



## 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、スプリンクラー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スプリンクラーの商品ラインナップに対する理解を深めていただき、スプリンクラーとのマスターサービス契約の内容の検証を円滑にすることを目的としています。現場の方々にはスプリンクラーの事業活動についてご存知ですが、契約内容を検証していただく弁護士その他契約法務の専門家の方々にはスプリンクラーの事業内容、購入される製品／サービス、および、スプリンクラー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、法務の専門家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？**

スプリンクラーは、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種類以上ある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、お客様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お客様ご自身で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。また、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、ログインデータおよび自己申告の個人情報等、お客様の従業員その他スプリンクラープラットフォームを使用する個人から提供されるデータも収集します。

➤ **スプリンクラーはデータをどのように保護しますか？**

データ保護とデータ保護法制の遵守は、スプリンクラーにとって極めて重要です。スプリンクラーはデータ処理者として、データ処理補足条項（DPA）をすべてのスプリンクラーのお客



様に提供しています。こちらは<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>よりご利用いただけます。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) および Swiss-US プライバシー シールド (Swiss-U.S. Privacy Shield) の認定を受けています。

スプリンクラーは、委託している再委託業者（復処理者）のすべてを明らかにすることを含め、自社のデータ処理業務に関して透明性の確保に取り組んでいます。再委託業者（復処理者）の一覧も、<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>よりご覧いただけます。

スプリンクラーのプラットフォームでは、ユーザーインターフェイスまたはAPI経由もしくは両者の効率的な手段で、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）の要求ができ、これに対し、同様の方法で直接、効率的に応えられるようにするための手順を定めています。

スプリンクラーは、一人ひとりの従業員に対してデータ保護・守秘義務の認識を徹底させています。一人ひとりの従業員が、データ保護と情報セキュリティの研修を必ず受講し、正式にデータ秘匿性に対する責任を負っています。スプリンクラーは、社内の重要部門のリーダーで構成するデータ保護運営委員会を設置し、また、経験を積んだデータ保護責任者を任命しています。

#### ➤ 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。すなわち、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によって提供します。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 HIPAA 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、スプリンクラーのシステムから禁止コンテンツを投稿できないようにする、というスプリンクラーが実施しなければならない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、スプリンクラーがお客様に提供するアクセス、およびスプリンクラーのセキュリティ環境について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スプリンクラー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、特定のSOWに基づき作業に従事している名前の記載のある担当の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。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について



では、マルチテナント環境のお客様による監査、検査または承認に対応することはできません。この方針は、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見かけ上（または実際上の）影響が及ば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契約（MSA）の第3.4条に従って、終了発効日から30日以内に、かつ請求に応じて、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。お客様とスプリンクラーは、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<https://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。スプリンクラーの事業の拡大には、顧客層全体にわたるサービスレベルの均一化が欠かせないため、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<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>でご覧になれます。スプリンクラーは、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、スプリンクラー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。そのため、お客様にはこの規約を修正せずにそのまま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、請求書記載の日から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要です。

➤ **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」上で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取得するプラットフォームはスプリンクラーのお客様にただちに利用可能なプラットフォームで、すでに1,000を超えるお客様が使用しており、有効化するだけで使えるようになるものです。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？**

MSAの第6.1条に従い、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、スプリンクラーのプラットフォームは自信をもっておすすめできるものであるため、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、スプリンクラーの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、各当事者の責任は両当事者間の契約の価値に直接関連付けられるべきものです。この目標を達成するために、スプリンクラーは当事者双方について間接損害を除外しています。さらに、契約における直接損害に対するスプリンクラーの相互の責任の限度額は、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。直接損害に対する賠償の制限には、次の3つの例外があります。(i) 当事者のいずれかを問わずその重過失または故意による違法行為、(ii)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) スプリンクラーのMSAに定めた各当事者の標準的な補償義務の場合です。スプリンクラーのプラットフォームと知的財産はスプリンクラーの基盤であり、お客様がスプリンクラーの知的財産を悪用しようとした場合、スプリンクラーは、損害賠償の種類を問わずお客様の責任に制限を加えることには同意いたしかねます。



