

Camstar Enterprise 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「Camstar 修正条件」という。）は、Camstar Enterprise ソフトウェア（以下「Camstar Enterprise ソフトウェア」という。）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。SISW 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、Camstar Enterprise 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。

追加的な Camstar Enterprise ソフトウェア条件は、以下の通りです。

1. **定義** 本修正条件において大文字で表記された用語及び表現は、本修正条件で別途定義されている場合を除き、本契約で定義された意味を有します。Camstar Enterprise ソフトウェアのアクティブユーザーライセンスの目的において、本契約で定義された「対象地域」及び「正規ユーザー」という用語は適用されません。以下の定義は Camstar ソフトウェアに固有のものであり、本契約に基づき提供された他のソフトウェアに固有なものではありません。
 - 1.1. 「アクティブユーザー」ライセンスとは、以下第 2 条に定義された意味を有します。
 - 1.2. 「Camstar Enterprise ソフトウェア」とは、Camstar という一般名又は SISW が選択するその後継の名称の下で SISW が販売しているソフトウェア全てを意味します。但し、サービス型ソフトウェア（以下「SaaS」という。）として販売されるソフトウェアライセンスは別途契約に基づき販売されるため、除外されます。
 - 1.3. 「お客様関連会社」とは、お客様を支配する、お客様が支配する又はお客様と共同支配下にある会社を意味します。本定義の目的において、「支配」とは、関連会社の議決権のある株式持分の 50% を超えた直接又は間接的な所有権として定義されています。
 - 1.4. 「本所在地」とは、LSDA に記載された、特定の Camstar Enterprise ソフトウェアがインストールされるお客様の所在地を意味します。お客様が複数の本所在地を有する場合があります。それぞれの本所在地は、本所在地に関わる特定の数の Camstar Enterprise ソフトウェアのアクティブユーザーライセンスを有します。各アクティブユーザーライセンスは、お客様による当該アクティブユーザーライセンスに関わる本所在地のための使用に限定されます。本契約にこれと異なる定めがあったとしても、お客様は、Camstar Enterprise ソフトウェア又はアクティブユーザーライセンスを、SISW の書面による事前同意なしに、別の本所在地に移動させてはなりません。
 - 1.5. 「マルチプレキシング」とは、コネクションをプールし、情報を別ルートで送付し、又は Camstar Enterprise ソフトウェアに直接アクセス若しくは使用するユーザーの人数を縮小するためにハードウェア又はソフトウェアを使用することを意味します（「プーリング」と呼ばれる場合もあります。）。
 - 1.6. 「本ユーザー」とは、お客様の従業員、お客様関連会社の従業員、SISW の競合他社ではないお客様のコンサルタント、代理人及び請負人の従業員を意味します。但し、当該コンサルタント、代理人及び請負人が、本契約と同等以上に厳格な本件ソフトウェアの使用制限並びに本契約に定められた秘密保持及び非公開に関する義務に従うことを書面で合意するものとします。本ユーザーという用語は、Camstar Enterprise ソフトウェアに接続するデバイスも含まれます。当該デバイスには、ウェブベースのユーザーインターフェイス、ブラウザーコネクション、作業現場のターミナル（PC）、一つの PC からマルチプレキシングされた作業現場のデバイス（RF デバイスを含む。）、データ集積ターミナル、モバイルデバイス、Windows CE ターミナル、及び特定の本所在地にインストールされた Camstar Enterprise ソフトウェアに又は同ソフトウェアからのインターフェース接続を含むがこれに限定されません。
2. **ライセンスタイプ** 本契約の第 2.3 条は、Camstar Enterprise ソフトウェアに関して利用可能な以下のライセンスタイプを追加するために修正されます。「アクティブユーザー」ライセンスは、特定の本所在地のために本契約に基づいて有効に取得されたライセンスによって Camstar Enterprise ソフトウェアへのアクセスが本ユーザーの上限に制限されることを意味します。マルチプレキシングは、アクティブユーザーの人数を減らすものではありません。マルチプレキシングデバイスにログインした個人又はマルチプレキシングデバイスに接続したデバイスはそれぞれ、1 つのアクティブユーザーライセンスと数えられます。
3. **保守サービス** 本契約第 3 条は、Camstar Enterprise ソフトウェアには適用されません。お客様は、Camstar Enterprise ソフトウェアのサポートサービスを別紙 1 に修正された条件に従って利用可能です。

