

SISW一般保守サービス条項

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.又はそのSiemens Industry Software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。本契約に基づくすべての保守サービスには、本SISW一般保守サービス条項(以下「一般保守条項」という。)及び<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>にある該当の製品固有の保守条項が適用されます。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はすべ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、すべての変更は、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。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。

- 1. 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。永久ソフトウェアライセンスには、保守サービスが含まれません。その保守サービスは、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。
- 2. 追加及びオプションの保守サービス** 一定のSISW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、旧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、適用される製品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。
- 3. 保守条項** お客様はSISW又はSISWの関連会社から、当初の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わたる保守サービスを購入することができます。その後保守サービスは、いずれかの当事者が現行期間満了の30日前までに書面による通知をもって終了しない限り、さらに1年間自動的に更新されます。お客様が追加的なライセンス又は製品を購入する場合、SISWは既存の保守期間と請求サイクルに合わせて年間メンテナンス期間を調整し、年間料金を比例配分することができます。
- 4. 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。お客様は所有する機器及びソフトウェアの本製品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。
- 5. 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。
- 6. 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フィーチャーを有する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製品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。メインストリームサポートの期間終了後、延長保守サービスによって本製品をサポートします。販売終了後保守

サービスでは、一般的に、SISWI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製品をサポートします。

7. **エラー修正** エラーとは、製品がドキュメンテーションに実質的に合致しないことを意味します(以下「エラー」という)。お客様は、エラーの疑いがある場合、SISWI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SISWI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SISWIの調査に協力するものとします。SISWI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、SISWIはその裁量により、パッチ、回避策、又はソフトウェアの次回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。
8. **技術サポート(標準的な作業時間)** お客様は、<http://www.siemens.com/gtac>に掲載されている通り、特定の製品をサポートするサポートセンターに連絡することで、電話サポートを受けることができます。お客様が本製品を使用することが許可されている地理的地域を対象とするサポートセンターでは、祝日を除く通常の営業時間中にサポートを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製品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、お客様は製品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製品情報へのアクセスを行うことができます。SISWIが合理的に要求した場合、お客様は、SISWI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** SISWI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SISWI製品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. **救済の制限** エラーを修正できない場合のSISWIの排他的責任及びお客様の唯一且つ排他的救済として、お客様は、エラーに直接影響を受ける本製品の保守サービスを終了することができます。当該製品の現行の保守サービス期間の残りの部分に対して支払った料金の払い戻しを案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SISWI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。SISWIは現行期間が満了する60日前まで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すべての製品に対する保守サービスを購入する必要があります。
12. **サードパーティのマテリアル** SISWIは、SISWI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、本製品との関連におい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、スタンドアロン製品として使用するか、製品と共に使用するかに関係なく、テストされておらず、SISWIによって保証されていません。SISWIは、サードパーティ製品と製品の相互運用性によりお客様を支援することができますが、SISWIは、サードパーティから取得した製品をサポートする義務を一切負いません。お客様は、SISWI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SISWI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、本製品の動作に適用されます。SISWIは、サポート対象外のプラットフォーム上で実行される本製品、又はSISWI、SISWIの関連会社若しくはSISWIの明示的な指示を受けたSISWIの下請業者以外の人物が修正した製品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は、ドキュメンテーション又はGTAC Webポータルに記載されています。

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。