

マニファクチャリングオペレーション管理(MOM)ソフトウェア 製品固有の条項

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. またはそのSiemens Industry Software関連会社(以下「SISW」と総称する)は、お客様との間にSISWソフトウェアに関するソフトウェアライセンスおよびサービス契約を締結しました。この契約は、両当事者が署名した文書による契約またはお客様が電子的に同意したクリックラップもしくはオンライン契約(以下「本契約」という)の形式を取ります。ここに記す条項(以下「MOM修正条項」という)は、マニファクチャリングオペレーション管理ソフトウェア(以下「MOMソフトウェア」という)に固有のものであり、SISWから提供される他のソフトウェアには適用されません。ここに記す条項は、本契約の条項に追加されるものであり、ここに記す条項が本契約の条項と矛盾する場合、MOMソフトウェアに関しては、ここに記す条項が本契約の条項よりも優先し、それらに取って代わるものとしします。

MOMソフトウェアに関する追加条項は下記の通りです。

1. **定義。** 本修正条項で用いられる用語は、本修正条項で別途定義されていない限り、本契約に定義されているのと同じ意味を有するものとしします。以下の定義はMOMソフトウェア固有のものであり、本契約に基づいて提供される他のソフトウェアには適用されません。
 - 1.1 「アクティブユーザー」ライセンスは、下記の第2条に定義された意味を有するものとしします。MOMソフトウェアのアクティブユーザーライセンスに関しては、本契約に定義されている用語「テリトリー」と「認定ユーザー」は適用されません。
 - 1.2 「クレジット」とは、MOMソフトウェアの一部である特定のSimatic ITソフトウェアで、異なる構成(「コンカレントユーザー」ライセンスの場合は指定された数のユーザー、指定された数の「機器」などの構成要素、または製品別ライセンスの場合は一定数のクライアントなど)を使用可能にするためにSISWから購入することができる追加ライセンス権を指します。
 - 1.3 「機器」とは、MOMソフトウェア製品内部で構成され、MOMソフトウェア製品と自動的にデータ交換を行う何らかの物理媒体を意味するものとしします。
 - 1.4 「インシデントレポート(IR)」とは、MOMソフトウェアに関するお客様からの問い合わせで、本MOM修正条項の範囲内で処理されるものを意味するものとしします。
 - 1.5 「MOMソフトウェア」とは、SISWによって販売され、PLビジネスセグメントマニファクチャリングオペレーション管理(MOM)に属するすべてのソフトウェアのうち、UnicamとAutomation Designer Softwareを除くものを意味します。
 - 1.6 「使用場所」とは、該当する場合、LSDAに指定されたお客様の使用場所を意味します。お客様は複数の使用場所を持つことができ、それぞれの使用場所には、MOMソフトウェアの特定の数のライセンスが関連付けられます。各ライセンスは、お客様によるライセンスに関連付けられた使用場所のための使用に限定されます。本契約にこれと異なる規定がある場合であっても、お客様は、SISWの書面による事前の同意がない限り、MOMソフトウェアライセンスを別の使用場所に移転することはできません。
 - 1.7 「多重化」とは、接続のプール、情報のルート変更、またはMOMソフトウェアに直接アクセスまたは使用するユーザー数の削減(「プーリング」とも呼ばれます)を目的とする、ハードウェアまたはソフトウェアの使用を意味します。
 - 1.8 「目標応答時間」とは、本MOM修正条項に基づく合意された通信手段(Siemens GTAC Webサポート、直接の電話サポートなど)の1つを通じたインシデントレポートの受付から、Siemens技術サポートのメンバーが電子メール、電話、またはWeb上の対話を通じてお客様に最初の連絡を行うまでの目標時間を意味するものとしします。これに関しては、契約に定められたサポートサービスレベル(ブロンズ/標準、シルバー/アドバンス、ゴールド/プレミアム)の対応可能期間が考慮されます。

