

エンドユーザーサブスクリプション契約

Marketo, Inc.（以下「当社」といいます。）およびお客様は、以下のとおり合意します。

1. 範囲／関連会社による利用および提供／本サブスクリプションサービスのユーザー

1.1. 範囲

本エンドユーザーサブスクリプション契約は、両当事者が署名または記名押印する一つ以上の当社所定のサブスクリプション用の注文書（以下「本注文書」といいます。）に記載される、当社が提供するオンラインのサブスクリプションサービス並びにこれに関連するオンラインでのトレーニング・サービスおよび専門的なサービス（Launch Packs 等）（以下総称して「本サブスクリプションサービス」といいます。）の、お客様による利用に対して適用されます。本エンドユーザーサブスクリプション契約および署名または記名押印された本注文書（これらの添付書類、補遺および別紙を含みます。）を総称して「本契約」といいます。本エンドユーザーサブスクリプション契約中で定義されない用語は、本注文書で定義される意味を有するものとします。

1.2. 関連会社による利用および提供

お客様は、本契約において、本サブスクリプションサービスを、自らおよび一以上のお客様の関連会社（以下で定義します。）のために調達することができます。お客様は、本サブスクリプションサービスによる利益を受けるお客様の関連会社が本注文書の署名者／記名押印者となっていない場合、当該お客様の関連会社の作為および不作為につき、責任を負うものとします。また、お客様の関連会社は、本契約において、当該お客様の関連会社および当社または当社の関連会社が署名または記名押印した本注文書により、直接本サブスクリプションサービスを調達することができます。本注文書に署名または記名押印したお客様の関連会社は、本契約における「お客様」とみなされ、自らがその履行または不履行について責任を負うものとします。また、本注文書に署名または記名押印した当社の関連会社は、本契約における「当社」とみなされ、自らがその履行または不履行について責任を負うものとします。「関連会社」とは、直接的または間接的に、各当事者が支配し、これを支配し、またはこれと共通の支配下にある法人を意味します。なお、「支配」とは、当該法人の株式、出資持分または議決権の過半数を所有することを意味します。

1.3. 本サブスクリプションサービスのユーザー

各本注文書に記載される本サブスクリプション期間中、当社は、お客様並びにその権限を有する関連会社の従業員、代理人および契約業者（以下「本ユーザー」といいます。）に対して、当該個人の本ユーザーのみが、お客様が直接に利益を享受する事業上

の利用目的に限り、本契約の条件に従ってアクセスし、利用できるよう、本サブスクリプションサービスを提供します。お客様は、お客様または本ユーザーのアカウント情報を使用して本サブスクリプションサービスにアクセスした本ユーザーおよびその他の者による本サブスクリプションサービスの利用について責任を負うものとします。お客様は、(1) 権限のない第三者との間で、本サブスクリプションサービスに係るログイン情報を共有せず、(2) 2人以上の本ユーザーをして、同時に当該ログイン情報を使用させず、また、(3) 本ユーザー情報を作成する際にグループEメールアドレスを活用しないものとします。

2. 制限／アドビ利用規定／本利用権／中断

2.1. 制限

お客様は、直接的または間接的を問わず、以下の行為を行わず、かつ、本ユーザーをして行わせないものとします。

- i. 本ユーザー以外の者に本サブスクリプションサービスを利用させ、または無関係な第三者のために本サブスクリプションサービスを利用すること。
- ii. 本サブスクリプションサービスをコピー、配布、再版、ダウンロード、掲示、送信、販売、レンタル、またはリース、ホスト、またはサブライセンスすること。
- iii. 本サブスクリプションサービスの基礎となるオペレーティングシステムに交信を試みることを、または、本サブスクリプションサービス内におけるソースコード、データ表現またはその下層にあるアルゴリズム、処理若しくは方法を、変更、これらの派生物を作成、翻案、翻訳、リバースエンジニア（本サブスクリプションサービスを通じたインプットおよびアウトプットを監視し、またはこれらにアクセスすることを含みます。）、逆コンパイル、またはその他の方法で解明しようと試みることを。
- iv. 本サブスクリプションサービスを変更、翻訳、若しくはこれを基に派生物を作成、または本サブスクリプションサービス上の権利に関する表示若しくはラベルを除去し、分かり難くし、または変更すること。
- v. 本サブスクリプションサービスと競合する製品若しくはサービスを構築し、若しくはサポートし、および／またはこれらを構築し、若しくはサポートする第三者を支援するために、本サブスクリプションサービスを利用し、またはこれにアクセスすること。
- vi. 本サブスクリプションサービスを、コンピューターサービス事業の一環として、または第三者へのアウトソーシングサービスの一環として、会員制若しくはサブスクリプション制サービスとして、サービスビューロとして、タイムシェアリングサービスとして、ホストサービスの一部として、または第三者に代わって、提供、利用または利用することを許可すること。

- vii. 本注文書で明示的に認められる場合を除き、本サブスクリプションサービスを制限対象国内で利用すること。なお、「制限対象国」とは、中華人民共和国、ロシア連邦および現地の法律によりアクセスまたは利用が制限されるその他の国を意味します。

2.2. アドビ利用規定

お客様は、本サブスクリプションサービスの利用に際して、<https://www.adobe.com/jp/legal/terms/aup.html> から入手できるアドビ利用規定を、自ら遵守し、かつ、本ユーザーをして遵守させるものとします。

