

## 組み込みソフトウェア 製品固有保守サービス条項

本組み込み製品固有の保守サービス条項(以下「EMB-EPS 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、「EMB-EPS」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 EMB-EPS 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 EMB-EPS 保守条項に適用されます。
  - (a) 「参照プラットフォーム」とは、サポート対象のハードウェア及び/又はホスト環境を意味します。
  - (b) 「目標応答時間」とは、SISW がエラーを受けた時点で開始し、SISW がそれを受けた旨を確認した時点で終了する期間を意味します。
  - (c) 「目標解決時間」とは、SISW が再現可能なテストケースを受けた時点で開始し、SISW がお客様に回答した時点で終了する期間を意味します。
2. **前のバージョンの保守** SISW は、SISW のサポートセンターでの各メジャーリリースの開始日から 5 年間(「サポートライフサイクル」)にわたり、EMB-EPS 製品を積極的にサポートします。すべてのポイントリリースは、関連メジャーリリースのサポート期間を引き継ぎます。一般的に、4 年間及び 5 年間のサポートライフサイクルにおけるサポートは下記の S1 として定義されるエラーのみで構成されます。
3. **セキュリティ更新(CVE の監視)** SISW は、EMB-EPS の Linux 製品に適用されるコンポーネント及び構成に関する共通脆弱性識別子(「CVE」)に対するさまざまなソースを定期的に監視するものとします。SISW は National Vulnerability Databases (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>)のクリティカルな CVE の定義(スコアが 9~10 の CVE がクリティカル)からの CVSS v3.0 レーティングを使用しています。SISW は以下のセキュリティ更新を提供するものとします。(i)選択した非クリティカルな CVE の累積的ポイントリリース、及び(ii)選択したクリティカルな CVE の非累積的ポイントリリース。これらのすべてのリリースは、電子的な顧客サポートシステムを介して、関連コミュニティにより特定されたセキュリティ更新のリリースから合理的な期間内に入手できるものとします(脆弱性の重大度に応じて)。
4. **エラー修正**
  - 4.1. **資格** エラー修正を受けるには、報告されたテストケースが SISW の参照プラットフォーム上で再現可能でなければなりません。また SISW は、SISW のエラー解析が実施できるように、お客様から必要なすべての情報を受ける必要があります。この情報には以下が含まれますが、これらに限定されません。
    - エラーの詳細な説明
    - サポート対象のハードウェア上のエラーを再現するための情報
    - 対象の製品プラットフォーム上のシステムソフトウェアに関する入手可能な記録又はトレース
    - エラーが発生した対象システムに対応するハードウェア及びソフトウェアバージョンに関する情報

#### 4.2. エラーの重大度、目標応答時間及び目標解決時間

エラーは SISW の合理的な裁量により、4つのカテゴリに分類されます。

重大度	影響
S1	システムがダウンし、機能しない。回避策が利用できない。
S2	システムが十分に機能していないが、一部の機能は使用できる。回避策が利用できない。
S3	システムが劣化しているが、ほとんどは機能している。回避策が利用できる。
S4	軽微

エラーがサポート担当者に報告されると、以下の目標応答時間と目標解決時間が適用されます。

重大度	目標応答時間	目標解決時間
S1	2 営業日	2 営業日
S2	2 営業日	10 営業日
S3	2 営業日	商業上合理的な努力
S4	2 営業日	SISW の裁量による

#### 4.3. 応答のタイプ お客様がエラー修正を受ける資格がある場合、SISW は当該のエラーを評価し、以下に指定する応答タイプに従ってお客様に回答します。

- 修正、回避策、又はその両方のスケジュールを提案する
- エラーが再現できず、より詳細な情報を必要とする
- 非エラー及び理由の論理的根拠
- 機能強化要求
- 重複
- 修正しない