

Polarionソフトウェア

製品固有条件

以下の製品固有条件(以下「Polarion修正条項」という)は、お客様とSISWの間の契約の不可欠の一部です。これらの条項は、Polarionという一般的名称、またはSISWが選択するその呼称の下でSISWから販売されるソフトウェア(以下「Polarionソフトウェア」という)のみに適用されます。このPolarion修正条項は、SISWが提供するSaaS(サービスとしてのソフトウェア)製品には適用されません。

1. Polarionソフトウェア製品固有の定義:

- 1.1. 「お客様関連会社」とは、お客様の会社を管理されている、またはお客様に共同管理される会社を意味します。この定義において「管理」とは、関連会社の議決権のうち直接的または間接的に過半数を所有することと指します。
- 1.2. 「権限を有する代理人」とは、本契約に定義された意味を持ちますが、Polarionソフトウェアの使用に関してのみ、コンサルタント、代理人および請負人がお客様の事業所内で業務を行うための要件は適用されません。
- 1.3. 「正規ユーザー」とは、本契約に定義された意味を持ちますが、Polarionソフトウェアの使用に関してのみ、お客様関連会社の社員を含むものとします。
- 1.4. 「同時ユーザー」ライセンスとは、LSDAに指定されたサイトにある1台のサーバーに本ソフトウェアをインストールすることができ、特定の時点で本ソフトウェアにアクセスできるユーザーの数が、本契約に基づきそのために有効にライセンスが取得された上限数の同時ユーザーに制限されることを意味します。
- 1.5. 「指名ユーザー」ライセンスとは、LSDAに指定されたサイトにある1台のサーバーに本ソフトウェアをインストールすることができ、本ソフトウェアにアクセスできるユーザーが、本契約に基づきそのために有効にライセンスが取得されかつお客様が指定したお客様の組織内の特定の個人に限定されることを意味します。お客様は、特定の指名ユーザーライセンスの変更が暦月あたり1回を超えて変更できないという条件の下で、指名ユーザーライセンスを変更する権利を有します。

2. **全世界でのライセンス付与:** 本契約の該当する(再)輸出および関税規制の遵守に関連する規定に従うことを条件として、SISWによって付与されるPolarionソフトウェアのすべてのライセンスの正規ユーザーは、Polarionソフトウェアの実行可能形式に、世界のどこからでもアクセスして使用できます。お客様は、お客様関連会社が本契約の条項を遵守しなかったためにSISWに生じたすべての損失、費用、損害、または支出(合理的範囲の弁護士費用を含む)に関して、SISWを免責し、SISWに補償するものとします。

3. **保守サービス:** 保守およびサポートサービスに関連する本契約の規定に関わらず、Polarionソフトウェアに関連する電話サポートは、本Polarion修正条項の条項および条件によって提供される場合を除き、Polarionソフトウェアの保守サービスに含まれません。さらに、本契約の条項および条件に加えて、Polarionソフトウェアに関連する保守サービスには、次の条項および条件が適用されます。

3.1. **保守サービスレベル:** 保守サービスは、ブロンズ、シルバー、ゴールドの3種類のパッケージで提供されます。各保守サービスパッケージでは、以下に示す異なるレベルのサービスが利用可能です。

3.1.1. ブロンズ保守サービスレベル:

- (a) **追加サービス:** 本契約に規定されたエラー修正およびソフトウェアアップデートサービスに加えて、SISWは、ブロンズレベルの保守サービスのお客様に、次のサービスを提供します。
 - Polarionソフトウェアのインストール、アップデート、設定に関する助言。
 - 追加の拡張機能に関する助言。
 - ログ解析。
 - GTAC Webポータル(<http://www.siemens.com/gtac>) (以下「GTAC Webポータル」という)でのSISWのPolarionソフトウェアに関するセルフサービスリソースへのアクセス。

- (b) オンラインサポート: ブロンズレベルの保守サービスのお客様は、インシデントレポートおよびサポート要請を作成することができます。インシデントレポートおよびサポート要請の管理とレビューは、オンラインで処理されます。GTAC Webポータルへのアクセスは、1日24時間、週7日(以下「24時間体制」という)利用可能です。お客様は、SISWがSISWのシステムで問題を再現できるように、問題またはエラーと、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。
- (c) 技術連絡担当者: ブロンズレベルの保守サービスのお客様は、SISWからPolarionソフトウェアに関するトレーニングを受けたお客様の会社の社員1名を、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SISWへの連絡業務を行います。SISWが保守サービスを提供する際には、お客様の技術連絡担当者が立ち会う必要があります。お客様は、事前にSISWに書面で連絡することにより、最初に指定した技術連絡担当者を随時変更することができます。
- (d) サービスレベル応答と対応時間: SISWは、以下の表に基づいて、インシデントレポートまたはサポート要請に対する最初の応答を行うように努力します。この表は、インシデントレポートの複雑さと重要性に基づいています。

