

# 一般保守サービス条項 ソフトウェア及びハードウェア

Siemens Digital Industries Software



Siemens Industry Software Inc. 又はその Siemens 関連会社(以下「**SISW**」という。)とお客様は補足条項付きエンドユーザーライセンス契約(以下「本契約」という。)を締結しました。本契約に基づくソフトウェア及びハードウェアの保守サービスには、本一般保守サービス条項(以下「**一般保守条項**」という。)及び該当のソフトウェア及びハードウェア固有の保守条項([www.siemens.com/sw-terms/mes](http://www.siemens.com/sw-terms/mes))が適用されます。該当するソフトウェア及びハードウェア固有の保守条項は、該当するソフトウェア又はハードウェア固有の保守条件に指定された同じ英数字コードによって識別されます。矛盾がある場合、製品固有の保守条項が本一般保守条項よりも優先されます。**SISW** は全ての保守サービス条項を随時変更することができます。但し、全ての変更は、スタンドアロンであるかサブスクリプションの一部としてであるかを問わず、お客様の保守サービスの更新時にのみ有効とし、お客様の明示的な同意がない限り、現行の保守サービス期間中に変更が効力を生じることはありません。本条項で用いられる用語は、本契約の他の箇所で定義されている意味を有します。

- 基本保守サービス** 保守サービスは(a)ソフトウェアのアップデート、(b)エラー修正(以下に定義のとおり)、及び(c)技術サポートで構成されます。ソフトウェアの永久ライセンスには、保守サービスが含まれておらず、別途購入する必要があります。保守サービスは本契約に基づき、**SISW** が一般的にかかるサービスを顧客ベースに提供する範囲で利用できます。ソフトウェア及びハードウェアが無償で提供される製品、又はオーダーで製造中止、廃止、旧式若しくはレガシーとして指定された製品は、販売終了後保守サービス又は延長保守サービスへ等オーダーに別段の規定が明記されている場合を除き、保守サービスの対象外となります。
- 追加及びオプションの保守サービス** 一定の製品については、リモートサービス、エージェントベースの診断サービス又はリモート監視、オンサイトサービス、前バージョンのサポート、サポート時間の延長などの、サポートレベルの向上とオプションサービスを含め、適用されるソフトウェア及びハードウェア固有の保守サービス条項で指定する追加サポートレベル及びサービスを購入して利用することができます。
- 保守期間、更新** お客様は、保守サービスがライセンス料金に含まれている場合を除き、初年度年間保守期間又はオーダーフォームに指定するその他の期間における保守サービスを **SISW** から購入することができます。お客様は、保守サービスに関する更新オーダーが、保守サービスに対して発行された請求書の支払い、当事者間の取引慣行、又は保守サービスの受領により、お客様による承諾とみなされることを認めます。お客様が追加のソフトウェアライセンス又はハードウェアを購入する場合、**SISW** は年間保守期間を調整し、既存の保守期間及び請求サイクルと一致するよう年間料金を日割り計算することがあります。
- ソフトウェアの新規リリース** ソフトウェアの新規バージョンは、一般的にエラー修正で構成されるポイントリリース(以下「ポイントリリース」という。)又は一般的に新機能若しくは拡張された機能を含むソフトウェアの新規バージョンであるメジャーリリース(以下「メジャーリリース」という。)のいずれかになります。保守サービスの一環として、お客様は一般的に **SISW** のお客様にリリースされる新しいポイントリリース又はメジャーリリースを受けられます。この権利は、**SISW** が単一のお客様向けのカスタマイズ製品として開発する、又は **SISW** が個別の製品として開発及びライセンスするソフトウェアのリリース、モジュール、オプション、将来の製品、又は機能若しくはパフォーマンスのアップグレードには適用されません。お客様は新規バージョンのインストールと実装及び必要なデータ変換について責任を負います。お客様は、お客様が所有する機器と、**SISW** が提供するソフトウェア又はハードウェアとの互換性及び構成について責任を負い、サポートを受けるために追加的な保守サービスパッケージ又は別途のプロフェッショナルサービスを購入することができます。
- ソフトウェアの前バージョンの保守** ポイントリリース又はメジャーリリースの時点で、**SISW** は最新バージョン及びメジャーリリース直前の最新のポイントリリースを保守します。前のメジャーリリースに対するアップデートでエラーが修正されている場合、**SISW** はお客様に対し、個別のパッチ又は回避策を提供する代わりに、エラー修正を含むポイントリリースにアップグレードすることを要求することがあります。
- 延長保守サービス及び販売終了後保守サービス** **SISW** の単独の裁量により、**SISW** は製造中止となったソフトウェアの代わりに類似の機能及び特徴を有する代替製品を追加料金なしでお客様に提供するか、追加料金を課して一定のソフトウェア又はハードウェアに対する延長保守サービス又は販売終了後保守サービスを提供することがあります。延長保守サービスは、メインストリームサポートの期間終了後、ソフトウェア又はハードウェアのサポートを延長するものです。販売終了後保守サービスでは、一般的に、**SISW** によってすでに販売もサポートもされておらず、メインストリーム又は延長サポートサービスの対象となっていないソフトウェア又はハードウェアをサポートします。
- エラー修正** エラーとは、ソフトウェア又はハードウェアがドキュメンテーションに実質的に合致しないこと(以下「エラー」という。)を意味します。お客様は、エラーの疑いがある場合、**SISW** に報告することができ、疑わしいエラーについての書面による詳細な説明及び資料を **SISW** に提供するものとします。お客様は、報告されたエラーに関する **SISW** の調査に協力するものとします。**SISW** がソフトウェアにエラーが含まれていることを発見した場合、**SISW** はその裁量により、パッチ、回避策、又はソフトウェアの次のポイントリリース若しくはメジャーリリースを介して、当該のエラーを修正するために商業的に合理的な努力を払うものとします。
- 技術サポート(標準的な作業時間)** お客様は、**SISW** のサポートセンター(<https://support.sw.siemens.com>)に記載する特定のソフトウェア又はハードウェアをサポートするサポートセンターに電話して、電話サポートを受けることができます。当該サポートは、お客様が当該製品を使用することが許可されている地域を対象とするサポートセンターで、地域の祝日を除く通常の営業時間中に利用することができます。お客様が正規ソリューションパートナーを通して本ソフトウェア又はハードウェアを使用許諾又は

