

## PLM、MOM、Polarionソフトウェア 製品固有保守サービス条項

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製品固有保守サービス条項(以下「PLM保守条項」という。)はSISW一般保守サービス条項を補足するものであり、PLM-TC、PLM-NX、PLM-TCO、MOM、又はPOLARとしてオーダーフォームに特定された製品(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、SISW一般保守サービス条項、お客様とのエンドユーザーライセンス契約、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す。
  - (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、Siemens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、ブロンズサポートレベルが適用されます(別名「標準サポート」)。お客様は、ポートフォリオ内のすべてのサポート対象製品に対して、同じレベルの保守サービスを購入する必要があります(Teamcenter、NX、Tecnomatix、Polarion、Camstar、Simatic IT、MoM R&D Suite、Preactorのそれぞれが製品ポートフォリオと見なされます)。
- 2.1 **ブロンズサポートサービス** ブロンズサポート(別名「標準サポート」)には、以下の特典が含まれます。
  - (a) オンラインサポート ブロンズ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。Siemens技術サポートWebサイトへのアクセス(Siemens Softwareナレッジベース、及び最寄りのSiemens技術サポートセンター所在地を含む)は、1日24時間、週7日(以下「24時間体制」という。)利用可能です。
  - (b) 技術サポート ブロンズサポートのお客様は、該当する使用場所又はテリトリーの最寄りのSiemens技術サポートセンターに、センターの通常の営業時間内に連絡することができます。お客様は、SISWがSISW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、SISW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、SISW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SISWソフトウェアに関するSISW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。SISW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、SISW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 SISWは、SISW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 **シルバーサポート** 特定のソフトウェア製品については、シルバーサポートを利用できます(別名「プレミアムサポート」)。シルバーサポートのお客様には、ブロンズサポートに加えて、以下の特典が提供されます。
  - (a) 重大サポートサービス 重大優先度のインシデントに対するサポートは、1日24時間週5日利用できます。世界のサポートセンターから継続的サポートの提供を受けることができます。秘密データ又は輸出規制されたデータを含むインシデントレポートは、現地の営業時間外の継続的作業の対象とならない場合があります。お客様は、通常の営業時間内にSiemens技術サポートセンターに直接連絡する必要があります。通常時間外に発生した重大優先度のインシデントに関する連絡先情報は、カスタマー技術サポートWebページに公表されます。 <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclus>

[ion-productID-list.pdf](#)に示されている製品に関するサポートは、インシデントレポートの優先度にかかわらず、通常の営業時間内のみ提供されます。

- (b) **Siemens標準サポートクラウドへのアクセスと使用** お客様は、SISWに要請して協議することにより、Siemens標準サポートクラウドにアクセスして使用することができます。サポートクラウドの仕様の詳細は、カスタマー技術サポートページに記載されています。お客様は、この環境を使用して、新機能の標準ソフトウェアでのテストや、安全なトラブルシューティングを行うことができます。この環境は非生産用途にのみ使用でき、データのエクスポートは提供されません。さらに複雑なクラウド環境は、Siemensプロフェッショナルサービスを通じて提供されます。
- (c) **カスタマーケア問題管理** ビジネス緊急度のすべての要求のエスカレーションは、カスタマーケアエンジニアが担当します。

**2.3 ゴールドサポート** 特定のSISWソフトウェア製品については、ゴールドサポートを利用できます。ゴールドサポート(別名「プレミアアプラスサポート」)。お客様には、ブロンズ及びシルバーサポートに加えて、次の特典が提供されます。

- (a) **重大サポートサービス** 重大優先度のインシデントに対するサポートは、1日24時間週7日利用できます。世界中のサポートセンターから継続的サポートの提供を受けることができます。秘密データ又は輸出規制されたデータを含むインシデントレポートは、現地の営業時間外の継続的作業の対象とならない場合があります。お客様は、通常の営業時間内にSiemens技術サポートセンターに直接連絡する必要があります。通常時間外に発生した重大優先度のインシデントに関する連絡先情報は、カスタマー技術サポートWebページに公表されます。<http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>に示されている製品に関するサポートは、インシデントレポートの優先度にかかわらず、通常の営業時間内のみ提供されます。
- (b) **稼働サポート** 優先度が重大、高、及び中/通常のインシデントに対する週末又は休日サポートは、製品の実装又はアップグレード稼働の状況で、1つの使用場所につき年2回までに制限されます。ただし、以下のすべての条件を満たすことを要件とします。
  - i. 要求は2週間以上前に書面によって行われること。
  - 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など)が記載されていること。
  - iii. SISWがお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。

### 3. 優先度及びエスカレーション

SISW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、重要性和複雑性に基づいて、SISW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、SISWの単独の裁量により決定されます。

優先度分類:

<b>重大</b>	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。重大インシデントの目標応答時間は、シルバーの場合は平日のみ2時間、ゴールドサポートレベルの場合は1時間(週7日)です。
<b>高</b>	この優先度は、重大な機能の損失が発生しているが、お客様の生産システムがまだ稼働しており、処理が継続可能な場合に用いられます。高優先度の目標応答時間は、シルバー及びゴールドサポートレベルで8時間です。
<b>中/ 通常</b>	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。
<b>低</b>	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。