インシデントレポートの分類レベル	1 - 重大	2 - 高	3 - 一般 および 4 - 低
目標応答時間	24時間	36時間	48時間

応答時間は、SISWのGTACインシデントレポート分類レベルに基づいて指定されています。この情報は、GTAC Webポータルに記載されています。

- (e) 営業時間: サポートサービスは、特定のソフトウェア製品をサポートし、お客様の所在地である対象地域を管轄する、SISWのGTAC Webポータルに記載されたサポートセンターによって実施されます。サポートは、当該地域を担当するサポートセンターの通常の営業時間内に利用できます。ただし、当該地域で定められた祝日には利用できません。

3.1.2. シルバー保守サービスレベル: シルバーレベルの保守サービスのお客様は、ブロンズレベルのすべてのサービスに加えて、次の追加サービスを受けることができます。

- (a) 追加技術連絡担当者: お客様の技術連絡担当者を1名追加して、合計2名まで指定することができます。
- (b) 電話サポート: お客様は、SISWから通知された、GTAC Webポータルに記載された特定のソフトウェア製品をサポートするサポートセンターの電話番号に連絡することで、特定のPolarionソフトウェア製品に関する電話サポートを受けることができます。お客様がSISWの正規チャネルパートナーを通して本ソフトウェアを使用許諾した場合、お客様は、当該正規SISWチャネルパートナーによって定められたとおり、通常の営業時間内に当該正規チャネル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権利を有します。ただし、当該正規チャネルパートナーにより認められた休日は除きます。
- (c) リモート支援: SISWは、要請があった場合、お客様とSISWの間の相互の同意に基づいて、リモート接続を通じてサポートサービスを提供します。
- (d) Polarionホスティングサービスの利用資格: ホスティングまたは管理されたソフトウェアサービスは、シルバーレベル以上の保守サービスの対象となるPolarionソフトウェアのお客様に対してのみ、SISWから提供されます。このようなホスティングまたは管理されたソフトウェアサービスは、別料金が必要なサービス製品であり、SISWとお客様の間で別途契約の締結を必要とします。
- (e) プロジェクト連携サポート: SISWのサポートチームは、現在進行中および今後開始予定のプロジェクトのロードマップまたは計画を受け取った場合、このプロジェクト固有の情報を考慮して、問題およびインシデントレポートの優先順位付けと対処を行います。
- (f) クラスタリングのサポート: 要請があった場合、クラスター設定に関する問題固有の助言および、ベストプラクティスに基づくクラスターの微調整のヒントが提供されます。

- (g) APIのサポート: SISWは、Polarionソフトウェアに付属するAPIの使用方法に関する助言とガイダンスを提供します。
- (h) サービスレベル応答と対応時間: SISWは、以下の表に基づいて、インシデントレポートまたはサポート要請に対する最初の応答を行うように努力します。この表は、インシデントレポートの複雑さと重要性に基づいています。

インシデントレポートの分類レベル	1 - 重大	2 - 高	3 - 一般 および 4 - 低
目標応答時間	12時間	24時間	36 時間

応答時間は、SISWのGTACインシデントレポート分類レベルに基づいて指定されています。この情報は、GTAC Webポータルに記載されています。

- (i) 営業時間: サポートサービスは、特定のソフトウェア製品をサポートし、お客様の所在地である対象地域を管轄する、SISWのGTAC Webポータルに記載されたサポートセンターによって実施されます。サポートは、当該地域を担当するサポートセンターの通常の営業時間内に利用できます。ただし、当該地域で定められた祝日には利用できません。

3.1.3. ゴールド保守サービスレベル: ゴールドレベルの保守サービスのお客様は、シルバーレベルのすべてのサービス(ブロンズレベルのサービスも含む)に加えて、次の追加のサービスを受けられます。

