

Simatic IT ソフトウェア

製品固有条件

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.又はその Siemens Industry Software の関連会社（総称して「SISW」という。）の一つは、お客様と SISW ソフトウェアのためのソフトウェアライセンス及びサービス契約（以下「本契約」という。）を締結しています。本契約は、両当事者が署名をする書面契約又はお客様が電子的に契約に同意をするクリックラップ契約若しくはオンライン契約の形式で締結される場合があります。本条件（以下「Simatic IT 修正条件」という。）は、SISW により提供された、製造実行システムの分野におけるソフトウェア製品グループである Simatic IT ソフトウェアに固有のものであり、SISW が提供する他のソフトウェアに固有のものではありません。Simatic IT 修正条件の条項は、本契約の条項に追加されるものであり、本条項が本契約の条項と矛盾する場合、Simatic IT ソフトウェアに関して、本条項は本契約の条項に優先します。

1. ソフトウェアライセンス条件

1.1 定義 以下の定義は、Simatic IT ソフトウェアに関して追加して適用されます。

- (a) 「クレジット」 異なる構成を認める Simatic IT ソフトウェア製品の場合、使用範囲は、当初のライセンス供与によってのみ定められるものではなく、追加ライセンス権を提供するライセンスクレジットの追加購入によっても定められる場合があります（例えば、「同時ユーザー」ライセンスの場合の一定数のユーザーの追加ライセンス権、又は「製品毎」のライセンスの場合の一定数の製品（特に「本装置」について。）の追加ライセンス権、又は一定数のクライアントについての追加ライセンス権。）。当該範囲は、SISW に発注することができるクレジットパックに定められています。
- (b) 「ドキュメンテーション」 Simatic IT ソフトウェアのドキュメンテーションは、ドイツ語版及び英語版が用意されています。Simatic IT ソフトウェアのドキュメンテーションは、ソフトウェアと共にデジタルフォーマットで提供されます。紙媒体のドキュメンテーションは、別途購入する必要があります。

1.2 ライセンスの供与 Simatic IT ソフトウェアに関してお客様に付与される権利は、該当するライセンスタイプに応じて異なります。別段の定めのない限り、お客様は、1 ライセンスあたり 1 台のハードウェアデバイスに Simatic IT ソフトウェアをインストールするための非独占的かつ譲渡不能の権利が付与されます。Simatic IT ソフトウェアは、必要な数のモジュール及び／又は追加モジュールの組合せを使用するための必要条件として、1 又は複数の Simatic IT 基本モジュールで構成されます。ライセンスタイプに加えて、Simatic IT ソフトウェアの使用範囲は、一般に、取得されたクレジット数により決定されます。お客様は、お客様が該当する数のクレジットを取得したアイテム数について、Simatic IT ソフトウェアを使用することができます。

1.3 ライセンスタイプ Simatic IT については、以下のライセンスタイプが存在します。

- (a) 「フローティングライセンス」 フローティングライセンスは、本契約に定義する「同時ユーザーライセンス」ともいいます。
- (b) 「シングルワークステーション及びサーバーライセンス」 Simatic IT ソフトウェアに関して、シングルワークステーション及びサーバーライセンスとは、Simatic IT ソフトウェアを 1 台のハードウェアデバイスにインストールし、かつ、SISW がドキュメンテーションにおいて定める方法でインストールされた Simatic IT ソフトウェアを利用するための、非独占的、本契約に従い譲渡可能、かつ、無期限に有効な権利を意味します。
- (c) 「レンタル又はリースライセンス」 Simatic IT ソフトウェアを 1 台のハードウェアデバイスにインストールし、使用するための、SISW が書面で定める限定的期間についての非独占的権利をいいます。使用期間が時間数で定められている場合、期限の計算を決定するための使用は、ソフトウェアの起動をもって開始し、シャットダウンをもって終了します。使用期間が日数、週数又は月数で定められている場合、対象ソフトウェアの引渡し時に開始する所定の期間は、実際の使用時間とは無関係に適用されます。
- (d) 「トライアル又はデモライセンス」 Simatic IT ソフトウェアを 1 台のハードウェアデバイスにインストールし、両当事者が書面で定める方法による検証の目的でこれを使用するための、非独占的かつ譲渡不能の権利をいいます。使用期間は、14 日間に制限され、両当事者が書面で異なる使用期間を定めない限り、Simatic IT ソフトウェアの引渡しをもって開始します。