# スプリンクラー マスターサービス契約 (MSA)

## 1. 定義

「利用上の遵守事項」とは、<https://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、直接的または間接的に本契約の当事者を支配する法人、本契約の当事者に支配される法人、または本契約の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す。

「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。

「お客様ユーザー」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。お客様ユーザーの例としては、お客様および代理店の従業員や請負業者などがあります。

「データ処理補足契約」とは、<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>に掲載するスプリンクラーのデータ処理補足契約を意味します。

「不可抗力事由」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、お客様ユーザー以



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、該当するオーダーフォームに明記された、お客様がインターネット経由でアクセスす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に記載されているとおりお客様が提供を受けることを選択した、プラットフォーム以外のスプリンクラーのソーシャル メディア サービスを意味します。

「SLA」とは、<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>に掲載するスプリンクラーの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広く提供するためにプラットフォームに加える修正、更新、および変更を意味します。アップデートには新しい特長、機能および性能の提供は含まれません。これらについては追加料金を申し受けており、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、使用权

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、権原および権益を有します。

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、権原および権益を有します。

2.3 本契約の条件に従うことを条件として、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、該当するオーダーフォームに指定されている数のお客様ユーザーのみがアクセスし使用することができます。お客様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。お客様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 本契約の各条項を遵守することを条件として、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。ただし、お客様は、お客様ユーザー全員に本契約（利用上の遵守事項を含みますが、これに限定されません）を確実に遵守させる責任を負うとともに、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、その全文が本契約の一部を構成するものとし、お客様はこれ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、その全文が本契約の一部を構成するものとし、スプリンクラーはこれ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) 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を発見しようとする試み、(iii) プラットフォームの修正、翻訳、またはプラットフォームに基づく派生著作物の作成、(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または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、または(v) 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閲覧すること。



### 3. 契約期間および契約終了

3.1 本契約の期間は初回オーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方の発効日（以下「発効日」といいます）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、かかる違反が相手方からの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、相手方は、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) お客様の違反のみに起因する終了の場合、お客様は契約終了日までの料金全額、および該当するオーダーフォームまたはSOW、あるいはその両者の残存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) 各当事者は30日以内に、他方当事者の秘密情報を開示当事者の要求に応じて返却または破棄するものとします。(v) 第2条および第6～11条、その他その条件または趣旨により終了後も存続することが意図されている条項については、終了後も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してください。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、お客様が支払うものとします。

### 4. 料金および支払い

4.1 お客様は、該当す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、該当す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」といいます）の全額をスプリンクラーに支払うものとします。お客様は、請求書の受領後5営業日以内に、合理的な理由を付して金額に異議があることをスプリンクラーに書面で通知した料金（「異議申立料金」といいます）については、そ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、該当す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、該当するSOWに記述されているプロフェッショナルサービスの履行に際してスプリンクラーに発生したすべての合理的な実費を、適切な領収書その他の証憑書類の提出を受けた後にスプリンクラーに償還するものとします。

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、月利1.5%、または法律で認められる最高利率のうちいずれか低い方で計算した利息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実費が支払期日から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履行を停止し、(ii) スプリンクラーがサービスの履行を再開する前にその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支払うことに同意します。お客様が免税される場合、お客様は発効日から5営業日以内に免税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もしくは滞納の結果として、またはお客様が主張した免税が認められなかった場合に、スプリンクラーに生じた債務または費用を負担する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、もしくは均等割を支払うこと、またはその両方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受領する正味支払金額が当初に定めた料金の満額となるように、かかる源泉徴収税の対象となるすべての料金に加算して支払うことに同意し、オーダーフォームもしくはSOWまたはその両方に記載された料金を均等割分だけ減額する権利を有しないものとします。

## 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、およびすべての適用ある法律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実質的にユーザーガイドに適合すること、および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。お客様は、プラットフォームが前述の保証を満たしていないと判断した場合、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十分な詳細を含め、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復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復しない場合、いずれの当事者も、影響を受けた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、解除後の期間に対応する前払い料金を払い戻します。この保証は、以下を原因とするプラットフォームの問題または被害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、または（iv）不可抗力事由。

