

Master Subscription Terms and Conditions

マスターサブスクリプション基本取引条件

These master subscription terms and conditions (including the Addendums) (“**Master Terms**”) are entered into as of the date of the last party to sign the first Order placed under these Master Terms (“**Effective Date**”) and are between the entity described as Sitecore on such Order (“**Sitecore**”) and the entity described as Customer on such Order (“**Customer**”).

These Master Terms apply to Orders entered into between Sitecore and Customer. The term “Order” is defined in Section 1 below. All Orders will be governed by the terms and conditions contained in these Master Terms. Orders may relate to one or more of the Sitecore Products or Services listed in the table below. These Master Terms, together with the DPA and all Orders, constitute the “**Agreement**” between the parties.

本マスターサブスクリプション基本取引条件（追加文書を含む）（「**基本取引条件**」）は、本基本取引条件に基づき発注された最初の注文書に両当事者が署名した日付（「**発効日**」）において締結され、当該注文書にサイトコアとして記述されたサイトコア法人（「**サイトコア**」）および当該注文書にカスタマーとして記述された法人（「**カスタマー**」）間のものです。

本基本取引条件はサイトコアおよびカスタマー間で締結された注文書に適用されます。「注文書」は下記セクション 1 に定義されています。全ての注文書は本基本取引条件に含まれる条件および条項が適用されます。注文書は以下の表に記載されている単一または複数のサイトコア製品または本サービスに関係することがあります。本基本取引条件は、DPA および全ての注文書とともに両当事者間の「**本契約**」を構成します。

Sitecore Product or Service Description		サイトコア製品及びサービスの記述	
SaaS Products	This Sitecore Product relates to Sitecore’s subscription-based software-as-a-service products, including any Sitecore Technology made available to Customer as part of the SaaS Products. Orders including SaaS Products will additionally be governed by the terms and conditions in Addendum A and the DPA.	SaaS製品	本サイトコア製品は、SaaS製品の一部としてカスタマーへ利用可能とされるサイトコアテクノロジーを含む、サイトコアのサブスクリプション・ベースのソフトウェア・アズ・ア・サービス製品に関係します。SaaS製品を含む注文書はさらに、追加文書AおよびDPAに定める条項に準拠します。
Hosted Services	This Service relates to Sitecore’s subscription-based platform-as-a-service, infrastructure as-a-service, or other cloud hosting services, including any Sitecore Technology made available to Customer as part of the Hosted Services. Orders including Hosted Services will additionally be governed by the terms and conditions in Addendum A and the DPA.	ホスト型サービス	本サービスは、ホスト型サービスの一部としてカスタマーに利用可能とされるサイトコアテクノロジーを含む、サブスクリプション・ベースのプラットフォーム・アズ・ア・サービス、インフラストラクチャー・アズ・ア・サービス、またはその他のクラウドホスティングサービスに関係します。ホスト型サービスを含む注文書はさらに、追加文書AおよびDPAに定める条項に準拠します。
Software	This Sitecore Product relates to Sitecore’s subscription-based on-premise software products,	ソフトウェア	本サイトコア製品は、サイトコアが提供するパッチ、アップデートまたはアップグレードを含む、サイトコア

	including any patches, updates or upgrades provided by Sitecore. Orders including Software will additionally be governed by the terms and conditions in Addendum B.	のサブスクリプション・ベースのオン・プレミスソフトウェア製品に関係します。ソフトウェアを含む注文書はさらに、追加文書 B の条件に準拠します。
Consulting Services	This Service relates to professional consulting services, whether provided remotely or onsite at Customer facilities. Orders including Consulting Services will additionally be governed by the terms and conditions in Addendum C.	コンサルティングサービス 本サービスは、カスタマーの施設にてリモートまたはオンサイトより提供されるプロフェッショナルコンサルティングサービスを意味します。コンサルティングサービスを含む注文書はさらに、別紙 C の条件に準拠します。
Training Services	This Service relates to professional training services, including remote training, web-based training, and onsite classes. Training Services may consist of participating in publicly available classes, scheduling Customer-specific training, or subscribing to eLearning classes. Orders including Training Services will additionally be governed by the terms and conditions in Addendum D.	トレーニングサービス 本サービスは、リモートトレーニング、ウェブベーストレーニングおよびオンサイトクラスを含むプロフェッショナルトレーニングに関係します。トレーニングサービスは、一般に公開されているクラスへの参加、カスタマー固有のトレーニングのスケジュール、または e ラーニングクラスの購読が含まれる場合があります。トレーニングサービスを含む注文書はさらに、別紙 D の条件に準拠します。

GENERAL TERMS AND CONDITIONS RELEVANT TO ALL ORDERS

全注文書に関する一般取引条件

- 1) **FRAMEWORK.** These Master Terms act as a framework agreement under which the parties can enter into Orders. An “**Order**” consists of an order form for one or more Sitecore Products and Services which is separately executed by Sitecore and Customer on or after the Effective Date and which states its intention to be governed by these Master Terms. An Order may incorporate attachments or exhibits that contain additional information relevant to a particular Sitecore Product or Service. Affiliates of the parties may agree to operate under these Master Terms, and in such event, the Affiliates may enter into an Order (“**Affiliate Order**”) and agree to be bound by these Master Terms. The Affiliate Order, and any further Affiliate Orders entered in between such parties, shall form a separate “**Agreement**” between the parties thereto, and in such regard references to the parties in these Master Terms and DPA (if applicable) shall be construed as references to the parties to the Affiliate Order.
- 1) **フレームワーク** 本基本取引条件は、両当事者による注文書を締結するためのフレームワーク契約として機能します。「**注文書**」は、発効日またはそれ以降にサイトコアおよびカスタマー間で別途締結され、かつ本基本取引条件が適用される意図を表明する、単一または複数のサイトコア製品または本サービスの注文書から構成されます。注文書には、特定のサイトコア製品または本サービスに関連する追加情報を含む、添付文書または別紙が組み込まれることがあります。両当事者の関連会社は、本基本取引条件に基づき活動することを合意することができ、その場合、関連会社は注文書（「**関連会社注文書**」）を締結し、本基本取引条件により拘束されることを合意することができます。関連会社注文書および当該当事者で締結されたその他の関連会社注文書は、当該当事者間で個別の「**契約**」を形成するものとし、その場合、本基本取引条件およびDPA(該当する場合)における当事者らへの言及は、関連会社注文書当事者らへの言及として解釈されるものとします。
- 2) **THIRD PARTY ACCESS AND RIGHTS**
 - a) **Affiliate use rights.** Where specifically stated in the Order (as part of the Permitted Usage or otherwise), Customer may authorize its Affiliates to use and access the Sitecore Products and Services provided under such Order. Customer shall ensure compliance with the Agreement by any such Affiliates and is responsible for and fully liable for the acts or omissions of such Affiliate as if it were Customer’s acts or omissions.
 - a) **関連会社による使用の権利** 本注文書に（許可された使用の一部またはその他として）具体的に記載のある場合、カスタマーは、当該注文書に基づいて提供されるサイトコア製品およびサービスの使用およびアクセスを自社の関連会社に許可することができます。カスタマーは、当該関連会社による本契約の遵守を保証し、当該関連会社の作為または不作為について、カスタマーの作為または不作為と同様にすべての責任を負います。
 - b) **Authorized Third Parties.** Customer may permit Authorized Third Parties to assist Customer in the access, implementation and use of the Sitecore Products and Hosted Services, provided such activities are for the direct benefit of Customer (and not any third party) and within the scope of Customer’s own usage rights under the Agreement. Customer shall ensure compliance with the Agreement by its Authorized Third Parties and is responsible for and fully liable for the acts or omissions of its Authorized Third Parties as if it were Customer’s acts or omissions.
 - b) **承認された第三者** カスタマーは、サイトコア製品およびホスト型サービスのアクセス、導入および使用において、承認された第三者がカスタマーを支援することを許可することができますが、当該活動は（第三者ではなく）カスタマーの直接の利益のためであり、本契約に基づくカスタマー自身の使用権の範囲内であることを条件とします。カスタマーは、当該承認された第三者による本契約の遵守を保証し、当該関連会社の作為または不作為について、カスタマーの作為または不作為と同様に責任を負い、すべての責任を負います。
 - c) **No Third-Party Rights.** Nothing in the Agreement confers on any third party the right to enforce any provision of the Agreement. Except as provided for
 - c) **第三者権利の不存在** 本契約のいかなる条項も、本契約の条項を法的に強制する権利を第三者に付与するものではありません。本条の上記において規定がある場合を除き、各注文書は、カスタマー

above in this Section, each Order only permits use by and for the legal entity defined as the Customer.

- 3) **RESTRICTIONS ON USE.** Except as specifically authorized under the Agreement, by applicable law or by Sitecore in writing, Customer will not (i) modify, disclose, disassemble, decompress, reverse compile, reverse assemble, reverse engineer, or translate the Sitecore Products, Services or Documentation, (ii) rent, lease, lend, distribute, sell, assign, license, or otherwise transfer the Sitecore Products, Services, Documentation or any portion thereof, or (iii) create any derivative works of the Sitecore Products, Services or Documentation.

4) **SUPPORT**

- a) For each Order including Sitecore Products and/or Hosted Services, Sitecore will provide Support during the applicable Subscription Term.
- b) Where Customer provides ideas, proposals, improvements or other suggestions about the Sitecore Products or Services through Support (“**Support Feedback**”), Customer grants Sitecore a royalty-free, worldwide, transferable, sublicensable, irrevocable, perpetual license to use such Support Feedback for the development of Sitecore Products and Services, without restriction and without any compensation due to Customer.

- 5) **WARRANTIES.** Each party represents and warrants that it is duly organized, validly existing, and in good standing under the laws of the jurisdiction of its incorporation or organization, and that it has all requisite power and authority to carry out its obligations described in the Agreement. Additional warranties in relation to the Sitecore Products and Services are addressed in the Addendums to these Master Terms.

- 6) **DISCLAIMER OF WARRANTIES.** Except as expressly set forth in Section 5 and in the warranty sections of the Addendums, or to the extent any warranties implied by law cannot be waived, Sitecore makes no warranty of any kind, whether express or implied, statutory or otherwise. Sitecore expressly disclaims all implied warranties, including but not limited to any implied warranties of merchantability, non-infringement, fitness for a particular purpose or any warranties arising from course of dealing. Sitecore also expressly disclaims any and all express, implied or statutory warranties that the Sitecore Products and Services will meet customer’s requirements, or that the operation of the Sitecore Products or Services will be

として定義された法人による使用のみを許可します。

- 3) **使用の制限** 本契約、適用法、または書面でサイトコアにより明示的に承認された場合を除き、カスタマーは、(i) サイトコア製品、本サービス、または本文書を、改変、開示、逆アセンブル、展開、リバースコンパイル、リバースアセンブル、リバースエンジニアもしくは変換してはならず、(ii) サイトコア製品、本サービス、または本文書またはそれらの一部を、賃貸、リース、貸与、頒布、販売、譲渡、ライセンスし、もしくはその他の移転をしてはならず、また(iii) サイトコア製品、本サービス、または本文書の二次的著作物を作成してはならないものとします。

4) **サポート**

- a) サイトコア製品および/またはホスト型サービスを含む各注文書について、該当するサブスクリプション期間中、サイトコアはサポートを提供します。
- b) カスタマーがサポートを通じてサイトコア製品またはサービスに関するアイデア、提案、改善またはその他の提案を提供する場合(「**サポートフィードバック**」)、カスタマーはサイトコアに、制限なく、かつカスタマーへの対価の支払いなしに、サイトコアの製品またはサービスの開発のために当該サポートフィードバックを使用する、ロイヤリティ無料、全世界における、移転可能、サブライセンス可能、取消不可能、永久のライセンスを許諾します。

- 5) **保証** 各当事者は、その設立地法に基づき適法に設立され、有効に存在し、かつ適格な状態であり、かつ本契約に記述された義務を実行するすべての必要な権能および権限を有していることを表明し、保証します。サイトコア製品およびサービスに関する追加の保証は、本基本取引条件の追加文書に記載されています。

- 6) **保証の否認** 第 5 条および追加文書の保証に関する条項に明示的に規定されている場合、または法律による黙示の保証が放棄できない範囲を除き、サイトコアは、明示または黙示、法令またはその他に関わらず、いかなる種類の表明も行いません。サイトコアは商業性、非侵害、特定目的への適合性の黙示の保証、または取引の過程から生じるすべての黙示的保証を明示的に否認します。サイトコアはまた、サイトコア製品およびサービスがカスタマーの要件を満たし、またはサイトコア製品または本サービスの運営は中断せず、もしくはエラーが存在しないことについての、あらゆるすべての明示的、黙示的または制定法上の保証を明示的に否認します。本条に定める免責事項は、適用法で許容される最大限の範囲内で適用されるものとし

uninterrupted or error free. The disclaimers in this Section will apply to the maximum extent permitted by applicable law. Customer may have other statutory rights under applicable law, in which case any such statutorily required warranties will be limited to the shortest period permitted by law.

- 7) **THIRD PARTY TECHNOLOGY.** Any implementation of Third Party Technology, including any exchange of data between the Third Party Technology and the Sitecore Products and Services, is the sole responsibility of Customer. Sitecore makes no warranties as to the Third Party Technology or its integration or compatibility with the Sitecore Products and Services, and Sitecore is not responsible for any disclosure, modification or deletion of Customer Data caused by the Third Party Technology.