1.4 Simatic IT ライブラリの補足条件 (Simatic IT の旧バージョンにおいて使用。) 「Simatic IT ライブラリ」とは、製造実行システムの分野で Siemens が開発した再利用可能なソフトウェアアプリケーションで、単独での実行が不可能であり、かつ、Simatic IT ソフトウェアと関連して使用することを要するものをいいます。当該 Simatic IT ライブラリは、Simatic IT の旧バージョンについては、過去及び現在において個別に利用することができます。お客様が Simatic IT の旧バージョンについて当該 Simatic IT ライブラリをライセンス供与されている場合、本条の規定は、当該 Simatic IT ライブラリの使用に関して適用されるものとします。

- (a) お客様は、オブジェクトコード形式の Simatic IT ライブラリをお客様のアプリケーション内で及び(b)項に基づき定められた使用範囲内において使用する非独占的な権利を許諾されます。それ以上の複製は、SISW により書面で許可される場合を除き、禁止されています。Simatic IT ライブラリは、カスタマイズアプリケーションの一部であり、よって、本 Simatic IT 修正条件に基づき許可された Simatic IT ソフトウェアアプリケーションの譲渡の場合を除き、販売、サブライセンス供与、賃貸、提供又はその他譲渡することはできません。
- (b) Simatic IT ライブラリは、当該ライブラリによって使用される本装置についてのみライセンス供与されます。「本装置」とは、Simatic IT ソフトウェアである「Simatic IT 生産モデラー」の内部に構成される物理デバイスを意味するものとします。プロセス産業において、これは、処方フェーズの実行中の材料の変換に使用されるデバイス（「実行装置」）、又は処方フェーズに関わりなく材料の保管若しくは移動に使用されるデバイス（「保管装置」）を意味します。本装置の数は、各ライブラリそれぞれについて定められるものとします。お客様は、お客様が該当するライセンスを取得した本装置についてのみ、それぞれの Simatic IT ライブラリを使用することができます。該当する本装置以外で Simatic IT ライブラリを使用する場合は、追加ライセンス、又はそれが妥当であれば、クレジットを必要とします。これに関連して、クレジットの定義は、Simatic IT ライブラリについても、しかるべく適用されるものとします。
- (c) SISW は、お客様又は第三者による不適切な修正又は補修を確認するために、オブジェクトコードで提供される全ての Simatic IT ライブラリを追跡します。
- (d) お客様は、将来的に、SISW が一般配布のために、Simatic IT ライブラリ又はその一部を、ソフトウェア製品の一部として自らの Simatic IT ソフトウェアに自由に含め得ることを理解し、認めるものとします。Simatic IT ライブラリの将来のバージョンは、しかるべく修正することができます。
- (e) SISW が書面で別段の同意をしない限り、Simatic IT ライブラリの 要件仕様は、SISW が提供する要件仕様とします。

2. Simatic IT ソフトウェア保守条件

本 Simatic IT 保守条件は、Simatic IT ソフトウェア、サポートレベル及び時間帯、Simatic IT の旧バージョン用 Simatic IT ライブラリ、並びに SISW からお客様への提案に定めるその他の保守サービスに適用されます。当該提案は、LSDA 又は SISW が容認する書式及び内容のその他の発注文書の形式（以下、総称して「LSDA」という。）で、SISW が Simatic IT ソフトウェアについてお客様に提供する保守サービスの該当範囲を構成します。SISW 及びお客様は、以下、本条件において総称して「両当事者」といいます。

