

**PagerDuty  
Terms of Service**

*Effective: April 30, 2024*

THESE ONLINE TERMS OF SERVICE (“AGREEMENT”) ARE A LEGAL AGREEMENT BETWEEN CUSTOMER (AS DEFINED BELOW) AND PAGERDUTY, K.K. (“PAGERDUTY”) WHICH GOVERNS CUSTOMER’S ACCESS TO OR USE OF PAGERDUTY SERVICES (EACH, A “PARTY” AND COLLECTIVELY THE “PARTIES”).

IF AN INDIVIDUAL ACCEPTING THIS AGREEMENT IS ACCEPTING ON BEHALF OF A COMPANY OR OTHER LEGAL ENTITY (“COMPANY”), SUCH INDIVIDUAL REPRESENTS THAT THEY HAVE THE AUTHORITY TO BIND THE COMPANY TO THESE TERMS AND CONDITIONS, IN WHICH CASE THE TERM “CUSTOMER” SHALL REFER TO THE APPLICABLE COMPANY.

**1. Definitions**

- 1.1. “**Affiliate**” means any entity which directly or indirectly Controls, is Controlled by, or is under common Control with the Party. “**Control**,” for purposes of this definition, means direct or indirect ownership or control of more than 50% of the voting interests of the Party.
- 1.2. “**PagerDuty Intellectual Property**” means PagerDuty’s proprietary technology, including but not limited to the Service(s), Documentation, websites, software tools, hardware designs, algorithms, software, user interface designs, architecture, network designs, know-how, trade secrets, and all intellectual property rights therein and thereto throughout the world whether owned by PagerDuty or licensed to PagerDuty by a third party.
- 1.3. “**Confidential Information**” means all non-public information disclosed by one Party to the other Party, whether orally or in writing, that is designated as confidential or that reasonably should be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances of disclosure.
- 1.4. “**Contact Information**” means the names, email addresses, telephone numbers, and other required information of the Contact Persons that Customer or Users submit to Hosted Services to alert in the event of an Incident, along with any ancillary information, such as Customer information, submitted to the Hosted Services.

**PagerDuty  
サービス利用規約**

制定：2024年4月30日

本サービス利用規約（以下「**本契約**」といいます。）は、お客様（以下に定義します。）と、PagerDuty株式会社（以下「**当社**」といいます。）の間の、当社のサービスへのお客様のアクセス又は利用に適用される法的な契約です。

本契約を受諾する個人が、会社又はその他の法人（以下「**会社**」といいます。）を代表して受諾する場合、当該個人は、会社を本サービス利用規約について拘束する権限を有することを表明するものとし、この場合、「お客様」という用語は、該当する会社を指すものとしします。

**1. 定義**

- 1.1. 「**関連会社**」とは、直接的又は間接的に、当事者を支配し、当事者によって支配され、又は当事者と共通の支配下にある法人をいいます。なお、この定義の目的において、「**支配**」とは、ある当事者の議決権の50%以上を直接又は間接的に所有し、又は支配することをいいます。
- 1.2. 「**Pager Duty 知的財産**」とは、PagerDuty が所有するか、第三者から PagerDuty に対してライセンスが供与されているかにかかわらず、本サービス、本ドキュメンテーション、ウェブサイト、ソフトウェアツール、ハードウェアデザイン、アルゴリズム、ソフトウェア、ユーザーインターフェースのデザイン、アーキテクチャ、ネットワークデザイン、ノウハウ、企業秘密、及びその他の全ての知的財産権を含むがこれらに限られない、全世界における PagerDuty の独自の技術を意味します。
- 1.3. 「**秘密情報**」とは、口頭又は書面により一方の当事者から他方の当事者に開示された全ての非公開情報のうち、秘密として指定されているもの、又は情報の性質及び開示の状況から秘密であると合理的に理解されるべきものを意味します。
- 1.4. 「**連絡先情報**」とは、連絡先担当者の氏名、電子メールアドレス、電話番号、その他の必要な情報で、お客様の情報等の付随的な情報とともに、インシデント発生時に警告を送信するようホスティング・サービスに提出されるものを意味します。

- 1.5. “**Contact Person**” means a Customer employee, consultant, or other agent designated by Customer, who will receive notifications from the Hosted Services and who has provided Customer consent to receive such notifications from the Hosted Services.
- 1.6. “**Customer**” means, as applicable: (a) the individual accepting or signing this Agreement on the behalf of such individual; or (b) the company or other legal entity accepting or signing the terms of this Agreement, and well as any then-current Affiliates of such company or legal entity who use or purchase Service(s) under an Order Form with PagerDuty.
- 1.7. “**Documentation**” means the then current online version of PagerDuty’s product and usage guides made available at <https://www.pagerduty.com/support/> for the Hosted Services and at <https://docs.rundeck.com/docs> for the On Prem Services.
- 1.8. “**Hosted Services**” means PagerDuty’s cloud-based products and services purchased by Customer under an applicable Order Form or online ordering portal, as described in the Documentation. Hosted Services does not include third party applications.
- 1.9. “**Incident**” means an event that triggers the Hosted Services to alert Contact Persons using the Contact Information.
- 1.10. “**Instance**” means one running copy of the On Prem Services installed on a server (physical or virtual) within the Customer-controlled computing infrastructure, available for use only by one or more Users according to the terms and conditions of this Agreement. An Instance may run separately, or multiple Instances may form a “**Cluster**” around common resources such as a database.
- 1.11. “**On Prem Services**” means PagerDuty’s software applications, including but not limited to updates, libraries, plugins, and any software components provided by PagerDuty for Customer’s on-site installation and use that are made generally available to licensed users of the software without additional fees. On Prem Services may include code licensed
- 1.5. 「**連絡先担当者**」とは、ホスティング・サービスからの通知を受け取るお客様の従業員、コンサルタント、又はその他のお客様が指定した代理人であって、ホスティング・サービスから当該通知を受け取ることについて、お客様の同意を得た者を意味します。
- 1.6. 「**お客様**」とは、(a) 本契約を、自己のために受諾又は署名する個人、又は(b) 本契約の条件を受諾又は署名する会社又はその他の法人、及びPagerDuty との間の注文書に基づき本サービスを使用又は購入する当該会社又は法人の当該時点の関連会社を意味します。
- 1.7. 「**本ドキュメンテーション**」とは、ホスティング・サービスについては、<https://www.pagerduty.com/support/>、で、オンプレミス・サービスについては、<https://docs.rundeck.com/docs>で提供されている、その時点における最新のオンライン版の利用ガイドを意味します。
- 1.8. 「**ホスティング・サービス**」とは、本ドキュメンテーションに記載されている通り、該当する注文書又はオンライン注文ポータルを利用して、お客様が購入した PagerDuty のクラウドベースの製品及びサービスを意味します。なお、ホスティング・サービスには、第三者のアプリケーションは含まれない。
- 1.9. 「**インシデント**」とは、ホスティング・サービスが連絡先情報を使用して連絡先担当者に警告するきっかけとなる事象を意味します。
- 1.10. 「**インスタンス**」とは、お客様が管理するコンピューター設備内の（物理的な、又は仮想の）サーバーにインストールされたオンプレミス・サービスの1つの実行コピーをいい、本契約に従って1人又は複数のユーザーのみが使用することができるものとします。インスタンスは、個別に実行することができ、複数のインスタンスは、データベース等の共通のリソースを中心に、「**クラスター**」を構成することができます。
- 1.11. 「**オンプレミス・サービス**」とは、全てのアップデート、ライブラリ、プラグイン、及びPagerDutyがお客様のオンサイトでのインストールと使用のために提供するソフトウェアのその他のコンポーネントで、追加料金なしでソフトウェアのライセンスユーザーに一般的に提供されるものを含むがこれらに限定されない、

under third-party terms, including but not limited to open-source software.

1.12. “**Order Form**” means an ordering document or online order specifying the Services to be provided hereunder and is entered into between PagerDuty and Customer or any of its Affiliates. By entering into an Order Form, an Affiliate agrees to be bound by the terms of this Agreement as if an original party hereto. PagerDuty may refuse to enter into an Order Form with any Affiliate that fails to pass, in PagerDuty’s reasonable business judgment, a background check or financial history audit.

1.13. “**Professional Services**” means any consulting, advisory, training, and similar ancillary services that are set forth in an Order Form and/or statement of work, as applicable.

1.14. “**Service(s)**” include one or more of the following as set forth in the applicable Order Form(s): (i) Hosted Services, (ii) On Prem Services, and/or (iii) Professional Services.

1.15. “**SLA**” means the service level agreement describing the Hosted Services performance and availability metrics and the remedies if the Hosted Services fail to meet those metrics set forth on PagerDuty’s website at <https://www.pagerduty.co.jp/standard-service-level-agreement/>.

1.16. “**Subscription Term**” means the term of Customer’s subscription for a Service as specified in an Order Form.

1.17. “**User**” means an authorized individual that Customer designates to use the Service(s) under an Order Form and applicable Documentation.

## 2. Use of the Services.

2.1. *Use of the Service(s).* In consideration of payment of the Fees, subject to the terms and conditions of this Agreement, PagerDuty grants to Customer a world-wide, non-exclusive,

PagerDutyのソフトウェアアプリケーションを意味します。オンプレミス・サービスには、オープンソースソフトウェアを含むがこれに限定されない、第三者の定める条件の下でライセンスされたコードが含まれる場合があります。

1.12. 「**本注文書**」とは、本契約に基づき提供される本サービスを特定する、PagerDuty及びお客様又はその関連会社の間で締結される、注文書又はオンラインでの注文を意味します。関連会社は、本注文書に記入することにより、本契約の元々の当事者であるのと同様に、本契約の条件に拘束されることに合意します。PagerDutyは、PagerDutyの合理的な事業判断による、バックグラウンドチェック、又は財務履歴の監査に合格しなかった、関連会社との間で、本注文書を締結することを拒否することができます。

1.13. 「**プロフェッショナル・サービス**」とは、本注文書及び／又は作業明細書（適用される場合）に記載された、コンサルティング、トレーニング、その他類似の関連するサービスをいいます。

1.14. 「**本サービス**」とは、適用される本注文書に記載された、以下の1つ又は複数のものを含みます。(i) ホスティング・サービス、(ii) オンプレミス・サービス及び／又は(iii) プロフェッショナル・サービス。

1.15. 「**SLA**」とは、本契約に添付された別紙Aに記載された、ホスティング・サービスのパフォーマンス及び可用性の測定基準、並びにホスティング・サービスがこれらの測定基準を満たさない場合の救済措置を記載したサービスレベル契約で、PagerDutyの<https://www.pagerduty.co.jp/standard-service-level-agreement/>のウェブサイトに掲載されているものを意味します。

1.16. 「**サブスクリプション期間**」とは、本注文書に記載された、お客様の、本サービスのサブスクリプションの期間を意味します。

1.17. 「**ユーザー**」とは、本注文書に基づき、お客様が本サービスの利用を許可した個人を意味します。

## 2. 本サービスの使用

2.1. *本サービスの使用：* PagerDutyは、利用料金の支払いの対価として、本契約の条件に従い、サブスクリプション期間中、お客様及びお客様が指定するユーザー

royalty-free, non-transferable, non-sublicensable right to use the Service(s) in accordance with the Documentation and applicable Order Form(s), and solely for Customer's internal purposes.