8) **INDEMNITY**

- a) Sitecore will defend, indemnify and hold harmless Customer and its respective directors, officers, employees, and agents (the “**Customer Indemnitees**”), from and against any third party claims, losses, damages, suits, fees, judgments, costs and expenses finally awarded by a competent court or settled by Sitecore in writing (collectively referred to as “**Customer Claims**”), including reasonable attorneys’ fees incurred in responding to such Customer Claims, that the Customer Indemnitees incur as a result of (i) a claim that any Sitecore Product, Services, Training Material or Deliverable (collectively “**Indemnified Products**”) infringes or violates any third party intellectual property right, or (ii) any personal injury (including death) or damage to tangible property resulting from Sitecore or its Personnel’s acts or omissions. Notwithstanding the foregoing, the following shall apply in respect of any Customer Claims:

- i) Sitecore will have no obligation or liability for that portion of any Customer Claims of infringement arising out of or in connection with: (i) where the Indemnified Product is Software, use of a superseded version of the Software if the infringement would have been avoided by the use of an updated release of such Software; (ii) the combination, operation or use of the Indemnified Product with any software, hardware or other materials not furnished by Sitecore; (iii) any modification of the Indemnified Product not performed by Sitecore; or (iv) any Gen AI Functionality; or (v) any breach by Customer of the Agreement, if

す。カスタマーは、適用法に基づき、その他の法的権利を有する場合があります、その場合、当該制定法上必要とされる保証は、法律上許容される最短期間に制限されます。

- 7) **第三者技術** 第三者技術とサイトコア製品および本サービス間のデータのやりとりを含む第三者技術の導入は、カスタマーの単独の責任です。 サイトコアは、第三者技術またはサイトコア製品またはサービスとの統合または互換性に関して一切の保証を行わず、サイトコアは第三者技術により生じたカスタマーデータの開示、改変または消去について責任を負いません。

8) **補償**

- a) サイトコアは、カスタマー、ならびにその取締役、執行者、従業員、および代理人（「**カスタマーの被補償者**」）を、カスタマーの被補償者が、(i) サイトコア製品、本サービス、トレーニング資料または成果物（総称して「**補償製品**」）が第三者の知的財産権を侵害または違反したという請求、または(ii) サイトコアまたはその人員の作為もしくは不作為から生じた人身傷害（死亡を含む）または財産的損害の結果としてカスタマーの被補償者が負担した、第三者の請求、損失、損害、訴訟、料金、判決、管轄裁判所によって最終的に裁定された費用、またはサイトコアが書面によって和解した経費および費用（総称して「**カスタマーの請求**」）といえます。）について、当該カスタマーの請求に対応するため負担した合理的弁護士費用を含め、防御し、補償し、かつ損害を与えません。上記にかかわらず、以下がカスタマーの請求に関して適用されます：

- i) サイトコアは、以下から生じる、または以下に関連して生じた侵害のカスタマーの請求の部分については、義務または責任を負わないものとします：(i)保証製品がソフトウェアの場合、当該ソフトウェアのアップデートリリースの使用により侵害を回避できた場合の、本ソフトウェアの旧バージョンの使用 (ii) 補償製品とサイトコアにより提供されたものではない他のソフトウェア、ハードウェア、またはその他の資材との結合、運用、または使用 (iii) サイトコアにより実施されていない補償製品の改変、または、(iv) あらゆる Gen AI 機能、または、(v) カスタマーが本

the infringement would have been avoided by Customer not breaching the Agreement;

- ii) If Sitecore reasonably believes Customer's use of an Indemnified Product may be endangered or disrupted, Sitecore may: (i) modify the Indemnified Product so as to provide Customer with a functionally equivalent and non-infringing product; or (ii) obtain a license or access rights for Customer to continue use of the Indemnified Product for the Subscription Term at no additional cost to Customer; or (iii) if Sitecore in its sole discretion determines that neither of the foregoing alternatives is commercially reasonable, then Sitecore may at its option terminate Customer's licence to use the Indemnified Product or terminate the applicable Order and promptly refund the pro rata portion of the fees paid by Customer for the applicable Indemnified Product or terminated Order (as applicable) for the applicable Subscription Term; and
 - iii) to the maximum extent permitted by applicable law, this Section states Sitecore's entire liability and Customer's exclusive remedy for claims of intellectual property infringement.
- b) Customer must (i) provide reasonably prompt written notice of any Customer Claim to Sitecore, (ii) allow Sitecore to assume complete control of the defense or settlement of any Customer Claim, and (iii) provide reasonable cooperation and assistance. Customer may participate at its own expense using counsel of its choice. Customer's failure to perform any obligations under this paragraph (b) will not relieve Sitecore of its obligations under this Section unless Sitecore can demonstrate that it has been materially prejudiced as a result of such failure. Furthermore, Sitecore may not settle any Customer Claim without Customer's prior written consent (which such consent shall not be unreasonably withheld, conditioned or delayed) if such settlement (i) contains a stipulation to or an admission or acknowledgement of any liability or wrongdoing on the part of Customer, or (ii) imposes any obligation or liability upon Customer.

9) LIMITATION OF LIABILITY

契約に違反しなければ侵害を回避できた場合の、本契約のカスタマーによる違反。

- (ii) サイトコアが、カスタマーによる補償製品の使用が危険にさらされ、または中断する可能性があると合理的に判断した場合、サイトコアは、
 - (i) 機能的に同等で侵害のない製品をカスタマーに提供するように、補償製品を改変し、(ii) カスタマーに追加の費用が発生することなく、サブスクリプション期間について補償製品の使用を継続するためのライセンスをカスタマーのために取得し、または(iii)サイトコアがその単独の裁量により上記の代替手段のいずれも商業的に合理的でないと判断した場合、サイトコアはその選択により、補償製品を使用するカスタマーのライセンスを解除し、または該当する注文書を解除し、かつ該当するサブスクリプション期間において該当する補償製品または解除された注文書（場合に応じ）についてカスタマーが支払った料金を、速やかに按分して返金します。
- (iii) 適用法により最大限に許容される範囲において、本条はサイトコアの全ての責任およびカスタマーの知的財産侵害の排他的救済策を記述するものです。

- b) カスタマーは、(i)サイトコアに対してカスタマーの請求の書面による通知を合理的に速やかに行い、(ii) サイトコアに対してカスタマーの請求の防御または和解について完全な支配を行うことを許容し、かつ (iii)合理的な協力及び支援を提供する必要があります。カスタマーは自己の費用において選択した法律専門家を使用して参加することができます。カスタマーが本（b）項の義務を履行しない場合でも、サイトコアが当該不履行の結果実質的に損害を受けたことを立証しない限り、サイトコアを本条に基づく義務から解放するものではありません。さらに、当該和解が(i)カスタマーの責任または不正行為の条項または承認もしくは認識を含む場合、または(ii)カスタマーに義務または責任を課す場合、サイトコアはカスタマーの事前の書面による同意なくして（当該同意は不合理に留保され、条件を付し、または遅延されないものとします）、カスタマーの請求について和解することはできません。

9) 責任の制限

- a) Neither party will be liable for any indirect, incidental, special, consequential, punitive or exemplary damages arising out of or related to the Agreement under any legal theory, even if the party has been advised of, knows of, or should have known of, the possibility of such damages.
- b) Subject to Section 9(c)-(d) below, neither party's aggregate liability under or in relation to the Agreement will exceed the amount of fees paid by Customer for Sitecore Products and Services under the Agreement in the twelve months preceding the first incident giving rise to liability under the Agreement.
- c) Sitecore's aggregate liability under the Agreement for the unauthorized use or disclosure of Personal Data, insofar as it is directly and solely resulting from breach of the DPA, will not exceed the amount of fees paid by Customer for Sitecore Products and Services under the Agreement in the twenty-four months preceding the first incident giving rise to liability under the Agreement.
- d) The exclusions and limits of liability in this Section 9 will not apply to: (i) either party's indemnification obligations under the Agreement; (ii) Customer's violation of the Sitecore Usage Policy; (iii) Customer's use outside the scope of the licences or access rights granted by Sitecore in the Agreement; and (iv) Customer's failure to pay the fees when due under the Agreement. Furthermore, nothing herein will limit a party's liability for that party's wilful misconduct or fraud, or anything else that may not by law be limited or excluded.
- 10) **CONFIDENTIAL INFORMATION.** The term "Confidential Information" means all information disclosed in written, oral, electronic, visual or other form by either party (each a "Disclosing Party") to the other party ("Recipient") and either (a) marked or designated as "confidential" or "proprietary" at the time of disclosure or (b) disclosed in circumstances under which a reasonable person would understand it is to be treated as confidential. Confidential Information does not include information that (i) is or becomes a matter of public knowledge through no fault of the Recipient, (ii) was rightfully in the Recipient's possession free of any obligation of confidence, (iii) was rightfully disclosed to Recipient by a third party without restriction as to use or disclosure, or (iv) is independently developed by Recipient without use of or reference to Disclosing Party's Confidential Information. Recipient will hold the
- a) いずれの当事者も、当該損害の可能性を通知され、認識しており、または認識すべきであったとしても、いかなる法的理論によっても、本契約から、またはこれに関連して生じた間接的、偶発的、特別、結果的、懲罰的または懲戒的損害について責任を負わないものとします。
- b) 以下の9条(c)から(d)に従い、本契約に基づく、またはこれに関連する、いずれの当事者の責任総額も、責任を生じさせた最初の事象に先立つ12か月において該当する注文書に基づき、サイトコア製品および本サービスについてカスタマーにより支払われた料金の金額を超えないものとします。
- c) 個人データの不正使用または開示に対する本契約に基づくサイトコアの責任総額は、DPAの違反から直接かつ単独で生じる限り、本契約に基づく責任の原因となる最初の事象の発生に先立つ24か月間に、カスタマーが本契約に基づいて支払ったサイトコア製品およびサービス料金の金額を超えないものとします。
- d) 本第9条における除外および責任の制限は、(i) 本契約に基づく当事者の補償義務、(ii) カスタマーのサイトコア使用ポリシーの違反、または(iii) 本契約においてサイトコアにより許諾されたライセンスまたはアクセス権の範囲外でのカスタマーによる使用、および(iv) カスタマーが、本契約に基づく支払期日に料金を支払わなかった場合には適用されません。さらに、本契約のいかなる規定も当事者による故意の不正行為もしくは詐欺、または法により限定または除外できないその他についての当事者の責任を制限しません。
- 10) **秘密情報** 「秘密情報」とは、一方当事者（「開示当事者」）により他方当事者（「受領者」）に対し、書面、口頭、電子的、視覚的またはその他の形式により開示されるすべての情報であって、(a) 開示時に「秘密」または「独占」と表示されたもの、または(b) 一般人であれば秘密として取り扱われるべきと理解する状況下において開示されたものを意味します。秘密情報には、(i) 公知であり、または受領者の過失によらずそうなったもの、(ii) 秘密保持義務を負うことなく受領者が正当に保持しているもの、(iii) 使用または開示に関する制限なく、第三者により受領者に正当に開示されたもの、または(iv) 開示当事者の秘密情報を使用または参照することなく受領者により独自に開発されたものを含みません。受領者は、開示当事者から受領した秘密情

Confidential Information received from the Disclosing Party in confidence and will not, directly or indirectly, disclose it to any other person or entity except to Recipient's and its Affiliates' employees and independent contractors who have (x) a need to know, (y) been notified that such information is Confidential Information, and (z) entered into binding confidentiality obligations no less protective of the Disclosing Party than the Agreement. Recipient will protect the Disclosing Party's Confidential Information by using the same degree of care as Recipient uses to protect its own confidential or proprietary information of a like nature (but not less than a reasonable degree of care). Recipient will promptly notify the Disclosing Party upon learning of any misappropriation or misuse of Confidential Information disclosed hereunder. Notwithstanding the foregoing, Recipient will be permitted to disclose Confidential Information pursuant to any statutory or regulatory authority or court order, provided that Recipient provides the Disclosing Party prompt prior notice (to the extent legally permitted to do so), and the scope of such disclosure is limited to the extent possible. For the avoidance of doubt, Customer Data shall be subject to the terms of the DPA and not this Section 10.

11) TERM AND TERMINATION

- a) **Term.** The Agreement will commence on the Effective Date and continue unless earlier terminated in accordance with this Section (the "**Term**"). Each Order will come into force and effect as of its effective date as described therein and continue for its Subscription Term (or other duration identified in the Order) unless terminated in accordance with this Section.
- b) **Termination for Breach.** Either party may terminate the Agreement and any active Order if the other party commits a material breach of the Agreement and either (i) fails to cure that breach within 30 days following receipt of written notice from the non-breaching party, or (ii) such breach is not capable of remedy. For purposes of clarity, a party may choose to terminate only the applicable Order if the breach event was limited to the substance of that Order. If either party terminates the Agreement for breach, all active Orders will also terminate.
- c) **Termination for Insolvency.** Either party may terminate the Agreement by providing written notice to the other party if: (i) the other party files a voluntary petition in bankruptcy or an

報を秘密として保持し、かつ直接または間接に他の個人または団体に対して開示しないものとしますが、(x) 知る必要があり、(y) 当該情報は秘密情報であると通知され、かつ (z) 本契約の開示当事者の保護を下回らない拘束力のある秘密保持義務を締結した受領者および関連会社の従業員および独立事業者を例外とします。受領者は、開示当事者の秘密情報を、受領者が自己の同様の性質の秘密情報を保護するのに用いるのと同程度の注意程度（しかし合理的な注意程度を下回らない）を用いて、開示当事者の秘密情報を保護します。受領者は、本契約に基づき開示された秘密情報の不正流用または不正使用を知った場合、直ちに開示当事者に通知するものとします。上記にかかわらず、受領者は、秘密情報を法律もしくは規制当局、または裁判所の命令により開示することができますが、受領者が開示当事者に対してすみやかに事前の通知（法的にこれが許容される範囲において）を行い、当該開示の範囲が可能な限り最小限に限定されることを条件とします。疑義を避けるため、カスタマーデータは、本第10条ではなく、DPAの条件に従うものとします。

11) 期間および解除

- a) **期間** 本契約は発効日に開始し、本条に従いそれ以前に解除されない限り継続します（「**期間**」）。各注文書は、本条に記載された発効日に有効となり、本条に従って解除されない限り、そのサブスクリプション期間中（または注文書で特定されたその他の期間）継続します。
- b) **違反による解除** 各当事者は、他方当事者が本契約の重大な義務に違反し、または履行せず、(i) 違反のない当事者から書面による通知を受領してから30日以内に当該不履行を是正しない場合、または(ii) そのような違反が是正できない場合、本契約および有効な注文書を解除することができます。明確にするため、当事者は、違反事象が当該注文書の内容に限られる場合、該当する注文書のみを解除することを選択することができます。いずれかの当事者が本契約を違反により解除した場合、すべての有効な注文書も解除されます。
- c) **債務超過による解除** 各当事者は、以下の場合書面により他方当事者に通知することにより本契約を解除することができます：(i) 他方当事者が自発的に破産を申立て、または強制的に破産を申し立てられたとき、(ii) 他方当事者のすべての、または実質的な

involuntary petition is filed against it; (ii) a trustee or receiver is appointed by a court for all or a substantial portion of the assets of the other party; (iii) the other party becomes insolvent, suspends business, or ceases to conduct its business in the ordinary course; or (iv) the other party makes an assignment of its assets for the benefit of its creditors.