2.1 定義

- (a) 「サポート要請」とは、Simatic IT ソフトウェアに関するお客様の問合せで、本保守条件の範囲内で対処されるものを意味します。
- (b) 「対応時間」とは、本 Simatic IT 保守条件に従った、合意された通信チャネルのいずれか（すなわち、ウェブインターフェイス、電話及びその後のウェブアクセス）を通じたサポート要請の受領から、AS Simatic IT TSS（テクニカルサポートサービス）の技術スペシャリストからのお客様への E メール、電話又はウェブ対話による最初の連絡までの時間を意味します。対応時間は、報告された問題の技術分析が開始した時間を表します。
- (c) 「派遣時間」とは、問題の現地調査を行うために SISW Simatic IT ソフトウェアのスペシャリストの現地派遣を必要とすることについての SISW とお客様による共通合意の時点から、SISW Simatic IT ソフトウェアのスペシャリストが実際に移動を開始した時点又は移動のために必要な許可（特に、査証）の取得のための手続きが開始された時点（後者は、SISW が選んだスペシャリストが個々のサービスのためお客様の各現場に移動するためにそのような手順が必要とされる個別の事例について、適用される。）までの時間を意味します。

- (d) 「移動時間」とは、派遣時間の終了時に SISW Simatic IT ソフトウェアスペシャリストが所在する場所から、該当する LSDA に示すお客様の現場までの移動の時間を意味し、査証取得手続き（もし、あれば）及び旅行予約に必要な時間も含まれます。よって、移動時間を事前に確定することはできません。
- (e) 「バージョン」とは、ソフトウェアバージョンの識別表示を意味します。これには、通常、前「バージョン」からのメジャー変更が含まれ、ソフトウェア名の中の小数点の前の数字によって示されます（例えば、「ソフトウェア Vx.y」における「x」）。
- (f) 「リリース」とは、ソフトウェアリリースの識別表示を意味します。これには、通常、前「リリース」からのマイナー変更が含まれ、ソフトウェア名の中の小数点に続く数字によって示されます（例えば、「ソフトウェア Vx.y」における「y」）。
- (g) 「アップグレード」とは、新しい機能を含んだソフトウェアの上級バージョン又はリリースを意味します。「アップグレード」には、新バージョン及び新規リリースが含まれる場合があります。
- (h) 「ホットフィックス」とは、障害の是正のためのソフトウェアのアップデートを意味しますが、必ずしも新しい機能を備えたものではありません。
- (i) 「サービスパック」とは、障害を除去するためのソフトウェアパッケージで、通常、複数のホットフィックスを含んだものを意味しますが、必ずしも新しい機能を備えたものではありません。
- (j) 「保守サービス」とは、本 Simatic IT 保守条件の第 2.7 項「保守サービスの内容」に定める保守サービスを意味します。

2.2 Simatic IT の保守サービス 保守サービスは、該当する LSDA に示されたソフトウェアを対象とします。但し、Simatic IT ソフトウェア製品が、Simatic IT 保守サービス契約の締結の時点で最新の SISW の価格表に掲載されていることを条件とします。保守サービスは、Simatic IT ソフトウェア製品の現行のバージョン及びリリース（すなわち、保守サービスが実施されている時点で、発行されている最新の SISW の価格表に含まれているもの）、並びに、発行されている SISW の価格表から削除されてから 1 年未満の旧バージョン及びリリースのみを対象とします。SISW は、発行されている価格表から前述よりも長期間削除されている Simatic IT ソフトウェアのバージョン及び／又はリリースについて、Siemens 自身の裁量により、保守を実施することを決定する場合があります。

- (a) 保守サービスは、該当する LSDA に定める「ブロンズ」、「シルバー」又は「ゴールド」サポートサービスのいずれかが提供されます。
 - 「ゴールド」のサービス分類は、「シルバーサポート」のサービス分類を含みます。
 - 「シルバーサポート」のサービス分類は、「ブロンズサポート」のサービス分類を含みます。
- (b) 除外事項 SISW は、Simatic IT ソフトウェア、旧 Simatic IT バージョン用の Simatic IT ライブラリ、及び／又は前述の内、該当する LSDA の適用されるライセンス規定を遵守して使用されていないもの又はお客様若しくは第三者が SISW の承認なく改変又は修正したものに関して、保守サービスを提供することを義務付けられるものではありません。

2.3 保守サービスの登録

- (a) SISW は、お客様に契約番号を提供するものとします。契約番号は、SISW から、該当する LSDA に記載された「お客様の主要連絡先」宛に送付します。当該契約番号は、次項に定める契約登録手続きにおいて必要となります。
- (b) 本補遺に記載するサービスは、登録手続きが完了した後でなければ提供されないものとします。登録手続きのためには、お客様は、SISW が提供する登録フォームに次のインターネットアドレス (<https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>) 経由で記入する必要があります。SISW は、インターネット経由で登録フォームを受領した後に、登録を確認するものとします。