2.2. *Customer License Restrictions.* Customer shall not, and agrees that it shall not permit any third-party, including without limitation any Users, to: (i) alter, modify or create any derivative works of the Service(s), the underlying source code, or the Documentation in any way, including without limitation customization, translation, or localization; (ii) rent, lease, license, sublicense, encumber, sell, offer for sale, or otherwise transfer rights to the Service(s) or Documentation, including without limitation for timesharing or as a service bureau; (iii) port, reverse compile, reverse assemble, reverse engineer, decompile, disassemble, or otherwise attempt to discover the source code of the Service(s); (iv) copy, distribute, link, frame, mirror, or otherwise make available any portion of the Service(s) to any third party; (v) remove or alter any logos, trademarks, links, copyright, or other notices, legends, or markings from the Service(s) or Documentation; (vi) attempt to bypass or tamper with the security or operation of the Service(s); (vii) attempt to access the accounts or data of any other customer or user; (viii) use the Service(s) for benchmarking purposes or otherwise to analyze its workings and features for any competitive purposes or in a manner that imposes unusual demands on the Service(s) outside of normal functions and operations; (ix) use, or allow the use of, the Service(s) by anyone located in, under the control of, or a national or resident of an embargoed country or territory or by a prohibited end user under applicable export control laws (as described in Section 13.7); (x) use the Service(s) in a manner that interferes with the use or enjoyment of it by others, including but not limited to using the Service(s) to create, use, send, store, or run viruses or other harmful computer code, files, scripts, agents, or other programs, or circumventing or disclosing the user authentication or security of the Service(s) or any host, network, or account related thereto; (xi) use the Service(s) or Documentation in a way that violates applicable law or infringes upon the rights of a third party, including but not limited to those pertaining to contract, intellectual property, privacy, or publicity; (xii) use the Service(s) or Documentation in a way that violates the PagerDuty Acceptable Use Policy, which is

に対し、お客様の内部目的に限り、ドキュメンテーションに従った、注文された本サービスの使用に関する全世界における、非独占的、ロイヤリティフリーで、譲渡不可、サブライセンス不可の権利を付与します。

2.2. *お客様のライセンスの制限:* お客様は、以下の行為を、自ら行わず、ユーザーを含むがこれに限定されない、いかなる第三者にも、許可しないことに同意するものとします。(i) 本サービス、基礎となるソースコード、又は本ドキュメンテーションを、カスタマイズ、翻訳、又はローカライズを含むがこれらに限定されない、いかなる方法でも変更、修正又は二次的著作物を作成すること。(ii) タイムシェアリング又はサービスビューローとしての利用を含むが、これら限られない、本サービス又は本ドキュメンテーションのレンタル、リース、ライセンス、サブライセンス、担保設定、販売、販売の申出、又はその他の権利の移転を行うこと。(iii) 本サービスのソースコードの移植、逆コンパイル、リバースアセンブル、リバースエンジニアリング、デコンパイル、逆アセンブル、又はその他の方法による解読。(iv) 本サービスの一部について、複製、配布、リンク、フレーム、ミラー、又はその他の方法で第三者に対し利用可能にすること。(v) 本サービス又は本ドキュメンテーションから、ロゴ、商標、リンク、著作権表示、その他の通知、凡例又はマークを取り除くこと。(vi) 本サービスのセキュリティ、オペレーション、使用制限又はアクセス制限に関する技術を、回避し、又は改ざんすること。(vii) 他の顧客又はユーザーのアカウント又はデータにアクセスしようと試みること。(viii) 本サービスをベンチマーク目的で使用する、もしくはその他競争目的でその仕組みや機能を分析する、又は通常の機能及び運営から外れた異常な要求を本サービスに課すような方法で使用する。(ix) 禁輸国・地域の居住者、その支配下にある者、又は適用される輸出管理法令（第13.7項に規定される。）により禁止されているエンドユーザーにより本サービスを使用し、又は使用を許可すること。(x) 本サービスを利用して、ウィルスその他の有害なコンピュータコード、ファイル、スクリプト、エージェントその他のプログラムを作成、使用、送信、保存、

incorporated herein, and available at <https://www.pagerduty.com/acceptable-use-policy/> (the “AUP”); or (xiii) use the Service(s) or Documentation in a way that effects or facilitates the storage or transmission of libelous, tortious, or otherwise unlawful material, including but not limited to material that is harassing, threatening, or obscene. Notwithstanding any other provision of this Agreement, in the event of Customer’s breach of any restrictions in this Section 2.2, PagerDuty has the right upon notice to immediately suspend Service(s) until such breach is corrected.

2.3. *Order Forms and Additional User Subscriptions.* Unless otherwise specified in an Order Form, the Service(s) may be accessed by no more than the specified number of Users and each User must be identified by a unique email address and username. User subscriptions may only be purchased as set forth in the applicable Order Form and may not be shared or used by more than one User without PagerDuty’s prior consent but may be reassigned to new Users replacing persons who no longer require User access to the Service(s). The Parties may agree to add additional User subscriptions during the Subscription Term, either via execution of an additional Order Form or through the Hosted Services interface self-service option. Unless otherwise specified in the Order Form, such added User subscriptions will be coterminous and prorated to the end of the Subscription Term in the Order Form. Use of the Service(s) is permitted only if the User is under confidentiality obligations with Customer at least as restrictive as those in this Agreement and is accessing or using the Service(s) solely to support Customer’s and/or Customer Affiliates’ internal business purposes.

実行したり、本サービスやそれに関連するホスト、ネットワーク、アカウントのユーザー認証やセキュリティを回避又は開示することを含むが、これらに限られない、他者による本サービスの利用や享受を妨害する方法で、本サービスを利用すること。(xi) 適用される法律、又は契約、知的財産、プライバシー、パブリシティに関するものを含むが、これらに限られない、第三者の権利を侵害する方法で本サービス又はドキュメンテーションを使用すること、(xii)本契約に統合され、[pagerduty.com/acceptable-use-policy/](https://www.pagerduty.com/acceptable-use-policy/)で参照可能な、PagerDutyのAcceptable Use Policy（以下「AUP」といいます。）に違反する方法で本サービス又はドキュメンテーションを使用すること、又は(xiii)中傷的、不法な、もしくは嫌がらせ、脅迫、わいせつなものを含むがこれらに限定されない、違法なものの保存又は送信を効果的に、又は容易にする方法で、本サービス又はドキュメンテーションを使用すること。本契約の他の条項にかかわらず、お客様が本第2.2項の制限に違反した場合、PagerDutyは、通知により、当該違反が是正されるまで本サービスを直ちに停止する権利を有します。

2.3. *本注文書及び追加のユーザーのサブスクリプション:* 本注文書に別段の定めがある場合を除き、本サービスは指定された人数以下のユーザーしかアクセスできないものとし、各ユーザーは、固有の電子メールアドレス及びユーザー名により識別されなければならないものとします。ユーザーのサブスクリプションは、該当する本注文書に規定されたとおりに購入されなければならない、PagerDutyの事前の同意なく、複数のユーザーによって共有又は使用することはできません。両当事者は、追加の注文書の締結、又はホスティング・サービスのインターフェイスのセルフサービスのオプションを通じて、サブスクリプション期間中に追加のユーザーのサブスクリプションを追加することに合意することができます。本注文書に別段の定めがない限り、かかる追加されたユーザーのサブスクリプションは、本注文書に記載のサブスクリプション期間の終了時に同時に終了し、日割り計算されるものとします。本サービスの使用は、ユーザーがお客様との間で少なくとも本契約と同等の制限のある守秘義務を負っており、かつ、お客様及び/又は



- 2.4. *Usage Limits for On Prem Services.* Customer's use of the Service(s) may be subject to limitations, including but not limited to number and types of Users, email alerts, phone call alerts, SMS alerts, and Instances of the installed On Prem Services as specified on the PagerDuty website or in the Order Form. The Service(s) may be subject to other limitations as set forth in the applicable Order Form or Documentation, including but not limited to limits on disk storage space, the rate of incoming email requests, the number of calls permitted to the API within a specified period of time, the number of alerts the Service(s) will send to a Contact Person within a specified period of time, and the number of Instances of installed On Prem Services. Customer acknowledges that failure to comply with such limits may cause the Service(s) to malfunction, may accrue additional usage fees, or may result in suspension of the Service(s) until compliance has occurred.
- 2.5. *Additional Customer Responsibilities.* Customer is solely responsible for selecting secure User passwords, changing passwords frequently, and maintaining the confidentiality of usernames and passwords. PagerDuty shall not be liable for any losses arising from unauthorized access to the Service(s) or Customer's account that is due to Customer's or any User's failure to protect its account through proper maintenance of User logons and passwords. Customer shall only use and configure the Services in accordance with the terms of this Agreement, the Documentation and any applicable Order Forms.
- 2.6. *Product-Specific Terms.* Some Services may be subject to additional product specific terms or pricing terms specific to that Service, available at <https://www.pagerduty.co.jp/product-specific-terms/> ("Product-Specific Terms"), which PagerDuty may update from time to time in its sole discretion.
3. **Trial Period and Free Plan.** If Customer ordered a "trial" or other limited period no-charge plan, Customer may use the Service for a fourteen (14) day trial period, or as otherwise expressly set forth in the order (the "Trial
- 2.4. *オンプレミス・サービスに関する使用制限:* 本サービスは、PagerDuty のウェブサイト又は本注文書に規定されているように、ユーザー、電子メールアラート、電話アラート、SMS アラート、その他の種類のアラート及びインストールされたオンプレミス・サービスのインスタンスの数及び種類に関する制限を受ける場合があります。また、本サービスは、適用される本注文書又は本ドキュメンテーションに規定されるとおり、ディスク記憶容量の制限、電子メール受信リクエストの頻度、特定の時間内に許可される API へのコール数、本サービスが特定の時間内に連絡先担当者へ送信するアラートの数、及びインストールされたオンプレミス・サービスのインスタンスの数等、その他の制限の対象となる場合があります。お客様は、かかる制限に従わない場合、本サービスに不具合が生じ、追加の使用料が発生し、又は遵守されるまで本サービスが停止される場合があることを了承するものとします。
- 2.5. *お客様の追加の義務:* お客様は、安全なユーザーパスワードを選択し、パスワードを頻繁に変更し、ユーザー名及びパスワードの機密性を維持することについて単独で責任を負うものとします。PagerDuty は、お客様又はユーザーがユーザーのログオン及びパスワードを適切に維持してアカウントを保護しなかったことに起因する、本サービス又はお客様のアカウントへの不正アクセスから生じるいかなる損失に対しても責任を負いません。お客様は、本サービスを、本契約、本ドキュメンテーション、及び適用される本注文書に従ってのみ使用し、設定するものとします。
- 2.6. *製品に特有の条件:* 本サービスによっては、<https://www.pagerduty.co.jp/product-specific-terms/>で参照可能な、そのサービス特有の製品別の規約又は価格に関する規約（以下「製品別規約」といいます。）が追加される場合があります。これらの規約は、PagerDutyが独自の裁量で随時更新することがあります。
3. **トライアル期間及びフリープラン:** お客様が「トライアル」プラン又はその他の期間限定の無料のプランを注文した場合、お客様は、お客様が当

Period”), solely for evaluation purposes, starting on the date that Customer registered with Our Service and accepted this Agreement, without charge or further commitment. The Hosted Services will automatically cease functioning at the end of the Trial Period unless (i) Customer supplies payment card or other payment information and purchase a subscription to the Service; (ii) Customer elects to use the Service under the Free Plan (defined below); or (iii) PagerDuty extends Customer’s Trial Period in its sole discretion. After the end of the Trial Period, unless Customer purchases, prior to the end of the Trial Period, a subscription to the Service or elect to use the Service under the Free Plan, all hosted Contact Information and other data Customer provides to the Services (“**Customer Information**”) will no longer be available to Customer. During the Trial Period, Customer may add and remove Users as needed for the evaluation. However, any Users included in a paid subscription to the Services or otherwise under the Free Plan, can only be added or removed in accordance with the terms of the specific plan or term Customer elects. If Customer elects to use the Hosted Services under the limited free to use option, and PagerDuty agrees (the “**Free Plan**”), Customer acknowledges and accepts that PagerDuty may terminate Customer’s use of the Services under the Free Plan for any reason or no reason at all and without any required prior notice. DURING THE TRIAL PERIOD AND USE UNDER THE FREE PLAN, PAGERDUTY WILL HAVE NO OBLIGATION WHATSOEVER TO CONTINUE PROVIDING THE SERVICES, AND CUSTOMER WILL HAVE NO CLAIM OR REMEDY FOR THE FAILURE OF THE SERVICES. THESE LIMITATIONS ARE IN ADDITION TO THE WARRANTY DISCLAIMERS AND LIABILITY LIMITS IN THIS AGREEMENT.