- d) **Termination where no active Orders.** Either party may terminate the Agreement by providing written notice to the other party where there are no active Orders in place between the parties.
- e) **Effect of Termination.** Upon termination or expiry of any Order, the license and access rights applicable to such Order will immediately terminate. Upon termination or expiry of the Agreement, those provisions of the Agreement which by their nature are intended to survive will survive termination. Termination or expiry of the Agreement or any Order will not affect the accrued rights and obligations of the parties as at the date of expiry or termination. In the event Sitecore terminates the Agreement or any Order for Customer's material breach or insolvency, Customer is still obligated to pay any fees which have accrued prior to termination. In the event Customer terminates an Order for Sitecore's material breach or insolvency, Sitecore will refund the pro-rata share of any fees Customer has prepaid for the applicable Subscription Term under the Order.

12) PRICING, INVOICING AND TAXES

- a) **Payment of fees.** The fees will be set forth in the applicable Order. Unless otherwise set forth in the applicable Order, payment terms for all fees are net 30 days from the date of a valid invoice issued by Sitecore. The invoice will be paid in the currency set forth in the applicable Order. An invoice shall be valid where the amounts invoiced are accurate and without regard to other referenced information including but not limited to purchase order number. With respect to a Sitecore Product or Hosted Services, unless otherwise set forth in Addendum B or the applicable Order, if at any time Customer exceeds its then-current Entitlement, then upon 15 days' prior notification Customer will automatically be upgraded to the next applicable pricing tier, and Sitecore will invoice Customer based on its then-current retail prices for such pricing tier. Additionally, with respect to SaaS

部分の資産について管理人または管財人が裁判所により選任されたとき、(iii) 他方当事者が債務超過、事業停止または通常の過程における営業を中止したとき、または(iv) 他方当事者が、債権者のためにその資産を譲渡したとき。

- d) **有効な注文書がない場合の解除** 各当事者は、両当事者間に有効な注文書がない場合、他方当事者に書面で通知することにより、本契約を解除することができます。
- e) **解除の効果** 注文書の解除または満了により、当該注文書に適用されるライセンスおよびアクセス権も直ちに解除されます。本契約の解除または満了時において、その性質上存続することが意図されている本契約の条項は解除後も存続します。本契約または注文書の解除または満了は、解除または満了日における当事者の既発生の権利および義務に影響を与えるものではありません。サイトコアがカスタマーの重大な違反または支払不能を理由に本契約または注文書を解除した場合、カスタマーは解除前に発生した料金の支払義務を負うものとします。カスタマーがサイトコアの重大な違反または支払不能を理由により注文書を解除した場合、サイトコアは、注文書に基づき該当するサブスクリプション期間についてカスタマーが前払いした料金の按分部分を払い戻します。

12) 価格、請求および租税

- a) 本料金は、該当する注文書に定められます。該当する注文書に別途定めがない限り、全ての支払条件は、サイトコアにより発行された有効な請求書の日付から30日以内です。請求書は、該当する注文書に記載の通貨で支払われます。請求書は、請求金額が正確であり、注文書番号を含みますがこれに限らず、他の参照情報に関係なく有効であるものとします。サイトコア製品またはホスト型サービスに関して、追加文書Bまたは該当する注文書に別途定めがない限り、カスタマーがその時点での権利を超えた場合、15日前の事前通知により、カスタマーは自動的に次の該当する価格区分にアップグレードされ、サイトコアは当該価格帯のその時点での販売価格に基づいてカスタマーに請求します。さらに、SaaS製品に関しては、カスタマーがその時点での権利を超過していないか否かを判断するために、カスタマ

Products, to aid in determining whether or not Customer has exceeded its then-current Entitlement, Customer shall keep track of its usage and provide such usage information upon reasonable request from Sitecore, where if not timely produced or if Sitecore has reasonable grounds to question its accuracy, Sitecore may, at its own expense, use an available market tool to gather such usage information, and where such usage information indicates that Customer has exceeded its then-current Entitlement, Sitecore will notify and invoice Customer as set forth in the preceding sentence. In the event of non-payment by Customer of a valid invoice, if Customer still fails to pay such invoice after being sent a 15 days' reminder notice to pay such invoice, Sitecore may, at its sole discretion, suspend the access or provision of the Sitecore Products and/or Services, or terminate the affected Order.

- b) **Taxes.** Customer will be responsible for sales, use, value-added tax, and excise taxes and any like charges required to be collected by Sitecore with respect to the Sitecore Products and Services provided by Sitecore, and Sitecore will list those taxes and charges as separate line items on Sitecore's invoice. Sitecore will be responsible for all taxes based on the net income of Sitecore or any of its Affiliates. If Customer is exempt from transaction taxes, Customer will provide Sitecore with evidence of such tax-exempt status prior to entering into any Order.
- c) **Interest.** Customer agrees to pay interest calculated at the rate of six percent (6%) per annum or the maximum amount permitted by law, whichever is less, of the total outstanding amount, for the time period the payment remains past due.

13) **COMPLIANCE WITH LAWS.** In performing its obligations under the Agreement, each party must comply with all Applicable Laws, including (where SaaS Products are made available, and/or Hosted Services are provided, under an Order) as set forth in the DPA.

14) GENERAL

a) **Anti-Bribery.**

Each party will comply with all applicable anti-corruption laws and regulations, including without limitation the US Foreign Corrupt Practices Act of 1977 and the UK Bribery Act of 2010. Each party agrees that it will not, whether directly or through third parties, give, promise or attempt to give, or

一はその使用状況を記録し、サイトコアからの合理的な要求に応じてその使用状況に関する情報を提供するものとし、当該情報が適時に提供されない場合、またはサイトコアがその正確性を疑問視する合理的な理由がある場合は、サイトコアは自己負担にて利用可能な市場ツールを使用してその使用量に関する情報を収集することができ、カスタマーがその時点での権利を超過していると示された場合、サイトコアは前文に定めるとおりカスタマーに通知し、請求書を発行します。カスタマーが有効な請求書を支払わない場合、15日前に当該請求書の督促通知を送られた後もカスタマーが当該請求書を支払わない場合、サイトコアは独自の裁量により、サイトコア製品および/またはサービスへのアクセスまたは提供を停止し、または該当する注文書を解除することができます。

- b) **租税** カスタマーは、サイトコアにより提供されるサイトコア製品および本サービスに関してサイトコアにより徴収することが必要とされる、売上、使用、付加価値税および物品税ならびに類似の税金について責任を負い、サイトコアはそれらの租税公課を独立した項目としてサイトコアの請求書に記入します。サイトコアは、サイトコアまたはその関連会社の純利益に基づくすべての租税について責任を負います。カスタマーに取引税が課税されない場合、カスタマーはサイトコアに、注文書を発行する前に当該非課税地位の証拠を提供します。
- c) **利息** カスタマーは、支払期日を過ぎている期間について、合計未払金額の年利6%または法律により許容される最大限の割合のうち、いずれか少ない方により計算された利息を支払うことに同意します。

13) **法律の厳守** 本契約に基づく義務を履行するにあたり、各当事者は、DPAに定められたもの（注文書に基づきSaaS製品が利用可能である場合、および/またはホスト型サービスが提供されている場合）を含む、すべての適用法を遵守しなければなりません。

14) 一般

a) **贈収賄防止**

各当事者は、1977年米国海外腐敗行為防止法および2010年英国贈収賄法を含みますがこれに限らず、すべての適用される腐敗防止に関する法律および規制を遵守します。各当事者は、直接または第三者を通じて、(i)サイトコアまたはカスタマー

approve or authorize the giving of, anything of value to any person or any entity for the purpose of (i) securing any improper advantage for Sitecore or Customer, (ii) inducing or influencing a public official improperly to take action or refrain from taking action in order for either party to obtain or retain business, or to secure the direction of business to either, or (iii) inducing or influencing a public official to use his/her influence with any government or public international organization for such purpose.

- b) **Assignment.** Neither party may assign the Agreement, by operation of law or otherwise, except with the other party's written consent, which will not be unreasonably withheld or delayed, except that:

- i) Customer may assign the Agreement in its entirety, without Sitecore's consent, to a successor (whether by merger, sale of assets, sale of stock, or otherwise), upon written notice to Sitecore, if the assignment does not alter the scope and usage rights and parameters of any of the license(s) granted in the Sitecore Products and Services, and provided the assignee agrees in writing to assume Customer's obligations under the Agreement; and
- ii) Sitecore may assign the Agreement in its entirety, without Customer's consent, to a successor (whether by merger, sale of assets, sale of stock, or otherwise) or an Affiliate that agrees in writing to assume Sitecore's obligations under the Agreement,

and where any attempted assignment or transfer in violation of this Section will be void and of no force or effect.

- c) **Personnel.** Sitecore will remain responsible for the acts and omissions of its Personnel in performance of the obligations under the Agreement.
- d) **Force Majeure.** Neither party will be in default or otherwise liable for any delay or failure to perform under the Agreement (except payment obligations) if such delay or failure arises by any event beyond its reasonable control, including, but not limited to, work stoppages, acts of war or terrorism, civil or military disturbances, or nuclear or natural catastrophes; provided the non-performing party provides prompt notice to the other party, and such failure or delay could not

the undue benefit to be secured, (ii) either party that the party that obtains or maintains the business, or to secure the direction of business to either, or (iii) inducing or influencing a public official to use his/her influence with any government or public international organization for such purpose.

- b) **譲渡** いずれの当事者も、不合理に留保または遅延されることのない、他方当事者の書面による同意がある場合を除き、法律の適用またはその他により、本契約を譲渡することはできませんが、例外として：

i) カスタマーは、サイトコア製品およびサービスで付与されたライセンスの範囲および使用権およびパラメーターが変更されない場合、かつ譲受人が本契約に基づくカスタマーの義務を引き受けることに書面により同意した場合、カスタマーは、サイトコアに書面で通知することにより、サイトコアの同意なしに、本契約の全てを承継人（合併、資産の売却、株式の売却などによるか否かを問わない）に譲渡することができます。

- ii) サイトコアは、カスタマーの同意なしに、（合併、資産の譲渡、株式の売却またはその他により）本契約に基づくサイトコアの義務を負担することを書面により同意した関連会社に本契約を譲渡することができます。

また、本条に違反した譲渡または移転の試みは無効であり、かつ効力または効果を有しないものとします。

- c) **人員** サイトコアは、本契約に基づく義務の履行における人員の作為および不作為について一貫して責任を負います。

- d) **不可抗力** いずれの当事者も、（支払義務を除き、）ストライキ、戦争行為、テロリズム、騒乱、内乱、原子力または自然災害を含みますがこれに限らず、当該遅滞または不履行がその合理的な支配を超える事象により生じた場合、不履行当事者が相手方当事者にすみやかに通知を行い、かつ当該不履行または遅滞が合理的な注意をしても避けられなかつ

have been prevented by reasonable precautions. In such event, the non-performing or delayed party will be excused from further performance for as long as such circumstances prevail and such non-performing or delayed party continues to use its best efforts to recommence performance or observance whenever and to whatever extent possible without delay. In the event one party's lack of performance under this provision continues for more than 60 days, the other party may terminate the Agreement or the affected Order.

- e) **Relationship of the Parties.** The relationship of the parties hereunder shall be that of independent contractors, and nothing herein shall be deemed or construed to create any employment, agency or fiduciary relationship between the parties. Sitecore will be responsible for the employment, supervision, direction, control and payment of its Personnel, including taxes, deductions and withholdings, compensation and any other legally required benefits. In no event will Personnel be deemed an employee, subcontractor, representative, or agent of Customer.
- f) **Waivers.** All waivers must be in writing and signed by authorized representatives of the parties. Any waiver or failure to enforce any provision of the Agreement on one occasion will not be deemed a waiver of any other provision or of such provision on any other occasion.
- g) **Severability.** If any provision of the Agreement is adjudicated to be unenforceable, such provision will be deemed changed and interpreted to accomplish the objectives of such provision to the greatest extent possible under applicable law and the remaining provisions will continue in full force and effect.
- h) **Notices.** Each party will send notices to the other party at its address stated in the applicable Order or at an address specified by the receiving party in writing, attention Legal Department. Email notices to Sitecore may be sent to legalnotice@sitecore.com. All notices sent under the Agreement will be in writing, properly addressed, and: (a) mailed by first-class or express mail or certified mail, as applicable, receipt requested; (b) sent by reputable overnight delivery service; (c) sent via email; or (d) personally delivered to the receiving party. Each notice will be deemed given upon receipt of that notice by the other party.