2.3. 本利用権

お客様は、常に、本注文書に記載された利用条件（以下「本利用権」といいます。）を逸脱して本サブスクリプションサービスを利用しないものとします。お客様が本利用権を逸脱していると当社が判断した場合、当社は、お客様に対して書面により当該本利用権の逸脱を通知するものとし（当該通知はEメールで足りるものとします。）、お客様は、当該通知の日付から 30 日以内に、お客様による利用を本利用権の範囲内に収めるものとします。お客様が 30 日以内にこれを行わない場合、当社は、該当する利用レベル相当の請求をお客様に対して行うことができ、お客様は、これに従い支払を行うことに合意し、該当する本注文書に記載される本サブスクリプション期間の適用を受けるものとします。

2.4. 中断

(1) お客様が支払を遅延し、当社がお客様に対し当該支払遅延について書面により催告したにもかかわらず、お客様が当該催告後 15 営業日以内に争いのない請求書についての支払を行わない場合、または、(2) お客様が第 2.1 条（制限）若しくは第 2.2 条（アドビ利用規定）に違反した場合には、当社は、直ちにお客様のアカウントを停止し、本サブスクリプションサービスへのアクセスを中断できるものとします。上記に従い当社が本サブスクリプションサービスへのアクセスを中断した場合でも、お客様は本契約に基づく支払義務を免れません。該当する場合に応じて、お客様の支払があった場合、または、お客様が違反を治癒した場合、当社は速やかに上記中断を解除します。

3. 所有権／本サブスクリプションサービス／お客様データ／お客様データの利用が許される場合

3.1. 本サブスクリプションサービス

お客様は、本サブスクリプションサービスが、サブスクリプションベースでオンライ

ンにより提供されるものであることを了承します。当社は、本サブスクリプションサービス（本サブスクリプションサービスに関連し、若しくはこれと共に提供されるソフトウェアおよび書類並びにこれらに係る知的財産権および派生物、修正版、改良版および改定版を含みます。）に係るすべての権利、所有権および利益を有するものとします。お客様または本ユーザーは、随時、当社に対して、本サブスクリプションサービスに関するコメント、質問、性能向上のリクエスト、提言、アイデア、手順の説明およびその他の情報（以下「本フィードバック」といいます。）を提出することができます。お客様は、当社が、いかなる制限も受けずに、また、お客様に対して対価を支払うことなく、本フィードバックを使用し、本サブスクリプションサービスに組み込むことができることを了承します。お客様には、本サブスクリプションサービスおよび本フィードバックに関し、本契約で明示されたもの以外にいかなる権利も付与されません。

3.2. お客様データ

お客様を起源とする、または本サブスクリプションサービスの利用過程でお客様から提供されたデータ、情報および資料（お客様の SNS 上のコネクション、フォロワーおよびその他本サブスクリプションサービスの利用によって有効となる連絡先を含み、以下「お客様データ」といいます。）は、お客様が所有します。お客様は、(1) お客様データの正確性、品質、内容、適法性および利用（本サブスクリプションサービス外におけるお客様または本ユーザーによるお客様データの取得方法および移転方法を含みます。）、並びに (2) お客様データの取得および利用に関して適用される SNS の規約につき、全責任を負うものとします。お客様データは、特段の表示または指定がなくとも、お客様の本秘密情報に該当します。

3.3. お客様データの利用が許される場合

お客様は、当社および当社の関連会社に対し、以下の目的で、お客様データを利用、複製、送信、サブライセンス、インデックス作成、保存、かつ掲示するための、非独占的な、全世界における無償のライセンスを付与します。

- i. 当社または当社の関連会社が本契約上の義務を履行し、または権利を行使するために必要な場合。
- ii. 法令に基づき要求され、または許容される場合。
- iii. 本サブスクリプションサービスを開発、変更、改善、サポート、カスタマイズおよび運営するため。
- iv. お客様による本サブスクリプションサービスの利用から派生する匿名情報（お客様、お客様の関連会社およびそれぞれのウェブサイト閲覧者が特定できない情報を指します。例えば、統計および実績情報、ウェブブラウザ、ディスプレイの解

像度、モバイル機器の種類に関する情報、画像解像度、並びに文書の枚数を含みますが、これらに限られません。)を公表、掲示および頒布するため。

4. 料金／税金および通貨／請求／支払の不履行および異議

4.1. 料金

お客様は、本注文書に定められた争いのない料金および本契約に基づき請求されるその他の料金を支払うものとします。本契約で明示的に定められる場合を除き、すべての料金は、取消または返金されないものとします。ある本注文書に基づいて支払われた料金は、他の本注文書に基づいて発生する料金に充当されないものとします。

4.2. 税金および通貨

料金には、適用される税金は含まれません。当社は、適用される税金についてお客様に請求し、お客様は、これらの税金を支払わなければならないものとします。該当する場合、お客様は、本注文書締結時に当社に対して免税請求を行うものとします。お客様は、当社の利益または資産に対して課される税金については責任を負いません。本注文書に別途定められない限り、本契約に基づくすべての料金は、日本円建てで支払われるものとします。