4. **Pre-Release Technology.** From time to time, PagerDuty may, in its sole discretion, make beta or otherwise pre-general release versions of PagerDuty Services (“**Pre-Release Technology**”) available to Customer at no additional charge. If Customer uses any Pre-Release Technology, the terms of this Section will govern that use, and control over any conflicting provisions of this Agreement. Pre-Release Technology is PagerDuty’s Confidential Information, and notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, Customer may not provide access to or disclose the existence of Pre-Release Technology to any third party. Customer may use the Pre-Release Technology only for internal testing and evaluation. PagerDuty provides the Pre-Release

社サービスに登録し、本契約を承諾した日から14日間のトライアル期間、又は注文に明示的に規定されている期間（以下「**トライアル期間**」といいます。）、評価のみを目的として、本サービスが無償又は追加のコミットメントなしに利用することができます。ホスティング・サービスは、(i) お客様が支払カード又はその他の支払情報を提供し、本サービスのサブスクリプションを購入する場合、(ii) お客様がフリープラン（以下に定義します。）の下で本サービスを使用することを選択する場合、又は (iii) PagerDuty が独自の裁量によりお客様の試用期間を延長する場合を除き、トライアル期間の終了時に自動的に終了します。トライアル期間終了後、お客様がトライアル期間終了前に本サービスのサブスクリプションを購入しない限り、又はフリープランで本サービスを利用することを選択しない限り、お客様が本サービスに提供する全てのホストされた連絡先情報及びその他のデータ（以下「**お客様情報**」といいます。）は、利用できなくなります。トライアル期間中、お客様は評価のための必要性に応じて、ユーザーを追加及び削除することができます。但し、本サービスの有料サブスクリプションに含まれる又はフリープランに含まれるユーザーは、お客様が選択した特定のプランの条件又は期間に従ってのみ追加又は削除することができます。お客様が制限付き無料オプションの下でホスティングサービスを使用することを選択し、PagerDuty がこれに同意した場合（以下「**フリープラン**」といいます。）、お客様は、PagerDuty が理由の如何を問わず、また必要な事前通知なしにフリープランの下でのお客様のサービスの使用を終了することができることを認識し、承諾するものとします。トライアル期間中及びフリープランでの使用中、PagerDuty は本サービスを提供し続ける義務を一切負わないものとし、お客様は本サービスの不具合についていかなる請求又は救済措置も求められないものとします。これらの制限は、本契約における保証の免責及び責任の制限に追加されるものです。

4. **プレリリース・テクノロジー** : PagerDuty は、その独自の裁量により、PagerDuty サービスのベータ版又は一般リリース前のバージョン（以下「**プレリリース・テクノロジー**」といいます。）を追加料金なしでお客様に提供することがあります。お客様がプレリリース・テクノロジーを使用する場合、本項がその使用に適用され、本契約の矛盾する他の条項に優先します。プレリリース・テクノロジーは PagerDuty の秘密情報であり、本契約のこれに反する規定にかかわらず、お客様はプレリリース・テクノロジーへのアクセスを第三者に提供したり、プレリリース・テクノ

Technology: (a) free of charge; (b) without support; (c) “AS IS”; and (d) WITHOUT INDEMNIFICATION, WARRANTY, OR OBLIGATION TO CUSTOMER OF ANY KIND. No service level commitment will apply to the Pre-Release Technology. Certain features or functionality of the Services may not be available in Pre-Release Technology. PagerDuty’s provision of any Pre-Release Technology does not constitute a commitment to offer the Pre-Release Technology on a generally available basis or to continue to provide Customer with access to the Pre-Release Technology. PagerDuty may modify Pre-Release Technology or terminate Customer’s access to it at any time in PagerDuty’s sole discretion, and any such modification or termination will not be deemed a material, detrimental change under this Agreement. The aggregate liability (excluding indirect, special, and consequential damages, for which PagerDuty expressly disclaim all liability) of PagerDuty, its Affiliates and suppliers, for any claim arising from Customer’s use of Pre-Release Technology will not exceed one-thousand U.S. dollars (\$1,000 USD). Any Feedback Customer provides with regards to Pre-Release Technology is subject to Section 6.3 (Feedback) below.

## 5. Support, Security and Privacy.

- 5.1. *Support.* PagerDuty shall provide basic support as set forth in the applicable Order Form and in accordance with the Support Policy found at <https://www.pagerduty.com/support-policy/> for Hosted Services and at <https://www.rundeck.com/support-policy> for On Prem Services (or such other location as PagerDuty may designate in the future).
- 5.2. Customer will be entitled to Service Credits for the Hosted Services pursuant to the Service Level Agreement (“SLA”) located at <https://www.pagerduty.com/standard-service-level-agreement/>, if the applicable Service(s) fail to meet the availability and response targets set forth in the SLA.
- 5.3. *Protection of Contact Information.* PagerDuty shall maintain industry-standard administrative, physical, and technical safeguards for protection of the security, confidentiality, and integrity of Contact Information. These shall include, but may not be limited to, the protections set forth in the

ロジの存在を開示したりすることはできません。お客様はプレリリース・テクノロジーを社内のテスト及び評価のためにのみ使用することができます。PagerDuty はプレリリース技術を、(a) 無料で、(b) サポートなしで、(c) 「現状有姿」で、かつ (d) お客様に対するいかなる補償、保証、又は義務も負うことなく、提供します。プレリリース技術には、サービスレベルのコミットメントは適用されません。本サービスの一部の特徴又は機能は、プレリリース・テクノロジーでは利用できない場合があります。PagerDuty がプレリリース・テクノロジーを提供することは、プレリリース・テクノロジーを一般的に利用可能な状態で提供すること、又はお客様にプレリリース・テクノロジーへのアクセスを継続的に提供することを約束するものではありません。PagerDuty は、PagerDuty の単独の裁量により、いつでもプレリリース・テクノロジーを変更し、又はお客様によるアクセスを終了することができ、また、そのような変更又は終了は、本契約に基づく重大かつ不利益な変更とはみなされません。お客様がプレリリース・テクノロジーを使用したことに起因する、PagerDuty、その関連会社及びサプライヤーのあらゆる責任(間接損害、特別損害及び結果的損害を除き、PagerDuty は、これらについては、一切の責任を明示的に負わないものとします。)の総額は、1,000 米ドルを超えないものとします。お客様がプレリリース・テクノロジーに関して提供するフィードバックは、以下の第 6.3 項 (フィードバック) に従うものとします。

## 5. サポート、セキュリティ及びプライバシー

- 5.1. *サポート :* PagerDuty は、本注文書の記載、及びオンプレミス・サービスについては、<https://www.pagerduty.com/support-policy/> に、オンプレミス・サービスについては、<https://www.rundeck.com/support-policy> (又は PagerDuty が将来指定する他の場所) にあるサポートポリシーに従って、基本的なサポートを提供するものとします。
- 5.2. お客様は、本サービスが 適用される SLA に規定された可用性及び応答目標を満たさない場合、<https://www.pagerduty.com/standard-service-level-agreement/> に記載される、SLA に従って本サービス・クレジットを受ける権利を有します。
- 5.3. *連絡先情報の保護 :* PagerDuty は、連絡先情報のセキュリティ、機密性及び完全性を保護するために、業界標準の管理的、物理的及び技術的な保護措置を維持するものとします。これには、少なくとも、<https://www.pagerduty.com/data-security-policy> で入手可能なデータセキュリティ



Data Security Policy, available at <https://www.pagerduty.com/data-security-policy>. Each party agrees to comply with the applicable terms of the PagerDuty Data Processing Addendum, available at <https://www.pagerduty.co.jp/data-processing-addendum/> (“DPA”), which is incorporated by reference and which PagerDuty may update from time to time.

- 5.4. *Customer Responsibilities for Contact Persons.* Customer shall (i) obtain and maintain consents from each Contact Person to receive messages from the Hosted Services, including without limitation SMS messages (“**Messaging**”), (ii) maintain procedures for each Contact Person to opt out of participating in Messaging, and once opted-out, Customer will not re-subscribe a Contact Person to Messaging until Customer has obtained renewed consent from such Contact Person to receive Messaging through the Hosted Services, and (iii) comply with all applicable law relating to Messaging in its use of the Hosted Services. Customer shall be responsible for compliance with Messaging laws.

- 5.5. *Statistical Data.* Customer acknowledges and permits PagerDuty to compile and use statistical or aggregate, non-personally-identifiable information about Customer’s Users, and Contact Persons’ use of the Services, including without limitation the types and number of Incidents, number of alerts, and other metadata, for industry analysis, benchmarking, analytics, marketing, promotional purposes, and to improve or enhance the Services; provided, however, that such use will not in any manner include Contact Information or otherwise identify Customer or any Users. PagerDuty owns all right, title, and interest in and to such derived anonymous data; provided, that Customer retains all right, title, and interest in and to any underlying customer data.

ポリシーに規定された保護が含まれるものとしますが、これに限られないものとします。各当事者は、参照により本契約に組み込まれ、PagerDuty が随時アップデートすることのできる、<https://www.pagerduty.co.jp/data-processing-addendum> で入手可能な、PagerDuty のデータ処理補遺に定める、自己の義務を遵守することに合意します。

- 5.4. *連絡先担当者に関するお客様の義務：*お役様は、(i) 各連絡先担当者から、ホスティング・サービスから、SMS メッセージを含むが、これに限られない、メッセージを受信すること（以下「**メッセージング**」といいます。）に関する同意を得て、維持するものとし、(ii)各連絡先担当者が、メッセージングへの参加からオプトアウトする手続きを維持し、連絡先担当者が、オプトアウトした場合には、当該連絡先担当者から、ホスティング・サービスを通じてメッセージングを受信することについて新たな同意を得るまで、お客様は、連絡先担当者を再登録しないものとし、(iii)ホスティング・サービスの利用に関して、メッセージングについて適用されるすべての法令を遵守するものとします。お客様は、メッセージングに関する法律を遵守する責任を負います。

- 5.5. *統計データ：* お客様は、PagerDuty が、インシデントの種類及び数、アラートの数、その他のメタデータを含むがこれらに限定されない、お客様のユーザー及び連絡先担当者的の本サービスの利用に関する統計的又は集会的な個人が識別されない情報を、産業分析、ベンチマーキング、統計、マーケティング、プロモーション目的及び本サービスの改善及び改良のために編集及び使用することを認め、許可します。但し、当該使用には、いかなる方法でも連絡先情報を含まず、また、お客様又はユーザーを特定しないものとします。PagerDuty は、そのような派生的な匿名情報に関する全ての権利、権原及び利益を有するものとします。但し、お客様は、基となる顧客情報についての全ての権利、権原及び利益を留保します。

## 6. Proprietary Rights.

6.1. *Customer Intellectual Property.* Customer will retain all right, title, and interest in and to the Contact Information and all intellectual property rights therein. Nothing in this Agreement will confer to PagerDuty any right of ownership or interest in the Contact Information other than the limited license set forth herein. Customer agrees to provide PagerDuty with reasonable access to Customer materials, systems, and personnel as reasonably necessary for PagerDuty's provision of Professional Services. If any personal information or personal data is included in the Contact Information or Customer materials to be provided or licensed to PagerDuty, Customer shall obtain necessary approval under applicable laws from the individual to which such personal information or personal data belongs.

6.2. *PagerDuty Intellectual Property.* As between Customer and PagerDuty, PagerDuty shall retain all right, title, and interest in and to the PagerDuty Intellectual Property, and any changes, derivatives, corrections, developments, bug fixes, enhancements, updates, and other modifications and improvements thereto (each, a “**Work**”), and as between the Parties all such rights shall vest in and be assigned to PagerDuty, whether as part of PagerDuty's performance of the Professional Services or otherwise. Nothing in this Agreement will confer on Customer any right of ownership or interest in any PagerDuty Intellectual Property, other than the limited license set forth in Section 2.1. For the avoidance of doubt, any Work(s) that may result from Professional Services shall remain PagerDuty Intellectual Property, and PagerDuty shall have the sole right to: (i) all applications, registrations, and rights to make applications and registrations of the Work; (ii) all renewals, extensions, reversions, or restorations of any Work(s); (iii) all goodwill associated with the Work; (iv) all rights corresponding to each of the foregoing throughout the world, including but not limited to the right to duplicate, reproduce, copy, distribute, publicly perform, display, license, adapt, or prepare derivative works from the Work; (v) all causes of action for infringement based on the Work or for other violations of any of the foregoing; and (vi) all income, royalties, damages, claims, and payments now or hereafter due or payable with respect to any Work(s).

