

## SISW 一般保守サービス条項

Siemens Industry 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。)及び該当の製品固有の保守条項(<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>)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。本条項で用いられる用語は、本契約の他の箇所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。無償で提供される製品、又はオーダーで製造中止、廃止、旧式若しくはレガシーとして指定された製品は、エンドオブライフ保守サービス又は延長保守サービスへの言及などにより、オーダーに別段の規定が明記されている場合を除き、保守サービスの対象外となります。
- 2. 追加及びオプションの保守サービス** 一定の製品については、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、前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. 保守期間、更新** お客様は、保守サービスがライセンス料金に含まれている場合を除き、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おける保守サービスを SISW から購入することができます。その後、いずれかの当事者がその時点における期間満了の 30 日前までに書面にて通知することで、期間を更新しないことを選択しない限り、購入した保守サービスは引き続き前の期間と同じ期間において自動更新されます。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、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(以下「エラー」という。)を意味します。お客様は、エラーの疑いがある場合、SISW 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 SISW 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 SISW の調査に協力するものとします。SISW 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、SISW はその裁量により、パッチ、回避策、又はソフトウェアの次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、SISW のサポートセンター(<https://support.sw.siemens.com>)に記載する特定の製品をサポートするサポートセンターに電話して、電話サポートを受けることができます。当該サポートは、お客様が当該製品を使用することが許可されている地域を対象とするサポートセンターで、地域の祝日を除く通常の営業時間中に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、コミュニティー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。SISW が合理的に要求した場合、お客様は、SISW 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** SISW 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 SISW の排他的責任及びお客様の唯一か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 SISW 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。SISW 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. **サードパーティからの提供物** SISW は、SISW 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、(SISW)製品と連携し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 (SISW) 製品と共に使用するかに拘わらず、SISW によって、テストされ且つ保証されているものではありません。SISW は、当該お客様によるサードパーティ製品と (SISW) 製品との相互運用性についてお客様を支援する一方で、お客様がサードパーティから取得した製品についてサポートする義務を負わないものとします。お客様は、SISW 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 SISW 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。SISW 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 SISW、SISW の関連会社、若しくは SISW の明示的な指示を受けた SISW の請負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については、ドキュメンテーション又は <https://support.sw.siemens.com> を参照してください。
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。

15. **データ保護** SISW が保守サービスに関連してお客様のために個人データを処理する際には、<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/general-data-protection.html> に定める条項が参照により本条項に組み込まれ、当該の保守サービスの使用に適用されるものとします。お客様は、適用されるデータ保護法の違反に関連する請求、損害、罰金及び費用(弁護士料及び費用を含む)について補償するとともに、SISW、その関連会社及びそれらの代表者に損害を与えないものとします。