

# XHQソフトウェア

## 製品固有の保守サービス条項

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、本契約に定義されている意味を有します。以下に追加の定義が、本XHQ保守条項に適用されます。

- (a) 「インシデントレポート(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取りと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。
- (a) 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** 次のサポートレベル、及び対応する応答時間が利用可能です。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。

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(15～1 GMT)
- ・ 欧州(8～17 GMT)
- ・ アジア(1～10 GMT)

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。

- ・ 米国(北米・中南米)
- ・ ドイツ(欧州)
- ・ シンガポール(アジア)

例えば、北米・中南米では、対象は、午前7:00～午後5:00、太平洋標準時、月曜から金曜となります。米国の祝日を除きます。

(b) **シルバーサポートサービス**: 技術サポートは1日24時間、月曜～金曜に提供されます。

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
- ・ 欧州
- ・ アジア

対象範囲の毎週の開始/終了時間は、各対象ゾーンの以下の国の現地時間に従います。

- ・ カリフォルニア/米国(北米・中南米)
- ・ ドイツ(欧州)
- ・ シンガポール(アジア)

例えば、北米・中南米では、対象は、日曜深夜から金曜深夜まで、太平洋標準時となります。

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

次の表に、インシデント優先度クラスに基づいた、使用可能なサポートレベルの応答時間を示します。SISWIは、下に示す応答時間に適合するため、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
ブロンズサポートサービス	2時間	8時間	48時間	96時間
シルバーサポートサービス	1時間	4時間	8時間	48時間
ゴールドサポートサービス	1時間	4時間	8時間	48時間

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SISWI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) SISWI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SISWI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) 本契約及び本XHQの修正に基づくお客様の義務の不履行