たことを条件として、債務不履行とされ、または遅延または不履行についてその他の責任を負わないものとします。そうした場合、不履行または遅滞となった当事者は、当該状況が継続し、かつ当該不履行または遅滞当事者が、常に可能な限りの範囲で、遅滞なく履行または遵守を再開するための最大限の努力を継続する限りにおいて、さらなる履行から免れるものとします。一方当事者の本条に基づく不履行が60日を超えて継続する場合、他方当事者は本契約または影響を受ける注文書を解約することができません。

- e) **両当事者の関係** 本契約に基づく両当事者の関係は、互いに独立した契約者同士であり、本契約のいかなる部分も、当事者間に雇用、代理、または委任の関係を生じさせるとみなされず、かつ解釈されないものとします。サイトコアは、税金、控除および源泉徴収、報酬、その他の法的に必要な福利厚生を含む、人員の雇用、監督、指示、管理および支払いについて責任を負います。いかなる場合も、「人員」は、カスタマーの従業員、下請業者、代表者、または代理人とみなされません。
- f) **放棄** すべての放棄は書面により、かつ当事者らの承認された代表者により署名されなければなりません。ある場合に本契約の条項を放棄し、または法的に強制しなかったことは、他の条項または他の場合の当該条項の放棄とみなされないものとします。
- g) **分離可能性** 本契約の条項が法的に強制不能と判示された場合、当該条項は、適用法において可能な最大限の範囲において、当該条項の目的を達成するよう変更され、かつ解釈されるものとし、かつ残余の条項は完全な効力を有し続けるものとします。
- h) **通知** 各当事者は、該当する注文書に記載の住所または受領当事者が書面により明示した住所に、法務部門宛に他方当事者への通知を送付します。電子メールによる通知は、legalnotice@sitecore.comへ送信することができます。本契約に基づき送付されるすべての通知は書面により、適切な住所へ宛てられ、かつ、(a) 配達証明付きの普通郵便もしくはは速達、または場合により書留郵便による郵送、(b) 定評のある翌日配達便による送付、(c) 電子メールによる送信、または (d) 受領当事者への手渡しにより行われます。各通知は、他方当事者の受領の通知により行われたものとみなされます。

i) **Entire Agreement; Order of Precedence.** The Agreement constitutes the entire agreement between the parties regarding the subject matter hereof and supersedes all prior or contemporaneous agreements, understandings and communications, whether written or oral ("Pre-Contractual Statements"). Each party acknowledges that in entering into the Agreement (including any Order) it does not rely on any Pre-Contractual Statement made by or on behalf of the other party (whether made innocently or negligently) in relation to the subject matter of the Agreement, except those expressly set out in the Agreement. Each party agrees it shall have no claim for innocent or negligent misrepresentation or negligent misstatement based on any Pre-Contractual Statement and hereby waives all rights and remedies which might otherwise be available to it in relation thereto. However, nothing in the Agreement shall limit or exclude the liability of either party arising out of any pre-contractual fraudulent misrepresentation or fraudulent concealment. In the event of conflict, the Agreement documents will have the following order of precedence: first the DPA, second these Master Terms, and then the applicable Order, save that specific exceptions or amendments to these Master Terms or the DPA may be agreed upon in writing by Customer and Sitecore under a particular Order by specifically referencing the language that the parties agree to override or amend, in which case such specific exceptions or amendments in the Order will take precedence over the DPA and/or these Master Terms. Exceptions will apply only for the Order in which they are included and will not amend, cancel, or waive any provision of these Master Terms for any other Order. The Agreement may be amended only by a written document signed by both parties specifically noting its intent to amend. Any additional terms or conditions contained in any purchase orders, acknowledgments, invoices, click-through license agreements or other documents delivered, provided, or made available in connection with the Agreement will be of no force and effect, regardless of any failure by Sitecore to object to such terms, provisions or conditions.

15) **GOVERNING LAW, JURISDICTION AND GEO-SPECIFIC TERMS.** Governing law, jurisdiction, and other geo-specific terms are specified in Addendum E.

i) **完全合意、優先順位** 本契約は、その主題に関する当事者間の完全な合意を構成し、書面または口頭によるかを問わず、すべての先行または同時期の合意、了解または通信（「**契約前の言明**」）に優先します。各当事者は、本契約（注文書を含む）を締結するにあたり、本契約に明示的に規定されているものを除き、本契約の主題に関連して、相手方当事者によって、または相手方当事者に代わってなされた契約前の言明（無知または過失によるかを問わず）に依拠していないことを認識するものとします。各当事者は、契約前の言明に基づく無知または過失による不実表示または過失による虚偽表示に対する請求を有していないことに同意し、本契約により、それに関連して利用可能なすべての権利および救済策を放棄します。ただし、本契約のいかなる規定も、契約前の詐欺的な不実表示または詐欺的な隠蔽から生じるいずれかの当事者の責任を制限または除外するものではありません。不一致がある場合、本契約文書の優先順位は以下のとおりです：最初に DPA、次に本基本取引条件、次に該当する注文書、ただし、本基本取引条件または DPA に対する特定の例外または修正は、当事者が修正または改正に同意する文言を具体的に参照することにより、特定の注文書に基づいてカスタマーとサイトコアが書面により合意することができ、その場合、注文書にあるその特定の例外または修正は DPA および/または、本取引条件より優先されます。例外は、これが含まれる注文書にのみ適用され、その他の注文書について本基本取引条件のいかなる条項も修正、失効、または放棄するものではありません。本契約は、両当事者が特にその修正する意思に言及した書面によってのみ修正することができます。本契約に関連して交付、提供、または利用可能とされたいかなる注文書、注文請書、請求書、クリックスルーのライセンス契約、またはその他の文書に含まれる追加の規定または条件は、サイトコアが当該条件に異議を唱えなかった場合であっても、いかなる効力も有しません。

15) **準拠法、管轄および地域固有の条件** 準拠法、管轄およびその他の地域固有の条件については追加文書Eに規定されています。

- 16) **DEFINITIONS.** The below terms shall have the meanings given to them in this Section 16. Other terms may be defined elsewhere in these Master Terms or in the DPA or an Order. Terms defined below but not used in these Master Terms may be used in an Order and/or the DPA.
- a) **“Affiliate”** means any person or entity directly or indirectly Controlling, Controlled by, or under common Control with, a party, as of or after the Effective Date, for so long as that relationship is in effect (including affiliates subsequently established by acquisition, merger or otherwise), where **“Control”** means an ownership, voting or similar interest representing more than fifty percent (50%) of the voting shares or otherwise having the power to direct the management of the entity.
 - b) **“Applicable Laws”** means: (i) in the case of Sitecore, applicable laws, rules, regulations, and ordinances of any governmental body relating to the provision of the Sitecore Products or Services; and/or (ii) in relation to the Customer, applicable laws, rules, regulations, and ordinances of any governmental body relating to the receipt or use of the Sitecore Products or Services by the Customer.
 - c) **“Authorized Third Parties”** means any subcontractors, agents or other third parties authorized by Customer to perform services related to the Sitecore Products or Hosted Services on behalf of Customer.
 - d) **“Consulting Services”** means the professional consulting services described in the table at the beginning of these Master Terms and specified in the relevant Order.
 - e) **“Customer Data”** means any data, content, materials, video, graphics, recordings, or text, including Personal Data, provided to Sitecore by Customer, Customer’s Authorized Third Parties, or Customer’s customers, through use of the SaaS Products or Hosted Services.
 - f) **“Customer Materials”** means any documents, software, technical information or other materials made available by Customer for Sitecore’s use in performing the Consulting Services.
 - g) **“Data Processing Addendum”** or **“DPA”** means the Sitecore data processing addendum available at <https://www.sitecore.com/legal/dpa> as of the Effective Date.
- 16) **定義** 以下の用語は、本第 16 条で定義された意味を有します。その他の用語は、基本取引条件、DPA または注文書などで定義されている場合があります。以下に定義する用語で本基本取引条件に使用されていないものは、注文書および/またはDPAにおいて使用されることがあります。
- a) **「関連会社」**とは、発効日以後に、当該関係が効力を有する限りにおいて、当事者に直接または間接に支配され、または共同の支配下にある個人または法人（買収、合併またはその他によりその後に設立された関連会社を含みます）を意味し、**「支配」**とは、議決権株式または法人の経営を決定する権力を有するその他の50%以上を表象する所有権、議決権または類似の持分権を意味します。
 - b) **「適用法」**とは、(i) サイトコアの場合、サイトコア製品またはサービスの提供に関連する政府機関の適用法、規則、規制およびその他の条例を意味し、および/または、(ii) カスタマーの場合、カスタマーによるサイトコア製品またはサービスの受領または使用に関連する政府機関の適用法、規則、規制、およびその他の条例を意味します。
 - c) **「承認された第三者」**とは、カスタマーのためにサイトコア製品またはホスト型サービスに関連する業務を実行することをカスタマーにより承認された請負業者、代理人またはその他の第三者を意味します。
 - d) **「コンサルティングサービス」**とは、本基本取引条件の冒頭の表に記載され、関連する注文書に明記されているプロフェッショナルコンサルティングサービスを意味します。
 - e) **「カスタマーデータ」**とは、SaaS製品またはホスト型サービスのカスタマーによる使用を通じて、カスタマー、カスタマーの承認する第三者、またはカスタマーの顧客からサイトコアに提供される、個人データを含むデータ、コンテンツ、資料、ビデオ、または図形、録音、テキストを意味します。
 - f) **「カスタマー資料」**とは、コンサルティングサービスの履行にあたり、サイトコアの使用のためにカスタマーにより利用可能とされる、文書、ソフトウェア、技術情報またはその他の資料を意味します。
 - g) **「データ処理追加文書」**または**「DPA」**とは、発効日時点で <https://www.sitecore.com/legal/dpa> において入手可能な、サイトコアデータ処理追加文書を意味します。

- h) “**Deliverables**” means any document, report, code or other tangible development work provided by Sitecore to Customer as part of (i) the Consulting Services under an Order or (ii) other ancillary services, exclusive of Customer Materials.
- i) “**Documentation**” means the resources made available setting forth the then-current functional, operational, and performance capabilities of, and the required configurations and specification for acceptable use of, the Sitecore Products and Hosted Services, including as set forth on <http://doc.sitecore.com>, as may be updated from time to time (and where such updates affect functionality or performance capabilities of the relevant Sitecore Product, Sitecore agrees that such updates shall be commercially reasonable, with both parties acknowledging the need to continually improve and advance the technology of the relevant Sitecore Product).
- j) “**GenAI Functionality**” means generative AI services, features or functions made available as part of the SaaS Products or Hosted Services.
- k) “**Hosted Services**” means the cloud hosting services described in the table at the beginning of these Master Terms and specified in the relevant Order.
- l) “**Permitted Usage**” means, in relation to a Sitecore Product or the Hosted Services, the permitted usage stated in relation to such Sitecore Product or Hosted Service in the applicable Order.
- m) “**Personal Data**” means any Customer Data relating to an identified or identifiable natural person, or as otherwise defined under applicable law, but expressly excluding Restricted Data.
- n) “**Personnel**” means Sitecore’s and its Affiliates’ employees and officers.
- o) “**Restricted Data**” means financial records, credit card data, personal health information, and any other data requiring a standard of protection greater than that set forth in the DPA.
- p) “**SaaS Products**” means the software-as-a-service products described in the table at the beginning of these Master Terms and specified in the relevant Order.
- q) “**Services**” means any Consulting Services, Training Services or Hosted Services that Sitecore performs or provides under the Agreement.
- h) 「**成果物**」とは、(i)注文書に基づきコンサルティングサービス、または、(ii)その他不随するサービスの一部としてサイトコアがカスタマーに提供する、あらゆる文書、レポート、コードまたはその他の有形的な開発成果を意味しますが、カスタマー資料を除きます。
- i) 「**本文書**」とは、<http://doc.sitecore.net>に定めるものを含む、サイトコア製品およびホスト型サービスの、その時点で最新の機能上、運用上、および動作上の能力ならびに条件を満たす使用について必要な設定および仕様を定めた、利用可能とされるリソースを意味し、これは随時更新されます（および、かかる更新が関連するサイトコア製品の機能またはパフォーマンス能力に影響を与える場合、サイトコアは、かかる更新が商業的に合理的であることに同意し、両当事者は、関連するサイトコア製品の技術を継続的に改善および進歩させる必要性を認識します）。
- j) 「**GenAI 機能**」とは、SaaS製品またはホスト型サービスの一部として提供される生成型 AI サービス、または機能を意味します。
- k) 「**ホスト型サービス**」とは、本基本取引条件の冒頭の表に記載され、関連する注文書で指定されたクラウドホスティングサービスを意味します。
- l) 「**許可された使用**」とは、サイトコア製品またはホスト型サービスに関して、該当する注文書に当該サイトコア製品またはホスト型サービスに関して記載されている許可された使用を意味します。
- m) 「**個人データ**」とは、特定され、または特定可能な、または適用法によりその他定義される自然人に関連するカスタマーデータを意味しますが、明示的に制限的データを除外します。
- n) 「**人員**」とは、サイトコアおよびその関連会社の従業員および役員を意味します。
- o) 「**制限的データ**」とは、DPAに定めるものより強い保護基準を必要とする、クレジットカードデータ、個人の健康情報、およびその他のデータを意味します。
- p) 「**SaaS 製品**」とは、本基本取引条件の冒頭の表に記載され、関連する注文書において明示された、ソフトウェア・アズ・ア・サービス製品を意味します。
- q) 「**本サービス**」とは、サイトコアが本契約に基づき実施または提供する、コンサルティングサービス、トレーニングサービスまたはホスト型サービスを意味します。