## 6. 知的財産権

6.1. *お客様の知的財産権:* お客様は、連絡先情報及びこれに関するすべての知的財産権に対するすべての権利、権原及び利益を留保するものとします。本契約のいかなる条項も、ここに定める限定的なライセンスを除き、連絡先情報に対する所有権又は利益を PagerDuty に付与するものではありません。お客様は、PagerDuty がプロフェッショナル・サービスを提供するために合理的に必要な範囲で、お客様の資料、システム及び従業員への合理的なアクセスを PagerDuty に提供することに同意するものとします。PagerDuty に提供又は使用許諾される連絡先情報又はお客様の資料に個人情報又は個人データが含まれる場合、お客様は、当該個人情報又は個人データが属する個人から、適用される法律に基づき必要な承認を得るものとします。

6.2. *PagerDuty 知的財産権:* お客様と PagerDuty との間において、PagerDuty は、PagerDuty 知的財産及びその変更、派生物、修正、開発、バグ修正、強化、更新及びその他の修正及び改善（それぞれ、「**成果物**」といいます。）に対するすべての権利、権原及び利益を留保し、PagerDuty のプロフェッショナル・サービスの実施の一環であるか否かにかかわらず、両者間において、かかる権利はすべて PagerDuty に帰属し、PagerDuty に譲渡されるものとします。本契約のいかなる条項も、第 2.1 項に定める限定的なライセンスを除き、PagerDuty 知的財産に対する所有権又は利害をお客様に付与するものではありません。疑義を避けるため、プロフェッショナル・サービスから生じる可能性のあるあらゆる成果物は、PagerDuty の知的財産であり、PagerDuty は以下の権利を単独で有するものとします。(i) 成果物に関するすべての申請、登録並びに申請及び登録を行う権利、(ii) 成果物に関するすべての更新、延長、復帰又は復元、(iii) 成果物に関連するすべての営業権、(iv) 成果物を複製、複写、頒布、公開、展示、使用許諾、翻案、又は派生作品を作成する権利を含むがこれらに限定されない、全世界の上記に相当するすべての権利、(v) 成果物に基づく侵害行為又は上記のいずれかの他の違反に関するすべての訴因、及び (vi) 現在又は将来においていずれかの成果物に関して支払うべきすべての収入、ロイヤルティ、損害、請求及び支払額。

6.3. *Feedback.* PagerDuty encourages Customer to provide suggestions, proposals, ideas, recommendations, or other feedback regarding improvements to the Service(s) and related resources (“**Feedback**”). To the extent Customer provides Feedback, Customer grants PagerDuty a non-exclusive, royalty-free, fully paid, sub-licensable, transferable, irrevocable, perpetual, worldwide right and license to use and incorporate into the Service(s) any Feedback.

## 7. Fees, Payment Terms and Renewals.

7.1. *Fees and Payment Terms.* Customer will pay PagerDuty the fees as set forth in the applicable Order Form (the “**Fees**”). Except as set forth in the applicable Order Form, Customer will pay all Fees in accordance with the following: (a) Service(s) Fees are invoiced annually in advance; (b) the first invoice will coincide with the Order Form start date; (c) payment will be due within thirty (30) days from the date of the invoice, and (d) all amounts will be denominated and paid in the currency set forth in the applicable Order Form. Upon execution by Customer and PagerDuty, each Order Form is non-cancellable and non-refundable except as otherwise provided in this Agreement or in an applicable Order Form.

### 7.2. Renewals.

(i) *Hosted Services.* At the end of each Hosted Services Subscription Term, the associated order shall automatically renew for the same Subscription Term as the immediately preceding term, at the prices communicated to Customer at least sixty (60) days prior to the end of that Hosted Services Subscription Term. In the event no notice of a price increase is provided, the associated order will renew at the same pricing for the applicable Services for the applicable renewal term. All automatic renewals will be for a minimum twelve (12) month Subscription Term, excluding month-to-month customers who have purchased via PagerDuty’s online self-serve portal. Customer must provide thirty (30) days’ notice prior to an auto-renewal date of intent to downgrade or not renew Services by sending a notice to [renewals@pagerduty.com](mailto:renewals@pagerduty.com). PagerDuty will send the Hosted Services renewal notice to the contact email listed on the account unless Customer notifies PagerDuty to use another email contact with Customer’s account.

6.3. *フィードバック:* PagerDuty は、お客様に、本サービス及び関連リソースの改善に関する提言、提案、アイデア、推奨、又はその他のフィードバック（以下「**フィードバック**」）を提供することを推奨します。お客様がフィードバックを提供する限りにおいて、お客様は PagerDuty に対し、フィードバックを使用し、本サービスに組み込む、非独占的、ロイヤリティフリー、全額支払済み、サブライセンス可能、譲渡可能、取消不能、恒久的、世界的な権利及びライセンスを付与します。

## 7. 利用料金、支払条件及び更新

7.1. *利用料金及び支払条件:* お客様は、本注文書に記載された料金（以下「**利用料金**」）を PagerDuty に支払うものとします。該当する本注文書に規定されている場合を除き、お客様はすべての利用料金を以下に従って支払うものとします。(a) 本サービスの利用料金は毎年前払いで請求されること、(b) 最初の請求書は本注文書の開始日と同時に発行されること、(c) 支払いは請求書の日付から 30 日以内に行われること、(d) すべての金額は、該当する本注文書に記載された通貨で支払われること。お客様及び PagerDuty による締結後、各本注文書は本契約又は適用される本注文書に別途定める場合を除き、解約及び返金はできません。

### 7.2. 更新

(i) *ホスティング・サービス:* 各ホスティング・サービスのサブスクリプション期間の満了時に、関連する注文は、かかるホスティング・サービスのサブスクリプション期間の満了の少なくとも 60 日前までにお客様に通知される料金で、同じサブスクリプション期間、自動的に更新されるものとします。値上げの通知がなされない場合、関連する注文は、該当する更新期間中、該当する本サービスの同じ価格設定で更新されます。すべての自動更新は、PagerDuty のオンラインセルフサービスポータル経由で購入した月単位のお客様を除き、最低 12 ヶ月のサブスクリプション期間となります。お客様は、本サービスをダウングレードすること、又は更新を行わないことを希望する場合、その意思を、自動更新日の 30 日前までに、[renewals@pagerduty.com](mailto:renewals@pagerduty.com) に通知する必要があります。お客様が、お客様のアカウントから、PagerDuty に別の email の連絡先を使う旨を通知しない限り、PagerDuty は、ホスティング・サー

(ii) *On Prem Services.* On Prem Services orders will not automatically renew upon the expiration of an On Prem Services Subscription Term. Upon the expiration of orders for On Prem Services hereunder, such On Prem Services orders will automatically terminate unless renewed by mutual agreement of the Parties. In the event of such expiration, Customer's access to and use of the On Prem Services will terminate.

7.3. *Taxes.* Except for those taxes based on PagerDuty's net income, real property, or payroll, Customer will be responsible for all applicable taxes in connection with this Agreement, including but not limited to sales, use, excise, value-added, goods and services, consumption, and other similar taxes or duties ("Taxes"). Should any payment for the Service(s) or Professional Service(s) be subject to withholding tax by any government, Customer will reimburse PagerDuty for such withholding tax. If Customer is exempt from any such Taxes for any reason, PagerDuty will exempt Customer from such Taxes on a going-forward basis once Customer delivers a duly executed and dated valid exemption certificate to PagerDuty's tax department and PagerDuty's tax department has approved such exemption certificate. Such exemptions should be sent directly to PagerDuty at [accountsreceivable@pagerduty.com](mailto:accountsreceivable@pagerduty.com). If for any reason a taxing jurisdiction determines that Customer is not exempt from any such exempted Taxes and then assesses PagerDuty such Taxes, Customer agrees to promptly pay to PagerDuty such Taxes plus any applicable interest or penalties assessed. Customer hereby confirms that PagerDuty can rely on the ship-to name and address set forth in the Order Form(s) as being the place of supply for Tax purposes.

7.4. *Invoice Disputes.* Customer will notify PagerDuty in writing in the event Customer disputes any fees or Taxes paid or payable by Customer under this Agreement prior to the due date of the applicable invoice. Customer agrees to work in good faith and cooperate with PagerDuty to resolve the applicable dispute promptly. Any dispute by Customer

ビスの更新の通知を、アカウントに記載された連絡先の email アドレスに送付します。

(ii) *オンプレミス・サービス:* オンプレミス・サービスの注文は、オンプレミス・サービスのサブスクリプション期間の満了時に、自動的に更新されないものとします。したがって、オンプレミス・サービスの注文の満了時には、かかるオンプレミス・サービスの注文は、両当事者の合意により更新されない限り、自動的に終了するものとします。かかる満了時には、オンプレミス・サービスへのお客様のアクセス及び使用は終了します。

7.3. *税金:* PagerDuty の純利益、不動産又は給与に基づく税金を除き、お客様は、売上税、使用税、物品税、付加価値税、商品・サービス税、消費税、その他類似の税金又は関税（以下「税金」といいます。）を含むがこれらに限定されない、本契約に関連して適用されるすべての税金について責任を負うものとします。本サービス又はプロフェッショナル・サービスに対する支払いが政府による源泉徴収の対象となる場合、顧客は PagerDuty に当該源泉徴収税額を払い戻すものとします。お客様が何らかの理由でかかる税金を免除される場合、PagerDuty は、お客様が PagerDuty の税務部門に有効な免除の証明書を正式な日付で提出し、PagerDuty の税務部門がかかる免除の証明書を承認した後、将来にわたってかかる税金を免除します。そのような免除の証明書は直接 PagerDuty

([accountsreceivable@pagerduty.com](mailto:accountsreceivable@pagerduty.com)) までお送りください。理由の如何を問わず、課税当局がお客様が免税される税金から免除されないと判断し、PagerDuty に当該税金を課した場合、お客様は速やかに当該税金と課された利息又は罰金を PagerDuty に支払うことに同意するものとします。お客様は、PagerDuty が本注文書に記載された送付先名及び住所を、税務上の履行地として信頼できることをここに確認するものとします。

7.4. *請求書に関する紛争:* お客様は、本契約に基づきお客様が支払った又は支払うべき料金又は税金に異議がある場合、かかる請求書の支払期限までに、PagerDuty に書面にて通知するものとします。お客様は、該当する争いを速やかに解決するために、PagerDuty と誠実に協力することに

must be based on a reasonable belief that the applicable Fees were improperly assessed. Customer will pay all amounts determined to be payable by resolution of the dispute within ten (10) days following such resolution.

7.5. *Purchase Orders.* Notwithstanding any language to the contrary therein, no terms or conditions stated in a Customer purchase order, vendor onboarding process or web portal, or any other Customer order documentation (excluding Order Forms) shall be incorporated into or form any part of this Agreement, and all such terms or conditions shall be null and void. If Customer issues a purchase order, then it shall be for the full amount set forth in the applicable Order Form. Upon request, PagerDuty shall reference the purchase order number on its invoices, provided, however, that Customer agrees that a failure to issue a purchase order or provide PagerDuty with the corresponding purchase order shall not relieve Customer of its obligations to provide payment to PagerDuty pursuant to Section 7.1 above.

7.6. *Failure to Pay.* Unpaid invoices are subject to a finance charge of 1% per month on any outstanding balance, or the maximum permitted by law, whichever is lower, plus all expenses of collection including reasonable attorneys' fees and costs. If any charge owing by Customer (excluding amounts subject to Section 7.4) is overdue, then without limitation of any of its other rights or remedies, PagerDuty may suspend performance of those Service(s) until PagerDuty receives all past due amounts from Customer.