2.4 サポート要請に応じた保守サービスの提供 保守サービスがお客様によるサポート要請により提供される場合は、以下の規定が適用されるものとします。

- (a) 「技術サポートチーム」への連絡、及びサポートの利用可能性 お客様は、SISW の専門家チームに連絡を取ることができます。この専門家チームは、本 Simatic IT 保守条件に基づき、ウェブサイト上 (<https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>) に詳細が記載された要件に従って、サポート要請に対応しま

す（以下「技術サポートチーム」）。第三者からの問合せは、お客様と別段の書面による合意があり、かつ、当該第三者の連絡先情報が速やかに提出される場合を除き、保守サービス条件の範囲に該当しません。SISW による当該第三者の承諾は、保守サービスの現行の期間又は延長期間についてのみ有効であり、次の延長期間の時点で無効となる場合があります。

- (b) サービスは、**Simatic IT** について、該当するサービス分類に応じて、以下のサポート時間中に利用可能です。
- ブロンズサポート：以下の3つの時間帯（該当する **LSDA** に記載される。）のいずれかについての1週間あたり5日間（月曜日から金曜日まで）のサービス
 - アジア [1:00 GMT（グリニッジ標準時）－10:00 GMT]
 - 南北アメリカ [14:00 GMT－1:00 GMT]
 - ヨーロッパ [8:00 GMT－17:00 GMT]
 - シルバーサポート：1週間あたり5日間、1日24時間（月曜日の0:00 GMTから金曜日の24:00 GMTまで。祝日を含む。）
 - ゴールドサポート：1日24時間年中無休（祝日を含む。）

2.5 サポート要請の優先クラス、及び対応時間

- (a) お客様は、以下の表に従って、かつ、自身の事業への影響に応じて、各サポート要請を分類するものとします。お客様が優先クラスを決定しない場合は、デフォルトにより、「低」と判断されます。

既存の優先クラス：

- 重大 この優先度は、お客様の製造システムが停止した状況、又はお客様が近日中にその製造システムを開始させることを意図しているが当該問題により製造システムの稼働開始が妨げられている状況の場合にのみ、適用されます。
- 高 この優先度は、深刻な機能上の損失があるものの、お客様の製造システムが稼働し続けており、処理を継続することが可能な状況の場合に用いられます。
- 中 機能上のエラーが生じたものの処理の継続が可能である場合、又は業務上必須ではない機能が適切に動作していない場合。
- 低 サービス若しくは情報の要請の場合又は軽度の影響のある問題が特定された場合。

- (b) 同一の優先クラスのサポート要請は、受理された順序で処理されます。
- (c) サポート要請の分類は、**SISW** が当該分類について確認した後に限り、拘束力を有します。**SISW** は、当該確認を不合理に留保しません。
- (d) サポート要請の処理中に業務への影響に変化があった場合、優先クラスは、両当事者間の相互の合意があるときに限り、当該相互の合意の時点から有効となるものとして変更されることがあります（当該合意は、不合理に留保されない。）。但し、関連する追加的な事実が、本条件に記載の合意された連絡手段を通じて連絡されていることを条件とします。
- (e) **SISW** は、合意された対応時間内に、お客様のサポート要請に応じるものとします。当該対応時間は、該当するサービス分類に応じて異なります。

優先クラス	対応時間		
	ブロンズサポート	シルバーサポート	ゴールドサポート
重大	4 時間	1 時間	1 時間
高	8 時間	8 時間	8 時間
中	2 日	2 日	2 日
低	5 日	5 日	5 日

- (f) サポート要請に対する対応時間は、選択されたサービス分類（ブロンズ、シルバー、ゴールド）に応じて利用可能な時間のみを含めて計算します。これは、当該サポート分類及び該当する各サポート時間においてサポートサービスを利用することのできない時間が、対応時間として計算されないこと、及び対応時間

は、定められた利用可能な時間枠の範囲内の終了時間で中断し、次の時間の開始時点で再開することを意味します。すべての場合において、対応時間は、SISWが必要なサポート情報を受け取った最も早い時点をもって開始するものとします。

