

IBS QMS 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「IBS QMS 修正条件」という。）は、IBS QMS ソフトウェア（以下「IBS QMS 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、IBS QMS 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。

1. ソフトウェア保守条項

1.1 技術アップグレード

(a) アップデートとの本件ソフトウェアの互換性

IBS QMS リリース計画には、正式なメジャーリリースの日付から最大 3 年間についての本件ソフトウェアの前バージョンとの互換が含まれます。

(b) バージョン保守期間

IBS QMS は、本件ソフトウェアの最新の各メジャーリリースについて、正式なバージョンのリリース日から 1 年間、保守を提供するものとします。

1.2 サービスレベル契約

(a) 要件

サービスレベル契約に定める義務を果たす SISW の義務は、お客様が以下の要件を果たすことを条件とします。

- お客様が使用する本件ソフトウェアのメジャーリリースが、SISW が定める保守期間内にあること、お客様が一次レベルサポートを定め、運用し、且つ、これが IBS QMS 二次レベルサポート用の中央インターフェイスを構成していること。
- お客様が提供する一次レベルサポートにより、本件ソフトウェアについて、不具合のない運用環境が確保されていること。

(b) お客様による一次レベルサポート

お客様が提供する一次レベルサポートは、お客様のサポート及びホットラインチームが直接に対象とするサポート及びホットライン活動として定義されます。それぞれの場合において、一次レベルサポート（この場合は、特に主要ユーザー及びシステム管理者）は、本件ソフトウェアのシステムに関するユーザーの問合せ及び問題が、可能な限り、まずはお客様自身の解決案をもって対応され、解決されることにつき、責任を負うものです。お客様の一次レベルサポートは、IBS QMS サポートセンターとのインターフェイスを構成します。お客様の一次レベルサポートには、特に以下のものが含まれます。

- お客様の責任範囲内に該当する管理上の問題の解決
- 本件ソフトウェアが使用する IT インフラ（例えば、ネットワーク、サーバー）に起因する問題の解決
- ユーザーに起因する運用上のエラーの場合における支援
- ユーザーの理解不足の場合における支援
- 以下に関する通常のシステム管理
 - データベース
 - ネットワーク
 - ハードウェア、接続装置

(c) IBS QMS サポートセンター

お客様の一次レベルサポートより生じる問合せは、本契約に規定する定義及び手続きに従い、IBS QMS サポートセンターが処理するものとします。IBS QMS サポートセンターは、以下のサービスを提供するものとします。

- 本件ソフトウェアに関する特定及び技術的な質問に対する回答における電話サポート
- 本件ソフトウェア内で生じる問題の分析
- 本件ソフトウェア内のソフトウェアエラーの除去
- 誤ったコンフィギュレーションの修正
- コンフィギュレーションに関する疑問の場合における支援

SISW より購入した第三者ソフトウェアに関する問合せ又は問題解決の支援のための IBS QMS サポートセンターの対応は、制限される場合があります。この場合、当該第三者ソフトウェアのサポートの条件が明確に言及されます。

(d) IBS QMS サポートレベル及びサポート時間

IBS QMS サポート時間は、お客様が選択する IBS QMS サポートレベルに応じて異なります。異なる IBS QMS 製品に異なる IBS QMS サポートレベルが利用可能です。

- CAQ Professional、CAQ Automotive、PRISMA、CALVIN 及び SINIC::CAQ のためのスタンダード、シルバー及びゴールドレベル
- CompliantPro、QSi のためのスタンダードレベル

異なる IBS QMS サポートレベルについてのサポート時間は、以下の図に示す通りです。示されている時間は、ドイツを担当 IBS QMS サポートハブとするお客様については中央ヨーロッパ時間/中央ヨーロッパ夏時間 (CET/CEST)、またアメリカを担当サポートハブとするお客様についてはグリニッジ標準時-4 時間 (GMT-4) と解釈されます。

CAQ Professional及びAutomotive、PRISMA、CALVIN、並びにSINIC::CAQ:									CompliantPro、QSi:						
		月	火	水	木	金	土	日		月	火	水	木	金	
00.00 - 06.00		ゴールド					ゴールド			08.30 - 18.00	スタンダード				
06.00 - 08.00		シルバー													
08.00 - 17.00		スタンダード													
17.00 - 22.00		シルバー													
22.00 - 24.00		ゴールド													