- r) **“Sitecore Products”** means the Software and SaaS Products.
- s) **“Sitecore Technology”** means any software, hardware, processes, user interfaces, algorithms and other technology used by Sitecore to provide the Hosted Services or SaaS Products.
- t) **“Sitecore Usage Policy”** means the restrictions and limitations applicable to relevant Hosted Services or SaaS Products, which is available at <https://www.sitecore.com/legal/usage-policy>.
- u) **“Software”** means the proprietary software products provided on a subscription basis as described in the table at the beginning of these Master Terms and as specified in the relevant Order.
- v) **“Subscription Term”** means the term of Customer’s license to use and/or access the Software, Services or SaaS Products, as further described and defined in the applicable Order.
- w) **“Support”** means the support and maintenance services as set forth at <https://kb.sitecore.net/articles/583182>, at the level indicated in the applicable Order.
- x) **“Third Party Technology”** means any third party applications or services provided by Customer or a third party (even if payment is arranged through Sitecore but the contractual relationship is between Customer and the third party) for integration or use with Sitecore Products and Services.
- y) **“Training Materials”** means any document, report, assessment, code, audio, video, simulation, or product information provided by Sitecore as part of the Training Services.
- z) **“Training Services”** means the professional training services as described in the table at the beginning of these Master Terms and as specified in the relevant Order.
- aa) **“Usage Data”** means any data collected by Sitecore, or to which Sitecore has access under the Agreement, as a result of Customer’s use of the SaaS Products and Hosted Services, but excluding Customer Data. Usage Data includes e.g., login frequency or durations, feature or functionality usage, successful connections, configuration, and page views.
- r) **「サイトコア製品」**とは、本ソフトウェアまたはSaaS製品を意味します。
- s) **「サイトコアテクノロジー」**とは、ホスト型サービスまたはSaaS製品を提供するためにサイトコアにより使用される、ソフトウェア、ハードウェア、プロセス、ユーザーインターフェース、アルゴリズムまたはその他のテクノロジーを意味します。
- t) **「サイトコア使用ポリシー」**とは、<https://www.sitecore.com/legal/usage-policy>で入手可能な、関連するホスト型サービスまたはSaaS製品に適用される制限と制約を意味します。
- u) **「本ソフトウェア」**とは、本基本取引条件の冒頭の表に記載され、関連する注文書に明示された、サブスクリプションベースで提供される、サイトコアの専有ソフトウェア製品を意味します。
- v) **「サブスクリプション期間」**とは、本ソフトウェア、本サービスまたはSaaS製品を使用および/またはアクセスするカスタマーのライセンス期間を意味しますが、該当する注文書にさらに記述され、かつ定義されます。
- w) **「サポート」**とは、該当する注文書に示されているレベルで、<https://kb.sitecore.net/articles/583182>に記載されているサポートおよびメンテナンスサービスを意味します。
- x) **「第三者技術」**とは、サイトコア製品およびサービスとの統合又は使用のためのカスタマーまたは第三者が提供する第三者のアプリケーションまたはサービス（サイトコアが支払いを仲介するが、契約関係はカスタマーと第三者との間にある場合も含む）を意味します。
- y) **「トレーニング資料」**とは、サイトコアによりトレーニングサービスの一部として提供される、文書、レポート、評価、コード、オーディオ、ビデオ、シミュレーション、または製品情報を意味します。
- z) **「トレーニングサービス」**とは、本基本取引条件の冒頭の表に記載され、関連する注文書に明記されている、プロフェッショナルトレーニングサービスを意味します。
- aa) **「使用データ」**とは、カスタマーによるSaaS製品およびホスト型サービスの使用の結果としてサイトコアが収集する、またはサイトコアが本契約に基づいてアクセスできるデータを意味しますが、カスタマーデータはこれに含まれません。使用データには、例えば、ログイン頻度やログイン時間、機能の使用状況

況、成功した接続、設定、ページビューが含まれます。

ADDENDUM A: ADDITIONAL TERMS RELATING TO ORDERS INCLUDING SAAS PRODUCTS AND/OR HOSTED SERVICES**追加文書A : SAAS製品および/またはホスト型サービスを含む注文書に関する追加条件**

- 1) **SAAS PRODUCTS.** Where SaaS Products are made available under an Order, Sitecore and its licensors retain all right, title and interest in the SaaS Products and any applicable Documentation. Subject to compliance with the Agreement, Sitecore grants Customer a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable (save as expressly provided in the Agreement) license to access the SaaS Products and copy and use the Documentation, solely during the applicable Subscription Term, and solely for the Permitted Usage. Customer's use of the SaaS Products is subject to compliance with the Sitecore Usage Policy. An Order may set forth other specific license terms and restrictions applicable to the SaaS Products.
 - 2) **HOSTED SERVICES.** Where Hosted Services are provided under an Order, Sitecore and its licensors retain all right, title and interest in the Hosted Services and any applicable Documentation. Subject to compliance with the Agreement, Sitecore grants Customer a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable (save as expressly provided in the Agreement) license to use the Sitecore Technology and access the Hosted Services, and copy and use the Documentation, solely during the applicable Subscription Term, and solely for the Permitted Usage. Customer's use of the Hosted Services is subject to compliance with the Sitecore Usage Policy. An Order may set forth other specific license terms and restrictions applicable to the Hosted Services.
 - 3) **GEN AI FUNCTIONALITY.** Sitecore may make available certain Gen AI Functionality as part of certain SaaS Products or Hosted Services. Sitecore acknowledges that Customer may have its own internal policies regarding the use of generative AI technology in its business, which may encompass the use of Gen AI Functionality. Customer may therefore choose to use such Gen AI Functionality at its own discretion. Where Customer uses any Gen AI Functionality, the terms in the Gen AI Addendum shall additionally apply.
- 1) **SaaS製品** SaaS製品が注文書に基づき提供される場合、サイトコアおよびそのライセンサーは、SaaS製品および該当する本文書におけるすべての権利、所有権および持分を保持します。本契約の遵守を条件として、サブスクリプション期間においてのみ、サイトコアはカスタマーに対し、許可された使用のためにのみ、SaaS製品にアクセスし、本文書を使用および複製する、非独占的、移転不可能な、譲渡不可能な、再許諾不可能な（本契約で明示的に規定されている場合を除く）ライセンスを許諾します。カスタマーのSaaS製品の使用は、サイトコア使用ポリシーの遵守を条件とします。注文書には、SaaS製品に適用されるその他の特定のライセンス条件および制限が規定される場合があります。
 - 2) **ホスト型サービス** ホスト型サービスが注文書に基づき提供される場合、サイトコアおよびそのライセンサーは、ホスト型サービスおよび該当する本文書におけるすべての権利、所有権および持分を保持します。本契約の遵守を条件として、カスタマーの該当するサブスクリプション期間においてのみ、サイトコアはカスタマーに対し、許可された使用のためにのみ、サイトコアテクノロジーを使用し、またホスト型サービスにアクセスし、ならびに本文書を使用および複製する、非独占的、移転不可能な、譲渡不可能な、再許諾不可能な（本契約で明示的に規定されている場合を除く）ライセンスを許諾します。カスタマーのホスト型サービスの使用は、サイトコア使用ポリシーの遵守を条件とします。注文書には、ホスト型サービスに適用されるその他の特定のライセンス条件および制限が規定される場合があります。
 - 3) **GEN AI機能** サイトコアは、特定のSaaS製品またはホスト型サービスの一部として特定のGen AI機能を利用可能にする場合があります。サイトコアは、カスタマーが自社の事業において生成AI技術の使用に関する独自の内部ポリシーを有している可能性があり、これにはGen AI機能の使用が含まれる場合があることを認識しています。したがってカスタマーは、独自の裁量でそのようなGen AI機能を利用することを選択できます。カスタマーがGen AI 機能を利用する場合、Gen AI 追加文書の条項が追加的に適用されるものとします。

4) **SERVICE LEVEL AGREEMENT.** Sitecore offers a service level agreement for each of its SaaS Products and Hosted Services (a “**Service Level Agreement**”), which can be found at <https://www.sitecore.com/legal/sla>.

5) **WARRANTIES.** Sitecore warrants that:

- a) SaaS Products (excluding, if applicable, Gen AI Functionality and Gen AI Outputs) made available to Customer under an Order will materially perform in accordance with the Documentation during the applicable Subscription Term.

6) **DATA PROCESSING ADDENDUM & CUSTOMER DATA**

- a) Sitecore will manage, process and store all Customer Data in accordance with the Data Processing Addendum.
- b) Customer owns and shall retain all right, title, and interest in and to the Customer Data. Customer represents and warrants that none of the Customer Data violates the Agreement and that it has all necessary right, title, interest and consent necessary to allow Sitecore to use Customer Data for the purposes of fulfilling its obligations under the Agreement, and Customer understands and agrees that the Customer Data should not include any Restricted Data without Sitecore’s prior written consent. Customer grants to Sitecore a non-exclusive and non-transferable right and license during the Subscription Term to copy, store, process, transmit and otherwise use the Customer Data solely as necessary and appropriate for Sitecore to fulfil its obligations under the Agreement and in accordance with Applicable Laws.
- c) Additional provisions in relation to the use of Gen AI Inputs and Gen AI Outputs (if applicable) are contained in the Gen AI Addendum.

7) **USAGE DATA.** Customer understands and agrees that Sitecore will use the Usage Data (i) in order to provide the Sitecore Products and Services to Customer, and (ii) for its internal purposes to improve the Sitecore Products and Services, provided that any such use will not disclose the identity of Customer or its users. As between the parties, Sitecore owns all right, title and interest in and to the Usage Data.

4) **サービスレベル契約** サイトコアは、

<https://www.sitecore.com/legal/sla>にあるSaaS製品およびホスト型サービスについてサービスレベル契約（「サービスレベル契約」）を提供します。

5) **保証** サイトコアは以下を保証します。

- a) 注文書に基づきカスタマーに利用可能とされたSaaS製品（該当する場合、Gen AI機能およびGen AI出力を除く）は、該当するサブスクリプション期間中、本文書に従い実質的に動作すること。

6) **データ処理追加文書およびカスタマーデータ**

- a) サイトコアは、データ処理追加文書に従いすべてのカスタマーデータを、管理、処理および保存します。
- b) カスタマーは、カスタマーデータにおける、かつこれに対するすべての権利、所有権および持分を保持します。カスタマーは、カスタマーデータは本契約に違反せず、本契約に基づく義務を達成する目的のために、カスタマーデータを利用することをサイトコアに許諾するために必要なすべての権利、所有権、持分および同意を有していることを表明し、かつ保証し、また、カスタマーは、サイトコアの事前の書面による同意なくして、カスタマーデータは制限的データを含んではないことを理解します。カスタマーは、サブスクリプション期間中サイトコアに対し、サイトコアが本契約に基づく、かつ適用法に従った義務を履行するのに必要かつ適切な場合にのみ、カスタマーのデータを複製、保存、処理、伝達またはその他使用する非独占的かつ移転不可能な権利およびライセンスを許諾します。
- c) Gen AI入力 およびGen AI出力の使用に関する追加条件（該当する場合）は、Gen AI追加文書に記載されています。

7) **使用データ** カスタマーは、i) サイトコア製品および本サービスをカスタマーに提供するため、および(ii) サイトコア製品および本サービスを改善する内部目的のために、サイトコアは使用データを使用することができますが、当該使用はカスタマーまたはそのユーザーのアイデンティティを開示しないことを条件とすることを理解し、かつ同意します。両当事者間において、サイトコアは使用データにおける、かつこれに対してすべての権利、所有権および持分を保持します。

8) CUSTOMER INDEMNITY

- a) Customer will defend, indemnify and hold harmless Sitecore and its respective directors, officers, employees, and agents (the “**Sitecore Indemnitees**”), from and against any third party claims, losses, damages, suits, fees, judgments, costs and expenses (collectively referred to as “**Sitecore Claims**”), including reasonable attorneys’ fees incurred in responding to such Sitecore Claims, that the Sitecore Indemnitees incur as a result of (i) Sitecore’s access to, collection, use or storage of Customer Data in performing its obligations under the Agreement (including, without limitation, making available the SaaS Products and/or providing the Hosted Services), including any claim that the Customer Data is Restricted Data, or (ii) conduct or alleged conduct that would constitute Customer’s breach of the Sitecore Usage Policy.
- b) Sitecore must (i) provide reasonably prompt written notice of any Sitecore Claim to Customer, (ii) allow Customer to assume complete control of the defense or settlement of any Sitecore Claim, and (iii) provide reasonable cooperation and assistance. Sitecore may participate at its own expense using counsel of its choice. Sitecore’s failure to perform any obligations under this paragraph (b) will not relieve Customer of its obligations under this Section unless Customer can demonstrate that it has been materially prejudiced as a result of such failure. Furthermore, Customer may not settle any Sitecore Claim without Sitecore’s prior written consent (which such consent shall not be unreasonably withheld, conditioned or delayed) if such settlement (i) contains a stipulation to or an admission or acknowledgement of any liability or wrongdoing on the part of Sitecore, or (ii) imposes any obligation or liability upon Sitecore.

9) TERM AND TERMINATION

- a) **Suspension.** Sitecore reserves the right, by providing electronic notice to Customer, to suspend any Order for SaaS Products or Hosted Services (as applicable) in the event Sitecore reasonably believes that Customer has materially violated the Sitecore Usage Policy or is causing an actual or imminent risk to the security or operations of Sitecore. Sitecore will provide as

8) カスタマーの補償

- a) カスタマーは、サイトコア、ならびにその取締役、執行者、従業員、および代理人（「**サイトコアの被補償者**」）を、第三者の被補償者が、
- (i) カスタマーデータが制限的データであるという請求を含む、本契約に基づく義務の履行（SaaS製品の利用可能化および/またはホスト型サービスの提供を含みますがこれに限らず）におけるサイトコアによるカスタマーデータへのアクセス、収集、使用または保管、または(ii) サイトコア使用ポリシーのカスタマーによる違反となる行為またはその申立ての結果としてサイトコアの被補償者が負担した、第三者の請求、損失、損害、訴訟、料金、判決、経費および費用（総称して「**サイトコアの請求**」といいます。）について、当該サイトコアの請求に対応するため負担した合理的弁護士費用を含め、防御し、補償し、かつ損害を与えません。
- b) サイトコアは、(i) カスタマーに対してサイトコアの請求の書面による通知を合理的に速やかに行い、(ii) カスタマーに対してサイトコアの請求の防御または和解について完全な支配を行うことを許容し、かつ (iii) 合理的な協力および支援を提供する必要があります。サイトコアは、自己の費用において選択した法律専門家を使用して参加することができます。サイトコアが本（B）項の義務を履行しない場合でも、カスタマーが当該不履行の結果実質的に損害を受けたことを立証しない限り、カスタマーを本条に基づく義務から解放するものではありません。さらに、当該和解が、(i) サイトコアの責任または不正行為の条項または承認もしくは認識を含む場合、または(ii) サイトコアに義務または責任を課する場合、カスタマーはサイトコアの事前の書面による同意なくして（当該同意は不合理に留保され、条件を付し、または遅延されないものとします）、サイトコアの請求について和解することはできません。

9) 期間および解除

- a) **中止** カスタマーがサイトコア使用ポリシーに重大に違反し、またはサイトコアのセキュリティもしくは運用に現実、または差し迫ったリスクをもたらしているとサイトコアが合理的に判断した場合、カスタマーに電子的通知を行うことにより、サイトコアはSaaS製品またはホスト型サービス（場合に応じ）についての注文書を中止する権利を有します。サイトコアは

much advance notice as is reasonably practical of any suspension. In the event Customer does not cure the situation giving rise to this suspension or does not use its best endeavours to work with Sitecore to remediate the situation giving rise to the suspension within 10 days of receipt of notice, Sitecore may terminate the Order for breach with no further right to cure. Sitecore shall restore the affected SaaS Product(s) or Hosted Services as soon as reasonably practicable following the situation giving rise to the suspension being cured.

