

## XHQ ソフトウェア 製品固有保守サービス条項

本 XHQ ソフトウェア製品固有の保守サービス条項(以下「XHQ 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、XHQ としてオーダーフォームに特定された製品のみに適用されます。本 XHQ 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、本契約の他の箇所で定義されている意味を有します。以下の追加的な定義が、本 XHQ 保守条項に適用されます。

- (a) 「インシデントレポート」又は「IR」とは、XHQ 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) 「応答時間」とは、SISW が提供するチャネル(Web ポータル、電話、電子メール)の 1 つを経由したサポートインシデントの受け取りとサポート時間中における SISW サポートスペシャリスト/技術者からの最初の応答からの経過時間を意味します。

### 2. ソフトウェア保守条項

2.1. **ソフトウェア保守サービス** 保守サービスには、XHQ ソフトウェアのカスタマイズサービスは含まれません。

2.2. **新規リリース** XHQ ソフトウェアのリリースはメジャーとマイナーに分類されます。1 つ目はメジャーリリースのバージョンを表します。2 つ目(点の後ろ)はマイナーリリースのバージョンを表します。メジャーリリースとマイナーリリースのいずれも重要な拡張機能が含まれ、バグフィックスが含まれる場合があります。

2.3. **前リリースの保守** 最新のリリースとその前の 2 つのリリースがサポート対象となります。

2.4. **エラー修正** エラー修正を受けるには、報告されたインシデントが中立的な XHQ システム環境(ドキュメントに記載されたサードパーティ製ソフトウェアを含むインストール済みの XHQ システム環境)で再現可能である必要があります。

2.5. **サポートチャネル** SISW 一般保守条項に記載する技術サポートに加え、Web ポータル及び電子メールアドレスも XHQ カスタマーサポートの連絡に使用される場合があります。ドキュメントには、XHQ カスタマーサポートの連絡先に関する最新情報が記載されています。

#### 2.6. インシデント優先度クラス

- (a) **重大** (重要度 1、クリティカルな問題): ソフトウェアのクリティカルな問題は、ソフトウェアの 1 つ以上のクリティカルな機能の継続的使用に重大な影響を与え、すべての正規ユーザーにわたってお客様の通常の使用を妨げる問題です。本問題は、プロダクションシステム(すなわち、開発又はテストシステムでなく、プロダクション XHQ サーバー)上のクリティカルな業務に重大な影響を与えます。お客様にとって受入れ可能な回避策はありません。
- (b) **高** (重要度 2、メジャーな問題): メジャーな問題は、大部分のユーザーのソフトウェアの重要な機能サブセットに影響を与えるか、又は継続的に制限をもたらす問題です。本問題は、本質的に時間的制約があるため、お客様の長期生産性にとって重要です。お客様にとって受入れ可能な回避策はありません。
- (c) **中/通常** (重要度 3、マイナーな問題又は回避策のあるメジャーな問題): (i)ソフトウェアの機能にあまり重要でない影響を与えるか、制限をもたらすが、お客様の使用に大きな影響を及ぼさないマイナーな問題、又は(ii)お客様にとって受入れ可能な回避策が存在する、ソフトウェアのメジャーな問題です。本問題は、本質的に時間的制約があるため、お客様の長期生産性にとって重要ですが、作業の即時停止は発生せず、制限された方法で使用を継続できます。本問題には、クライアントソフトウェアの個別インストールで作業の即時停止が発生する問題もあります。
- (d) **低** (重要度 4、影響なし): (i)お客様の使用に影響しない、ソフトウェアのマイナーな問題、又は(ii)お客様にとって受入れ可能な回避策が存在する、ソフトウェアのマイナーな問題、又は(iii)ドキュメンテーションエラー、又は(iv)既存製品での新しいフィーチャー又は機能の要求です。本問題は、本質的に時間的制約がなく、お客様の長期生産性にとって重要ではありません。また、作業の即時停止は発生せず、制限されることなく操作を継続できます。これは、インシデント重要度レベルが別途指定されていない場合のデフォルト重要度レベルです。

2.7. **ソフトウェア保守サービスレベル及び応答時間** 以下のサポートレベルが対応する応答時間で利用可能です。標準サポートレベルはブロンズです。オプションのプレミアムレベルとしてシルバーとゴールドがあります。

- (a) **ブロンズサポートサービス:** 技術サポートは 1 日 9 時間、月曜～金曜に提供されます。夏時間を採用。

次のオプションから対象ゾーンを 1 つ選択します(デフォルト: 北米・中南米)。

- **北米・中南米** (午前 7:00～午後 6:00 PST)
- **南中央アジア** (午前 9:30～午後 6:30 IST)

関連する対象ゾーンの以下の国が定める祝日を除きます。

- **北米・中南米:** カリフォルニア州(米国)
- **南中央アジア:** プネ(インド)

北米・中南米ゾーンの例: サポート対象時間は、午前 7:00～午後 6:00 (太平洋標準時)の月曜～金曜(米国の祝日を除く)となります。

- (b) **シルバーサポートサービス:** 使用可能な両方のサポート対象ゾーンが利用できます。

ブロンズで定義する北米・中南米及び南中央アジアの両方のサポート対象ゾーンを、1日の対象時間を延長して利用できます。

対象サポートの毎週の開始/終了時間は北米・中南米の対象ゾーンの現地時間に従います。

つまり、北米・中南米のサポート対象ゾーンでは、平日は月曜～金曜の午前 7:00～午後 6:00 (太平洋標準時)にサポートを利用できますが、これに加えて、南中央アジアの対象ゾーンにおいて追加対象時間でサポートを利用することができます。

- (c) **ゴールドサポートサービス:** 緊急技術サポートは 1 日 24 時間、週 7 日提供されます。

シルバーサポートの対象サービスに加えて、重要度 1 のインシデントに対する 1 日 24 時間、週 7 日の緊急サポート。

次の表に、インシデント優先度クラスに基づいた応答時間を示します。SISW は、サポート時間中に以下に示す応答時間に対応するために、商業的に合理的な努力を払うものとします。

重大	高	中/通常	低
2 時間	4 時間	1 営業日	2 営業日

- 2.8. **初期料金及び更新料金** XHQ ソフトウェアの保守料金は、毎暦年の初めに年間増額分を前払いするものとします。ライセンスが購入され、保守サービスが開始する年の保守料金は、サービス開始時から当該年の 12 月 31 日までの期間に対して比例配分で計算されます。

- 2.9. **適用除外** 以下の問題は保守サービスの対象外となり、保守サービスには含まれません。

- (a) XHQ ソフトウェアの誤用、不適切な使用、不正な変更若しくは損傷、又は適用されるドキュメンテーションで SISW が定めた操作手順から逸脱した XHQ ソフトウェアの使用に起因する問題
- (b) SISW が書面にて承認を行っていない XHQ ソフトウェアの任意のリリースにおける修正、変更若しくは追加、又は修正、変更若しくは追加の試みに起因する問題
- (c) XHQ ソフトウェアの初期インストール後に、お客様のハードウェア、ソフトウェア又は機器を XHQ ソフトウェアと組み合わせたことに起因する問題(かかる組み合わせがドキュメンテーションで、又は SISW により書面で承認されていない場合)
- (d) 製造業者の仕様を満たしていない、若しくはかかる仕様に従って保守が行われていない他の媒体を使用した XHQ ソフトウェアの操作、又は通常の使用以外の原因
- (e) お客様による本契約に基づく義務の不履行