

POLARION ソフトウェア

ソフトウェア固有の保守サービス条項

Siemens Digital Industries Software

本製品ライフサイクル管理ソフトウェアのソフトウェア固有保守サービス条項(以下「PLM保守条項」という。)は一般保守サービス条項を補足するものであり、オーダーフォームに、「PLM-TC」、「PLM-NX」、「PLM-TCO」、「MOM」、「MGSP」、「EMB-IES」、「SIM-CDA」、「SIM-LMS」、「SIM-TASS」又は「POLAR」の英数字コードで指定されたソフトウェア(以下「PLMソフトウェア」という。)のみに適用されます。本PLM保守条項は、一般保守サービス条項、お客様との適用するEULA又はUCA、及びその他の適用される補足条項と共に、両当事者間の契約(以下「本契約」という)を形成します。

1. **定義** 本条項で用いられる用語は、本契約に定義されている意味を有します。以下に追加の定義は、本条項に適用されません。

- (a) 「インシデントレポート」とは、PLMソフトウェアに関するお客様からの問い合わせを意味します。
- (b) 「目標応答時間」とは、本PLM保守条項に基づくインシデントレポートの受付から、シーメンス技術サポートがお客様に最初の連絡を行うまでの目標時間を意味します。
- (c) 「階層別サポート」とは、本PLM保守条項に基づき提供されるマルチレベルの保守サービスを意味します。

2. 階層別サポート

お客様は、適用されるオーダーフォームに記載する階層別サポートレベルに従って、保守サービスを受けます。特に明記されていない場合、スタンダードサポートレベル(「ブロンズサポート」と呼ばれることもあります。お客様は、ソリューション内(Capital (IES)、NX、Opcenter Execution Core、Opcenter Execution Foundation、Opcenter Execution Pharma、Opcenter Intelligence、Opcenter Quality、Opcenter RD&L、Polarion、Siemens Digital Logistics、Simcenter、Solidedge、Teamcenter、Tecnomatixはそれぞれ製品ポートフォリオと見なされます)のサポート対象PLMソフトウェア全てについて、同一レベルの保守サービスを購入する必要があります。

2.1 **スタンダードサポートサービス** ブロンズサポート(「スタンダードサポート」)には以下の特典が含まれます。

- (a) **オンラインサポート** スタンダードサポートのお客様は、インシデントレポートをオンラインで作成、管理及び確認することができます。シーメンス技術サポート Web サイトへのアクセス(シーメンスソフトウェアナレッジベース及びソフトウェアグローバルカスタマーサポート拠点情報を含む)へのアクセスは、24時間365日利用可能です。
- (b) **技術サポート** スタンダードサポート契約のお客様は、該当する拠点又は地域に最も近いシーメンスソフトウェアグローバルカスタマーサポートセンターに、センターの通常営業時間内に連絡できます。お客様は、シーメンスがシーメンスのシステムで問題を再現できるように、エラー及びそれが発生した状況に関する十分な情報を、シーメンスに提供するものとします。技術サポートは英語で提供されます。その他の言語によるサポートを提供するかどうかは、シーメンスの単独の裁量により決定されます。
- (c) **技術連絡担当者** お客様は、お客様の従業員のうち、該当するシーメンスソフトウェアに関するシーメンスのトレーニングを受講した方を最低2名、技術連絡担当者として指名するものとします。指定された技術連絡担当者は、お客様の施設の主要連絡担当者となり、保守サービスに関する連絡を行います。シーメンスが保守サービスを提供する際には、常にお客様の技術連絡担当者1名が関与する必要があります。お客様は、シーメンスに書面で連絡することにより、指定した技術連絡担当者を変更することができます。
- (d) **アクセスとデータ** シーメンスは、シーメンスソフトウェアを実行しているお客様のコンピューターシステムにセキュアなリモート接続を通じてアクセスすることにより、保守サービスを提供することができます。アクセスプロトコルとパスワードは、両当事者の技術連絡担当者によって決定されます。お客様は、保守サービスの提供に合理的に必要な範囲内で、お客様データの複製を提供するものとします。

2.2 **PRO サポート** 特定のPLMソフトウェア製品はPROサポートの対象となります。PROサポート契約者は、スタンダードサポートに加え、以下の特典を受けられます。