- (g) 同一の優先クラスのサポート要請はすべて、「先入れ先出し」の原則に従い処理されます。
- (h) 業務への重要な影響を伴う極度に重大な状況については、技術サポートチームは、電話での対応を行います。すべての場合について、お客様は、ウェブインターフェイスを通じて新規に正式なサービス要請を作成しなければなりません。本件については「技術サポートサービスウェブサイト (TSS ウェブサイト)」の項に詳細を記載します。

2.6 連絡通信、及びサポート要請の記録

- (a) 保守サービス条件の範囲の対象であるサポート要請について、お客様からの最初の電話又は E メールに加えてさらなる連絡を必要とする場合、SISW は、お客様に対し、各サポート要請についてコード（以下「サポート要請コード」又は「SR-Code」という。）を提供するものとします。お客様は、SISW が迅速にサポート要請を識別することができるように、その後のすべての連絡において SR-Code を申し出るものです。お客様は、TSS ウェブサイト経由のサポート要請の場合、第 2.3 項に従い、Simatic IT の名称、及びサポート要請の連絡先担当者の E メールアドレス又は電話番号を記載し、当該情報を常に最新のものに維持します。
- (b) サポート要請は、原則として、お客様が登録手続きにおいて指定したいいずれかの連絡先担当者が行うものとします。また SISW の回答は、要請を出した連絡先担当者に対して送られるものとします。お客様は、当該連絡先情報、並びに該当する電話番号及び E メールアドレスを常に最新のものに維持するものとします。
- (c) 異なる人からサポート要請が提出された場合、サービス要請の Simatic IT 用途内に契約番号及び詳細な連絡先情報（少なくとも E メール、電話）を合わせて明記する必要があります。またこれに加えて、優先度が「重大」であるサポート要請の対応時間は、当該場合については SISW に対して拘束力を有しません。新しい連絡担当者は、可能な限り早急に登録手続きを実施することが求められます。お客様が SISW の回答を指定された連絡担当者以外の別の人に送付するよう希望する場合、お客様は、サポート要請を提出する時に、SISW に連絡先情報を提供するものとします。
- (d) お客様がサポート要請を記録する際、以下の情報（必要サポート情報）が必要です。
 - 問題を引き起こした Simatic IT ソフトウェア若しくは Simatic IT ライブラリの構成要素、又は問題が生じた区域（お客様、又はお客様に代わってサポート要請を記録する人がこれを認識している場合。）。
 - 問題の簡単な説明。説明では、どのような手順が問題につながったかを示し、またシステム動作に影響するようなお客様のシステムの変更（ホットフィックス若しくはアップデートの利用又はカスタマイズにおける変更等）に関する情報を提供します。
 - 技術サポートチームへの連絡前にお客様の調査がなされた場合はその調査の詳細、及び問題の再現が可能であればその方法に関する情報。
 - 問題発生区域におけるお客様の機能又は修正に関する情報。
 - 特に、優先クラス「高」及び「重大」について、問題がお客様の業務に与える影響の詳細。

2.7 保守サービスの内容

- (a) ソフトウェアアップデートサービス
 - (1) 本サービスは、常にすべての保守サービス分類（ブロンズ、シルバー及びゴールドサポート）に含まれています。保守サービスが有効となる前にお客様が SISW から直接又は間接にライセンス供与され又は取得した保守サービス（該当する LSDA に定める。）の対象である各 Simatic IT ソフトウェア製品について、お客様は、Simatic IT ソフトウェアの最新のソフトウェアアップグレード及びサービスパックを受け取るものとします。但し、SISW が該当する Simatic IT ソフトウェア製品バージョンを一般に配布していることを条件とします。
 - (2) ソフトウェアアップデートのインストールは、保守サービスの範囲に含まれません。
 - (3) お客様には、本契約（本条件による修正を含む。）に従って新しいバージョン及びリリースのソフトウェアライセンスが供与されます。該当するライセンスタイプ及びソフトウェアタイプは、当初にお客様にライセンス供与されたソフトウェア製品のライセンスタイプ及びソフトウェアタイプであるも