- (a) 追加技術連絡担当者: お客様の技術連絡担当者を3名追加して、合計5名まで指定することができます。
- (b) パフォーマンス診断: サーバーパフォーマンスの低下に関するインシデントレポートを受け取った場合、SISWはお客様のサーバー構成を確認し、ベストプラクティスおよび他のお客様から得られた経験と比較して、可能な修正措置に関してお客様に助言します。お客様は当該措置を自身で実施するものとし、SISWは、別途SISWとお客様の間に当該サービスを対象とする有償のサービス契約が結ばれている場合を除いて、お客様に代わって構成作業を実施することはありません。
- (c) 定期的な環境レビュー: SISWは、要請があった場合、お客様とSISWの間の相互の合意に基づいて、Polarionソフトウェアがインストールされているシステム環境に関する定期的なレビュー(年2回)を実施し、可能な修正措置(ハードウェアやライセンスのアップグレードなど)に関する助言を含むレポートをお客様に提供します。
- (d) 計画される休日サポート: お客様から要請があった場合、ただし年に2回まで、SISWは、お客様が休日にPolarionソフトウェアを使用する際の作業に関するサポートサービスを提供するために、当該休日に技術サポートエンジニアによる対応を提供します。ただしその条件として、(i)当該要請は、指定される休日の始まりの遅くとも2週間前に、書面によって行われる必要があります。(ii)要請と同時に、計画されている作業の技術的詳細(プロジェクト計画、プロジェクトの日程、プロジェクトスタッフの連絡先詳細などが含まれるが、それに限定されない)がSISWに通知される必要があります。(iii)SISWの技術サポートエンジニアによるお客様のシステム環境へのリモートアクセスが確保され、当該休日の開始以前に、お客様自身のコストとリスクによって確認されている必要があります。可用性および追加料金の支払いを条件として、SISWは、お客様からの追加の休日サポート要請に自身の裁量で同意し、当該サポートサービスを別個の契約および作業明細書に支配されるプロフェッショナルサービスとして実施します。
- (e) Polarionのアップグレードのサポート: SISWは、新しいバージョンへのソフトウェアのアップグレードに関する助言と支援を提供します。ただし、お客様は実際のアップグレードを自身で実施するものとし、SISWは、別途SISWとお客様の間に当該サービスを対象とする有償のサービス契約が結ばれている場合を除いて、お客様に代わって構成作業を実施することはありません。
- (f) 担当技術アカウントマネージャー: SISWは、お客様からのサポート要請に一元的に対応する技術アカウントマネージャーを任命し、当該担当者への直接の連絡方法をお客様に通知します。
- (g) 担当技術アカウントマネージャーによる年1回の訪問: 担当技術アカウントマネージャーは、1年に1回、お客様の技術連絡担当者と打ち合わせて、お客様の施設でのミーティングを手配します。このミーティングは、Polarionソフトウェアの現状について話し合い、技術連絡担当者からの質問に答えることを目的とします。

- (h) サービスレベル応答と対応時間: SISWは、以下の表に基づいて、インシデントレポートまたはサポート要請に対する最初の応答を行うように努力します。この表は、インシデントレポートの複雑さと重要性に基づいています。

インシデントレポートの分類レベル	1 - 重大	2 - 高	3 - 一般 および 4 - 低
目標応答時間	1時間	6時間	12 時間

重要性の分類レベル「1- 重大」のインシデントレポートまたはサポート要請は、電話で開始する必要があります。応答時間は、SISWのGTACインシデントレポート分類レベルに基づいて指定されています。この情報は、GTAC Webポータルに記載されています。

- (i) 営業時間: サポートサービスは、特定のソフトウェア製品をサポートし、お客様の所在地である対象地域を管轄する、SISWのGTAC Webポータルに記載された当該サポートセンターによって実施されます。ゴールドレベルの保守サービスのお客様に対しては、サポートは月曜から金曜までの任意の時刻に利用できるものとなります。ただし、当該サポートセンターが存在する国または地域の祝日は除きます。
- 3.2. サポート対象外の動作環境: 保守サービスの対象は、ライセンスおよび該当するソフトウェアドキュメントに記述された動作条件および環境の下でのPolarionソフトウェアの動作に限られます。SISWは、サポート対象外のプラットフォームでPolarionソフトウェアが実行された場合、あるいはSISWまたはその関連会社または下請け業者以外の者によってPolarionソフトウェアが変更された場合(ただし、当該変更がSISWの明示的な指示の下に行われた場合を除く)には、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およびハードウェア環境は、ソフトウェアドキュメントまたは、SISWのWebサイトまたはGTAC Webポータルに記載されています。
- 3.3. 前提となる知識: Polarionソフトウェアは、コンピューターのプロフェッショナルによる商業的または教育目的での使用を前提として設計されています。Polarionソフトウェア製品の管理を行うには、基本的な技術的スキル(実稼働用のWebベースのテクノロジーのインストールと保守に関する経験を含むが、それに限定されない)が必要です。お客様は、自身のインストールの管理とアップグレードに関して責任を負います。保守サービスパッケージが購入された場合、SISWは当該作業の実施方法に関する専門的助言を提供しますが、保守およびインストール作業のすべての手順に関して詳細な支援を提供することはできません。このレベルの実装に関するさらに詳細な支援が必要な場合は、SISWのWebサイトまたはGTAC Webポータルに記載されているリソースが役に立つ可能性があります。