別紙 1

Camstar Enterprise ソフトウェアサポートスケジュール

1. サポートサービス

お客様が該当するサポート及び／又はサブスクリプション料金を支払うことを条件として、SISW は、本別紙 1 の条件に従ってサポートサービスを提供する商業的に合理的な努力を行います（以下「サポートサービス」という。）。

1.1 ブロンズサポートサービス

- (a) オンラインサポート ブロンズサポートのお客様は、オンライン上でインシデント要請を作成、管理及び検討することが許可されています。Camstar Enterprise プラットフォーム知識ベース及びドキュメンテーションを含む、Camstar 技術サポートウェブサイト (<http://support.camstar.com>) へのアクセスは、24 時間年中無休（以下「24/7」という。）可能です。
- (b) 電話サポート ブロンズサポートのお客様は、お客様のサイトに最も近い Camstar 技術サポートセンターの通常の業務時間中に、同サポートセンターに問題又は質問を連絡することができます。お客様は、SISW に対し、疑わしい問題又はエラー及びこれが生じた状況について、SISW がそのシステム上で当該問題を再構築するための十分な情報を提供するものとします。SISW は、当該インシデント要請から 8 営業時間の対応時間を目標とします。
- (c) 技術連絡担当者 ブロンズサポートのお客様は、Camstar Enterprise ソフトウェアについて SISW から訓練を受けたその従業員 2 名を指名技術連絡担当者として指定します。指定された技術連絡担当者は、サポートサービスにつき SISW に連絡をするお客様の施設における第一義的な窓口となります。これに加え、SISW がサポートサービスを提供する時にはお客様の技術連絡担当者のうち 1 名がその場にいなければなりません。お客様の当初の指定された技術連絡担当者は、SISW に書面による事前通知を交付することにより、随時変更することができます。
- (d) 修正及びアップデート サポートスケジュールの期間中、SISW がお客様の使用中の Camstar Enterprise ソフトウェアのバージョンに訂正又はアップデート（以下「本アップデート」という。）を行った場合で、当該本アップデートが Camstar Enterprise ソフトウェアの顧客に対し追加料金なしに一般的に利用可能となるとき、SISW は、お客様に対し、交換ベースで、Camstar Enterprise ソフトウェアの本アップデートのコピー 1 部及び該当するドキュメンテーション、指示書若しくはデータ変換ユーティリティを提供します。お客様は、本サポートスケジュールの対象となる Camstar Enterprise ソフトウェアの許諾されたコピーを Camstar Enterprise ソフトウェアの本アップデートと交換することを許諾されます。本サポートスケジュールに基づき提供される Camstar Enterprise ソフトウェアの本アップデートそれぞれのお客様による使用は、交換される Camstar Enterprise ソフトウェアのオリジナルバージョンと同じライセンス条件に従うものとします。
 - (i) ハードウェアの不適合 Camstar Enterprise ソフトウェアの本アップデートの使用のためにハードウェア又はオペレーティングシステムの変更又はアップデートが必要となる場合、SISW は、お客様に対し、本アップデートの要件を事前に通知する合理的な努力をします。お客様は、Camstar Enterprise ソフトウェアの性能上の問題の是正又は本アップデートの実行に必要なハードウェア又はオペレーティングシステムの購入、インストール及びサポートにつき、その費用負担で、単独で責任を負います。
 - (ii) サポート対象外のソフトウェアとの互換性 お客様が本サポートスケジュール（又はお客様と SISW 間の他のソフトウェアサポートスケジュール）の対象とはならないソフトウェアが Camstar Enterprise ソフトウェアの本アップデートと共に稼働するためにアップデート、アップグレード若しくは変更をすることが必要となった場合、お客様は、その費用負担で、当該ソフトウェアを購入又は変更することにつき、単独で責任を負います。
 - (iii) 新規のソフトウェアは含まれない 追加的なサポート又はサブスクリプション料金の支払いなしに SISW の顧客に一般的に提供されない Camstar Enterprise ソフトウェアの新規バージョン又は強化版は、本サポートスケジュールの対象とはなりません。但し、追加的な料金で、随時、お客様に提供可能となる場合があります。製品が本アップデート、アップグレード又は新規バージョンのいずれであるかの紛争が生じた場合、SISW の判断が優先されます。但し、SISW は、お客様を類似の状況におかれた SISW の他の顧客と同様の取扱いをすることを条件とします。