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排他的な保証および保証違反に対する救済とし、本契約に明示的な記載がある場合を除き、スプリンクラーのサービス（そのすべての機能を含む）は、コンテンツの正確性、非侵害、不干渉、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に関するものを含め（ただしこれらに限定されません）、明示、黙示、口頭または書面を問わずいかなる種類の表明または保証も伴うことなく、「現状のまま」で提供されます。

## 6.補償・損害賠償

6.1スプリンクラーは、お客様およびその関連会社（「お客様側当事者」といいます）に対し、お客様が本契約に基づき認められている方法で使用した場合に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）が第三者の知的財産権を侵害しているとして、お客様側当事者が第三者から請求、訴訟、訴えまたは法的措置（「請求等」といいます）を提起され、それに起因してお客様側当事者に損失、債務、費用、支出（合理的な弁護士費用および弁護士の実費を含みます）、罰金、判決による確定債務、和解金および損害（「損失等」といいます）が生じた場合、これらの損失等を補償し、防御し、損害を及ぼさないものとします。スプリンクラーのサービスが本契約および該当す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た場合に第三者の権利を侵害していると判示された（または判示される可能性があるとしてスプリンクラーが合理的に考えた）場合、スプリンクラーは自己の費用負担にて、（x）スプリンクラーのサービスのうち影響を受ける要素の使用を継続する権利をお客様のために確保し、または（y）スプリンクラーのサービスのうち影響を受ける要素が第三者の権利を侵害せず、かつ実質的に同等の機能を実現できるように、その全部または一部を交換または修正するものとします。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応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失等が生じた場合には、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）に補償し、防御し、損害を与えないものとします。

6.3本契約に記載する補償義務は、以下を条件とします。（i）補償を求める当事者（「被補償者」）が補償を求められる当事者（「補償者」）に対し、被補償者が請求に関する通知を受け



てから5日以内に当該請求等に関して通知すること（この条件を満たさなかった場合でも、それにより補償者の当該請求等の防御能力が著しく損なわれない限り、補償者がその補償義務を免除されることはありません）。(ii) 補償者が当該請求等の防御および和解に対する完全な支配権を有すること。ただし、被補償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) 補償者の要求に応じて、被補償者が防御に対して合理的な協力を行うこと。被補償者は自ら選定した弁護士を立てて、自らの費用負担にて、補償対象の請求等に対する防御に参加する権利を有します。ただし、判決を承認し、責任を認め、または防御に不利益となるその他の措置を取ることはできません。さらに被補償者は、他方当事者がすべての請求等に対する全責任を無条件に免除されることと和解に含まれている場合、または他方当事者が事前に書面で承諾した場合（かかる承諾は不当に保留されないものとします）を除き、補償対象の請求について和解することはできないものとします。

6.4 本条は、本条に記載された第三者請求に関する各当事者の他方当事者に対する全責任、および各当事者の唯一の救済手段を定めたものです。

## 7. 責任の制限

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、または派生的損害賠償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、収益もしくは見込み利益の逸失、または取引の逸失、売上の逸失、または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条の違反のいずれか、または全部の場合を除き、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、損失および訴訟原因（契約上、不法行為（過失を含みますが、これに限定されません）上その他を問いません）について、一方当事者が他方当事者に対して負う賠償責任総額は、通算で、本契約に基づき当該の責任の原因となる事由の直前の12か月間にお客様からスプリンクラーが受領した、またはスプリンクラーに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の制限ならびに保証および損害賠償に関する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の制限および除外ならびに免責条項がその本質的な目的を果たせ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、本条の制限は、本契約に基づき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 いずれの当事者も相手方に対し、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、開発またはノウハウを含む企業情報または技術情報（これらのうちプラットフォーム（既存または計画中のもの）を含むスプリンクラーのサービスに関連するものすべてが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ものすべてがお客様の秘密情報となります）、および(ii) 開示当事者が「秘密」もしくは「専有」情報に指定した、または全体的な状況を鑑みて秘密であると合理的にみなされる情報。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。ただし、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) 一般的に利用可能な、または受領当事者による不正な開示によらずに一般的に利用可能となった情報、(ii) 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、秘密保持義務を負うことなく受領当事者に利用可能である、または利用可能となった情報、または(iii) 受領当事者が開示当事者の秘密情報を利用することなく、当該秘密情報へのアクセス権がない者を使用して独自に開発した情報。