## 8. Confidentiality

8.1. *Definition of Confidential Information.* As used herein, "**Confidential Information**" means all confidential information disclosed by a Party ("**Disclosing Party**") to the other Party ("**Receiving Party**"), whether orally or in writing, that is designated as confidential or that reasonably should be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances of disclosure. Confidential Information of Customer shall include Contact Information. Confidential Information shall not include any information that (i) is or becomes generally known to the public without breach of any obligation owed to the Disclosing Party, (ii) was or becomes known to the Receiving Party prior to its disclosure by the Disclosing Party

合意するものとします。お客様による全ての争いは、利用料金が不正確に計算されたという合理的な考えに基づいて行われるものとします。お客様は、争いの解決により支払うべきと判断されたすべての金額を、その解決後 10 日以内に支払うものとします。

7.5. 本注文書：本契約のいかなる文言にもかかわらず、お客様の本注文書、販売業者による導入プロセスもしくはウェブポータル、又はその他のお客様の本注文書類（本注文書を除きます。）に記載されたいかなる条件も、本契約に組み込まれたり、その一部を構成するものではなく、かかる条件すべては無効となります。お客様が発注書を発行する場合、該当する本注文書に記載された金額全てを対象とするものとします。要求された場合、PagerDuty は、発注書番号を請求書に記載するものとします。但し、お客様は、発注書を発行しなかった場合、又は対応する発注書を PagerDuty に提供しなかった場合でも、上記第 7.1 項に従ってお客様が PagerDuty に支払いを行う義務を免除されるものではないことに同意するものとします。

7.6. 支払の不履行：未払いの請求書には、未払いの金額に対して月々1%、又は法律で認められた最大額のいずれか低い方の金融手数料、並びに合理的な弁護士費用及び経費を含む、回収のためのすべての費用が課されます。お客様が支払うべき料金（第 7.4 項の対象となっている金額を除きます。）が延滞している場合、PagerDuty は、他の権利又は救済手段を制限することなく、PagerDuty がお客様から延滞金を受領するまで本サービスの履行を停止することができるものとします。

## 8. 秘密保持

8.1. 秘密情報の定義：本契約において「**秘密情報**」とは、口頭又は書面により、本契約の当事者（以下「**開示当事者**」といいます。）から相手方当事者（以下「**受領当事者**」といいます。）に開示された、秘密として指定されている、又は情報の性質及び開示の状況から秘密であると合理的に理解されるべき、すべての秘密情報を意味します。お客様の秘密情報には、連絡先情報が含まれるものとします。秘密情報には、(i) 開示当事者に対して負う義務に違反することなく一般に知られ、又は知られるようになった情報、(ii) 開示当事者に対して負う義務に違反することなく、開示当事者による開示前に受領当事者が知ってい



without breach of any obligation owed to the Disclosing Party as evidenced by written records, or (iii) is independently developed by the Receiving Party without use of the Disclosing Party's Confidential Information.

8.2. *Protection of Confidential Information.*

Receiving Party will use the same degree of care that it uses to protect the confidentiality of its own confidential information of like kind, but no less than reasonable care to: (i) not use any Confidential Information of the Disclosing Party for purposes outside the scope of the Agreement; and (ii) limit access of Confidential Information to employees, agents and Affiliates who reasonably need to know such Confidential Information for purposes of exercising Receiving Party's rights or fulfilling Receiving Party's obligations under this Agreement, provided that Receiving Party shall ensure that such employees, agents and Affiliates are bound by obligations of confidentiality substantially the same as the obligations set forth in this Confidentiality section. Neither party will disclose the terms of this Agreement or any Order Form to any third party other than its Affiliates, legal counsel or accountants, without the other party's prior written consent, provided that a party that makes any such disclosure to its Affiliate, legal counsel or accountants will remain responsible for such third party's compliance with this "Confidentiality" section. Notwithstanding the foregoing, PagerDuty may disclose the terms of this Agreement and any applicable Order Form to a contractor or third party to the extent necessary to perform PagerDuty's obligations under this Agreement, under terms of confidentiality materially as protective as set forth herein.

8.3. *Compelled Disclosure.* The Receiving Party may disclose Confidential Information of the Disclosing Party if it is compelled by law or governmental authority to do so, provided the Receiving Party gives the Disclosing Party prior written notice of such compelled disclosure (to the extent legally permitted) and provides reasonable assistance, at the Disclosing Party's cost, if the Disclosing Party wishes to contest the disclosure or otherwise seek protection for its Confidential Information. The Receiving Party shall limit any disclosure of Confidential Information pursuant to this Section 8.3 to the extent necessary to strictly comply with the applicable request. Any disclosure of Confidential Information pursuant to this Section 8.3 shall not affect the confidential treatment of such disclosed Confidential Information.

た、又は知ることとなった情報で、かかる事実が書面による記録により証明できるもの、又は (iii) 開示当事者の秘密情報を使用せずに、受領当事者により独自に開発された情報は含まないものとします。

8.2. *秘密情報の保護:* 受領当事者は、以下の事項を遵守するにあたり、同種の自らの機密情報の機密性を保護するために使用するのと同程度の注意を払うが、合理的な注意を下回ってはならない。(i) 開示当事者の秘密情報を本契約の範囲外の目的で使用しないこと、(ii) 秘密情報へのアクセスを、本契約に基づく受領当事者の権利の行使又は受領当事者の義務の履行を目的として当該秘密情報を知ることが合理的に必要な従業員、代理人及び関連会社に限定すること。但し、受領当事者は、当該従業員、代理人及び関連会社に、本項(秘密保持)に定める義務と実質的に同一の秘密保持義務を負わせるものとします。いずれの当事者も、相手側当事者の書面による事前の同意がない限り、本契約又は注文書の条項を、関連会社、法律顧問又は会計士以外の第三者に開示しないものとします。但し、関連会社、法律顧問又は会計士にかかる開示を行う当事者は、かかる第三者に本項(秘密保持)を遵守させる責任を負うものとします。上記にかかわらず、PagerDutyは、本契約に基づくPagerDutyの義務を履行するために必要な範囲で、本契約及び該当する注文書の条件を、本契約に定めるのと実質的に同程度に保護された守秘義務の条件の下で、委託先又は第三者に開示することができるものとします。

8.3. *強制的な開示:* 受領当事者は、法律又は政府当局により強制された場合、開示当事者の秘密情報を開示することができます。但し、受領当事者は開示当事者に対し、かかる強制された開示について(法律上許される範囲内で)事前に書面により通知し、開示当事者が開示に異議を唱えること、又はその他秘密情報の保護を求めることを望む場合には、開示当事者の費用負担において、合理的な支援を提供します。受領当事者は、本第8.3項に基づく秘密情報の開示を、該当する要求に従うために厳密に必要な範囲に制限するものとします。本第8.3項に基づく秘密情報の開示は、当該開示された秘密情報の秘密性に影響を与えないものとします。

8.4. *Remedies.* Receiving Party agrees that a breach of this Section 8 may result in immediate and irreparable harm to the Disclosing Party that money damages alone may be inadequate to compensate. Therefore, in the event of such a breach, the Disclosing Party will be entitled to seek injunctive and any other equitable relief, including but not limited to a temporary restraining order, preliminary injunction, or permanent injunction without the posting of a bond or other security.

## 9. Indemnification

9.1. *By PagerDuty.* PagerDuty shall defend, indemnify, and hold harmless Customer and its officers, directors, employees and agents from and against all third-party claims, suits, actions, damages, settlements, losses, liabilities, costs (including without limitation reasonable attorney's fees) and expenses arising from any infringement, misappropriation or violation of any third-party patent, trademark, copyright or other intellectual property right by the Service(s) ("**Infringement Claims**"). If PagerDuty receives information or otherwise believes that any portion of the Service(s) may be subject to such an Infringement Claim, then PagerDuty may, at its sole option and expense: (A) procure for Customer the right to continue using the Service; (B) modify or replace the allegedly infringing portions of the Service(s) to allow for continued use, or (C) if these alternatives are not commercially reasonable, refund any unused, prepaid Fees and terminate this Agreement. Notwithstanding the foregoing, PagerDuty's indemnification obligations set forth herein, do not apply to, and PagerDuty will have no obligation to Customer for, any claim that arises from (i) modifications to the Service(s) by anyone other than PagerDuty, (ii) modifications to the Service(s) based upon specifications furnished by Customer, (iii) Customer's and/or any of its Users' use of the Service(s) other than as specified in this Agreement, the Order Form or in the applicable Documentation, (iv) use of the Service(s) in conjunction with third-party software, hardware or data other than that approved by PagerDuty, or (v) any combination of the foregoing.

9.2. *By Customer.* Customer shall defend, indemnify and hold harmless PagerDuty and its officers, directors, employees and agents from and against all third-party claims (including any Contact Persons), suits, government

8.4. *救済措置：* 受領当事者は、本第 8 項の違反が、金銭的損害賠償のみでは補償しきれない、即時かつ回復不能な損害を開示当事者にもたらす可能性があることに同意するものとします。したがって、かかる違反があった場合、開示当事者は、保証金又はその他の担保を提出することなく、一時的差止命令、仮差止命令又は終局的差止命令を含むがこれに限定されない、差止、及びその他の適用されるあらゆる救済を求める権利を有するものとします。

## 9. 補償

9.1. *PagerDuty による補償：* PagerDuty は、本サービスによる第三者の特許権、商標権、著作権その他の知的財産権の侵害、不正利用又は違反（以下「**侵害クレーム**」といいます。）から生じる第三者からのクレーム、訴訟、損害、和解、損失、責任、費用（合理的な弁護士費用を含むがこれに限られません。）及び費用からお客様、その役員、取締役、社員及び代理人を防御し、補償し、免責するものとします。PagerDuty が、本サービスの一部がこのような侵害クレームの対象となりうるとの情報を受領し、又はそのように判断した場合、PagerDuty は、自己の選択及び費用負担により、(A) お客様が本サービスの使用を継続する権利を取得し、又は(B) 本サービスの侵害しているとされる部分を変更又は交換して使用を継続できるようにする、又は(C)これらの代替案が商業的に合理的でない場合、未使用で支払い済みの利用料金を払い戻し、本契約を終了させるものとします。上記にかかわらず、本第 9.1 項に規定される PagerDuty の補償義務は、以下の場合には適用されず、PagerDuty は、お客様に対し、以下の事項から発生するクレームについて何ら責任を負いません。(i) PagerDuty 以外による本サービスの変更、(ii) お客様が提供した仕様に基づく本サービスの変更、(iii) お客様及びそのユーザーによる、本契約、本注文書又は適用される本ドキュメンテーションに規定されていない本サービスの使用、(iv) PagerDuty が承認した以外の第三者のソフトウェア、ハードウェア又はデータとの本サービスの使用、又は (v) 上記のいずれかの組み合わせ。

9.2. *お客様による補償：* お客様は、お客様が本契約の第 5.4 項に基づく義務を遵守しなかったこと、又は本契約に基づき必要な連絡先情報の同意を確保し、もしくは

investigations, fines, actions, damages, settlements, losses, liabilities, costs (including without limitation reasonable attorney's fees) and expenses arising from related to Customer's failure to comply with its obligations under Section 5.4 of this Agreement or its failure to secure required consents or otherwise protect the privacy of Contact Information under this Agreement.

9.3. *Indemnification Procedures.* As a condition to being indemnified under this Section, the Party seeking indemnification shall: (i) promptly notify the indemnifying Party of the Claim; (ii) allow the indemnifying Party sole control of the defense and settlement of the Claim; and (iii) provide reasonable assistance, at the indemnifying Party's expense, in defending or settling the Claim. The indemnifying Party shall (a) keep the indemnified Party informed of and consult with the indemnified Party in connection with the progress of such litigation or settlement and (b) not settle any such Claim in a manner that does not unconditionally release the indemnified Party without the indemnified Party's written consent, not to be unreasonably withheld or delayed.

9.4. *THIS SECTION 9 STATES THE INDEMNIFYING PARTY'S ENTIRE LIABILITY TO THE INDEMNIFIED PARTY FOR THE INDEMNIFIABLE CLAIMS SET FORTH HEREIN.*

## 10. Warranties; Disclaimers.

10.1. *Hosted Services.* PagerDuty warrants that during an applicable Subscription Term (i) the Agreement, the Order Form and the Documentation will accurately describe the applicable administrative, physical and technical safeguards of the security and confidentiality of the Hosted Services; (ii) the Hosted Service(s) will operate in accordance with the SLA, provided that the sole remedy for breach of this warranty or failure of the Hosted Services to perform shall be the remedies set forth in the SLA; and (iii) PagerDuty shall not materially decrease the overall security of the Hosted Services during an applicable Subscription Term and the Hosted Services shall perform materially in accordance with the applicable Documentation. For any breach of warranty in subsection (i) and (iii), Customer's exclusive remedies are those described in the "Termination" section below.