1.2 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、ブロンズサポートの特典に加え以下の追加的な特典を受領します。

- (a) SISW は、インシデント要請から 4 営業時間の対応時間を目標とします。
- (b) お客様技術連絡担当者 1 名追加で合計 3 名のお客様技術連絡担当者としてします。

- (c) **緊急サポートサービス** 緊急電話サポートは、お客様の **Camstar Enterprise** ソフトウェアの生産設備が完全に機能を停止した場合又はお客様の操業に著しい混乱を生じさせる事態に対処するためにのみ、24/7 利用可能です。24 時間サポートホットラインは、通常の営業時間以外でのみ使用されるものとします。通常の営業時間中は、直接 **Camstar** サポート部にお電話ください。
- (d) **メタデータ変換支援** **SISW** は、お客様に対し、無償で、年 1 回、本所在地 1 か所において、メタデータの変換支援を行います。追加的な変換は追加料金の対象となります。
- 1.3 **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特典に加え以下の追加的な特典を受領します。
- (a) **SISW** は、インシデント要請から 2 営業時間の対応時間を目標とします。
 - (b) お客様技術連絡担当者 2 名追加で合計 5 名のお客様技術連絡担当者となります。
 - (c) 現地の営業時間外のインシデント要請に取り組むためのグローバルサポート
 - (d) **SISW** GTAC ソリューションセンターへのアクセス
 - (e) ライブリモート診断及びトラブルシューティング
 - (f) 立ち上げ状況の実施又はアップグレードのための予め決められた週末サポート
 - (g) 追加的なサポート申出の選択的購入はゴールドサポートカスタマーのみ。2 週間を上限とする予め決められたサービスの 6 か月毎のサポート申込みには、リモートの「操作手順」コンサルテーション及び訓練、データ除去及びデータアーカイブ支援、並びにアプリケーション及びデータベース調整が含まれる場合があります。
- 1.4 **サービスの優先順位** **SISW** は、先入れ先出しベースで、速やかにサポートサービスを提供するよう商業的に合理的な努力を行います。但し、インシデント要請は、重要度及び複雑性に基づいて、**SISW** 内の該当するリソースに自動的にエスカレートされます。
- 1.5 **エラーの是正** **Camstar Enterprise** ソフトウェア自身が **SISW** の提供したドキュメンテーションに記載された仕様に従って実質的に動作しない場合又はドキュメンテーションにエラーがある場合、**SISW** は、欠陥 **Camstar Enterprise** ソフトウェア又はドキュメンテーションを交換又は是正します。**SISW** は、エラーの重要度に応じたレベルの努力を払うものとします。但し、**SISW** は、**Camstar Enterprise** ソフトウェアのエラー全てを是正する義務を負うものではありません。**SISW** は、お客様が **SISW** に対してドキュメンテーションに記載された仕様に **Camstar Enterprise** ソフトウェアが合致しない原因となる再現性が可能なエラーを通知後可能な限り即時に、知られているエラー回避又はエラー バイパス手続きをお客様に提供します。これに加え、**SISW** は、**SISW** が報告されたエラーを検証し、再現できるようになってから合理的な時間内に、再現可能な不適合を是正する商業的に合理的な努力を払うものとします。当該サービスは、問題の性質に応じて、お客様のコンピュータにリモートアクセスで又は有形の媒体での引渡しによって提供できます。
- 1.6 **動作環境、改変なし** 本サポートスケジュールは、**Camstar Enterprise** ソフトウェアがライセンス及び **Camstar Enterprise** ソフトウェアドキュメンテーションに記載されている通り、**Camstar Enterprise** ソフトウェアが設計された条件及び環境に基づいて使用されている場合にのみ、**Camstar Enterprise** ソフトウェアの動作に適用されます。**SISW** は、**Camstar Enterprise** ソフトウェアが **SISW** 以外の者に改変又は変更された場合、サポートサービスを提供する必要はありません。但し、当該変更が **SISW** の明示の指示に従って行われた場合を除きます。サポートコンフィギュレーション及びハードウェア環境は、ウェブサイトにおける **Camstar** リリースマトリックスに記載されています。
- 1.7 **是正することが不可能な場合** **SISW** が合理的な時間内に、**Camstar Enterprise** ソフトウェア及びそのドキュメンテーションの間の重要な不適合性を是正することが不可能な場合、**SISW** は、お客様に対し、年間サポート又はサブスクリプション料金の比例割合での解除の選択を、お客様の唯一の救済として、お客様に申し出ることがあります。
- 1.8 **最新バージョンのみ** **SISW** は、**Camstar Enterprise** ソフトウェアの最新バージョン及び 2 つ前までの旧バージョンのサポートを行い、お客様が **Camstar Enterprise** ソフトウェアの新規バージョンを **SISW** がこれを引渡し後 2 年以内に実装しなかった場合で、サポート要請を生じさせた困難がサポートされないバージョンに関連し、サポートされたバージョンを実装した場合に困難が是正されるとき、サポートサービスをお客様に提供する義務を負いません。これに加え、お客様は、**SISW** がお客様にリリースした本アップデート及びその他の是正ソフトウェア（例えば、ホットフィックス）を受領後速やかに適用させるものとします。既存の本アップデートがお客様の各リリースバージョンの既知の問題に対処している場合、当該本アップデートは、解決策とみなされます。特定のお客様への是正策は、**SISW** がエラーを確認し、最新の利用可能な本アップデート又はバージョンアップグレードで取り上げられていない場合にのみ提供又はサポートされます。**SISW** が特定のお客様のための是正策を作り出した場合、これを本アップデートに組み込むことは **SISW** の責任であり、当該本アップデートを適用するのはお客様の責任となります。