4.3. 請求／支払の不履行および異議

すべての料金の支払期限は、本注文書に定めるとおりとします。請求書は、すべて電子的方法によってのみ、お客様に送付されるものとします。本注文書において支払期限が定められていない場合、支払期限は、お客様による請求書の受領日から 30 日以内とします。お客様が、本契約上支払義務を負う金額（で、誠実な異議の対象となっていない金額）について、本契約に定める条件に従って支払わなかった場合、当社は、お客様に対し、書面による催告通知を行います。お客様が、当社がお客様に対して誤った請求をしていると誠実に疑った場合、お客様は、請求書の日付から 30 日以内に、当該誤りを特定して、書面により当社に連絡するものとします。お客様が当該異議について当社に対して正しい通知を行っていた場合を除き、お客様は、当社に対し、当社の合理的な回収コストを補償するものとします。お客様は、当社の請求書中の争いのない部分について、本契約の定めに従い支払わなければなりません。書面による異議の申立がない遅延未払金については、その未払金に対し、支払期日から未払金額（および適用される利息）が完済される日までの間、毎月 1.0%または適用される法令上認められる最高利率の遅延損害金が発生するものとします。

5. 本契約期間／正当な理由による解除／解除の効果／存続条項

5.1. 本契約期間

本契約は、最初の本注文書の本サブスクリプション開始日（以下「効力発生日」といいます。）から効力を発し、すべての本注文書の本サブスクリプション期間が満了し、またはその他の理由により終了するまで（以下「本契約期間」といいます。）有効に存続するものとします。上記にかかわらず、本注文書の本サブスクリプション期間の満了直後において、両当事者が当該本注文書の期間更新について協議している場合、本契約期間は、両当事者が当該更新を行うために必要な合理的な期間中、有効に存続するものとします。本エンドユーザーサブスクリプション契約のいかなる規定も、本注文書に定められた本サブスクリプション期間を延長するものではありません。

5.2. 正当な理由による解除

いずれかの当事者が本契約の重大な違反を犯した場合、違反していない当事者は、違反した当事者に対し、当該違反の性質および根拠を説明した書面による通知を行うことができます。当該通知日から 30 日以内に当該違反が治癒されなければ、違反していない当事者は、直ちに、該当する本注文書または本契約全部を解除することができます。

5.3. 解除の効果

当社が、お客様の重大な違反が治癒されないことにより本注文書を解除した場合、(1) 解除された本注文書に記載されるすべての争いのない料金につき、直ちに支払期限が到来し、(2) 当該解除された本注文書に基づき付与された権利は、直ちに失効し、かつ、(3) 当該解除された本注文書に、本利用権を逸脱した本サブスクリプションサービスの利用に係る料金が含まれている場合、すべての当該料金についても、直ちに支払期限が到来するものとします。お客様が、当社の重大な違反が治癒されないことにより本注文書を解除した場合、お客様は、解除日時点で未だ提供されていない本サブスクリプションサービス部分に係る前払料金につき、按分での返金を受けることができます。本契約期間が満了した場合、本サブスクリプションサービスにアクセスし、これを利用するお客様の権利も失効するものとします。お客様は、本サブスクリプション期間中、適用される本利用権の範囲内において、お客様データを削除または保持することができます。本サブスクリプション期間の満了前までに、お客様から書面による要請があった場合、当社は、お客様がその時点で適用される本利用権を遵守していることを条件に、最大で本サブスクリプション期間満了の 60 日後まで、お客様データを保持するものとします。60 日間の延長期間満了前までに書面による要請があった場合、当社は、お客様に対し、その時点で保有するお客様データのコピーを、その時点で本サブスクリプションサービス内において入手可能なフォーマットで提供するものとします。（要請があり）60 日間の延長期間が満了した場合、または（書面による延長要請がなく）本契約期間満了後 30 日が経過した場合、当社は、お客様デー

データを回復不能となるよう削除または破棄するものとし、お客様からの書面による要請があれば、当該データを破棄したことを認証するものとします。

5.4. 存続条項

本契約第 2.1 条（制限）、第 3 条（所有権／本サブスクリプションサービス／お客様データ／お客様データの利用が許される場合の ii 項および iv 項）、第 4 条（料金／税金および通貨／請求／支払の不履行および異議）、第 6.4 条（黙示の保証）、第 8 条（責任の限定）、第 9 条（本秘密情報）および第 11 条（一般条項）は、本契約の終了後も有効に存続するものとします。

6. **保証／救済手段／黙示の保証／製品の変更**

6.1. 一般保証

各当事者は、相手方当事者に対し、本契約を締結する権限を有することを表明し、保証します。

6.2. 本サブスクリプションサービスの保証

当社は、通常の態様で利用された場合、本サブスクリプションサービスが、(1) <https://docs.marketo.com/display/public/JPN/Welcome+to+Marketo+Docs?key=jpn> に掲載される関連書類に実質的に従って機能すること、および (2) 一般に認められる業界水準を満たす態様で提供されること、を保証します。

6.3. 救済手段

お客様は、第 6.2 条の保証違反について、当該違反を生じさせた状態が最初に発生した日から 45 日以内に、当社に通知するものとし、この場合のお客様の救済手段は、不備があった当該本サブスクリプションサービスの再提供に限られます。保証に適合した本サブスクリプションサービスを当社が再提供できない場合、お客様は、不備があった当該本サブスクリプションサービスを第 5.2 条に基づき解除し、当該本サブスクリプションサービスについて当社に支払った料金の比例按分での返金を受けることができ、かかる返金のみが、当社が負担する責任のすべてとなります。