8.2 お客様とスプリンクラーは各自、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、いかなる目的でも相手方当事者の秘密情報を使用しないことに同意します。本契約期間中および本契約期間終了後、いずれの受領当事者も、開示当事者の書面による事前の承諾を得ることなく、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) 本契約に基づく受領当事者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）。受領当事者は、自己の従業員および請負業者に本条および適用される本契約の規定を遵守させる責任を負うものとし、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、および本契約に基づく受領当事者の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ことについて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すが、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）に関する詳細はすべて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

両当事者は、個人データの処理に関して、お客様が管理者であり、スプリンクラーが処理者であること（それぞれの用語についてはデータ処理補足契約における定義によります）を承諾し、合意します。<https://www.sprinklr.com/ja/terms/>にある本契約の発効日の時点の最新版のスプリンクラーのデータ処理補足契約は、本契約の一部を構成し、本契約の各条項の適用を受けるものとなります。



## 10. 準拠法

本契約は、抵触法の原則を除いて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、訴えまたは法的手続について、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることに取消不能な形で同意します。両当事者は、本契約、オーダーフォームまたはSOW、あるいはその両方に関連または起因する訴え、訴訟または法的手続において陪審審理を受ける権利を無条件に取消不能な形で放棄します。

## 11. 雑則

11.1 本契約には、本契約において言及されている添付書類、付属書類その他の文書（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）がその一部を構成しています。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たものであり、以下に優先されます。(i) 購入注文書にあらかじめ印刷された条件（これについては何ら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、本契約の主題に関する両当事者間の個別の秘密保持契約で、本契約締結日以降に本契約に従って開示される秘密情報に関係するものを含みます。スプリンクラーは、お客様に書面で通知した上でいつでも本契約を合理的な内容である限り変更することができます。その場合の通知は、お客様にEメールをお送りするか、スプリンクラーのウェブサイトに変更部分を掲載する形で行います。万一、本契約の変更によってスプリンクラーのサービスのご利用に関するお客様の権利に著しい影響が生じる場合、当該サービスの利用をおやめになることができます。本契約の変更の通知後にスプリンクラーのサービスのご利用を継続された場合は、変更後の本契約に同意いただいたものとみなします。お客様は、本契約の締結をもって、本契約または本契約に基づき締結されるオーダーフォームもしくはSOWに明確に定められた表明以外には、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確認し、同意したこととします。お客様は、本契約、オーダーフォームまたはSOWに記載されている以外の表明については、いかなる種類のものであってもこれに依拠したものではないことを確認します。

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を請求権の発生日から2年経過後に提起することはできません（ただし、この条項は法令で提訴期間の制限が認められる場合に適用されます。）。

11.3 本契約に明示的な定めがある場合を除き、本契約で定められている救済は、非排他的な救済となります。

11.4 いずれの当事者も、(i) 関連会社に対してする場合、(ii) 契約事業体が存続会社とならない合併に関連する場合、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の売却に関連する場合は、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であることを明らかにする（名前およびロゴ）ことがあります。その他の場合の当事者の名前およびロゴの使用については、それらを所有する当事者の事前の審査と承認を要します（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、スプリンクラーのサービスの実施および使用を通じて得た、個人を特定しない、集計／匿名化された統計データ（「統計データ」といいます）を、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使用する全世界を対象とした恒久的、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、お客様、お客様ユーザーが特定される統計データ、または第8条に基づき許可される場合を除きお客様の秘密情報を第三者と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、両当事者間に社団、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引き続き有効に存続し、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るものとします。

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、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、該当する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。