のとし、また第 2.7 項（保守サービスの内容）が新しいバージョン及びリリースに適用されるものとします。

- (4) SISW は、アップグレード又はサービスパックが出荷に向けて一般に提供可能となった日から通常 1 カ月以内に、出荷を実施します。
 - (5) アップグレード及びサービスパックに関して供与されるライセンスの範囲、並びにアップグレード及びサービスパックの媒体の数は、どのような場合も、Simatic IT ソフトウェアについて当初に供与されたライセンスの範囲を超えないものとします。
 - (6) 本条の(1)、(2)、(5)の各項は、保守サービス（該当する LSDA に定める。）の範囲内にある Simatic IT の旧バージョン用の Simatic IT ライブラリについてもかかるべく適用されるものとします。
- (b) 技術サポートサービスウェブサイト (TSS ウェブサイト) 本サービスは、常にすべてのサービス分類（ブロンズ、シルバー及びゴールドサポート）に含まれています。SISW は、お客様の登録ユーザーに対し、SISW がその単独の裁量で選択したソフトウェアに関する複数の技術文書への無料アクセスを提供します。当該文書には、次のものが含まれる場合があります。
- Simatic IT 知識ベース。顧客のサービス要請への対応の経験に基づいた一般的な技術サポートソリューションを含むデータベース。
 - 電子ダウンロード可能な Simatic IT ソフトウェア（例えば、ホットフィックスコレクション）及びリリースノート。
 - 電子ダウンロード用の Simatic IT ソフトウェア製品ドキュメンテーション。

アクセスは、次のウェブサイト（<https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>）から提供されるものとします。

お客様は、保守サービス（該当する LSDA に定める。）の範囲の対象であり、かつ、SISW が各 Simatic IT ソフトウェアについてその顧客向けに随時に提供する Simatic IT ソフトウェア製品のエラー修正を、TSS ウェブサイトから無料でダウンロードすることができます。

- (c) Simatic IT 製品用の技術サポートサービス 本サービスは、常にすべてのサービス分類（ブロンズ、シルバー及びゴールドサポート）に含まれています。

SISW は、該当する LSDA に示す通り、かつ、第 2.4 項の条件に基づき、Simatic IT ソフトウェア製品、及び Simatic IT 旧バージョン用の Simatic IT ライブラリに関するお客様の質問に回答する用意があります。但し、お客様のサポート要請が以下に列記する追加要件を満たしていることを条件とします。

- お客様の質問に関係する技術的問題は、問題が発生しているお客様の特定アプリケーションを知らない Simatic IT ソフトウェアの分野の技術者が理解可能な技術的な方法で説明されなければなりません。サポート要請には、Simatic IT ソフトウェア（バージョン、リリース及び/又はサービスパック及び/又はホットフィックスの特定を含む。）及びサポート要請に言及されるオペレーティングシステムの属性を指定するものとします。該当する場合、お客様は、技術的問題の解決のためにどのアクションが既に実施されたか、及び Simatic IT ソフトウェアが調整若しくはカスタマイズされた方法について、問題が生じた分野でのお客様自身のアプリケーションについて簡単な説明を付して、記載するものとします。
- サポート要請の内容は、お客様のアプリケーションに関する質問を含まないものとします。サポート要請には、Simatic IT ソフトウェアに関するソフトウェア特有の質問のみを含めることができます。
- サポート要請は、英語によるものとします。
- お客様は、その最善の努力を用いて、既に当初のサポート要請にある必要サポート情報を提供するものとします。

- (d) 遠隔サポート（要請に応じた遠隔接続）

- 本サービスは、常にすべてのサービス分類（ブロンズ、シルバー及びゴールドサポート）に含まれています。お客様の IT インフラにおいて遠隔アクセスが許可されていることを条件として、SISW は、技術的問題の診断及びトラブルシューティングについて遠隔アクセスの手段でサポート要請に応じる用意があります。
- 問題が発生した場合、お客様及び SISW は、Simatic IT 製品が稼働しているお客様のコンピューターに SISW の技術者が遠隔アクセスすることができるように遠隔接続をオープンすることで、合意することが可能です。この場合、SISW の技術サポートチーム要員は、お客様による事前の許可を得た後に、遠隔接続を介してお客様の工場を制御することが可能になります。各当事者は、当該サービスのために安全なアクセスを提供することについて責任を負います。