- 1.9 追加的なサービス お客様のサポートレベル又は本サポートスケジュールの範囲外のサービスは、追加的な費用負担で、随時、利用可能となる場合があります。例えば、オンサイトサービス、コンサルティング、お客様のシステムへのインストール及びコンフィギュレーション、エンドユーザートレーニング、カスタムプログラミング、及びその他のサービスは本契約に含まれていないが、SISW との別途契約に基づき、追加費用ベースで、利用可能となるものとします。
- 1.10 第三者ソフトウェア SISW は、第三者ソフトウェアが、関連するドキュメンテーションに従って Camstar Enterprise ソフトウェアと連動して機能することのみを保証します。SISW は、お客様による第三者ソフトウェアのその他の使用を、これがスタンドアロン製品であるか、Camstar Enterprise ソフトウェアと連動しているかに関わらず、検証していないものであり、保証しません。SISW は、第三者ソフトウェアと Camstar Enterprise ソフトウェアの相互運用性についてお客様を支援することはできませんが、SISW は、第三者ソフトウェアをサポートする義務を一切負いません。

2. 契約期間

- 2.1 お客様は、当初年間保守期間につき、サポートサービスを購入することができます。その後、当初期間又は更新期間が満了する 60 日以上前に相手方に対して解除の旨を書面で通知して一方当事者が解除しない限り、保守サービスは連続して 1 年間毎に自動的に更新されます。SISW は、現行期間が満了する 60 日以上前にお客様に対して書面で通知することにより、更新期間の本件ソフトウェア保守料金を調整することができます。お客様が本契約期間中追加的な本件ソフトウェアのライセンスを購入した場合、SISW は、当初の本件ソフトウェアの保守期間及び請求サイクルと同じになるように、追加の本件ソフトウェアの年間保守料金の比例配分を行います。
- 2.2 お客様の本所在地のための保守サービスの購入は、当該本所在地での使用のためにライセンスされた Camstar Enterprise ソフトウェアモジュール全てのサービスを購入することを条件とします。お客様が保守を更新しなかった又は解除した場合で後に保守を再開することを希望するとき、お客様は、バックメンテナンス料金全てに加え当該料金の 25% に相当する金額を、Camstar Enterprise ソフトウェアを現行のリリースまでアップデートするために必要なその他の費用に加えて支払うものとします。

3. お客様の義務

SISW は、以下の条件全てが、本サポートスケジュールが有効の間常時満たされていない限り、サポートサービスを提供する義務を負いません。

- 3.1 技術連絡担当者 お客様は、常時、技術知識豊富かつ訓練を受けた従業員をその指定技術連絡担当者として少なくとも 2 名用意するものとします。
- 3.2 アクセス及びデータ お客様は、Camstar Enterprise ソフトウェアを実行させているお客様コンピュータシステムに安全なリモートアクセスを SISW に提供するものとします。当該アクセスのために使用されるアクセスプロトコール及びパスワードは、各当事者の技術連絡担当者によって随時決定されます。お客様は、SISW の合理的な要求があった場合、サポートサービスを提供するためにお客様のデータのコピーを SISW に対し提供するものとします。