購入した場合、お客様は、パートナーによって定められたとおり、休日を除く営業時間内に当該パートナーからファーストライン電話サポートを受けることができます。サポート Web サイトでは、お客様はサポート要求の送信、疑わしいエラーの報告、要求の進捗状況の監視、フィックスや回避策のダウンロード、コミュニティフォーラムでの情報交換、及びリリースノートその他のソフトウェア又はハードウェア情報へのアクセスを行うことができます。SISW が合理的に要求した場合、お客様は、SISW がお客様の施設で、又はリモート画面共有技術を介して保守サービスを実施することを許可するものとします。

9. **技術連絡担当者** SISW はお客様に対し、保守サービスに関する技術連絡担当者として 1 人又は複数の従業員を指名することを要求する場合があります。当該従業員は適用されるソフトウェア及び／又はハードウェアに関するトレーニングを受け、保守サービスを要求し、受けるための主要連絡窓口としての役割を果たします。
10. **救済措置の制限** エラーを修正できない場合の SISW の排他的責任及びお客様の唯一且つ排他的な救済措置として、お客様は、エラーに直接影響を受ける本ソフトウェア又はハードウェアの保守サービスを終了することができます。当該ソフトウェア又はハードウェアの現行の保守サービスの残存期間に対して支払った料金の払い戻しを按分して受け取ります。
11. **初期料金及び更新料金** お客様から SISW に直接注文する場合、保守サービス料金はオーダーフォームに記載されます。SISW は現行期間が満了する 60 日前迄にお客様に通知することで、保守料金を増額することができます。お客様は単一の場所で使用するサポート対象の全てのソフトウェアに対する保守サービスを購入する必要があります。
12. **サードパーティからの提供物** SISW は、SISW によって提供されたサードパーティ製品が、ドキュメントに従って、(SISW の)ソフトウェア又はハードウェアと連携して機能することのみを保証します。お客様によるサードパーティ製品のその他の使用は、スタンダード製品として使用するか (SISW の) ソフトウェア又はハードウェアと共に使用するかに拘わらず、SISW によって、テストされておらず且つ保証もされません。SISW は、当該お客様によるサードパーティ製品と (SISW の) ソフトウェア又はハードウェアとの相互運用性についてお客様を支援しますが、お客様がサードパーティから取得した製品についてサポートする義務は負わないものとします。お客様は、SISW が保守サービスを実施するために必要に応じて、お客様から SISW に提供されるサードパーティ製品又はその他の第三者の知的財産を使用する権利を確保するものとします。
13. **サポート対象外の動作環境** 保守サービスは、本契約及び適用されるドキュメンテーションに従って使用される場合に限り、ソフトウェア又はハードウェアの動作に適用されます。SISW は、サポート対象外のプラットフォーム上で実行されるソフトウェア、又は SISW、SISW の関連会社、若しくは SISW の明示的な指示を受けた SISW の請負業者以外の人物が修正したソフトウェア又はハードウェアに対して、保守サービスを提供する義務を負いません。サポート対象の構成及びハードウェア環境については、ドキュメンテーション又は <https://support.sw.siemens.com> を参照してください。
14. **サードパーティのホスティングプロバイダー** お客様が、お客様に代わってソフトウェアをホスティングするために承認されたサードパーティを使用する場合、お客様は報告されたエラーが当該のサードパーティによるホスティングに起因するものではないことを立証する(例えば、物理ハードウェア上で問題を再現する)必要があります。
15. **データ保護** SISW がお客様から提供された個人データの処理者として機能する場合、<https://www.siemens.com/dpt/sw> でにて入手可能なデータ プライバシー条項は、そこに記載されている技術的及び組織的な措置を含め、関連する提供物の使用に適用され、参照することにより本契約に組み込まれます。