- b) **Gen AI Functionality Suspension.** Specific termination and suspension rights in relation to Gen AI Functionality (if applicable) are contained in the Gen AI Addendum.
- c) **Termination for Change to Service Level Agreement.** With respect to each of its SaaS Products and Hosted Services (as applicable), to the extent any updates to the applicable Service Level Agreement, even if reasonable, result in a material decrease in the Monthly Uptime Commitment (defined in the applicable Service Level Agreement), Customer may immediately terminate the applicable Order by providing written notice to Sitecore within 60 days after publication of such changes, and where failure to provide such timely notice will be deemed consent to such change. In the event Customer timely terminates such Order as set forth in the preceding sentence, Sitecore will refund the pro-rata share of any fees Customer has prepaid for the applicable Subscription Term under the Order.

d) **Effect of Termination.**

- i) Upon termination of any Order including SaaS Products, Customer will immediately cease all use of such SaaS Products.
- ii) With respect to Customer Data: (i) Sitecore will only retain the Customer Data stored in its systems for 30 days (the “**Retrieval Period**”) after termination of any Order for SaaS Products and/or Hosted Services (as applicable); (ii) Sitecore will make Customer Data available for retrieval during the Retrieval Period and will assist with any reasonable request from Customer to retrieve the Customer Data within the Retrieval Period, provided that if the Order is terminated for Customer’s breach: (A) such assistance will be provided at Customer’s cost; and (B) Customer

合理的に実行可能な範囲で事前の通知を行います。カスタマーが通知を受領してから10日以内に中止を生じさせた状況を是正しない場合、または、中止を生じさせた状況を改善するために、サイトコアと協力するため最善の努力を行わない場合、サイトコアはさらなる是正の権利を与えずに契約違反により注文書を解除することができます。サイトコアは、中止を生じさせた状況が解消された後、合理的に実行可能な限り速やかに、影響を受けたSaaS製品またはホスト型サービスを復元するものとします。

- b) **Gen AI機能の停止** Gen AI機能に関する特定の解除および停止権（該当する場合は、Gen AI追加文書に記載されています）。

- c) **サービスレベル契約の修正による解除** 各SaaS製品およびホスト型サービス（場合に依り）に関し、該当するサービスレベル契約のアップデートにより月間アップタイムコミットメント（該当するサービスレベル契約で定義）が大幅に減少する場合、たとえそれが合理的であっても、カスタマーは、そのアップデートの公表後60日以内にサイトコアに書面で通知することにより、該当する注文書を直ちに終了することができ、適時の通知がなかった場合はその変更同意しものとみなされます。カスタマーが、前文に定めるとおり注文書を適時に終了した場合、サイトコアは、注文書に基づき該当するサブスクリプション期間についてカスタマーが前払いした料金の按分部分を返金します。

d) **解除の効果**

- i) SaaS製品を含む注文書の解除により、カスタマーは直ちに全てのSaaS製品の使用を中止するものとします。
- ii) カスタマーデータに関し、(i) サイトコアはホスト型サービスまたはSaaS製品（場合に依り）の注文書の解除後30日間（「**復旧期間**」）のみ、そのシステムに保管されたカスタマーのデータを保管し、(ii) サイトコアは、復旧期間内にカ復旧のために利用可能なカスタマーデータを復旧し、かつ復旧期間内に復旧するためのカスタマーからの合理的要求を支援しますが、カスタマーの違反により注文書が解除された場合、
(A) 当該支援はカスタマーの費用で提供され

acknowledges that Sitecore (acting reasonably) shall not be responsible where it is not able to assist as a result of the nature of Customer's breach; and (iii) if requested by Customer, Sitecore will destroy Customer Data before expiration of the Retrieval Period, provided Sitecore may retain Customer Data where required by Applicable Laws or reasonably necessary to prevent liability.

ること、および（B）サイトコア（合理的に行動する）はカスタマーの違反の性質の結果として支援ができない場合、責任を負わないことをカスタマーが認識することを条件とし、かつ

（iii）カスタマーにより要求された場合、適用法により要求され、または責任を回避するのに合理的に必要な場合にサイトコアが保持できることを条件として、サイトコアは復旧期間の満了前にカスタマーのデータを破棄します。

GEN AI ADDENDUM: ADDITIONAL TERMS RELATING TO GEN AI FUNCTIONALITY**GEN AI 追加文書：GEN AI機能に関する追加条件**

- 1) **GEN AI FUNCTIONALITY.** The terms and conditions of this Gen AI Addendum shall additionally apply where the Customer uses Gen AI Functionality.
 - 2) **OWNERSHIP AND USE OF GEN AI INPUTS AND OUTPUTS.**
 - a) Subject to paragraph 4 below, Customer acknowledges that all content or information submitted through use of the Gen AI Functionality by or on behalf of Customer (“**Gen AI Inputs**”) and all content or other results generated by or on behalf of the Customer through use of the Gen AI Functionality (“**Gen AI Outputs**”) shall be Customer Data.
 - b) Gen AI Functionality may include features which are powered by AI models operated by a third party, in which case Customer permits the relevant third party provider of such Gen AI Functionality to use the Gen AI Inputs and Gen AI Outputs or other Customer Data submitted to the Gen AI Functionality as necessary to provide and maintain the Gen AI Functionality, comply with applicable laws, and enforce its policies.
 - c) Where Gen AI Inputs and Gen AI Outputs are submitted to a third party provider, those Gen AI Inputs and Gen AI Outputs may be retained temporarily by the third party provider as part of the operation of their service. However, Sitecore shall contractually restrict any third-party provider of Gen AI Functionality from using Gen AI Inputs and Gen AI Outputs for: (i) training, (ii) otherwise improving its large language models or other services, and/or (iii) general use beyond the use required to provide and maintain the Gen AI Functionality or as otherwise set out in this Addendum.
 - d) Any third party provider of Gen AI Functionality shall act as a Subprocessor of Customer Data submitted to the relevant Gen AI Functionality, including Personal Data that may be contained in Gen AI Inputs or other Customer Data. All
- 1) **GEN AI機能** 本Gen AI追加文書の取引条件は、カスタマーがGen AI機能を使用する際に追加で適用されるものです。
 - 2) **GEN AI入出力の所有権および使用**
 - a) 下記第4項を条件として、カスタマーは、Gen AI機能を使用してカスタマーまたはカスタマーの代理人が送信した全てのコンテンツまたは情報（「**Gen AI入力**」）および、カスタマーまたはカスタマーの代理人がGen AI機能を使用して生成した全てのコンテンツまたはその他の結果（「**Gen AI出力**」）は、カスタマーデータであることを了承します。
 - b) Gen AI機能には、第三者が運営する AI モデルを利用した機能が含まれる場合があります。その場合、カスタマーは、Gen AI入力、Gen AI 出力、またはGen AI機能に送信されたその他のカスタマーデータを、当該第三者プロバイダーがGen AI機能の提供と維持、適用法令の遵守、およびポリシーの施行のために必要に応じて使用することを許可します。
 - c) Gen AI入力とGen AI出力が第三者プロバイダーに送信される場合、それらのGen AI入力およびGen AI出力は、第三者プロバイダーにより、そのサービスの運用の一部として一時的に保持される場合があります。ただし、サイトコアは、Gen AI機能の第三者 プロバイダーが次の目的で Gen AI入力および Gen AI 出力を使用することを契約により制限するものとします：(i) トレーニング、(ii) その他の大規模な言語モデルまたはその他のサービスの改善、およびまたは、(iii)Gen AI機能を提供し、維持するために必要な範囲を超えた一般的な使用のために、または、本追加文書に別段の定めがある場合。
 - d) Gen AI機能の第三者プロバイダーは、Gen AI入力やその他のカスタマーデータに含まれる可能性のある個人データを含む、関連するGen AI機能に

processing of Customer Data will be governed by the DPA in place between Sitecore and Customer. In this Addendum, “**Subprocessor**” and “**Personal Data**” shall have the meanings given to them in the DPA.

送信されたカスタマーデータのサブプロセッサーとして機能するものとします。カスタマーデータの処理はすべて、サイトコアとカスタマーとの間で締結されたDPAに準拠します。本追加文書において、「サブプロセッサー」および「個人データ」は、DPAにおいて定義される意味を有するものとします。

3) RESPONSIBILITY FOR GEN AI INPUTS AND OUTPUTS.

- a) The Gen AI Outputs are created based on a statistical analysis of the source content provided by Customer, without any detailed understanding of the source content. Customer acknowledges that all results depend on the quality of the source content, and results may be inaccurate, incomplete, unexpected or unfaithful to the provided source content, or may contain biases.
- b) Customer is solely responsible for (i) the accuracy and quality of any Gen AI Inputs; (ii) verifying and validating the accuracy of any Gen AI Outputs, and (iii) any decision, action or omitted action based on any Gen AI Outputs.
- c) Customer acknowledges and agrees that the Gen AI Functionality may produce outputs that could inadvertently infringe upon third party intellectual property rights. Customer is solely responsible for ensuring that their use of the Gen AI Outputs complies with all applicable intellectual property laws and regulations.

4) THIRD PARTY GEN AI OUTPUTS.

Customer acknowledges that third parties may submit information or materials that generate results that are identical or similar to the Gen AI Outputs (“**Third Party Gen AI Outputs**”). Customer has no right, title or interest in or to any Third Party Gen AI Outputs.

5) RETRIEVAL OF GEN AI INPUTS AND GEN AI OUTPUTS.

Any obligations on Sitecore in the Agreement to make Customer Data available for retrieval, assist with retrieval and destroy Customer Data will only apply to

3) GEN AI入出力の責任

- a) Gen AI 出力は、ソースコンテンツを深く理解することなく、カスタマーが提供したソースコンテンツの統計分析に基づいて作成されています。カスタマーは、すべての結果がソースコンテンツの品質に依存しており、結果が不正確、不完全、予期せぬ、または提供されたソースコンテンツと一致しないこと、あるいはバイアスを含んでいる可能性があることを認識します。
- b) カスタマーは、(i) Gen AI 入力の正確性と品質、(ii) Gen AI 出力の正確性の検証および確認、ならびに(iii) Gen AI 出力に基づいて行われたあらゆる決定、行動、または不作為について、単独で責任を負うものとします。
- c) カスタマーは、Gen AI の機能が意図せずとも第三者の知的財産権を侵害する可能性のある出力を生成するおそれがあることを認識し、これに同意するものとします。カスタマーは、Gen AI 出力を使用する際に、すべての適用される知的財産権法令を厳守する責任を負うものとします。

4) 第三者GEN AI出力

カスタマーは、第三者が、Gen AI出力と同一または類似した結果を生成する情報や資料を提供する可能性があることを認識します（「**第三者Gen AI出力**」）。カスタマーは、第三者Gen AI出力に対して何ら権利、権限、または利益を有しません。

5) GEN AI入力とGEN AI出力の回収

本契約において、サイトコアがカスタマーデータを復元できるようにしたり、復元を支援したり、破棄する義務は、サイトコアが保持している Gen AI 入力および Gen AI 出力に対してのみ適用されます。

the Gen AI Inputs and Gen AI Outputs where they are retained by Sitecore.

6) **LIABILITY.**

To the maximum extent permitted by law and notwithstanding anything to contrary in the Agreement, Sitecore does not provide any representation, warranty, indemnification or other commitment of any kind regarding any Gen AI Functionality (including, without limitation, in relation to the accuracy, reliability or completeness of the Gen AI Outputs) and shall have no liability for any loss or damage caused by use of or reliance on any Gen AI Outputs.

7) **SUSPENSION.**

- a) Sitecore may, without liability, suspend or terminate access to the Gen AI Functionality immediately upon notice to Customer in the event that any third party provider of the Gen AI Functionality suspends, terminates or ceases to provide access to the relevant Gen AI Functionality.
- b) Subject to paragraph 7(c) below, if the Customer has paid fees in relation to any Gen AI Functionality that is suspended or terminated under paragraph 7(a) above, then: (i) in the case of termination, Sitecore will refund the pro-rata share of any prepaid fees for the affected Gen AI Functionality that relate to the period following termination; and (ii) in the case of suspension, fees for the affected Gen AI Functionality shall be suspended during any such period of suspension and Sitecore will refund the pro-rata share of any prepaid fees for the affected Gen AI Functionality that relate to the period of suspension.
- c) Customer will not be entitled to a refund of prepaid fees where any such suspension or termination arises from breach of the Agreement by Customer.

6) **責任**

法律で許容される最大限の範囲において、および本契約に反するいかなる規定にもかかわらず、サイトコアは Gen AI 機能（Gen AI 出力の正確性、信頼性、完全性を含むがこれに限定されない）について何らかの表明、保証、損害賠償、その他の約束をするものではなく、Gen AI 出力の使用または依存によって生じたいかなる損失または損害に対しても一切の責任を負いません。

7) **停止**

- a) サイトコアは、Gen AI機能の第三者プロバイダーが該当するGen AI機能へのアクセスを停止、終了、または提供を中止した場合、直ちにカスタマーに通知し、責任を負うことなく、Gen AI機能へのアクセスを停止または終了させることができるものとします。
- b) 下記7(c)項に従うことを条件として、カスタマーが上記7(a)項に基づき停止または終了されたGen AI機能に関して料金を支払っていた場合、以下が適用されます：(i) 終了の場合、サイトコアは、終了後に該当するGen AI機能に対して前払いされた料金の日割り計算による残額を返金します。また、(ii)停止の場合、当該停止期間中は、対象のGen AI機能の料金は一時停止され、サイトコアは、一時停止期間に関連する対象のGen AI機能の前払いされた料金の日割り計算による残額を返金します。
- c) カスタマーによる本契約の違反に起因する停止または終了が生じた場合、カスタマーは、前払い料金の返金を受ける権利を有さないものとします。

ADDENDUM B: ADDITIONAL TERMS RELATING TO ORDERS INCLUDING SOFTWARE**追加文書 B: ソフトウェアを含む注文書に関する追加条件****1) SOFTWARE LICENSES AND RESTRICTIONS**

- a) Upon execution of an Order including Software, Customer will be provided a license key that gives Customer access to the Software (“**License Key**”). The License Key will be time-limited until full payment of the applicable fees have been received by Sitecore.
- b) Sitecore and its licensors retain all right, title and interest in the Software and Documentation. Subject to compliance with the Agreement, Sitecore grants Customer a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable (save as expressly provided in the Agreement) license, solely during the applicable Subscription Term, to copy and use the Documentation, and the Software, in compliance with applicable law, solely for the Permitted Usage. An Order may set forth other specific license terms and restrictions applicable to the Software.