6.4. 黙示の保証

法令上許容される最大限の範囲において、本契約上の明示的な保証を除き、当社は、本サブスクリプションサービスを現状有姿で提供します。当社、当社の関連会社および当社の外部サービスプロバイダーは、市場性、特定目的への適合性、権原、非侵害性および正確性に関する表明または保証を含む、明示的、黙示的または法令上であるかを問わず、その他のいかなる種類の表明または保証も行いません。お客様は、(1)

当社、当社の関連会社および当社の外部サービスプロバイダーが、お客様の機器および通信設備（インターネットを含みます。）上におけるデータの転送について管理していないこと、(2) 本サブスクリプションサービスに制限、中断、遅延、中止およびその他通信設備（検索エンジンおよびソーシャルメディアチャンネルを含みます。）の利用に固有の障害が発生することがあること、並びに、(3) 適切なセキュリティ上のアップデートおよびパッチをインストールことについては、お客様自身が全責任を負うことを了承します。当社、当社の関連会社および当社の外部サービスプロバイダーは、中断、遅延、中止、不送達、データの喪失、コンテンツの改変、パケットの喪失またはこれらの問題から生じるその他の損害について責任を負いません。

6.5. 製品の変更

当社は、事前に本サブスクリプションサービスのポータルサイトを通じて書面により通知することにより、本サブスクリプションサービス内の個別の機能を変更し、または廃止する権利を留保します。当該変更の結果、同等な代替がなされずに全体の機能性に重大な低下が生じた場合、当社は、お客様に対し、同等の代替が提供されずに廃止された本サブスクリプションサービスに関して前払されている料金の比例按分での返金を行うものとします。

7. 補償

本契約において、(1)「本請求」とは、一方当事者に対してなされる、請求、措置、苦情、または、法的な規制団体に対する手続、行政手続、若しくは司法手続を意味し、(2)「被補償当事者」とは、当社が補償当事者である場合にはお客様、お客様が補償当事者である場合には当社を意味し、(3)「補償当事者」とは、①第 7.1 条に基づく本請求については当社を、②第 7.2 条に基づく本請求についてはお客様を意味するものとします。

7.1. 知的財産に関する当社による補償

当社は、本契約期間中、自己の費用で、(1) 本サブスクリプションサービスが当該第三者の特許、著作権、若しくは商標を直接的に侵害するとの主張、または(2) 当社が当該第三者の営業秘密を不正使用したとの主張（以下「本侵害請求」といいます。）に係る第三者からのお客様に対する本請求からお客様を防御するものとします。当社は、管轄裁判所により終局的に認められた損害額（または当社が書面により合意した和解金額）を支払うものとします。本侵害請求の防御または和解において、当社は、自らの選択および費用負担により、(a) お客様が本契約の条項に従って本サブスクリプションサービスを利用できる権利を確保し、(b) 侵害を回避するために、侵害していると主張される本サブスクリプションサービスを交換若しくは修正し、または、(c) 上

記 (a) および (b) が合理的若しくは商業的に実施可能ではない場合、お客様の本サブスクリプションサービス（またはその侵害部分）へのサブスクリプションおよびアクセスを解除し、解除日時点における未消化の前払いされている料金を返金できるものとし、(x) 本契約に違反した本サブスクリプションサービスの利用、(y) お客様（またはお客様を代理する第三者）による本サブスクリプションサービスの変更、および、(z) 第三者の製品、サービス、ハードウェア、ソフトウェア若しくはその他のもの、または、これらと本サブスクリプションサービスの組合せ（但し、当該組合せがなければ本サブスクリプションサービスが非侵害となる場合に限る。）から生じる本侵害請求については、責任を負わないものとし、

7.2. お客様データに関する補償

お客様は、第三者の当社に対する、お客様データが、当該第三者の知的財産権、プライバシー権またはその他の権利を侵害する旨の本請求に対し、当社を防御し、当社に対し、当該本請求について終局的に認められた損害および費用、並びにお客様が承認した和解金を支払うものとし、

7.3. 条件／支援／排他的救済手段

第 7.1 条または第 7.2 条に基づく本請求について、被補償当事者が、(1) 本請求について知った時、若しくは当該本請求に関する通知を受領した時のいずれか早い時点から速やかに、補償当事者に対し、当該本請求について書面で通知することを怠った場合（但し、当該通知がなされないことにより補償当事者が害された場合に限り、）、(2) 本請求の防御若しくは和解（いずれか該当する方）について、補償当事者の費用負担で、補償当事者に対し、補償当事者が要請する合理的な支援を行わない場合、(3) 本請求について、補償当事者に対し、独占的な管理権および和解する権限を与えなかった場合、または、(4) 補償当事者の事前の書面による同意を得ずに、本請求について自白若しくは意見した場合には、該当する補償当事者は責任を負わないものとし、本第 7 条（補償）に定める救済手段は、本契約で明示的に規定される解除または中断による救済以外の、本請求の対象事項に関する被補償当事者の唯一かつ排他的な救済手段であり、補償当事者の唯一の責任です。

8. 責任の限定

- 8.1. 第 8.3 条が適用されることを前提に、いずれの当事者も、他方当事者に対し、特別損害、間接損害、精神的損害、結果的損害、付随的損害若しくは懲罰的損害、逸失利益、評判、利用機会若しくは売上の喪失、事業の中断、または、代替する製品、サービス若しくは技術の調達費用について責任を負わないものとし、本第 8.1 条は、損害としてその金額がどのように分類されるかにかかわらず、第 7 条（補償）に基づいて