優先度 A のサポートの問合せ（下記第 2.7 項の分類を参照。）のみが IBS QMS サポートレベルがシルバー及びゴールドにおいて処理されるものとします。

(e) 対応時間

対応時間は、IBS QMS サポートレベル（スタンダード、シルバー、ゴールド）の中でお客様と合意したサポート時間に応じて異なります。例えば、お客様が IBS QMS CAQ 製品について IBS QMS サポートレベルで「スタンダード」（CET/CEST で 8:00-17:00）を選択し、合意された優先レベル及び対応時間 4 時間として、サービスレベルオーダーが 17:00 に出された場合、問題解決手続きは、最も遅い場合で翌日の 12:00 に開始することとなります。

(f) 問題解決の目標時間

SISW が定める問題解決のための目標時間は、潜在するエラーの優先分類及びお客様が各 IBS QMS サポートレベルについて選択したサポート時間に応じて異なります。IBS QMS サポートレベルについてお客様

が選択したサポート時間に該当する時間のみが、問題解決手続きの目標時間の算定に用いられます。IBS QMS はここに、希望されている目標時間内での問題解決についての保証を明示的に否認します。これは、特に、お客様又は第三者サプライヤーの積極的な関与を必要とする問題について、適用されます。上記にかかわらず、IBS QMS は、お客様に対して問題について即時且つ直接的な解決を提供すべく常に努めるものとします。

(g)優先分類

問題の種類及び優先分類別によるエラーの詳細の分類は、以下に定めます。

問題の種類	優先分類	結果／影響
システム停止	A	ソフトウェアシステムが停止している、又は重大なシステム障害が存在。 生産能力のあるアプリケーションの使用不可。 回避策での対応不可。
機能制限	B	ソフトウェアシステムに機能制限の兆候あり。ソフトウェアシステムの限定的な使用が可能。 回避策で対応可能。
若干の機能制限	C	ソフトウェアシステムに若干の機能制限の兆候あり。

サービスレベル指示が出された時点で、問題の種類に基づきサービスレベル指示の優先分類がSISW により決定されます。お客様が上に掲載するものとは異なる優先分類を希望した場合、それについては IBS QMS サポートセンターと合意する必要があります。その後、合意された優先分類がサービスレベル指示に割り当てられるものとします。

(h)本件ソフトウェアシステムへのオンライン接続

(i) 正確な分析及びエラーの除去にはお客様の本件ソフトウェアシステムへのアクセスが必要です。このアクセスを得るため、IBS QMS は、本件ソフトウェアへの各アクセス権（読み出し及び書き込みの権利）付きのVPN 接続を必要とするものとします。IBS QMS サポートセンターは、契約締結時に必要な接続データ及びパスワードについて連絡を受けるものとします。関連する生産、テスト及び統合システムについて適切なアクセスが付与される必要があり、これには、一般に以下のものが含まれます。

- データベースサーバー
- アプリケーションサーバー
- ファイルサーバー

本契約に定める対応時間及び問題解決時間は、オンライン接続機能を条件としてのみ適用されるものとします。お客様は、必要に応じて、IBS QMS サポートセンターにデータベースエクスポート機能を提供するものとします。

(ii) ソフトウェアシステムにオンライン接続が存在しない場合、IBS QMS サポートセンターが提供する必要なサービスはすべて、お客様の施設において実施されるものとします。これによる現地工数並びに移動時間及び費用は、その時点で有効な IBS QMS 条件に従って請求されるものとします。

(i) 特殊サービス

指導不足などに起因するコンサルティングの増加の要求により生じたIBS QMS サポートセンターの特別な高い需要（例えば、お客様の一次レベルサポートの一時的な利用不能に起因するもの。）がある場合に、SISW は、合意された種類のサポートの範囲を超えた契約締結に関して、お客様と交渉する権利を留保します。この場合、SISW は、お客様に連絡の上、適切な提案を行うものとします。

(j)処理時間及び料金

CAQ Professional、CAQ Automotive、PRISMA、CALVIN 及び SINIC::CAQ¹

IBS QMS サポートレベル	対応時間	優先分類	問題解決の目標時間
スタンダード	4 時間	A	8 時間
	2営業日以内	B	15営業日以内
	2営業日以内	C	20営業日以内
シルバー	4時間	A	8時間
ゴールド	4時間	A	8時間

¹営業日 = 月曜から金曜。ドイツ（ラインラント＝プファルツ州）の法定休日を除きます。

CompliantPro, QSi²

IBS QMS サポートレベル	対応時間	優先分類	問題解決の目標時間
スタンダード	4 時間	A	8 時間
	2 営業日以内	B	15 営業日以内
	2 営業日以内	C	20 営業日以内

²営業日 = 月曜から金曜。米国（マサチューセッツ州）の法定休日を除きます。