プライバシーを保護しなかったことに関連して生じる、第三者（連絡先担当者を含みます。）からの請求、訴訟、政府の調査、罰金、訴訟、損害、和解、損失、責任、費用（合理的な弁護士費用を含むがこれらに限定されません。）及び費用から、PagerDuty とその役員、取締役、社員及び代理人を防御し、補償し、免責するものとします。

9.3. *補償手続:* 本項に基づき補償を受ける条件として、補償を求める当事者は以下を行うものとします。(i) 補償する当事者に速やかにクレームを通知し、(ii) 補償する当事者がクレームの防御及び解決を単独で行うことを認め、及び (iii) 補償する当事者の費用で、クレームの防御又は解決において合理的な支援を提供すること。補償する当事者は、(a) かかる訴訟又は和解の進捗状況について補償を求める当事者に通知し、補償を求める当事者と協議するものとし、(b) 補償を求める当事者の書面による同意なしに、補償を求める当事者を無条件に免責する方法以外の方法でかかる請求を解決してはならないものとします。なお、かかる同意は、不当に留保され、又は遅延されないものとします。

9.4. 本第9項は、本契約に規定される補償可能な請求に対する補償する当事者の補償を求める当事者に対する全ての責任を規定するものです。

## 10. 表明、責任限定：

10.1. *ホスティング・サービス:* PagerDuty は、適用されるサブスクリプション期間中、(i) 本契約、本注文書及びドキュメンテーションが、連絡先情報に関するセキュリティ及び秘密に関する、管理的、物理的、技術的な保護方法を正確に記述していること、(ii) ホスティング・サービスは、SLA に従って作動すること（但し、かかる保証の違反、又はホスティング・サービスが正常に作動しなかったことに関する唯一の救済手段は、LSA に定められたものに限られること）、及び(iii) PagerDuty は、サブスクリプション期間中、本サービスの全般的なセキュリティを、大幅に低下させず、ホスティング・サービスが、適用されるドキュメンテーションに重要な点においてしたがって稼働することを保証するものとします。なお、上記(i)及び(iii)の違反に関するお客様の唯一の救済手段は、以下の「解約」の項目に記載の通りとします。

10.2. *On Prem Services*. PagerDuty warrants for the first ninety (90) days following download or other delivery that the On Prem Services will operate in all material respects in substantial conformance with the Documentation when used in normal operating conditions in accordance with the terms and conditions of the Agreement. Customer's exclusive remedy for breach of this warranty is to notify PagerDuty in writing in reasonable detail of the non-conforming aspect of the On Prem Services, and upon receipt of such notice, PagerDuty, at its option, will either use commercially reasonable efforts to modify and provide an update to the On Prem Services so that it is in conformance with this warranty requirement, or provide a commercially reasonable work-around within a reasonable period of time. Notwithstanding any other provision of the Agreement, this Section 10.2 sets forth Customer's exclusive rights and remedies and PagerDuty's sole liability in connection with the warranty related to the performance of the On Prem Services.

10.3. *Professional Services*. PagerDuty warrants to Customer that any Professional Services purchased will be performed with a care of a good manager in accordance with accepted industry standard practice and the terms and conditions herein. Customer's exclusive remedy for breach of this warranty is to notify PagerDuty in writing within thirty (30) days of the non-conforming Professional Services. Upon receipt of such notice, PagerDuty, at its option, will either use commercially reasonable efforts to re-perform the Professional Services in conformance with these warranty requirements or will terminate the affected Professional Services and will refund Customer the prorated amount of fees for the unperformed and non-conforming Professional Services. This Section 10.3 sets forth Customer's exclusive rights and remedies and PagerDuty's sole liability in connection with the warranty related to the performance of the Professional Services.

10.4. Customer represents and warrants that Customer shall comply with the obligations of Section 5.4 (*Customer Responsibilities for Contact Persons*) and not violate any Messaging laws in Customer's use of the Service(s).

10.5. EXCEPT FOR THE FOREGOING, PAGERDUTY PROVIDES THE SERVICE "AS IS" WITHOUT ANY WARRANTY

10.2. *オンプレミス・サービス* : PagerDuty は、ダウンロード又はその他の納品から 90 日間、オンプレミス・サービスが、本契約の条件に従って、通常の動作条件で使用された場合、全ての重要な点において実質的に本ドキュメンテーションに従って作動することを保証します。この保証の違反に関する、お客様の唯一の救済手段は、オンプレミス・サービスの違反する事項について合理的な範囲の詳細を PagerDuty に書面により通知することであり、かかる通知が受領された場合、PagerDuty は、自己の裁量により、オンプレミス・サービスを修正し、アップデートを提供する商業的に合理的な努力を行うか、又は商業的に合理的な回避策を、合理的な期間内に提供するものとします。本契約の他の条項にかかわらず、本第 10.2 項は、オンプレミス・サービスの稼働に関する、お客様の排他的な権利及び救済方法、並びに PagerDuty の唯一の義務を定めるものです。

10.3. *プロフェッショナル・サービス* : PagerDuty は、お客様に対し、購入されたプロフェッショナル・サービスが、一般に認められた業界の慣行及び本契約の条件に従い、善良なる管理者の注意義務をもって実施されることを保証します。この保証の違反に対するお客様の唯一の救済方法は、プロフェッショナル・サービスの不適合から 30 日以内に PagerDuty に書面にて通知することです。かかる通知を受領した場合、PagerDuty は、自己の選択により、これらの保証要件に適合するようプロフェッショナル・サービスを再実行するための商業的に合理的な努力を行うか、又は対象となるプロフェッショナル・サービスを終了し、未実行及び不適合のプロフェッショナル・サービスに対する料金の日割計算した額をお客様に返金するものとします。本第 10.3 項は、プロフェッショナル・サービスの履行に関する保証についての、お客様の排他的な権利及び救済、並びに PagerDuty の唯一の責任を規定するものです。

10.4. お客様は、第 5.4 項（連絡先担当者に関するお客様の義務）の義務を遵守すること、及びお客様が本サービスを利用する上でメッセージングに関する法令に違反しないことを表明し保証するものとします。

10.5. 上記を除き、PagerDuty は本サービスを現状有姿で、いかなる保証もなく提供しま

WHATSOEVER. PAGERDUTY HEREBY DISCLAIMS ALL REPRESENTATIONS AND WARRANTIES WITH RESPECT TO THE SERVICE, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, RELIABILITY, ACCURACY OR ACHIEVEMENT OF RESULTS.

## 11. Limitation of Liability.

11.1. *General Limitation of Liability.* NEITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT SHALL EXCEED THE AMOUNTS PAID TO PAGERDUTY BY CUSTOMER HEREUNDER IN THE TWELVE-MONTH PERIOD IMMEDIATELY PRIOR TO THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY ("CAP"). WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, PAGERDUTY SHALL HAVE NO LIABILITY FOR ANY FAILURE OF THE SERVICE ARISING FROM OR RELATED TO (i) CUSTOMER'S OR ITS USERS' FAILURE TO CONFIGURE THE SERVICE IN CONFORMANCE WITH THE DOCUMENTATION, OR (ii) CUSTOMER'S OR ITS USERS' FAILURE TO PROVIDE ACCURATE CONTACT INFORMATION TO THE SERVICE.

11.2. *Disclaimer of Consequential and Other Damages.* NEITHER PARTY SHALL BE LIABLE HEREUNDER TO THE OTHER UNDER ANY THEORY, WHETHER IN CONTRACT, TORT, STRICT LIABILITY OR OTHERWISE, FOR ANY SPECIAL, INDIRECT, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, OR LOST DATA OR PROFITS, WHETHER OR NOT FORESEEABLE.

## 12. Term and Termination.

12.1. *Term of Agreement.* This Agreement commences on the Effective Date shown in the applicable Order Form and continues for the Term indicated in the Order Form, or until all User subscriptions have expired or been terminated, whichever is longer (the "Term").

12.2. *Termination for Cause.* A Party may terminate this Agreement for cause: (i) 30 days following written notice to the other Party of a material breach if such material breach remains uncured at the expiration of such 30-day period, or (ii) if the other Party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any

す。PagerDuty は、本サービスに関して、明示又は黙示を問わず、商品性、特定目的への適合性、信頼性、正確性又は結果の達成に関する保証を含むがこれらに限定されない、一切の表明及び保証をしないものとします。

## 11. 責任限定

11.1. *責任の一般的制限：*本契約に基づき生じる、いずれの当事者の責任も、当該責任を生じさせた事象の直前の12ヶ月間にお客様が本契約に基づいてPagerDutyに支払った金額を超えないものとします（以下「**本上限**」といいます）。上記を制限することなく、PagerDutyは、(i)お客様又はそのユーザーが、本ドキュメンテーションに従って、本サービスを設定しなかったこと、又は(ii)お客様又はそのユーザーが、本サービスに正確な連絡先情報を提供しなかったことに起因又は関連して生じる、本サービスのいかなる不具合についても、一切の責任を負わないものとします。

11.2. *結果責任及びその他の責任に関する免責：*いずれの当事者も、相手方の当事者に対して、契約、不法行為、厳格責任その他に関わらず、いかなる理論によるものであっても、また、予見可能であるか否かに関わらず、本契約に関して特別損害、間接損害、付随的損害又は結果損害について、責任を負わないものとする。

## 12. 契約期間及び解約

12.1. *契約期間：*本契約は、本注文書に記載された発効日に開始され、関連する本注文書に記載された期間、及びすべてのユーザーサブスクリプションの有効期限が切れるか終了するまで、いずれか長い方の期間（以下「**契約期間**」といいます。）継続されます。

12.2. *正当事由による解約：*(i) 重大な違反について相手方当事者に書面で通知した後30日以内に、当該重大な違反が是正されていない場合、(ii) 他方の当事者が、破産申立、又は破産、管財人の選任、清算もしくは債権者の利益のための譲渡に関するその他の手続の対象となった場



other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation or assignment for the benefit of creditors. Upon any termination for cause by PagerDuty, Customer shall pay any unpaid Fees for the remainder of the then current Term. Upon any termination for cause by Customer, PagerDuty will refund any prepaid fees covering the remainder of the applicable Subscription Term(s) after the effective date of termination.

12.3. *Events on Termination.* Upon termination of this Agreement for any reason: (i) each Party will promptly cease all use of and return or destroy the other's Confidential Information (at the disclosing Party's discretion) and promptly provide written confirmation of such return or destruction upon request of the other Party, (ii) PagerDuty will terminate access of Customer and its Users to the Service, and (iii) Customer will promptly, but in no event later than 15 days after termination, pay in full all Fees due prior to termination. The Sections titled "Definitions", "Fees and Payment Terms", "Proprietary Rights", "Confidentiality", "Support, Security and Privacy", "Indemnification", "Limitation of Liability", "Events on Termination", "Reseller Transactions", "General" and any disclaimers contained in the Agreement shall survive termination.

12.4. *Reseller Transactions.* If any of Customer's purchases of the Service(s) are made through an authorized reseller of PagerDuty ("Reseller"):

- (i) Customer will pay any owed amounts to the Reseller, as agreed between Customer and the Reseller. Customer agrees that PagerDuty may suspend or terminate Customer's use of the Service(s) if PagerDuty does not receive its payment of Fees from the Reseller.
- (ii) Customer may place an order through the Reseller or via the self-service function in the Hosted Service(s). The Reseller will be invoiced for any orders placed via self-service and will, in turn, invoice Customer. The Reseller and Customer are responsible for the accuracy of all orders placed.