被補償当事者が明示的に回収できる金額には適用されません。

- 8.2. 第 8.3 条が適用されることを前提に、本契約に基づくあらゆる本請求に関する各当事者の責任の合計額の上限は、最初の本請求の直前 12 ヶ月間に、該当するセールスオーダーに基づきお客様が支払うべき料金の合計額相当の金額とします。
- 8.3. 第 8.1 条および第 8.2 条（責任の限定）は、
- 8.3.1. 本請求または損失の形態または根拠（過失の有無を含みます。）にかかわらず、本請求または損失が予見可能であった否かにかかわらず、また、本請求または損失の可能性について当事者が知らされていたか否かにかかわらず、適用されます。
- 8.3.2. お客様が本契約に基づいて付与された権利の範囲を逸脱して本サブスクリプションサービスを利用したこと、または、お客様が本契約上当社に対して支払義務を負う金額を支払わなかったことから生じる本請求に関するお客様の責任には適用されません。
- 8.4. 本契約上の他の矛盾する規定にかかわらず、当社は、アドビ利用規定において禁止されるお客様データまたは本サブスクリプションサービスとのやり取りを行うためにお客様が取得した第三者の技術について責任を負いません。本第 8 条に規定される責任の限定は、法令で禁止される限りにおいて適用されません。

9. 本秘密情報

本契約において使用される「本秘密情報」とは、本契約に関連して開示当事者から他方当事者に対して開示される、開示当事者の事業に関する技術、営業、財務、従業員または計画に係る非公開または機密の情報で、(1) 印字、テキスト、図形または電子的形態であるとを問わず、開示時に秘密である旨が書面により表示されている情報、または、(2) 開示時に秘密である旨の表示がなされなかったが、その性質上秘密であり、または、受領当事者が秘密であることを認識し、若しくは合理的に認識し得た情報を意味します。本契約の条件は、特段の表示または指定がなくとも、当社の本秘密情報とみなされるものとします。「本秘密情報」には、以下の情報は含まれません。(a) 受領当事者の責に帰すべき事由によらずに公知となった情報。(b) 開示当事者による開示以前に、受領当事者が秘密保持義務を負わずに知っていた情報。(c) 受領当事者が、秘密保持義務を負わずに開示当事者以外の情報源から知るに至った情報、(d) 本秘密情報を使用せずに、受領当事者が独自に開発した情報。

- 9.1. 受領当事者は、本秘密情報を合理的な注意をもって取扱い、知る必要のある者に対してのみ、または、本契約で許容されている場合にのみ開示するものとします。受領当

事者は、本秘密情報を、自らの義務を履行するため、または、本契約で許容されている場合にのみ使用するものとします。但し、受領当事者は、(1) 他方当事者が書面により承認した場合、(2) 法令若しくは規則により要求される場合、(3) 両当事者間において紛争がある場合に、いずれかの当事者の権利を立証するために必要な場合、または、(4) 本契約に従って本サブスクリプションサービスを提供するために必要な場合には、本秘密情報を開示できるものとします。上記 (2) および (3) の場合、開示する当事者は、他方当事者に対して合理的な事前通知を行うものとし、法令または規則により禁止されない限り、開示の範囲を限定できるよう、合理的な支援を行うものとします。

- 9.2. 本第9条（本秘密情報）および「本秘密情報」の定義においては、「当事者」の用語には、当事者およびその関連会社が含まれるものとします。受領当事者は、自らの責任者および関連会社に、本条に基づく受領当事者の義務の一切を遵守させることにつき責任を負うものとします。

10. データ保護／反社会的勢力との関係の否定

10.1. データ保護

当社は、添付のマルケトセキュリティ基準に従い、本サブスクリプションサービスおよびお客様データを保護するよう設計された、適切な、管理的、技術的および物理的な安全措置を維持するものとします。お客様による本サブスクリプションサービスの利用が、規則 2016/679（以下「GDPR」といいます。）に基づく個人データの処理および／または欧州経済地域（EEA）またはスイスからの、欧州委員会（EC）によって個人データについて適正なレベルの保護を与えていると認められていない国への個人データの移転を伴う場合、当該個人データには、データ処理補遺が適用されるものとし、データ処理補遺の条項に従い、当該データ処理補遺が署名または記名押印され、当社に提出されたことをもって、データ処理補遺は本契約の一部をなすものとします。データ処理補遺は、<https://nation.marketo.com/docs/DOC-5691> においてアクセスすることができます。お客様は、当社が、本サブスクリプションサービスを提供する目的で、当社の関連会社および <https://documents.marketo.com/legal/sub-processor-list>（以下「再委託先リスト」といいます。）に記載される第三者再委託先処理者に対し、当社のために個人データを処理することを委託する可能性があることを了承します。お客様は、上記リンクに規定される申込方法に従うことにより、再委託先リストに変更があった場合に通知を受けることができます。お客様は、データを保護するための合理的な理由がある場合には、当該通知を受領した後 14 日以内に、新たな再委託先が追加されることに対して異議を述べるすることができます。この場合、当社は、(i) 当該再委託先を活用せずに本サブスクリプションサービスを提供できる代替案を提示し、または、