2) SOFTWARE WARRANTIES. Sitecore warrants that:

- a) the licensed Software will comply with the Documentation for a period of 120 days following the effective date of the applicable Order (“**Software Warranty Period**”). Customer must make any warranty claim to Sitecore within this Software Warranty Period. To the extent permitted by law, Customer’s sole and exclusive remedy will be the repair or replacement of the Software, or if Sitecore is unable to repair or replace the Software within 30 days of receiving notice of the defect, Customer will have the right to terminate the applicable Order and receive a full refund of the fees paid for the Software under that Order; and
- b) before delivery to Customer, the Software has been tested by software generally used in the industry for such purposes to determine that the Software is free from viruses and other malicious code.

1) ソフトウェアライセンスおよび制限

- a) 本ソフトウェアを含む注文書の締結により、カスタマーは、カスタマーに本ソフトウェアへのアクセスを付与するライセンスキーを提供されます（「**ライセンスキー**」）。ライセンスキーは、サイトコアが該当する料金を全額受領するまでは、期間限定のものとなります。
- b) サイトコアおよびそのライセンサーは、本ソフトウェアおよび本文書におけるすべての権利、所有権および持分を保持します。本契約の遵守を条件として、サブスクリプション期間においてのみ、サイトコアはカスタマーに対し、許可された使用のためにのみ、本ソフトウェアを複製および使用する、非独占的、移転不可能な、譲渡不可能な、再許諾不可能な（本契約で明示的に規定されている場合を除き）ライセンスを許諾します。注文書は、本ソフトウェアに適用されるその他の特定のライセンス条件および制限を規定することができません。

2) ソフトウェアの保証 サイトコアは以下のことを保証します：

- a) ライセンスされたソフトウェアは、該当する注文書の発効日から 120 日間（「**ソフトウェア保証期間**」）、本文書を遵守していること。カスタマーは、サイトコアへの保証請求を、ソフトウェア保証期間内に行われなければなりません。法律により許容される範囲において、カスタマーの唯一かつ排他的な救済は、ソフトウェアの修理または交換であり、または、サイトコアが欠陥の通知を受領してから 30 日以内に本ソフトウェアを修理または交換できない場合、カスタマーは該当する注文書を解約し、かつ当該注文書に基づき本ソフトウェアについて支払われた料金の完全な返金を受け権利を有し、また、
- b) カスタマーへの納入までに、本ソフトウェアは、ウイルスおよびその他の悪意あるコードを含んでいないことを判定する目的のため、業界で一般的に用いられるソフトウェアによりテストされたこと。

3) ANNUAL USAGE REPORT, RECORDS, AUDIT RIGHTS & LICENSE VERIFICATION

a) **Annual Usage Report and Records.** With respect to the licensed Software under an Order: (i) no later than the 15th calendar day following each 12-month period beginning from the effective date of the Order, Customer will submit to Sitecore a usage report identifying the number of Visits (as defined in the Order) in that 12-month period based on Customer's use of the Software (the "Annual Usage Report"); and (ii) Customer will otherwise maintain accurate records of its compliance with the Agreement during the Subscription Term solely for the purposes of ensuring compliance with other (i.e. non-Visit) licensing metrics set forth in the Order ("Additional Records"), and will promptly provide such Additional Records to Sitecore upon its request, which Sitecore may only request once in any 12-month period. Invoicing for overages indicated by the Annual Usage Report will be as set forth in the Order. Where Customer is not able to use the Software for monitoring Visits, Customer will use appropriate monitoring software reasonably acceptable to Sitecore to produce the Annual Usage Report.

b) **Audit Rights.** If the Annual Usage Report or Additional Records are not timely produced, or if Sitecore has reasonable grounds to question their accuracy, Sitecore may, at its own expense, engage an independent third-party auditor to audit Customer's use of the Software. Any such audit will be conducted upon reasonable notice to Customer and during Customer's normal business hours in a manner that does not materially interfere with Customer's normal business operations and using an auditor reasonably acceptable to Customer. Any auditor attending Customer's premises or accessing any Customer computer shall: (i) sign a non-disclosure agreement; (ii) be accompanied at all times by an employee or representative of Customer; (iii) follow any reasonable instructions provided by Customer's security staff; and (iv) not introduce any audit software into Customer's systems without prior vulnerability testing and approval. Additionally, no remote access will be provided to Customer's systems during any audit. Customer will reasonably cooperate with efforts to conduct the audit, including providing the auditor,

3) 年間使用レポート、記録、監査およびライセンスの検証

a) **年間使用レポートおよび記録** 注文書に基づきライセンスされたソフトウェアに関し、(i)カスタマーは、注文書発効日から開始する個々の 12 ヶ月の期間の後 15 日以内に、カスタマーの本ソフトウェアの使用に基づき、当該 12 ヶ月の期間の訪問数（注文書に定義されているとおり）を特定した使用レポート（「年間使用レポート」）をサイトコアへ提出し、また、(ii)カスタマーはサブスクリプション期間中、注文書に定めるその他（すなわち訪問以外）のライセンス指標の遵守を確保する目的のために、本契約を遵守している正確な記録（「追加記録」）を保持し、当該追加記録をサイトコアの要求により迅速に提供しますが、サイトコアは、12 か月の期間内において、これらを一度だけ要求することができます。年間使用レポートにより示された超過料金の請求は、注文書に記載されているとおりとします。カスタマーが訪問数を監視するために本ソフトウェアを使用できない場合、カスタマーは年間使用レポートを作成するため、サイトコアが合理的に認めた適切な監視ソフトウェアを使用するものとします。

b) **監査権** 年間使用レポートまたは追加記録が適時に作成されていない場合、あるいは記録が適時に提出されない場合、またはサイトコアがその正確さに疑問を持つ合理的な根拠がある場合、サイトコアは、その費用において、カスタマーによる本ソフトウェアの使用を監査するため、独立した第三者である監査人を起用することができます。当該監査は、カスタマーへ合理的な通知を行い、かつカスタマーの通常の業務運営を実質的に妨げない方法により、カスタマーに合理的に受け入れ可能な監査人を用いることにより、カスタマーの通常の営業時間内において行われます。カスタマーの施設に立ち入り、またはカスタマーのコンピュータにアクセスする監査人は、以下のことを行うものとします；(i)秘密保持契約に署名し、(ii)カスタマーの従業員または代表者に常に同伴され、(iii)カスタマーのセキュリティ担当者により行われる合理的な指示に従い、かつ(iv)事前の脆弱性テストおよび承認なしに、カスタマーのシステムに監査ソフトウェアを導入しないこと。さらに、監査中に、カスタマーのシステムへのリモートアクセスは行われないものとします。カスタマーは、本契約の遵守に関するすべての関連する情報を、適時に監査人に提供することを含め、監査を

in a timely fashion, all relevant information regarding its compliance with the Agreement. If such audit determines Customer has exceeded its purchased number of Visits, Sitecore will invoice Customer overages in accordance with the terms of the Order. If such audit determines any unauthorized use of the Software: (x) Sitecore will invoice Customer for all such unauthorized use in accordance with Sitecore's then-current retail prices computed from the date the excess usage commenced; (y) if this invoice exceeds 5% of the amount of fees paid or payable under the applicable Order including Software for the most recent three years, Customer also agrees to pay the expense and costs of the audit; and (z) Customer will pay all such invoices within 30 days of receipt.

- c) **License Verification.** In addition, Customer understands that the Software may track and report to Sitecore the License Key ID, Customer name, hostname (Customer's website URL), host IP, version, and other usage information regarding the Software.

- 4) **EFFECT OF TERMINATION.** Upon termination or expiry of any Order, Customer will immediately cease all use of the Software provided to Customer under that Order and delete all copies of Software in its possession or control. Upon Sitecore's request Customer will then certify that such use has ceased and that the Software has been erased, destroyed or otherwise made inoperable by any user in the future.

実行する試みに合理的に協力するものとします。当該監査によりカスタマーが購入した訪問数を超過したと認定された場合、サイトコアは注文書の条件に従いカスタマーに超過料金を請求します。当該監査により本ソフトウェアの不正使用が認定された場合、(x) サイトコアはカスタマーに対し、すべての当該不正使用についてサイトコアの現行の小売価格に従い、超過使用が開始された日から計算された金額を請求し、(y) この請求が直近 3 年間について本ソフトウェアを含む該当する注文書に基づき支払われ、または支払われるべき料金額の 5% を超える場合、カスタマーは監査費用を支払うことに同意し、また、(z) カスタマーは本条に記述されたすべての請求を受領から 30 日以内に支払うものとします。

- c) **ライセンスの検証** 加えて、本ソフトウェアはライセンスキーID、カスタマーの名称、ホストネーム（カスタマーのウェブサイト URL）、ホスト IP、バージョン、および本ソフトウェアに関するその他の情報をサイトコアに報告することをカスタマーは理解します。

- 4) **解除の効果** 注文書の解除または満了時に、カスタマーはただちに注文書に基づきカスタマーに提供されたサイトコア製品の使用を中止し、その保管または管理下にある本ソフトウェアの複製を消去します。サイトコアの要求により、カスタマーは当該使用が中止されたこと、および本ソフトウェアは消去、破棄またはその他によりいかなるユーザーによっても将来使用不可能とされたことを証明します。

ADDENDUM C: ADDITIONAL TERMS RELATING TO ORDERS INCLUDING CONSULTING SERVICES**追加文書 C：コンサルティングサービスを含む注文書に関する追加条件**

- 1) **WARRANTIES.** Sitecore warrants that:
 - a) it will perform the Consulting Services in a professional and workmanlike manner in accordance with industry standards using qualified Personnel with the necessary skills, qualifications and experience; and
 - b) its Personnel will comply with all Applicable Laws and all obligations under the Agreement in performing the Consulting Services.
 - 2) **CUSTOMER MATERIALS.** Customer retains all right, title and interest in the Customer Materials, and Sitecore may only use the Customer Materials for performance of the Consulting Services.
 - 3) **DELIVERABLES.** Sitecore retains all right, title and interest in the Deliverables. Subject to compliance with the Agreement, Sitecore grants Customer a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable, perpetual license to copy, use and modify any Deliverables provided by Sitecore solely for Customer's internal business purposes. Sitecore does not provide Support for Deliverables.
 - 4) **SUBCONTRACTORS.** Sitecore may use subcontractors in the performance of the Consulting Services. Sitecore will remain responsible for the acts or omissions of its subcontractors in performance of the obligations under the Agreement.
- 1) **保証** サイトコアは以下を保証します：
 - a) コンサルティングサービスを業界標準に従い、必要なスキル、資質、および経験を有する、資格のある人員を用いて、プロフェッショナルかつ専門家としての方法により実行すること、また、
 - b) 本コンサルティングサービスの履行において、その人員がすべての適用法および本契約に基づく義務を遵守すること。
 - 2) **カスタマー資料** カスタマーは、カスタマー資料におけるすべての権利、所有権および持分を保持し、サイトコアはコンサルティングサービスの履行のためにのみカスタマー資料を使用することができます。
 - 3) **成果物** サイトコアは、成果物におけるすべての権利、所有権および持分を保持します。本契約の遵守を条件として、サイトコアはカスタマーに対し、サイトコアにより提供される成果物を、カスタマーの内部事業目的のためにのみ、複製、使用および改変する、非独占的、移転不可能な、譲渡不可能な、再許諾不可能な永久のライセンスを許諾します。サイトコアは、成果物のサポートは提供しません。
 - 4) **請負業者** サイトコアは、コンサルティングサービスの履行において請負業者を利用する場合があります。サイトコアは、本契約に基づく義務の履行における請負業者の行為または不作為について、責任を負うものとします。

ADDENDUM D: ADDITIONAL TERMS RELATING TO ORDERS INCLUDING TRAINING SERVICES**追加文書 D: トレーニングサービスを含む注文書に関する追加条件**

- 1) **WARRANTIES.** Sitecore warrants that:
 - a) it will perform the Training Services in a professional and workmanlike manner in accordance with industry standards using qualified Personnel with the necessary skills, qualifications and experience; and
 - b) its Personnel will comply with all Applicable Laws and all obligations under the Agreement in performing the Training Services.
 - 2) **TRAINING SERVICES; TRAINING MATERIALS.** Subject to compliance with the Agreement, Sitecore grants Customer a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable, perpetual license to copy and use any Training Materials provided by Sitecore solely for Customer's internal business purposes. Unless pre-approved in writing by Sitecore, Customer is prohibited from (i) audio recording, editing, reproducing, broadcasting, live-streaming or otherwise making available, in whole or in part, the Training Services or any Training Materials to third parties, and (ii) providing any third party with access to the name, voice, image, or likeness of the Sitecore training Personnel.
 - 3) **PAYMENT AND CREDITS.** Training Services are prepaid and, unless otherwise set forth in an Order, must be consumed within 12 months of the relevant Order effective date, after which date any remaining credits will otherwise expire. Sitecore will not pay any refund for expired Training Services.
- 1) **保証** サイトコアは以下を保証します:
 - a) トレーニングサービスを業界標準に従い、必要なスキル、資質、および経験を有する、資格のある人員を用いて、プロフェッショナルかつ専門家としての方法により実行すること、また、
 - b) 本コンサルティングサービスの履行において、その人員がすべての適用法および本契約に基づく義務を遵守すること。
 - 2) **トレーニングサービス；トレーニング資料** 本契約の遵守を条件として、サイトコアはカスタマーに対し、サイトコアにより提供されるトレーニング資料を、カスタマーの内部事業目的のためにのみ複製および使用する、非独占的、移転不可能な、譲渡不可能な、再許諾不可能な永久のライセンスを許諾します。サイトコアにより書面で事前に承認されない限り、カスタマーは、(i) トレーニングサービスまたトレーニング資料を、その全部または一部において、音声録音、編集、複製、放送、ライブストリームまたはその他の方法により第三者に利用可能とすること、および(ii) 第三者にサイトコアのトレーニング担当者の名称、音声、画像または肖像を提供することを禁止されます。
 - 3) **支払いおよびクレジット** トレーニングサービスは前払いで、注文書に別途記載がない限り、注文書発効日から 12 か月以内に消費される必要があり、それ以後残高は消滅します。サイトコアは、消滅したトレーニングサービスについて返金を行いません。

