

# 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 製品固有の保守サービス条項

本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保守サービス条項(以下「MOM保守条項」という。)はSISW一般保守サービス条項を補足するものであり、「MOM」としてオーダーフォームに特定された製品のみ適用されます。本MOM保守条項は、SISW一般保守サービス条項、EULA及びその他の適用される補足条項と共に、両当事者間の契約(以下「本契約」という。)を形成します。

1. **定義** 本条項で用いられる用語は、本契約に定義されている意味を有します。以下に追加の定義は、本MOM条項に適用されます。
  - (a) 「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を意味します。
  - (b) 「目標応答時間」とは、本MOM保守条項に基づく合意された通信チャネル(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、又は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、ゴールド)の対応可能期間が考慮されます。
  - (c) 「階層別サポート」とは、本MOM保守条項に基づき提供されるマルチレベルの保守サービスを意味します。
  - (d) 「プレミアムサポート」とは、お客様が固定料金で利用できる追加保守サービスを意味します。
2. **階層別サポート** お客様は、適用されるオーダーフォームに記載する階層別サポートレベルに従って、保守サービスを受けます。
  - 2.1 **ブロンズ/標準サポートサービス**
    - (a) 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、管理及び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、及び最寄りの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。
    - (b) 電話サポート ブロンズ/標準サポートのお客様は、該当する使用場所又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、エラー及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の単独の裁量により決定されます。
    - (c) 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、保守サービスに関するSISWへの連絡を行います。さらに、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1名が関与する必要があります。お客様は、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) 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保守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な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。SISWの合理的な要求があった場合、お客様は、保守サービス提供のために、お客様のデータのコピーをSISWに提供するものとします。
  - 2.2 **シルバーサポートサービス** シルバー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、緊急/重大サポートサービスを追加で受けることができます。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。

- 2.3 **ゴールドサポートサービス** ゴールドサポートのお客様は、シルバー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。
- (a) **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。
  - (b) **事前計画の週末/休日サポート** 優先度高又は中のコールに関する事前計画の週末サポートは、実装又はアップグレード稼働の状況で、1つの使用場所につき年2回までに制限されます。
3. **プレミアムサポート** MOMソフトウェアのお客様は、以下の追加プレミアム・サポート・サービスの購入を選択することができます。
- (a) **カスタマーサクセスマネージャー** カスタマーサクセスマネージャー(CSM)は、保守サービスの対象であるMOMソフトウェア製品全体に関する保守サービス、コミュニケーション、契約の有効性及び定期的な報告を管理する専用のサポートリソースとしての役割を果たします。
  - (b) **指定サポートエンジニア** SISWIは、MOMソフトウェアのインシデントレポートの技術的解決を調整する目的で、指定サポートエンジニア(DSE)を指名します。
4. **その他の規定**
- 4.1 **優先度及びエスカレーション** SISWIは、保守サービスを先着順で速やかに提供するために、商業的に合理的な努力を払うものとし、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。インシデントの最終的な分類は、SISWの単独の裁量により決定されます。
- 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、シルバーサポートの場合で2時間、ゴールドサポートの場合で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、処理が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**  
サービス又は情報の要求又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。
- 4.2 **延長保守サービス及び販売終了後保守サービス** SISWI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保守サービスをMOM製品に対し、利用可能にします。販売終了後保守サービスは商業的に合理的な努力のみに限定され、目標応答時間は販売終了後インシデントには適用されません。