(ii)本サブスクリプションサービスのうち、当該再委託先を活用する部分についてサービスの提供を中止するものとします。お客様は、異議を述べた再委託先が活用される有効な本注文書があり、当社から代替案が提示されない場合、本サブスクリプションサービスのうち影響を受ける該当部分を解除し、前払い料金について、当該解除された本サブスクリプションサービスの部分に相応する金額の返金を受けることができます。

10.2. 反社会的勢力との関係の否定

当社およびお客様は、相手方当事者に対し、効力発生日および本契約期間中において、次の各号の事項が真実かつ正確であることを表明し、保証します。(a)自らまたは自らの役職員（業務を執行する社員、取締役、執行役、従業員またはこれらに準ずる者をいいます。）が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団若しくはこれらに準ずる者またはその構成員（以下総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこと。(b)自らが、反社会的勢力との間で、(i)反社会的勢力によってその経営を支配される関係、(ii)反社会的勢力がその経営に実質的に関与している関係、(iii)反社会的勢力を利用する関係、または、(iv)反社会的勢力に対して資金等を提供し、若しくは便宜を供与する関係を有しないこと。(c)自らまたは第三者を利用して、相手方当事者に対し、(i)暴力的な要求行為、(ii)法的な責任を超えた不当な要求行為、(iii)取引に関して脅迫的な言動をし、若しくは暴力を用いる行為、(iv)風説を流布し、偽計を用い、若しくは威力を用いて相手方当事者の信用を毀損し、若しくは相手方当事者の業務を妨害する行為、または、(v)その他(i)から(iv)に準ずる行為を行わないこと。

11. 一般条項

11.1. 通知

当社は、本サブスクリプションサービスに関してすべての顧客一般に適用のある通知を、本サブスクリプションサービスのポータルサイトに通知を掲載することにより行うことができます。本サブスクリプションサービスの本ユーザーまたはテクニカルサポート、システムセキュリティ若しくはアカウントに関して適用される個別の通知については、当社のアカウント情報に記録されたお客様の E メールアドレスへの電子メールにて行われます。すべての法的または紛争に関する通知は、第一種郵便または速達便で、以下または各当事者が随時書面により指定するその他の住所宛に送付されるものとします。

当社宛の場合：

東京都品川区大崎 1-11-2 ゲートシティ大崎 イーストタワー 19 階
写しを contractnotifications@adobe.com まで

お客様宛の場合：

当社のアカウント情報に記録されたお客様のアカウント責任者および住所宛

11.2. 不可抗力

いずれの当事者も、その義務（支払義務を除きます。）の履行が、天災、テロ、労働争議、火災、洪水、地震、サービス妨害攻撃その他の悪意ある行為、公共設備の障害、停電または政府による措置、命令若しくは規制等、当該当事者の合理的なコントロールが及ばない事由により、遅延、不能、制限または妨害された場合、当該義務の不履行について責任を負いません。各当事者は、不可抗力事由による影響を最小限に抑えるため、合理的な努力を尽くすものとします。

11.3. 準拠法／裁判地

本注文書で明示的に定められない限り、(1) 本契約は、法の抵触に関する規則若しくは原則の適用を受けず、また、国際物品売買契約に関する国連条約の適用を受けずに、日本法に準拠し、これに従って解釈されるものとし、(2) 両当事者は、取消不能な形で、東京地方裁判所の専属的管轄に服するものとします。但し、当社は、本契約上の当社の権利を行使するため、または、当社の知的財産権を行使するために、全世界の他の法域において、お客様に対する本請求を提起することができるものとします。

11.4. 完全合意／優先順位

本契約は、その主題に関する両当事者の完全な合意を規定し、主題に関するこれまでのすべての書面または口頭による、契約、または合意、提案、協議、交渉、表明および保証に優先するものとします。本契約と同日付またはそれ以降の日付の本注文書との間に矛盾がある場合、当該本注文書の条項が優先するものとします。

11.5. お客様の注文書

お客様により、または、お客様のために当社に対して提出されるお客様の注文書またはその他の関連する書面に記載されるいかなる条件も、お客様と当社との間で別途書面により明示的に合意され、署名されない限り、本契約の一部を構成せず、無効とします。

11.6. 権利放棄／修正

本契約のある規定に対する違反についてのいずれの当事者の放棄も、その他の場合における当該規定の放棄とはみなされないものとします。両当事者が署名した書面によらない限り、その全部または一部を問わず、本契約を修正し、または、本契約上の権利を放棄することはできません。

11.7. 譲渡

- 11.7.1. お客様は、当社への書面通知をもって、お客様の合併または買収後に存続する事業体に対し、本契約の全部を譲渡することができます。但し、当該譲渡は、本サブスクリプションサービスの範囲を拡大してはならず、また、譲受人が、本契約に基づくお客様の義務のすべてを承継することを当社に対して書面により同意することを条件とします。
- 11.7.2. 当社は、お客様への書面通知をもって、当社関連会社に対し、または、合併、支配権の変更または当社若しくは本契約に関連する当社の事業に係る資産の買収に伴い、本契約の全部若しくは一部を譲渡し、または、当社の義務の全部若しくは一部を委託することができるものとします。
- 11.7.3. 本第 11.7 条（譲渡）に定める場合を除き、お客様は、当社の事前の書面による同意なしに、任意に、法の作用により、またはその他態様を問わず、本契約上の権利または義務を譲渡してはならないものとします。
- 11.7.4. 本題 11.7 条（譲渡）から逸脱する（またはその試み）は無効とされます。