- 1.9 「ユーザー」とは、お客様の従業員、ならびにお客様のコンサルタント、エージェント、および契約業者(SISWの競争相手であるものを除く)の従業員を意味します。ただし、当該コンサルタント、エージェント、または契約業者は、本ソフトウェアの使用に関する制限、ならびに秘密保持および非開示の義務に関して、本契約に定める厳格さを下回らない内容に書面で同意していることが条件となります。「ユーザー」という用語には、MOMソフトウェアに接続されている機器も含まれます。これには、Webベースのユーザーインターフェース、ブラウザ接続、店頭端末(PC)、1台のPCを通じて多重化された店頭機器(RF機器を含む)、データ収集端末、モバイル機器、Windows CE端末、および特定の使用場所にインストールされているMOMソフトウェアとの間のインターフェース接続が含まれますが、これらに限定されません。
2. **ライセンスタイプ。**本条では、本契約の第2.3条を修正して、MOMソフトウェアに関して使用可能な以下のライセンスタイプと追加ルールを付け加えます。
- 2.1 「アクティブユーザー」ライセンスとは、MOMソフトウェアへのアクセスが、本契約の下で特定の使用場所に関してライセンスが有効に取得された最大ユーザー数に制限されることを意味します。多重化によってアクティブユーザーライセンスの数が減ることはないものとします。多重化機器にログインした個人または接続された機器は、それぞれ1つのアクティブユーザーライセンスとしてカウントされます。
- 2.2 「クレジット」。MOMソフトウェアの一部の製品の使用範囲は、一般的に取得されたクレジットの数によって定義されます。お客様は、対応する数のクレジットを取得したSimatic ITソフトウェアを使用することができます。
3. **ソフトウェアのメンテナンスおよびサポート条項。**以下の条項は、MOMソフトウェアのメンテナンスおよびサポートサービスに適用され、本契約の対応する条項を修正します。本条の条項は、本契約の条項よりも優先されます。
- 3.1 **メンテナンス条件。**特定の使用場所に対するメンテナンスサービスの購入は、その使用場所での使用のためにライセンスされるすべてのMOMソフトウェアに対する同一の水準(ブロンズ/標準、シルバー/アドバンス、ゴールド/プレミアム)のサポートサービスの購入が条件となります。
- 3.2 **ブロンズ/標準サポートサービス。**
- 3.2.1 **オンラインサポート。**ブロンズ/標準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、確認することができます。Siemens技術サポートWebサイト(www.siemens.com/gtac)へのアクセス(Siemens Softwareナレッジベース、最寄りのSiemens技術サポートセンター所在地、ドキュメントを含む)は、24時間週7日可能です。
- 3.2.2 **電話サポート。**ブロンズ/標準サポートのお客様は、問題や質問に関して、該当する使用場所またはテリトリーの最寄りのSiemens技術サポートセンターに、対応するSiemens技術サポートセンターの通常の営業時間中の08:00~17:00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、問題またはエラー、およ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。電話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の裁量により決定されます。
- 3.2.3 **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MOM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、サポートサービスに関するSISWへの連絡を行います。さらに、SISWがサポートサービスを提供する際には、お客様の技術連絡担当者1名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。
- 3.2.4 **アクセスとデータ。**SISWは、要求があった場合、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することができます。お客様は、MOMが動作しているお客様のコンピューターシステムに対するセキュアリモートアクセスを、SISWに提供するものとします。このアクセスに用いられる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間で随時決定されるものとします。お客様は、サポートサービスを提供するためのSISWの合理的な要求があった場合、お客様のデータのコピーをSISWに提供するものとします。
- 3.3 **シルバー/アドバンスサポートサービス。**シルバー/アドバンスサポートのお客様は、ブロンズ/標準サポートのすべてのサービスに加えて、次の追加のサービスを受けることができます。

緊急/重大サポートサービス。緊急サポートは、24時間週5日(月曜午前00:00から金曜午後11:59まで)提供され、重大優先度の状況にのみ対応します。これは、お客様のMOMソフトウェアのプロダクション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を指します。24時間サポートサービスのホットラインは、該当するSiemens技術サポートセンターの通常の営業時間外のみ使用可能です。通常の営業時間内には、お客様は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。

3.4 ゴールド/プレミアムサポートサービス。ゴールド/プレミアムサポートのお客様は、シルバー/アドバンスサポートのすべてのサービスに加えて、次の追加のサービスを受けることができます。