- 遠隔アクセスは、相互に合意された時点で、お客様によって技術的に開始されます。この場合、**Simatic IT** ソフトウェアが稼働しているお客様のシステムは、**SISW** が入力デバイス（キーボード又はマウス）を通じて技術サポートチームの現場から操作することができ、また当該現場の対応するモニターは、お客様のシステムの出力デバイスとして動作します。お客様は、その時点でのシステムのステータスが、サポート要請に係るシステムのステータスと一致するようにするものとします。お客様は、**SISW** がお客様の工場に特有のリスクについて詳しくはないことを認識しており、**SISW** 要員がお客様の工場の操作の前に合理的に知っておくことを要するすべての情報を提供するものとします。
- お客様のサポート要請に応じる際、**SISW** は、合理的な努力を用いて、サポート要請にとってそれが有用である場合にも、お客様の合意を前提として、遠隔アクセスを使用するものとします。但し、遠隔アクセスは、直ちに利用することができない場合があります。

3. Simatic IT ソフトウェアのオプション保守サービス **Simatic IT** について、以下のオプション保守サービスが利用可能です。第 3 条に記載する保守条件は、それが以下に記載する特別条件に反しない限り、しかるべく適用されるものとします。

3.1 エージェントベースの診断サービス（遠隔モニタリング）

- (a) 両当事者が「エージェントベースの診断サービス」（該当する **LSDA** に記載されている。）について別途に合意している場合、**SISW** は、お客様がそれぞれの場合について接続を技術的に初期化する必要なく、**SISW** において利用可能なエージェントツールという方法で、お客様による **Simatic IT** 製品及び／又はシステム並びにお客様のアプリケーションのインストールを永久的に監視するための技術的可能性を有しています。これは、**SISW** が永久的にお客様のシステムを操作可能であることを意味しません。お客様のシステム上で動作している活動すべてを **SISW** の技術者が継続的に監視するものではありません。
- (b) お客様の現場でインストールされたエージェントツールは、お客様のシステムが稼働中に発生するお客様のハードウェア、オペレーティングシステム、**Simatic IT** ソフトウェア製品及びアプリケーションに関する潜在的な問題を診断します。お客様のシステム構成に応じて、エージェントソフトウェアは、定められた特定の事象の発生をもって、警報信号を発生させます。遠隔診断サービスが実施可能となる前に、両当事者は、お客様のシステムにインストールされた **Simatic IT** ソフトウェアに関連する潜在的な問題に関する事象の範囲を定めるものとします。これら定められた事象の場合にのみ、ソフトウェアエージェントにより生成された警告信号は **SISW** サービスオペレーションセンターに送られるものとします。ソフトウェアエージェントのインストール及び設定は、**SISW** チームがサービスアクティベーションタスク内で実施します。

サービスアクティベーションタスクは、各顧客それぞれの所在地に相対的なものであり、以下を含みます。

- ソフトウェアエージェントによって監視される事象の決定
- お客様の現場でのソフトウェアエージェントのインストール及び設定
- **SISW** 施設におけるサービスのアクティベーション
- 受入れ試験

お客様は、**SISW** が定めるセキュリティ要件を満たした永久的な接続ラインを設定するための以下の **SISW** の仕様に従うことにつき責任を負います。インストール及び設定の活動は、上記の手続きが満たされた場合に限り、**SISW** から要請することができます。

- (c) **SISW** は、お客様の現場の通信インフラにおける通信チャネルの利用不能又は技術的問題に起因して警告の伝達が行われなかった場合について、責任を負うものではありません。
- (d) お客様は、インストールされたソフトウェアエージェントのライセンスの保守方針を適用すること、及び **SISW** が提供する技術文書に定めるセキュリティ方針を遵守することについて、責任を負います。

3.2 定期保守 両当事者が「定期保守」（該当する **LSDA** に記載される。）について別途に合意している場合、お客様及び **SISW** は、システムの定期保守の支援のための特定の日数について合意します。**SISW** 及びお客様は、支援の日付について合意するものとし、また支援要請は、要請された日付の少なくとも 10 日前までに行われるものとします。本定期保守の範囲は、システム資源の消費に起因した問題が将来的に生じることのないようにするためにシステムに修正が必要ないことを点検することです。