11.8. 法令遵守

各当事者は、本契約を履行するにあたり、すべての適用ある法令（国外、国内または地方の法令を問いません。）を遵守することに合意します。

11.9. 副本および署名

本契約（またはその構成要素）は、1 通以上の副本をもって締結ことができ、その場合、いずれの副本も原本を構成し、すべてをもって同一の契約を構成します。各当事者は、電子署名手書きの署名により本契約に署名することができ、いずれの署名も、原本または電子コピー上になされたものを問わず、同等の効力を有するものとします。

11.10. 代理関係の否定

本契約のいかなる定めも、両当事者間における信託関係、代理、合併事業、パートナーシップまたは委託関係の構築を意図するものではありません。いずれの当事者も、他方当事者を拘束する権限を有しません。

11.11. 可分性

本契約のいずれかの条項が、理由を問わず無効または執行不能であると判断された場合、当該条項の残りの条項および本契約の残部分は、完全に有効に存続するものとします。

添付書類：マルケトセキュリティ基準（次頁より）

添付書類—マルケトセキュリティ基準

1. 定義

本添付書類において使用される用語で、本添付書類で別途定義されていない用語については、このセキュリティ基準が添付される、両当事者間で締結された本サブスクリプションサービスに係る契約（以下「本契約」といいます。）において定められた意味を有するものとします。

2. セキュリティ管理および安全措置

2.1. 当社は、お客様データの利用、処理および保存について適用されるすべてのプライバシーおよびデータ保護に関する法令を遵守します。

2.2. 本契約期間中、当社は、お客様データのセキュリティ、機密性、可用性、および完全性を確保し、お客様データの不正な開示およびこれに対する不正なアクセスから防御するために、適用される業界水準に主要な点において適合したセキュリティプログラムを維持するものとします。このセキュリティプログラムは、当社が処理する情報の種類並びに当該情報のセキュリティおよび機密性を守る必要性にとって適切な、管理的、物理的および技術的な安全措置の実施を含むものとします。

2.3. 当社は、お客様データを安全に保つために、業界水準に適合したコントロールを行います。また、本契約期間中、当社は、①お客様データと接触する当社のシステムのセキュリティを保護し、②お客様データと接触する当社のシステムのセキュリティおよび完全性に対する予期される脅威または危険に対して防御し、かつ、③お客様の本サブスクリプションサービスに係る本ユーザーに対して害を及ぼし得る、お客様データと接する当社のシステムの不正アクセスまたは不正利用に対して防御するためのセキュリティ措置を維持するものとします。

2.3.1. 当社は、以下を含むアクセス管理を維持します。

2.3.1.1. 情報システムおよびこれが設置される施設へのアクセスを、適切に権限を付与された者に限定すること。

2.3.1.2. 当社の人員の雇用が終了した場合、または当該人員がお客様データへアクセスすることが不要となる職務へと変更された場合に、当該人員によるお客様データへのアクセスが排除されること。

2.3.1.3. 長さ、複雑さおよび期間等の点において、高度なパスワード基準に従ったシステム用パスワード（最低9文字）を設定すること。最大で10回のパスワード入力が可能

能だが、それ以降は権限者によってパスワードがリセットされるまでアクセスをブロックすること。パスワードに関するポリシーが、米国標準技術局（NIST）特別出版 800-53 に適合すること。

- 2.3.1.4. 多角的な認証を使用して、情報システムへのアクセスを制限すること。

- 2.4. インターネット上で送信されるすべてのお客様の通信は暗号化されます。当社は、日和見 TLS を通じた二地点間の暗号化を確保するため、自己のメールサーバーにおいて暗号を活用しています。お客様は、追加料金を支払うことにより、ランディングページおよびお客様のウェブサイト上のユーザーの活動から自らがデータを収集するために暗号化されたチャンネルを使用するよう、本サブスクリプションサービスを設定することを選択できます。お客様は、追加料金を支払うことにより、保存データに高度の暗号を適用することを選択できます。

- 2.5. 当社は、そのネットワークおよびプロダクションシステムを監視し、発見された脅威やリスクを予防し、検知し、これらに対応するためのセキュリティコントロールおよび手順を実施し、維持します。この監視およびテストには以下が含まれます。
 - 2.5.1. 疑いのあるネットワークトラフィックを監視し、ブロックするために、業界水準のネットワーク侵入検知システムを導入すること。

 - 2.5.2. サーバー上およびセキュリティ事由に係るアクセスログを確認し、ネットワークセキュリティログを 180 日間保存すること。

 - 2.5.3. プロダクションシステムへのすべてのアクセスを確認すること。

 - 2.5.4. 定期的にネットワークの脆弱性評価を行うこと。アプリケーションおよびホスティング環境の脆弱性を検知する業界水準のスキャンングツールを使用したスキャンを行うこと。当社は、脆弱性改善プログラムを維持するものとします。

 - 2.5.5. 第三者に委託して、少なくとも年一回のネットワーク侵入テストを行うこと。

- 2.6. 当社は、以下の事項を確保するものとします。
 - 2.6.1. すべての終点においてアンチウィルスソリューションが稼働し、適時にシグネチャアップデートが適用されること。

