダーフォーム、あるいはその両方が適用される事項に関しては、適用されるSOWまたはオーダーフォームの条件が優先するものとします。

11.9 お客様は、本契約に従って提供されるすべてのスプリンクラーのサービスにプライバシーポリシー (<https://www.sprinklr.com/ja/privacy/>) が適用されることに同意します。

12. 本規約の変更

スプリンクラーは、お客様に通知することによっていつでも本規約を変更することができます。**かかる通知は、お客様に対する電子メールの送付またはスプリンクラーのウェブサイト上での変更の公表をもって行うものとします。**本規約の変更が本サービスの使用に関するお客様の権利に重大な影響を与える場合は、お客様は、本サービスの使用を打ち切ることができます。本規約の変更が通知された後もお客様が本サービスの利用を続ける場合は、お客様が変更後の本規約に同意したものとみなされます。