- (a) **重大サポートサービス** クリティカル優先度のサポートは、目標応答時間1時間、24時間365日体制で提供されません。継続的なサポートは、世界各国のサポートセンターから提供される場合があります。機密情報又は輸出管理対象データを含むインシデントレポートは、現地の営業時間外における継続的な作業の対象外となる場合があります。お客様は、通常の営業時間中にシーメンスソフトウェアグローバルカスタマーサポートに直接連絡する必要があります。<http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> で特定又は示されているPLMソフトウェア製品については、インシデントレポートの優先度にかかわらず、通常の営業時間中のみサポートが提供されます。
- (b) **高深刻度サポートサービス** 「高深刻度」に分類されたインシデントレポートは、通常営業時間中に8時間を目標応答時間とします。
- (c) **稼働サポート** 重要度「クリティカル」「高」「中」又は「一般」のインシデントについて、本番環境導入又はアップグレードの稼働状況における週末・休日サポートは、以下の条件を満たす場合に年1回利用可能です。
 - i. お客様が少なくとも3週間前に書面で当該サポートを要請すること。
 - ii. 要求には、計画される活動の詳細(プロジェクト計画、日程、プロジェクトスタッフの連絡先詳細等)が記載されていること。

iii. シーメンスがお客様のシステム環境にリモートアクセスできることを、お客様が事前に確認しておくこと。

2.3 **PRO-Enterprise サポート** 特定の PLM 製品は PRO-Enterprise (PRO-ENT) の対象となり、PRO サポートを含みますが、「稼働開始サポート」は年 2 回に制限されます。

2.4 **PRIORITY サポート** 特定の PLM ソフトウェア製品は PRIORITY サポートの対象となります。お客様は PRO-ENT サポートに加え、以下の特典を受けられます：

サポートアカウントマネージャー サポートアカウントマネージャー (SAM) が週最大 6 時間割り当てられます。SAM はインシデント報告のレビューと優先順位付け、エスカレーション対応、製品開発チームとの調整、Teamcenter バージョン管理計画や重大な状況における RACI といった領域固有のタスクを管理します。

2.5 **PRIORITY Enterprise サポート** 特定の PLM ソフトウェア製品は PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT) サポートの対象となります。お客様は PRIORITY サポートに加え、週最大 12 時間の SAM を受けられます。

2.6 **PRIORITY+サポート** 特定の PLM ソフトウェア製品は PRIORITY+サポート (P+) の対象となります。お客様は PRIORITY サポートと週最大 8 時間の SAM を受けられます。

担当サポートエンジニア 各ポートフォリオには、所在地、関連する専門知識、及び空き状況に基づいて、最大 3 名のサポートエンジニアが割り当てられます。担当エンジニアは顧客インシデントレポートに対応し、問題の特定を支援するため、顧客のバージョンに一致する環境を設定する場合があります。

2.7 **PRIORITY+エンタープライズサポート** 特定の PLM ソフトウェア製品は PRIORITY+エンタープライズ (P+ ENT) サポートの対象となります。お客様は PRIORITY サポートと週最大 16 時間の SAM を受けられます。

担当サポートエンジニア ポートフォリオごとに最大 5 名のサポートエンジニアが顧客インシデントレポート対応のために指定されます。サポートエンジニアは所在地及びサポートに必要な関連ドメインに基づき、空き状況に応じて割り当てられます。担当サポートエンジニアは問題の特定を支援するため、顧客のバージョンに一致する内部サンドボックス環境を設定することがあります。

2.8 **レガシーサポート** ブロンズ、シルバー、ゴールドサポートをご利用のお客様は、次回のメンテナンスサービス更新時まで「ソフトウェア固有メンテナンスサービス規約」バージョン 1.4 が適用されます。更新時には、PLM メンテナンス規約に基づく優先サポートモデルに移行します。

3. 優先度及びエスカレーション

シーメンスは、保守サービスを先着順で速やかに提供するために、商業的に合理的な努力を払うものとします。インシデントレポートは、重大性と複雑性に基づいて、シーメンス内部の適切なリソースにエスカレートされます。お客様は、以下の重要度クラスに基づいて、各インシデントレポートを分類します。分類されていないインシデントレポートは「通常」と見なされます。優先度の最終的な分類は、シーメンスの単独の裁量により決定されます。

優先度分類：

重大	お客様のソフトウェア製品のインストールが完全に動作を停止するか、お客様のオペレーションに重大な障害を引き起こした場合。PROレベル以上の目標対応時間は1時間（24時間365日対応）。
高	この深刻度レベルは、深刻な機能損失が発生しているものの、お客様の本番システムが稼働状態を維持し処理を継続できる状況に適用されます。深刻度「高」のインシデントに対するPROレベル以上の目標対応時間は8営業時間です。
中/ 通常	機能エラーが発生しているが処理は継続可能であるか、ビジネスクリティカルでない機能が正しく動作していない場合。
低	サービス又は情報の要求又は軽微な影響の問題が発生した場合。