

Celonisサポートサービス説明

Celonisは、高水準のサービスを体験していただけるよう、一連のサポートサービスを実装しており、Celonisソフトウェアの購入またはサブスクリプションの一環として、以下のサポートサービスをお客様に提供いたします。具体的なニーズやお問い合わせ内容に応じ、さまざまなチャネルを通じてCelonisサポートチームにご連絡いただけます。

1 リリース(メンテナンス)

お客様は、Celonisサポートサービスの一部として、ライセンス取得済みのCelonisソフトウェアに対するすべての一般向けリリースを無償で受け取ることができます。リリースで対応する内容には、セキュリティ修正、重要なパッチ、一般的なメンテナンス機能、文書化が含まれます。

1.1 クラウドサービス

お客様はCelonis SaaS製品にサブスクリプション登録されているため、リリースは自動的にアップロードされます(お客様が特段の作業を行う必要はありません)。サポートサービスは、更新されたソフトウェアバージョンにのみ提供されます。

技術的向上を反映させる、法律に準拠させるなど、当社においてクラウドサービスの機能を強化する場合がありますが、当社には、将来の一切の機能、プログラム、サービス、または機能強化を開発する義務はありません。更新または機能強化を行う際には、Celonisサービスデスクポータル、リリースノート、またはクラウド製品内で、メールにより、更新または機能強化とそれらが有効となる日付についてお知らせします。

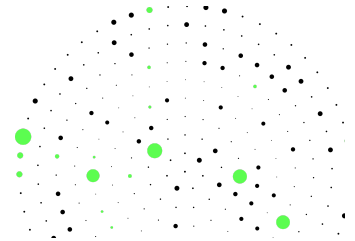
該当の更新または機能強化に関してご質問がある場合は、Celonisカスタマーサポートポータルを使用して当社のサポートサービスチームまでお問い合わせください。

1.2 オンプレミス版

my.celonisポータルから各リリースをダウンロードできます。ただし、オンプレミスサーバーへのリリースのダウンロードおよびインストールのサービスは、サポートサービスには含まれません。

1.3 セキュリティ更新

セキュリティインシデントまたはその他のセキュリティ関連の問題に係るリリース、パッチ、または修正プログラムを提供する場合は、メールによりお客様に通知します。当該メールを受信するには、弊社に対し、この件に関して適任の担当者の連絡先(メールアドレスと電話番号)をお伝えいただく必要があります。



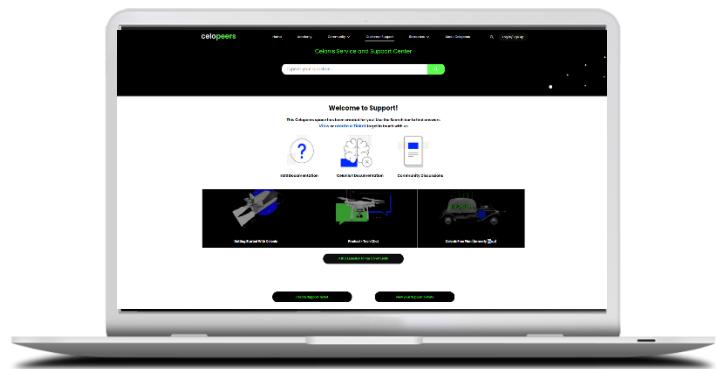
1.4 使用状況情報

お客様のクラウドサービス利用状況の透明性を向上させるため、当社では、お客様によるクラウドサービスの利用から生じた情報(使用されているプロセス数、実施されたオンライントレーニングなど)を収集および分析する場合があります。これらの目的のために、個人ユーザーおよび顧客データに関連する情報が使用されることはありません。

2 サービスデスク、グローバル通話、メールサポート

Celonisサポートサービスの一環として、Celonisサポートポータルに無償でアクセスできます。サポートリクエストの提出と追跡が可能であるため、多くの場合、これが一般的な質問への回答を得る最も効率的な方法となります(現在、Celonisサポートポータルは英語版のみの提供となります)。

<https://www.celoneers.com/s/>



Celonisサポートサービスには、当社のCelonisサポートセンターの、高度なトレーニングを受けたCelonisのエキスパートが配置されています。当社のシステムエンジニアは、Celonisソフトウェアを導入する際にお客様の組織が直面する共通の課題に精通しており、お客様において発生している製品関連の問題に対し、迅速な診断とサポートを提供いたします。

