



Dassault Systèmes

カスタマー・サポート・サービス
- ライセンシーのためのサポート・ポリシー -

バージョン 2.4
ブランド直販

WW Customer Support
PLM Solutions
DASSAULT SYSTEMES
10, Rue Marcel DASSAULT
78140 Vélizy Villacoublay – FRANCE


使用許諾プログラムの サポート・サービス・ポリシー

本書は、Support Service Policies for Licensed Programs (Date: October 10, 2010)の内容を、お客様の参考のため日本語に訳したものですので、お客様による第三者への開示は許可されておられません。また、本書は一切法的効力を有せず、英文による Support Service Policies のみが効力を有するものとします。ダッソー・システムズ株式会社は、本書に含まれる日本語訳の正確性又は完全性について一切責任を負いません。

日付: 2012年12月10日

目次

1	概要.....	5
2	貴社の本契約において提供されるサポート・サービス.....	5
2.1	概要.....	5
2.2	ポートフォリオの詳細内容.....	5
2.2.1	SECURE.....	5
2.2.2	ADVANTAGE.....	6
2.3	延長サポート期間のオプション・サポート・サービス.....	8
2.4	サステイニング・サポート期間のオプション・サポート・サービス.....	8
2.5	追加のサポート・サービスの購入方法.....	8
3	貴社のサポート・サービスの問い合わせ窓口.....	8
3.1	サポート・プロセスの概要.....	8
3.2	DS サポート・チームの役割.....	9
4	DS サポート・チームへの問い合わせ方法.....	9
4.1	DS サポート・チームへの問い合わせの前提条件.....	9
4.2	サービス・リクエストの提出とトラッキング.....	10
5	貴社のサービス・リクエストへの回答のタイミング.....	11
5.1	緊急度の把握.....	11
5.2	イニシャル・レスポンス・タイム の目標.....	11
5.3	サービス・リクエストの解決目標.....	11
5.4	インシデントのエスカレーション.....	13
6	サポート・サービスの復活.....	14

	Dassault Systèmes カスタマー・サポート・サービス - ライセンシーのためのサポート・ポリシー -	バージョン 2.4 ブランド直販
--	--	---------------------

定義

本契約とは、**ライセンシーが使用許諾プログラム**を発注した際に準拠した使用許諾契約を意味します。

当社又は **DS** とは、フランスの 10, rue Marcel Dassault, 78140 Velizy-Villacoublay に登録されるフランスの株式会社である Dassault Systèmes SAS を意味します。

修正とは、ソフトウェア、又はドキュメントの変更によって、**ライセンシー**に提供されたソリューションを意味し、提供可能な範囲において、新規のリリース、修正されたドキュメンテーション、又はメンテナンス・デリバリー若しくはメディアの形で提供されます。

CRITSITとは、重大な状況 (CRItical SITuation)、という意味です。**CRITSIT** プロセスとは、**Defect**に関するサービス・リクエストの正式なサポート・プロセスの一環として、**DS グループ企業**の経営陣による対応を求めるためにエスカレーションし、**サービス・リクエスト**の状況の認識と解決を加速するためのプロセスです。**ライセンシー**が、本番運用前、本番運用、又は展開フェーズ (本番運用の観点から) にあり、**ライセンシー**の業務に多大な影響を及ぼす **Defect** が存在する場合、迅速な解決が求められます。

Defect (又は、「エラー」) とは、ドキュメンテーションに記載される**使用許諾プログラム**の性能における実質的な機能不良であって、適用されるサポート・ポリシーに従って報告され、**DS** が再現可能なものを意味します。

ドキュメンテーションとは、いかなるときにおいても、**使用許諾プログラム**と関連して使用するために**DS**が提供する、形式又は媒体の如何を問わない、現行のユーザー・ドキュメンテーションを意味します。

DS グループ会社とは、Dassault Systèmes、又は DS子会社を意味します。

DS 子会社とは、Dassault Systèmesが直接又は間接に (i)発行済み株式又は持分の過半数を保有し、又は、(ii)経営陣を指名する権限を有する法人を意味します。

技術的専門家で構成される **DS サポート・チーム**は、**ライセンシー**が発行した**サービス・リクエスト**の種類に応じ、**DS グループ会社**内で複数の組織によって編成される場合があります。**DS サポート・チーム**は、Dassault Systèmes の**使用許諾プログラム**に関連する全ての**サービス・リクエスト**の受取、フィルタリング、対応等の責任を有します。

DS 研究開発部門とは、全てのブランドと**使用許諾プログラム**を対象とする組織であり、Dassault Systèmes の新しい**使用許諾プログラム**の開発とメンテナンス・デリバリーの提供 (**Defect** の修正) を担当しています。