合、当事者は本契約を正当事由に基づき解約することができるものとします。

PagerDutyによる正当事由による解約がなされた場合、お客様は、その時点の残りの契約期間に対応する未払の利用料金を支払うものとします。お客様による正当事由による解約がなされた場合、

PagerDutyは、かかる解約の効力発生日後に、残存するサブスクリプション期間に関する支払済みの利用料金を返金します。

12.3. 解約時の措置： 本契約が何らかの理由で終了した場合、(i) 各当事者は、相手方の秘密情報の全ての使用を速やかに中止し、（開示当事者の裁量に基づき）返却又は破棄し、相手方の要請に従い、かかる返却又は破棄について書面による確認書を速やかに提供し、(ii) PagerDutyは、お客様及びそのユーザーの本サービスへのアクセスを停止し、(iii) お客様は速やかに、但し、いかなる場合も終了から15日以内に、終了前に支払うべき利用料金の全額を支払うものとします。本契約の「定義」、「利用料金及び支払条件」、「知的財産権」、「秘密保持」、「サポート、セキュリティ及びプライバシー」、「補償」、「責任限定」、「解約時の措置」、「代理店取引」、「一般条項」と題する項、及びその他の免責に関する規定、本契約の終了又は失効の後も存続するものとします。

12.4. 代理店取引：お客様が、本サービスをPagerDuty が認定している代理店（以下「本代理店」といいます。）から購入している場合、以下の条項が適用されます。

- (i) お客様は、お客様と本代理店との間で合意された通り、本代理店に支払うべき金額を支払うものとします。お客様は、PagerDuty が本代理店から料金の支払いを受けない場合、PagerDuty がお客様の本サービスの利用を一時停止又は終了することができることに同意するものとします。
- (ii) お客様は、本代理店を通じて、又はホスティング・サービスのセルフサービス機能を通じて、注文を行うことができます。セルフサービス経由で発注された注文については、本代理店に請求書が送付され、本代理店からお客様に請求書が送付されます。発注されたすべての注文の正確性に

- (iii) Reseller may not modify this Agreement or make any commitments on PagerDuty's behalf. Only this Agreement governs PagerDuty's obligations to Customer.
- (iv) The amounts paid by the Reseller to PagerDuty for Customer's use of the Service(s) under this Agreement will be deemed the amount actually paid under this Agreement for purposes of calculating PagerDuty's liability under Section 11.1 (General Limitation of Liability).
- (v) Purchases made through Resellers will not automatically renew. Customer's renewal pricing will be communicated to Customer by the Reseller prior to the expiration of Customer's Subscription Term. Should Customer elect to continue purchasing Service(s) through the Reseller, Customer will place a new order as set forth in Section 12.4(ii).

### 13. General

- 13.1. *Governing Law.* This Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Japan without giving effect to its conflicts of law rules. Each of the Parties to this Agreement consents to the exclusive jurisdiction and venue of the Tokyo District Court in Japan for first instance by agreement.
- 13.2. *Dispute Resolution.* In the event of a dispute under this Agreement, the parties shall first attempt in good faith to resolve such dispute informally, and except for applications of urgent relief, shall refrain from initiating formal legal proceedings until the dispute has been addressed through internal channels for at least thirty (30) days.
- 13.3. *Assignment.* Neither Party may assign, sublicense, delegate or otherwise transfer any of its rights or obligations under this Agreement without the prior written consent of the other Party. Notwithstanding the foregoing, either Party may, without the consent of the other Party, assign this Agreement to an Affiliate, or entity merging with, consolidating with, or purchasing substantially all its assets or stock, provided that the assignee shall assume all rights and obligations under this Agreement. Any permitted assignment of this Agreement shall be binding upon and enforceable by and against the Parties' successors and assigns, provided that any unauthorized assignment

については、本代理店及びお客様が責任を負います。

- (iii) 本代理店は、本契約を変更すること、又は PagerDuty に代わって約束をすることはできません。本契約のみが、PagerDuty のお客様に対する義務を規定します。
- (iv) 本契約に基づきお客様が本サービスを利用するために、本代理店が PagerDuty に支払った金額は、第 11.1 項（責任の一般的制限）に基づく PagerDuty の責任の計算上、本契約に基づいて実際に支払われた金額とみなされます。
- (v) 本代理店経由での購入は、自動更新されません。お客様の更新価格は、お客様のサブスクリプション期間が満了する前に、本代理店からお客様に通知されます。お客様が本代理店を通じて本サービスの購入を継続することを選択する場合、第 12.4 項(ii)に定めるとおり、お客様は新規注文を行うものとします。

### 13. 一般条項

- 13.1. *準拠法：* 本契約は、法の抵触に関する規定に影響されることなく、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。本契約の各当事者は、合意により、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所及び裁判地とすることに同意します。
- 13.2. *紛争解決：* 本契約に関して紛争が生じた場合、両当事者は、まずかかる紛争を公的な方法を使わずに解決できるよう、誠実に試みるものとし、急を要する救済手段の申立てを除き、紛争が、当事者同士のチャンネルを通じて少なくとも30日間協議された場合を除き、公的な法的手続きを開始しないものとします。
- 13.3. *譲渡：* いずれの当事者も、他方の当事者の書面による事前の同意なく、本契約に基づく権利又は義務の譲渡、サブライセンス、委任又はその他の移転を行うことはできません。上記にかかわらず、いずれの当事者も、他方の当事者の同意なしに、本契約を、当該当事者と合併し、統合し又はその資産又は株式の実質的にすべてを購入する関連会社又は事業体に譲渡することができます。但し、譲受人は、本契約に基づくすべての権利及び義務を引き受けるものとします。本契約の許可された譲渡は、両当事者の承継人及び譲受人に対して拘束力を持ち、かつ執

shall be null and void and constitute a breach of this Agreement.

- 13.4. *Professional Services.* Professional Service(s) will be provided as specified in an Order Form or statement of work, as applicable, and will be governed by the Agreement. If Customer purchases Professional Services, Customer will be responsible for certain obligations, and acknowledge that failure to fulfill such obligations may result in a delay in performance hereunder. Any such delay caused by Customer may result in additional charges. If PagerDuty terminates the Professional Services component of the Order Form for breach of this Section 13.4, no refunds of Professional Services fees will be provided. Customer will: (i) provide access as needed for PagerDuty to fulfill the Professional Services; (ii) provide PagerDuty with reasonable support, including, for example, access to facilities (as applicable), resources and employees, and timely decisions or approvals as necessary for PagerDuty to complete the tasks agreed to between the parties within ninety (90) days of the Order Form Effective Date; and (iii) assign a project sponsor who will serve as PagerDuty's executive-level contact and who have full authority to act on behalf of Customer with respect to: (a) making material decisions related to the Professional Services; (b) identifying and securing timely resources to perform responsibilities outlined in the order, subsequent project resource plans, or roles and responsibilities document; (c) being responsible for configuration of Customer's management systems to send Customer materials to PagerDuty; (d) providing access to Customer's directory service or a list of Users for use in provisioning Users in PagerDuty's Services; (e) providing a list of Services and teams that Customer wishes to provision; and (f) working with PagerDuty to create and provide escalation policies including associated schedules.

行可能であるものとします。但し、許可されていない譲渡は無効であり、本契約の違反を構成するものであるものとします。

- 13.4. プロフェッショナル・サービス： プロフェッショナル・サービスは、本注文書又は作業明細書の記載に従って提供され、本契約の適用を受けるものとします。お客様がプロフェッショナル・サービスを購入される場合、お客様は特定の義務を負い、かかる義務の不履行により本契約の履行が遅延する可能性があることを了承するものとします。お客様によって引き起こされたそのような遅延は、追加料金の原因となる場合があります。**本第13.4項**の違反により、PagerDutyが本注文書のプロフェッショナル・サービス部分を終了する場合、プロフェッショナル・サービスに関する料金の払い戻しは行われません。お客様は、以下の事項を遵守します。(i) PagerDutyがプロフェッショナル・サービスを履行するために必要なアクセスを提供すること。(ii) PagerDutyが本注文書の発効日から90日以内に当事者間で合意したタスクを完了するために必要な、施設、リソース、従業員へのアクセス及び適時の決定又は承認など、合理的なサポートをPagerDutyに提供すること。(iii) 役員レベルで、PagerDutyとの窓口となる特定の担当者（以下「プロジェクト・スポンサー」といいます。）を選任すること。なお、プロジェクト・スポンサーは、以下の点に関してお客様を代理して行動する全権限を有します。(a) プロフェッショナル・サービスに関連する主要なプロジェクト上の意思決定を行うこと。(b) 本注文書、その後のプロジェクト・リソース・プラン、又は役割と責任に関する文書に概説された責任を果たすためのリソースを適時に特定し確保すること。(c) お客様の資料をPagerDutyに送信するためのお客様の管理システムの設定に責任を負うこと。(d) ユーザーに対して、PagerDutyの本サービスを提供するために、お客様のディレクトリー・サービス又はユーザーのリストへのアクセスを提供すること。(e) お客様が提供を希望する本サービス及びチームのリストを提供すること。(f) PagerDutyと協力して、関連するスケジュールを含むエスカレーションポリシーを作成し、提供すること。

- 13.5. *Compliance with Export Control and Economic Sanctions Laws.* Customer shall only use the Service in compliance with local laws and regulations and will not export or re-export the Service in violation of any United States, Japanese, or other applicable export laws and regulations. Customer represents and warrants that Customer: (i) understands that the On Prem Services and their components may be subject to export controls under the U.S. Commerce Department's Export Administration Regulations ("EAR") and economic sanctions under the regulations administered by the U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control ("OFAC"); (ii) is not located in a prohibited destination country under the EAR or OFAC regulations, or an individual or entity on the U.S. Consolidated Screening List maintained by the U.S. International Trade Administration; (iii) will not export, re-export, or transfer the On Prem Services to any prohibited destination or persons or entities on the U.S. Consolidated Screening List, or any similar lists maintained by other countries, without the necessary export license(s) or authorization(s); (iv) will not use or transfer the On Prem Services in connection with any nuclear, chemical or biological weapons, missile technology, or military end-users or end-uses unless authorized by the relevant government agency by regulation or specific license; (v) understands and agrees that if Customer is in the United States and exports or transfers the On Prem Services to eligible end users, Customer will satisfy any applicable reporting requirements under the EAR and OFAC regulations; (vi) understands that countries including the United States may restrict the import, use, or export of encryption products (which may include the On Prem Services and the components) and agrees that Customer shall be solely responsible for compliance with any such import, use, or export restrictions; and (vii) that Customer shall comply with all applicable export, import, and trade laws with respect to this Agreement. CUSTOMER WILL DEFEND, INDEMNIFY AND HOLD HARMLESS PAGERDUTY FROM AND AGAINST ANY THIRD-PARTY CLAIMS RESULTING FROM A VIOLATION OF THIS SECTION 13.5 BY CUSTOMER OR ANY OF ITS USERS, AGENTS, OFFICERS, DIRECTORS, OR EMPLOYEES.
- 13.6. *Certification of Compliance for On Prem Services.* PagerDuty may request and Customer shall promptly provide, Customer's certification in writing of compliance with applicable use restrictions, including but not

- 13.5. *輸出管理及び経済制裁法の遵守*：お客様は、現地の法律及び規制に従ってのみ本サービスを利用するものとし、米国、日本、その他適用される輸出に関する法律及び規制に違反して本サービスを輸出又は再輸出しないものとします。お客様は、以下の事項を表明し、保証します。
- (i) オンプレミス・サービス、及びその構成要素は、米国商務省輸出管理規則（以下「**EAR**」といいます。）に基づく輸出規制、及び米国財務省外国資産管理局（以下「**OFAC**」といいます。）が管理する規則に基づく経済制裁の対象となる可能性があることを理解していること、(ii) お客様が、EAR又はOFACの規制に定める、禁止されている仕向け国に所在しておらず、米国国際貿易庁が維持している米国統合審査リストに記載された個人又は法人ではないこと、(iii) 必要な輸出の許可又は認可なく、本ソフトウェアを、米国統合審査リスト又は他の国が維持する類似するリストで禁止されている仕向け国又は者に対して輸出、再輸出、移転しないこと、(iv) 規制又は特定の許可に基づき、関連する政府機関によって許諾されない限り、オンプレミス・サービスを、核、化学又は生物兵器、ミサイル、技術又は軍事的なエンドユーザー、又は用途に関連して使用又は移転しないこと、(v) お客様が、アメリカに所在する場合に、オンプレミス・サービスを適格を有するエンドユーザーに輸出し、又は移転する場合、お客様は、EAR及びOFACに基づく報告義務を履行することを理解し、これに合意すること、(vi) 米国を含む国々が暗号化された製品の輸入、使用又は輸出を制限する可能性があることを理解し、お客様が、かかる輸入、使用、輸出に関する規制の遵守について単独で責任を負うことに合意すること、(vii) お客様は、本契約に関して適用されるすべての輸出、輸入及び貿易に関する法律を遵守すること。お客様は、お客様又はそのユーザー、代理人、役員、取締役もしくは従業員による本第13.5項の違反に起因して生じる第三者からの請求から、PagerDutyを保護し、補償し、損害を及ぼさせないものとします。
- 13.6. *オンプレミス・サービスに関する遵守の証明書*：PagerDuty は、オンプレミス・サービスによって生成された利用報告書を含むがこれに限定されない、適用される利用制限を遵守していることを書面で

limited to any usage report generated by the On Prem Services. If any such report discloses an underpayment of fees for the period under review based on actual usage, then, without limiting PagerDuty's remedies, Customer agrees to promptly pay PagerDuty the amount of the underpayment. This Section 13.6 (*Certification of Compliance*) will survive termination or expiration of the Agreement for two (2) years.