 - 2.6.2. すべての重要な、攻撃され得る脆弱性が適時に補修されること。

3. お客様データの利用および開示

当社は、本サブスクリプションサービスの提供に必要な場合またはその他本契約に規定された場合以外には、お客様データを利用または開示しません。

4. セキュリティ侵害の通知

当社は、お客様データの不正な取得、破壊、喪失、修正、利用または開示（以下「セキュリティ侵害」といいます。）があったことを知った場合、72 時間以内にお客様に通知するものとします。

- 4.1. 当社は、直ちに調査を実施し、当該セキュリティ侵害の原因となった露出箇所を取り除き、または封じ込めるために合理的に必要なすべての措置を講じます。
- 4.2. 当社は、合理的に実行可能な限り速やかに、お客様に対し、セキュリティ侵害および当社が実施した緩和措置を説明した書面を提供します。

5. 監査

- 5.1. 当社は、その情報セキュリティプログラムに関する認証レポート（SSAE 16、SOC2 またはその他同等のレポート）を少なくとも年一回取得し、当該レポートを認証のときから少なくとも 3 年間保管します。
- 5.2. お客様は、書面で要求することにより、年に一回に限り、本契約の遵守状況に関連する当社の記録を精査することによる、合理的な情報セキュリティ評価を行うことができます。お客様と当社は、監査の合理的な開始日、範囲および期間、並びに、監査に適用されるセキュリティおよび秘密保持規制について、事前に協議し、合意するものとします。当社は、監査について料金（当社の合理的な費用に基づきます。）を請求する権利を留保し、監査に先立ち、お客様に対し、適用される料金の詳細およびその計算根拠を通知します。当社は、関連書類または記録の閲覧を許可することにより、合理的な協力を行うものとします。但し、これらの情報が、本契約に基づき当社から提供されたサービスに係る取引記録に直接関係するものに限られることを条件とします。当社は、お客様に対応し、当該記録の精査を監督するために、適切な管理職人員を当てるものとします。かかる記録の精査において、当社は、当社の顧客および従業員の個人情報および秘密情報その他当社が顧客または従業員の安全またはプライバシーに悪影響を与えると合理的に判断する情報を開示する義務を負わないものとし、当該精査は、当社が適用する合理的な秘密保持規定および制限に従うことを条件とします。監査人は、当社の秘密情報の物理的または電子的コピーを持ち出してはならないものとします。

6. セキュリティ周知および研修

当社は、すべての人員に対し、少なくとも年一回のセキュリティおよびプライバシー研修を受けることを義務付けます。

7. 身元調査

当社は、すべての従業員および外部委託先につき、身元調査（犯罪歴および財務状況の確認、学歴の確認、職歴の確認および身元照会を含みます。）を行うものとします。

8. 事業の継続性および災害復旧

8.1. 当社は、お客様データ若しくはお客様データを含むプロダクションシステムの可用性、完全性若しくは機密性に影響を与え、または本契約に基づいて当社が本サブスクリプションサービスを提供することに支障をきたし得る緊急事態またはその他の事態（たとえば、火災、破壊行為、システム障害、パンデミック、自然災害等）に対応するためのポリシーおよび手順を導入しています。

8.2. 当社のデータ保護、高可用性および冗長構造は、アプリケーションの可用性を確保し、情報の偶発的な喪失または破壊を防ぐよう設計されています。当社の災害復旧計画には、米国のデータセンター間の地理的なフェイルオーバーが含まれています。本サブスクリプションサービスの復旧は、商業的に合理的な範囲内で行われ、データセンター事業者による、関連するフェイルオーバー箇所において適当なインフラを提供する能力と連動して行われます。

8.3. 当社は、お客様データを含む当社のシステムについて、信頼できるデータセンター事業者の複数層の電力冗長、連続電力供給（UPS）および非常用電源に依拠しています。お客様データを処理するデータセンターの電力システムは、完全な公共停電の際にも、中断なく運営され、すべてのサーバーが準備された UPS 電力の供給を受けられるよう設計されています。UPS 電力サブシステムは冗長であり、主力 UPS が停止した場合には、瞬時にフェイルオーバーします。すべての当社データセンター提供者は、ISO27001:2013 認証を受けています。

8.4. お客様データを保管するデータセンター施設は、高度な防火システムを装備しており、適切かつ安定した空気の流れ、温度および湿度レベルを提供する、重複した暖房、換気および空調システムを完備しています。

8.5. バックアップおよび復旧

米国におけるデータセンター施設は、スナップショットおよびデータ・ミラーリング

技術を採用しています。システムをテストし、データの完全性を確認するため、選択されたスナップショットコピーから完全なデータベースを回復させることにより、ローカルにおけるバックアップの完全性は3ヶ月毎にテストされます。イギリスのデータセンター施設のデータは毎日テープにバックアップされ、オーストラリアのデータセンター施設のデータは毎日電子的にバックアップされます。イギリスおよびオーストラリアのデータセンター施設のバックアップ手順は3ヶ月毎にテストされます。バックアップデータは、海外へは移転されません。

8.6. ネットワークおよびストレージの冗長性

SaaS インフラは、高可用性を有するよう設計され、構築されています。すべてのネットワーク機器（ファイアウォール、負荷分散装置およびスイッチを含みます。）は、完全な冗長性と高可用性を有しています。インターネット接続の高可用性は、各データセンターにおける異なったISPへの複数のコネクションにより確保されています。