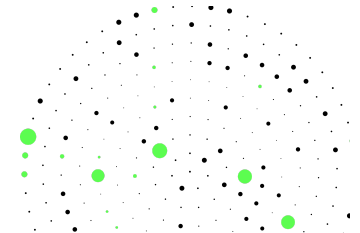
2.1 グローバル通話および電子メールサポートの概要

| | EMEA | アメリカ | 日本 |
|--------|--|--|--|
| サービス時間 | 月曜～金曜 営業時間内限定 午前9時～午後5時(中央ヨーロッパ時間) | 月曜～金曜 営業時間内限定 午前9時(米国東部標準時)～午後5時(太平洋標準時) | 月曜～金曜(祝日は除く) 営業時間内限定 午前9時～午後5時(日本標準時) |
| 言語 | 英語、ドイツ語 | 英語 | 日本語、英語 |
| 電話番号 | +49(0)89 4161596-77 | +1 917-830-6806 | +1 917-830-6806(英語のみ*) |
| メール | servicedesk@celonis.com | servicedesk@celonis.com | servicedesk@celonis.com |

* お電話での対応は英語のみとなります。

EMEA、日本、アメリカ以外の地域の場合は、お客様の営業時間に応じて最もご都合のよいサポートセンターへお問い合わせください。

2.2 プレミアムサポート(現時点では英語対応のみ)



Celonisプレミアムサポートは、Celonis EMSでのみ利用できます。このサポートには、電話およびメールでのサポートチームへの年中無休の無制限アクセスが含まれます。Celonisプレミアムサポートの利用には追加料金が発生します。詳細については、Celonisの営業担当者にお問い合わせください。

3 マニュアルおよびトレーニング資料

お客様は、サポートポータルに加えて、my.celonisポータルに無料でアクセスできます。my.celonisポータルには包括的なナレッジベースが用意されており、製品についてのよくある質問への回答や、製品に関する一般的なトピックを対象としたマニュアルが掲載されています。また、Celonisソフトウェアの操作方法の基本について説明したトレーニング資料にもアクセスできます。



Celonis Academyでは、まったくの基礎からCelonisテクノロジーのエキスパートレベルの習得まで、広範なトレーニングコースを提供しています。各トレーニングコースはすべて英語版で受講できます。また、人気の高い一部のコースについては日本語で受講できる場合があります。詳細については、Celonisの営業担当者にお問い合わせください。

4 インシデント報告と対応時間

4.1 チケットの報告

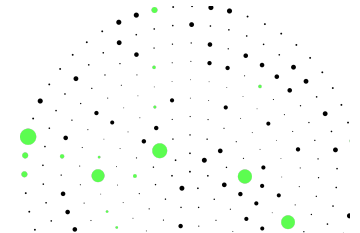
サポートに関するお問い合わせをCelonisポータル(www.celopeers.com)から行う際には、下記の4.2にて定義されているとおり、お問い合わせの種類を選択することができます。

Celonisカスタマーサポートサービスをメールでリクエストする場合は、当社がお客様向けにサポートチケットを発行し、把握できる範囲の情報によって種類と重大度を判断します。続いて、作成されたチケット番号を当社からお客様に通知します。これにより、その後のお問い合わせをサポートチケット管理システム内で正確に配置することができます。

4.2 チケットの種類

| チケットの種類 | 定義 |
|-----------|--|
| インシデント | インシデントは、Celonisソフトウェアの使用可否に影響するもので、以前は動作していたものが期待通りに動作しておらず、Celonisから解決策を得る必要がある場合に該当します。なお、インシデントについてのみ、4.3で説明されている基準に基づいて重大度を選択できます。 |
| サービスリクエスト | Celonisが提供するサービスに対するリクエストです。たとえば、Celonisソフトウェアの一部の機能を有効にする場合や、特定のユーザーまたは特定の領域に対するアクセス権についてのヘルプが必要な場合などです。 |





| | |
|---------|--|
| 質問 | 特定のCelonisソフトウェアの機能や製品の動作に関する、技術的な質問です。または、コードの動作に関する特定のコードスニペットや洞察に係るヘルプが必要な場合です。 |
| 機能リクエスト | Celonisソフトウェアの新機能または既存機能の強化に対する提案です。ただし当社には、将来の一切の機能、プログラム、サービス、または機能強化を開発する義務はありません。弊社からのご連絡は英語のみとなりますことをご了承ください。 |