ADDENDUM E: GOVERNING LAW, JURISDICTION AND GEO-SPECIFIC TERMS

追加文書 E : 準拠法、管轄および地域固有の条件

EMEA

Germany, Austria and Switzerland (“DACH”). If Customer’s geographic address on an Order is in DACH, the following terms apply:

- ***Governing Law and Venue (Germany and Austria).*** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Germany without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Munich, Germany.
- ***Governing Law and Venue (Switzerland).*** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Switzerland without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Zürich, Switzerland.
- ***Clarification under Section 3 (Restrictions on Use).*** The reproduction of the source code for the Software or any relevant portion of the Hosted Services, or a reverse engineering of the object code or any translation of the form of software, is only allowed as far as required under mandatory law, in particular transposition of the EU Directive 2009/24/EC, and only provided that the following conditions are met: (i) the mentioned acts are performed by the Customer or by another person having a right to use a copy of the Software or use the Hosted Services, as applicable, or on their behalf by a person authorized to do so; (ii) the information necessary to achieve interoperability has not previously been readily available to the persons referred to in the foregoing subsection (i); (iii) these acts are confined to the parts of the Software or Hosted Services, as applicable, which are necessary to achieve interoperability; and (iv) the code obtained by these acts must not be used for any goals other than to achieve the interoperability of the independently created computer program and not be given to others, except when necessary for the interoperability of the independently created computer program.
- ***Clarification on warranty period under Section 6 (Disclaimer of Warranties).*** In the event Customer has any warranty rights under the Agreement or statutory law, the warranty period shall be twelve months.
- ***The Limitation of Liability clause in Section 9 (Limitation of Liability) is replaced with the following:***
 - a) Sitecore is liable to Customer for losses and other damages without limitation to the extent such losses or damages arise out of (i) the infringement of life, limb or health or (ii) are based on intentional or negligent breach of duties by Sitecore or its statutory representatives or vicarious agents.
 - b) For losses and other damages based on a breach of duty involving slight negligence (leicht fahrlässige Pflichtverletzung) by Sitecore or its legal representatives or vicarious agents, Sitecore is liable only in cases where a material duty is breached, which fulfillment is required for the proper ordinary performance of the entire Agreement which the Customer can and should regularly rely on. Liability for breach of such a material contractual duty involving slight negligence (leicht fahrlässige Pflichtverletzung) shall be limited to the typical, foreseeable losses and damages, as of the Effective Date. The limitations under this Section 9(b) do not apply to the circumstances set out in Section 9(a)(i).
 - c) The parties agree that Sitecore’s liability as described in Section 9(b) based on a breach of duty involving slight negligence will be limited to the amount individually negotiated by the parties and set forth in the applicable Order.
 - d) The limitations on liability agreed in Section 9(b) shall also apply for the benefit of Sitecore's statutory representatives and vicarious agents.
 - e) The limitations of liability stipulated in Section 9(b) shall not apply to losses and damages:
 - i) based upon a defect in quality or title fraudulently concealed by Sitecore; or

- ii) based upon the violation of an explicit guarantee (garantierte Beschaffenheit) made by Sitecore for the respective quality.
- f) Any further liability of Sitecore for compensatory damages pursuant to the German Product Liability Act, the Austrian Product Liability Act or Swiss Product Liability Act, as applicable, shall remain unaffected by the limitations on liability agreed herein.
- **Software Warranty in Section 2(a) of Addendum B is replaced with the following:** the Software provided to Customer under an Order will comply with the Documentation during the Subscription Term. The Software shall be deemed to be free of any defect in quality if the Software, upon delivery to Customer, complies with the technical specifications in the respective Documentation ("Agreed Quality"). In the event any such Software does not operate according to the Documentation, Customer will provide notice of such defects as incidents pursuant to the terms of the maintenance and Support program and Sitecore shall provide the Support as set forth in the Support program to resolve the defect of the Software or to provide a workaround (but where Customer shall, at no cost to Sitecore, assist Sitecore to a reasonable extent in the detection and correction of defects and in particular, Customer shall provide Sitecore with a sufficient description of the reported defect and describe the respective circumstances under which the reported defect arose).

United Kingdom. If Customer's geographic address on an Order is in the United Kingdom, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of England and Wales without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of London, England.

Ireland. If Customer's geographic address on an Order is in Ireland, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Ireland without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Dublin, Ireland.

Belgium and Luxembourg. If Customer's geographic address on an Order is in Belgium or Luxembourg, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Belgium without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Brussels, Belgium.

Netherlands. If Customer's geographic address on an Order is in the Netherlands, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Netherlands without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Amsterdam, the Netherlands.

France. If Customer's geographic address on an Order is in France, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of France without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Paris, France.

Italy. If Customer's geographic address on an Order is in Italy, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Italy without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Milan, Italy.

Greece. If Customer's geographic address on an Order is in Greece or Cyprus, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Greece without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Athens, Greece.

Spain and Portugal. If Customer's geographic address on an Order is in Spain or Portugal, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Spain without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Madrid, Spain.

Sweden and Finland. If Customer's geographic address on an Order is in Sweden or Finland, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Sweden without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of Stockholm, Sweden.

Denmark, Norway and Rest of Europe. If Customer's geographic address on an Order is in Denmark, Norway or European countries not covered by other geo-specific terms, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with Danish law without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the Maritime and Commercial Court (*Sø- og Handelsretten*), or secondarily Copenhagen City Court.

United Arab Emirates

United Arab Emirates (government). If Customer's geographic address on an Order is in the United Arab Emirates and Customer is an UAE government entity, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the United Arab Emirates as applicable in Abu Dhabi. The ADGM Courts have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising from or connected with the Agreement. The parties irrevocably submit to the jurisdiction of the ADGM Courts and waive any objection they may have to any Dispute being heard in the ADGM Courts on the grounds that it is an inconvenient forum (*forum non conveniens*). For the purposes of this Section, "ADGM Courts" means the Abu Dhabi Global Market Court of First Instance and Court of Appeal as established by Federal Decree No. 15 of 2013.

United Arab Emirates (non-government Dubai). If Customer's geographic address on an Order is in Dubai, United Arab Emirates, and Customer is not an UAE government entity, the following terms apply

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Dubai International Financial Centre ("**DIFC- LCIA**"). Any dispute, claim, difference, or controversy arising out of or in connection with the Agreement shall be referred to and finally resolved by arbitration under the Arbitration Rules of the DIFC-LCIA (the "**Rules**"), which Rules are deemed to be incorporated by reference into this Section. The arbitral tribunal shall consist of one arbitrator. Within fifteen (15) days from the receipt by the DIFC-LCIA registrar of the response to the request for arbitration, the parties shall jointly nominate the arbitrator. In the event the parties fail to nominate the arbitrator within the aforementioned time limit, the LCIA Court shall, at the written request of the claimant(s) or respondent(s), make such appointment forthwith. The seat, or legal place of arbitration, shall be the

Dubai International Financial Centre. The language used in the arbitral proceedings shall be English. For the purposes of arbitration pursuant to this Section, the parties waive any right to refer points of law or to appeal DIFC Courts or any other UAE courts and the arbitration award given by the arbitration tribunal shall remain final. For the purposes of this Section, “**DIFC Courts**” means the DIFC Court of First Instance and the DIFC Court of Appeal, as established under Article 3 of Dubai Law No. 12 of 2004 and pursuant to Dubai Law No. 9 of 2004.

United Arab Emirates (non-government Abu Dhabi). If Customer’s geographic address on an Order is in Abu Dhabi, United Arab Emirates, and Customer is not an UAE government entity, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Abu Dhabi Global Market. The ADGM Courts have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising from or connected with this Agreement. The parties irrevocably submit to the jurisdiction of the ADGM Courts and waive any objection they may have to any Dispute being heard in the ADGM Courts on the grounds that it is an inconvenient forum (forum non conveniens). For the purposes of this Section, “**ADGM Courts**” means the Abu Dhabi Global Market Court of First Instance and Court of Appeal as established by Federal Decree No. 15 of 2013.

KSA and Rest of MEA. If Customer’s geographic address on an Order is in the Kingdom of Saudi Arabia or a Middle Eastern country or African country not covered by other geo-specific terms, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of England and Wales, without recourse to its conflict of laws principles. Any dispute arising under the Agreement shall be finally settled by arbitration conducted in accordance with the Arbitration Rules of the London Court of International Arbitration (LCIA) (the “**Rules**”), which Rules are deemed to be incorporated by reference into this clause, by one arbitrator appointed in accordance with such Rules. All arbitration proceedings shall be conducted in the English language and shall take place at in London, England. The arbitrator's award shall be the exclusive remedy between the parties regarding any claims, counterclaims, issues, or accountings presented or pled to the arbitrator; will be promptly paid free of any tax, deduction, or offset; and any costs, fees, or taxes incident to enforcing the award will, to the maximum extent permitted by law, be charged against the party resisting such enforcement. The award issued by the arbitrator shall be final and binding upon the parties and judgment upon the award of the arbitration may be entered in the court having jurisdiction thereof, or application may be made to such court for a judicial acceptance of the award or an order of enforcement, and the parties submit themselves to the jurisdiction of any such competent jurisdiction for the entry and enforcement of the award. Notwithstanding the foregoing, nothing in the arbitration clause shall prohibit a party from seeking interim measures from a competent court.

AMS

US, Mexico and South America. If Customer’s geographic address on an Order is in the US, Mexico or South America, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement and any dispute, claim, action, suit, or proceeding arising out of or in connection with it shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California without recourse to its conflict of laws principles. The parties irrevocably consent to the exclusive jurisdiction and venue of the federal court for the Northern District of California located in San Francisco, California (or, if the federal court does not have jurisdiction over the action, then in the appropriate California state court located in San Francisco County, California) for the purpose of any action arising out of or relating to the Agreement brought by any party hereto.

Canada. If Customer’s geographic address on an Order is in Canada, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement and any dispute, claim, action, suit, or proceeding arising out of or in connection with it shall be governed by and construed in accordance with the Laws of the Province of Ontario and the Laws of Canada applicable therein, without recourse to its conflict of laws principles. The parties irrevocably

consent to the exclusive jurisdiction and venue of the courts of the Province of Ontario, in Toronto, Ontario, for the purpose of any action arising out of or relating to the Agreement brought by any party hereto.

- **Language.** The parties have required that the Agreement and all documents and notices relating to the Agreement to be drawn up in the English language. *Les parties aux présentes ont exigé que le présent Contrat et tous les autres documents ou avis afférents aux présents soient rédigés en langue anglaise.*

APJ

Australia. If Customer's geographic address on an Order is in Australia, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of New South Wales, Australia, without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of New South Wales.

New Zealand. If Customer's geographic address on an Order is in New Zealand, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of New Zealand without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of New Zealand.

Japan. If Customer's geographic address on an Order is in Japan, the following terms apply:

日本 注文書に記載されたカスタマーの地理的住所が日本である場合、以下の条件が適用されます：

- **Governing Law and Venue.** Disputes or claims arising out of or in connection with this Agreement shall be governed by Japanese law. Disputes or claims that are not settled amicably shall be subject to the exclusive jurisdiction of the Tokyo District Court of Japan as the court of the first instance.
- **準拠法および法廷地** 本契約書から、またはこれに関連して生じた紛争または請求は、日本法に準拠するものとします。友好的に解決できない紛争または請求は、第一審について東京地方裁判所の専属的管轄に服するものとします。
- **Exclusion of Anti-Social Forces.** Each of the parties represents and warrants that it, its parent, subsidiaries, related companies and controlling shareholder do not and will not in the future fall under the following categories (collectively, the "Anti-Social Forces"):
 - (1) an organized crime group;
 - (2) a member of an organized crime group;
 - (3) a quasi-member of an organized crime group;
 - (4) a related company or association of an organized crime group;
 - (5) a corporate racketeer; or
 - (6) other equivalent groups of the above.If either party determines that the representations and warranties by the other party in this section is not or were not true, then that party may terminate this Agreement immediately upon notice to the other party.
- **反社会勢力の排除** 各当事者は、当事者、その親会社、子会社、関連会社および支配株主が、現在または将来において、以下（総称して「反社会的勢力」という。）に該当しないことを表明および保証します。
 - (1) 暴力団
 - (2) 暴力団員
 - (3) 暴力団準構成員
 - (4) 暴力団の関連会社または関係者

(5) 総会屋

(6) その他上記と同等の団体

当事者の一方が、他方当事者による本条項の表明および保証が、現在または過去において真実でないと判断した場合、当該当事者は、他方当事者に通知することにより、本契約を直ちに解除することができるものとします。

India. If Customer's geographic address on an Order is in India, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of India without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of New Delhi, India.

Malaysia. If Customer's geographic address on an Order is in Malaysia, the following terms apply:

- **Governing Law and Venue.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Malaysia without recourse to its conflict of laws principles, and the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of Malaysia.

Singapore and Rest of Asia Pacific. If Customer's geographic address on an Order is in Singapore or any Asia Pacific country not covered by other geo-specific terms, the following terms apply:

- **Governing Law and Arbitration.** The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Singapore without recourse to its conflict of laws principles. Any dispute arising out of or in connection with this contract, including any question regarding its existence, validity or termination, shall be referred to and finally resolved by arbitration administered by the Singapore International Arbitration Centre ("SIAC") in accordance with the Arbitration Rules of the Singapore International Arbitration Centre (the "Rules") for the time being in force, which Rules are deemed to be incorporated by reference in this clause. The tribunal shall consist of a single arbitrator and the seat of the arbitration shall be Singapore. The language of the arbitration shall be English.