- 13.7. *Force Majeure*. Except for payment obligations, if either Party is prevented from performing or is unable to perform any of its obligations under this Agreement due to causes beyond the reasonable control of the Party invoking this provision, including but not limited to acts of God, acts of civil or military authorities, riots or civil disobedience, wars, strikes or labor disputes (a "Force Majeure Event"), such Party's performance shall be excused and the time for performance shall be extended accordingly provided that the Party immediately takes all reasonably necessary steps to resume full performance.
- 13.8. *Future Functionality*. Customer agrees that its purchases hereunder are neither contingent on the delivery of any future functionality or features nor dependent on any oral or written public or private comments made by PagerDuty regarding future functionality or features. Customer acknowledges that no representative of PagerDuty has authority to bind PagerDuty to any terms or conditions not expressly stated in this Agreement, or the same as amended from time to time by a mutually executed written amendment to the foregoing.
- 13.9. *No Third-Party Beneficiaries*. This Agreement shall not confer any rights or remedies upon any Person other than the Parties and their respective successors and permitted assigns.
- 13.10. *Severability*. If any provision of this Agreement shall be found invalid or unenforceable, the remainder of this Agreement shall remain in full force and effect and the affected provision shall be amended to make it legal and enforceable while preserving its intent.
- 13.11. *Entire Agreement; Order of Precedence*. This Agreement, including the Order Form, SLA and any exhibits hereto, constitutes the entire understanding and agreement of the Parties with respect to its subject matter and

証明するようお客様に要求することができ、お客様は速やかにこれを提供するものとします。かかるレポートにより、実際の使用に照らして、検討の対象期間の利用料金の支払いが不足していることが明らかとなった場合、PagerDutyによる、他の救済手段を制限することなく、お客様は、PagerDutyに速やかにかかる不足額を支払うものとします。本第13.6項（オンプレミス・サービスに関する遵守の証明書）は、本契約の終了又は満了後も2年間有効とします。

- 13.7. *不可抗力*：支払義務を除き、いずれかの当事者が、天変地異、民生又は軍事当局の行為、暴動又は市民的反抗、戦争、ストライキ又は労働争議等、本項の適用を主張する当事者の合理的支配を超える原因（以下「不可抗力事由」といいます。）により、本契約に基づく義務の履行を妨げられた場合又は履行できない場合、当該当事者の履行は免除され、履行期限は、当該当事者が直ちに完全履行再開に必要なすべての合理的措置を取ることを条件に適宜延長されるものとします。
- 13.8. *将来の機能*：お客様は、本契約に基づく購入が、将来の機能又は特徴の提供を条件とするものではなく、また、将来の機能又は特徴に関する PagerDuty の口頭又は書面による公的又は私的なコメントに依存するものでもないことに同意するものとします。お客様は、PagerDuty のいかなる代理人も、本契約に明示的に記載されていない条件、又は両当事者により締結された書面により修正された本契約の条件について、PagerDuty を拘束する権限を有しないことを認めるものとします。
- 13.9. *第三者受益者の不存在*：本契約は、両当事者及びその各承継人並びに許可された譲受人以外の者に、いかなる権利又は救済をも与えるものではありません。
- 13.10. *分離可能性*：本契約のいずれかの条項が無効又は執行不能となった場合であっても、本契約の残りの部分は完全に効力を有し、影響を受けた条項は、その意図を維持しつつ適法かつ執行可能となるように修正されるものとします。
- 13.11. *完全合意；優先順位*：本契約は、本注文書、SLA及び別紙を含め、その内容に関する両当事者の完全な理解と合意を構成し、両当事者間の過去及び同時期のすべての合意又は理解、並びに本注文書、



supersedes all prior and contemporaneous agreements or understandings between the Parties, as well as terms in a pre-printed document such as a purchase order, invoice, statement of work or the like; any such terms shall be considered as proposed additions and are hereby expressly rejected unless agreed to in a writing signed by authorized representatives of both parties. Capitalized terms used herein but not defined shall have the meaning set forth in the Order Form. In the event of a conflict between an Order Form and this Agreement, the terms of the Order Form shall supersede the terms of this Agreement.

- 13.12. *Modification.* PagerDuty reserves the right, in its sole discretion, to modify or replace any part of this Agreement by (i) posting a revised Agreement on PagerDuty's website or (ii) providing notice to Customer of the change. Modifications will take effect at the start of the month following notice for self-service month-to-month plans, and at the end of the then-current prepaid Subscription Term for all other plans. Customer shall be deemed to approve such modifications or replacement when Customer continues to use the Service(s) after such modification or replacement takes effect.
- 13.14. *Waiver.* The failure of either Party to enforce any of the provisions of this Agreement shall not be construed to be a waiver of the right of such Party thereafter to enforce such provisions.
- 13.15. *Relationship of Parties.* The Parties to this Agreement are independent contractors and no agency, partnership, joint venture, employment or similar relationship exists between them. Neither Party has the authority to bind the other or to incur any obligation on its behalf.
- 13.16. *Headings.* The section headings contained in this Agreement are inserted for convenience only and shall not affect in any way the meaning or interpretation of this Agreement.
- 13.17. *Construction.* Any reference to any federal, state, local, or non-U.S. statute or law shall be deemed also to refer to all rules and regulations promulgated thereunder, unless the context requires otherwise. The word *including* shall mean including without limitation. Any of the terms defined in this Agreement may, unless the context otherwise requires, be used in the singular or the plural, depending on the reference.

請求書、作業指示書等の印刷前の文書に記載された条件に優先します。かかる条件は追加提案とみなされ、両当事者の権限を有する代表者が署名した文書で合意されない限り、ここに明示的に拒否されるものとします。本契約において用いられる用語で、本契約で定義されていないものは、本注文書に定められた意味を有するものとします。本注文書と本契約の間に矛盾がある場合、本注文書の条件が本契約の条件に優先するものとします。

- 13.12. *変更:* PagerDuty は、(i) PagerDuty のウェブサイトに変更後の本契約書を掲載する、又は (ii) 変更をお客様に通知することにより、独自の裁量で本契約書のいかなる部分も修正又は置換する権利を留保します。変更は、セルフサービスの月単位のプランの場合は通知の翌月開始時に、それ以外のプランの場合はその時点の前払いのサブスクリプション期間の終了時に発効するものとします。お客様は、当該変更又は交換の発効後に本サービスの利用を継続した場合、当該変更又は交換を承認したものとみなされます。
- 13.14. *権利放棄:* いずれかの当事者が本契約のいずれかの条項を履行しなかったとしても、当該当事者がその後かかる条項を履行する権利を放棄したとは解釈されないものとします。
- 13.15. *当事者の関係:* 本契約の両当事者は、独立した契約者であり、両当事者の間には、代理店、パートナーシップ、ジョイントベンチャー、雇用又は同様の関係は存在しません。いずれの当事者も、他方を拘束する権限又は他方に代わって義務を負担する権限を有しません。
- 13.16. *表題:* 本契約に含まれる各条項の表題は、便宜上のみ挿入されており、本契約の意味又は解釈に何ら影響を与えないものとします。
- 13.17. *解釈:* 連邦法、州法、地方法、又は米国以外の国の法への言及は、文脈上別段の定めがない限り、それに基づいて公布されたすべての規則及び規制をも指すものとみなされます。また、「含む」という言葉は、それらを含むが、それらに限られないことを意味するものとします。本契約で定義されている用語は、文脈上別段の定めがない限り、文脈に応じて単数形又は複数形で使用することができる。

13.18. *Notices.* All notices related to this Agreement shall be in writing and will be effective upon: (a) personal delivery; (b) the second business day after mailing; or (c) the date of sending by email, except for notices of termination of an indemnifiable claim (“**Legal Notice**”). Legal Notices to PagerDuty shall be addressed to General Counsel, PagerDuty, Inc., 600 Townsend Street #200, San Francisco, California 94103 and clearly identified as Legal Notice. Legal Notices to Customer shall be sent to the address set forth in the preamble above and clearly identified as a Legal Notice. Billing related notices to Customer will be addressed to the relevant billing contact designated by Customer. All other notices to Customer will be sent to the relevant Services system administrator designated by Customer.

13.19. *Language.* This Agreement has been prepared and executed in Japanese, which shall govern in all respect. The English translation of this Agreement is for reference purposes only.

#### 14. Elimination of Anti-Social Force.

14.1. PagerDuty and Customer may immediately terminate all or part of this Agreement without giving any notice of demand to the other party in the event the other party falls under any of the following:

- (i) a group or entity that seeks for economic benefit by using violence, force or fraudulent means, an anti-social force (including its member and quasi-member), a company related to an anti-social force, a social racketeer (*sokaiya*), a group engaging in a criminal activities under the pretext of conducting social campaigns or political activities (*shakai-undo-hyoubogoro or seiji-katsudo-hyobo-goro*), a crime group specialized in intellectual crimes (*tokushu-chino-boryokudan*) and other violent group or a group that makes a violent demand or unreasonable demand beyond legal responsibility (“Anti-Social Force”);
- (ii) when it commits a fraudulent act, violent act or threatening words to the other party or make a third party commit such act;
- (iii) when it tells the other party that it is an Anti-Social Force or its related group or related person is an Anti-Social Force;

13.18. *通知*： 本契約に関する全ての通知は、書面によってなされるものとし、補償可能な請求の終了に関する通知（以下「**法的通知**」といいます。）を除き、(a) 直接配達された時点、(b) 郵送の2営業日後、又は(c) 電子メールで送信した日において有効となります。PagerDutyに対する法的通知は、General Counsel, PagerDuty, Inc., 600 Townsend Street #200, San Francisco, California 94103 宛に、法的通知であることを明確に示してなされるものとします。また、お客様に対する法的通知は、前文に記載された住所宛てに、法的通知であることを明確に示してなされるものとします。お客様に対する請求に関する通知は、お客様によって通知された関連する請求の窓口宛てになされるものとします。お客様に対する、その他の全ての通知は、お客様によって指定された、関連する本サービスのシステム管理者宛てになされるものとします。

13.19. *言語*： 本契約は、日本語で作成及び締結されており、すべての点において日本語が適用されるものとします。本契約の英語訳は、あくまで参考のためのものです。

#### 14. 反社会的勢力の排除

14.1. 両当事者は、相手方が次の各号のいずれかに該当する場合には、相手方に対して催告を行い、本契約を直ちに終了させることができるものとします。

- (i) 暴力、威力又は詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団、反社会的勢力（その構成員及び準構成員を含みます。）、反社会的勢力と関係を有する企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力団、その他暴力的な集団又は法的な責任を超えた不当な要求を行う集団（以下「**反社会的勢力**」といいます。）。)
- (ii) 相手方に対して詐欺的行為、暴力行為、脅迫的言動を行い、又は第三者にそのような行為をさせた場合。
- (iii) 相手方に対し、自己が反社会的勢力であること又はその関係団体もしくは関係者が反社会的勢力であることを明らかにしたとき。

- (iv) when it interferes or commits an act that has a threat of interfering the business of other party or make a third party commits such act; or
- (v) when it injures the reputation or credibility of the other party or commits an act that has a threat of injuring the reputation or credibility of the other party or make a third party commits such act.

14.2. If PagerDuty or Customer terminates this Agreement pursuant to this Section 14, such party shall not be obligated to compensate for any damages even if the other party suffers a damage due to such termination.

- (iv) 他人の業務に支障を与え、もしくは与えるおそれのある行為をしたとき、又は第三者にその行為をさせたとき。
- (v) 相手方の名誉もしくは信用を毀損し、又は相手方の名誉もしくは信用を毀損するおそれのある行為を行ったとき、又は第三者に当該行為を行わせたとき。

14.2. PagerDuty 又はお客様が本第 14 項に基づき本契約を解除した場合、当該解除により相手方に損害が生じたとしても、当該当事者は損害賠償の義務を負わないものとします。