3.3 現地修正サービス 両当事者が「現地修正サービス」（該当する LSDA に記載されている。）について別途に合意している場合、SISW は、Simatic IT の保守サービスの範囲内で、お客様による問題対処をお客様の現場（該当する LSDA に定める。）で支援する用意があります。

- (a) サポート要請に Simatic IT ソフトウェアに直接に関連するもの以外の質問が含まれていないため、お客様は、お客様のシステムについて十分な知識を有する要員を提供することにつき、責任を負うものとします。
- (b) SISW の職員は、お客様と雇用関係を締結するものではなく、又は締結したとみなされるものではありません。お客様は、現地修正サービスに関する要請を SISW が指定する連絡先担当者に対してのみ伝え、SISW のその他の職員に直接に指示を与える権利を有するものではありません。
- (c) 以下のスケジュールが適用されるものとします。
 - SISW Simatic IT ソフトウェア専門家の指定されたお客様の現場への到着時刻は、派遣時間及び移動時間が終了した後の時刻とします。
 - Simatic IT ソフトウェア専門家は、24 時間の派遣時間以内に、該当する LSDA に記載するお客様の指定現場への移動を開始するものとします。
 - 移動時間は、派遣時間に含まれません。SISW は、商業上合理的な努力を用いて可能な限り移動時間を短縮するものとします。

3.4 成熟製品サポート 両当事者が「成熟製品サポート」サービス（該当する LSDA に記載されている。）について別途に合意している場合、以下が適用されるものとします。

- (a) 「成熟」製品とは、Simatic IT ソフトウェア製品のバージョン又はリリースで、もはや SISW が発行する価格表に記載されていない、SISW により一般に流通及びサポートされていない、かつ、通常保守サービスの対象ではない製品をいいます。
- (b) 別段の定めのない限り、当該製品のサポートは、Simatic IT 製品の機能に関する質問に対する回答及び文書の要請に制限されます。定められた対応時間の適用はありません。SISW によるサポート要請への回答は、SISW の裁量により、例えばホットフィックス若しくはアップグレードとして、又は回避方法として提供される場合があります。ソフトウェアアップデートサービスの適用はありません。
- (c) 成熟製品サポートが、該当する LSDA に示された特定の成熟した Simatic IT ソフトウェア製品について選択された場合、SISW は、次のサービスを提供します。技術サポートサービスは、第 3 条に記載する通りに適用されます。SISW の利用可能性は、サービス分類に応じます。SISW は、合理的な努力を用いてお客様のサポート要請に対する回答を見つけ出すものとします。

4. ソフトウェア保守サービス及び選択保守サービスの適用料金及び支払条件

- (a) 保守サービスの料金は、該当する LSDA に定めます。本条件に基づき支払われる料金はすべて、VAT（付加価値税）抜きです。加えて、次の条件が適用されます。
- (b) 「遠隔サポート」サービス： 合意されたソフトウェアツール及びハードウェア装置（SISW 及びお客様の双方分）の該当するライセンスの費用及び接続費用は、お客様の負担とします。
- (c) 「エージェントベースの診断サービス」： お客様の側における専用ハードウェア装置及びエージェントソフトウェアのライセンス（第三者製品）の費用は、お客様の負担とします。
- (d) サービスアクティベーションタスクは、各顧客それぞれの所在地に相対的なものです。
- (e) 各所在地についての料金は、所定の所在地のサービスアクティベーションについて必要な活動に基づいて定められます。
- (f) 「現地修正サービス」： SISW がお客様の現場で実施するサービスは、SISW の適用料金で追加的に請求されるものとします。SISW TSS 要員の旅費及び生活費は、お客様が SISW の適用料金で払い戻すものとします。
- (g) 「定期保守」サービス： お客様は、定期保守（該当する LSDA に定める。）の日数を含む、お客様及び SISW が第 2.7 項（保守サービスの内容）に記載する手続きに従って合意した年間料金の請求を受けます。定期保守の日数について、お客様は、SISW の適用料金の請求を受けます。

- (h) 「成熟製品サポート」サービス：本サービスは、**Simatic IT** ソフトウェア製品、バージョン及びリリースに応じて定められた均一料金が課されます。
- (i) 旅費及び宿泊費は、料金に含まれず、負担し、文書で裏付けられた費用は、補償されます。