3.4.1 緊急/重大サポートサービス。緊急サポートは、24時間週7日提供され、重大優先度の状況にのみ対応します。これは、お客様のMOMソフトウェアのプロダクション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を指します。24時間サポートサービスのホットラインは、該当するSiemens技術サポートセンターの通常の営業時間外のみ使用可能です。通常の営業時間内には、お客様は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。

3.4.2 事前計画の週末/休日サポート。優先度高または中のコールに関する事前計画の週末サポートは、実装またはアップグレード稼働の状況で、お客様の1つの使用場所につき年2回までに制限されます。

3.5 その他の一般メンテナンス条項

3.5.1 サポートサービスの優先度付け。SISWは、サポートサービスを先着順で速やかに提供するために、合理的な努力を払います。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自動的にエスカレートされます。お客様は、以下の重要度クラスと、お客様の事業への影響に基づいて、各インシデントレポートを分類するものとします。優先度クラスがお客様によって定義されていない場合、優先度クラスはデフォルトで「通常」と見なされます。

(a) 優先度クラス:

- **重大**
この優先度は、お客様のプロダクションシステムが動作を停止するか、お客様がプロダクションシステムの最初の稼働をまもなく開始する予定で、この問題のためにプロダクションシステムの始動が妨げられている場合に限定されます。重大インシデントの目標応答時間は、ブロンズ/標準サポートの場合で4時間、シルバー/アドバンスサポートの場合で2時間、ゴールド/プレミアムサポートの場合で1時間です。
- **高**
この優先度は、重大な機能の損失が発生しているが、お客様のプロダクションシステムはまだ動作しており、処理を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、すべてのサポートレベルで8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。中/通常優先度の目標応答時間は、すべてのサポートレベルで2日です。
- **低**
サービスまたは情報の要求または軽微な影響の問題が発生した場合。低優先度の目標応答時間は、すべてのサポートレベルで5日です。

(b) インシデントの最終的な分類は、SISWの裁量により決定されます。

3.5.2 動作環境: 変更の禁止。ここに記すサポートスケジュールは、本契約およびMOM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MOMソフトウェアの動作にのみ適用されます。MOMソフトウェアがSISW以外の者によって変更または改変された場合、当該改変がSISWの明示的な指示に従って行われた場合を除き、SISWはサポートサービスを提供する義務を負いません。サポートされる構成およびハードウェア環境は、www.siemens.com/gtacに記述されています。

3.5.3 修正不能な場合。MOMソフトウェアとそのドキュメントの記述との重要な不一致を、SISWが合理的な期間内に修正することができなかった場合、お客様は、お客様の唯一の救済として、サポートサービスを終了し、本契約の条件に基づくサポートサービスまたはサブスクリプション料金の未使用分の払い戻しを受けることができます。

- 3.5.4 延長サポート。SISWは、メインストリームサポートの期間終了後、通常24か月間にわたる延長サポートを利用可能にします。延長サポートには追加料金がかかる場合があります。
- 3.5.5 販売終了後サポート。「販売終了」製品とは、一般的に、SISWによってすでに販売もサポートもされておらず、メインストリームまたは延長サポートサービスの対象となっていないMOMソフトウェア製品を指します。販売終了後サポートには追加料金がかかる場合があります。特に指定がない限り、サポートは商業的に合理的な努力に限定されます。販売終了後のインシデントには目標応答時間はありません。
- 3.5.6 追加サービス。お客様のサポートレベルの範囲外またはここに記すサポートスケジュールの範囲外のサービス（メインストリームサポートの終了後のサポートサービスを含みますが、これに限定されません）は、追加料金の下に随時利用可能になる場合があります。
- 3.5.7 サードパーティーソフトウェア。SISWは、サードパーティーソフトウェアが関連ドキュメンテーションに従って、MOMソフトウェア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ーソフトウェアのその他の使用は、スタンドアロン製品として使用するか、MOMソフトウェアとの関連において使用するかに関係なく、テストされておらず、SISWによって保証されていません。SISWは、サードパーティーソフトウェアとMOMソフトウェアの相互運用性によりお客様を支援できますが、SISWは、サードパーティーソフトウェアをサポートする義務を一切負いません。