4.3 インシデントの重大度の定義

サポートに関するお問い合わせの種類としてインシデントを選択した場合は、次に掲げるインシデントの重大度の種類をお問い合わせに割り当てることができます。

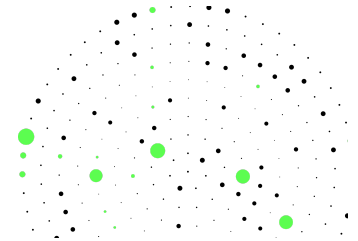
| インシデントの重大度 | 定義 | 具体例 |
|------------|---|--|
| 1 - 重大 | Celonisソフトウェアの使用が不可能、または障害のために実質的に不可能であり、ビジネスが全面的に影響を受けている状態。 | <ul style="list-style-type: none"> サービスの一部(例: Data Integration、Action Engine、Machine Learning)にアクセスできない 全面的にアクセスできない DNSが解決しない |
| 2 - 深刻 | Celonisソフトウェアの使用が重大な影響を受けており、必要な業務を実行できない。 | <ul style="list-style-type: none"> 遅延の増加(ロード時間がかかる、タイムアウト) エラー率の増加(リクエストが断続的に失敗する) データモデルを照会できない データジョブが実行されない MLアプリが起動しない/開かない |
| 3 - 中程度 | Celonisソフトウェアの機能が影響を受けており、想定通りに動作せず、ビジネスに中程度の影響が出ている。 | <ul style="list-style-type: none"> DBジョブが最初に実行されない 新規デプロイメントのPod |
| 4 - 軽微 | Celonisソフトウェアの機能が影響を受けており、想定通りに動作せず、ビジネスに軽微な影響が出ている。 | <ul style="list-style-type: none"> ユーザビリティとレイアウトに関する問題 |

Celonisカスタマーサポートで各インシデントの重大度を確認し、当初選択された重大度の種類が上の表と合致しない場合は、上記の定義に沿って重大度の種類を適切な形で調整します。

4.4 インシデントの重大度の定義

当社は、表4.2に従ってチケット番号と重大度を割り当てた後、商業上合理的な努力をもって、目標初期対応時間(下の表を参照)内にインシデントに対応します。初期対応時間は、完全なチケットが正しく提出されてから当社がチケットの受領を確認するまでの時間によって測定されるものとします。お客様は、問題の完全な解決が保証されてい





るものではないこと、問題の解決に必要な実際の時間が初期対応時間よりも長くなる可能性があることについて、理解および同意するものとします。

| 重大度 | 定義 |
|------------|------|
| 重大度1 - 重大 | 2時間 |
| 重大度2 - 深刻 | 24時間 |
| 重大度3 - 中程度 | 48時間 |
| 重大度4 - 軽微 | 96時間 |

注: 重大度の高い項目については、インシデントに対する最速での回復作業および解決を担保するため、当社からの回答は英語で行う場合があります。

応答時間は現地のサービス時間中に計算されます。サポートプロセスの過程において、インシデントがその時点で割り当てられている重大度に値するものではなくなった場合、当社はインシデントの優先度を変更し、最適な形で実際の重大度を反映することができます。

インシデントの解決に必要な追加情報の収集のための当社の働きかけに対し、お客様から5営業日以内に回答が得られなかった場合、当社はインシデントが取り下げられたものとみなし、そのままインシデントを終了とすることができます。



当社において、インシデントがCelonisソフトウェアのエラーまたは欠陥によるものではないと判断した場合、当社は当該インシデントに関してCelonisサポートサービスを提供するいかなる義務も負いません(そのようなインシデントが発生する場合の例には、インターネットやその他の通信の問題を原因とするもの、ネットワークやブラウザの問題、ログインの問題によるものが含まれますが、これに限定されません)。

5 サポートサービスの説明の変更

サブスクリプション期間中、当社は、お客様のCelonis製品の該当する利用規約に従い、このサポートサービスの説明を更新する権利を有します。