延長サポート期間とは、所定のリリースに対し該当する場合に、当該リリースの**フル・サポート期間**の終了時に開始され、**延長サポート**の申込日に**DS**が**ライセンシー**に提示した日程をもって終了する期間を意味します。所定リリースの**延長サポート期間**の存続期間についてはこちらをご覧ください：www.3ds.com/support/support-policies/lifecycle-policy/。

フル・サポート期間とは、所定のリリースに対し、当該リリースが一般提供された時点で開始し、**DS**が各リリースに関し決定した日程をもって終了する期間を意味します。所定リリースの**フル・サポート期間**の存続期間についてはこちらをご覧ください：www.3ds.com/support/support-policies/lifecycle-policy/。

イニシャル・レスポンス・タイムとは、**ライセンシー**が **DS サポート・チーム**に初めて**サービス・リクエスト**提出した時点から、**DS サポート・チーム**によって当該**サービス・リクエスト**に関し**ライセンシー**へ初回の回答が提供されるまでの時間を意味します。**ライセンシー**に対するトラブル・シューティングの第一ステップである初回のフィードバック、及びインシデントの判定に相当します。



Dassault Systèmes

カスタマー・サポート・サービス - ライセンシーのためのサポート・ポリシー -

バージョン 2.4
ブランド直販

使用許諾プログラムとは、(i)本契約に従いライセンシーが発注し、ライセンシーに提供されるマシンで判読可能な一連の命令又はデータベースで構成され、**DS**、又はそのライセンシーに独占的に帰属するデータプロセッシングプログラム、(ii)関連ドキュメンテーション、(iii)メンテナンス・デリバリー、及び(iv)リリースを意味します。使用許諾プログラムには、使用許諾プログラムの新しいバージョン（アーキテクチャ、ユーザー・インターフェース又はデリバリーモードにおいて著しく異なる後継製品を含む）は含まれません。

ライセンシーとは、「貴社」、「貴社の」とも表現される場合があり、本契約に従い、使用許諾プログラムを許諾された法人を意味します。

LTP とは、あるリリースに特有な契約条件である **Licensed Program Terms** を意味します。その内容は、www.3ds.com/terms/lpt で公表されています。

メンテナンス・デリバリーとは、一般に市場で利用可能となる場合に行われる、主として提供したリリースに関するエラーの修正を含んだ使用許諾プログラムの定期的な引渡を意味します。

Non-Defect とは、使用許諾プログラムに関連し発生するインシデントで、**Defect** と認定されないものを意味します。疑義の回避のため、以下は含まない旨をここに明記します：使用許諾プログラムのトレーニング、使用許諾プログラムのカスタマイズ・バージョンのサポート、新規の使用許諾プログラムやメソドロジーの開発、機能改善リクエスト、将来の使用許諾プログラムのリリースに関する情報、及び詳細なメソドロジーの開発（例：詳細な **API** コンサルティング）。**Dassault Systèmes CAA** プラットフォーム・ツールを使用したカスタマイズ、及び／又は新規アプリケーション開発のサポートは、別途契約に基づき取り決めることが可能です。

プラットフォームとは、使用許諾プログラムを実行することが可能な、第三者のハードウェア・アーキテクチャ、及び／又は第三者のソフトウェア・フレームワークです。プラットフォームは、次の単一、又は複数のハードウェア、及び／又はソフトウェア・コンポーネントを含むことができます。例えば、ハードウェア・アーキテクチャ、オペレーティング・システム（各国語のパラメータ設定を含む）、プログラミング言語、及びフレームワーク、ランタイム・ライブラリ、アプリケーション・サーバー、データベース、及びその他ミドルウェアなどです。**DS** のプラットフォーム・ポリシーは <http://media.3ds.com/support/progdir/> より入手できます。

リリースとは、一般に市場で利用可能となった場合に行われる、使用許諾プログラムの同一バージョン内の定期的なアップデートを意味します。


サービス・リクエストとは、ライセンシーが提出し、**DS** サポート・チームが検証、及び登録する単一インシデントに対する **DS** サポート・ツール（システム保守のため一時的に利用不可となる場合があります）内の単一エントリを意味します。インシデントは、以下の固有の識別子を用いたサービス・リクエスト番号によって特定することができます：
SRnnnnnnnn [「n」は数字]。

サポート・ポリシーとは、本書を意味します。

サポート・サービスとは、本サポート・ポリシーで定義される保守、機能改善、及び／又はその他のサポート・サービスを意味します。

サステイニング・サポート期間とは、所定のリリースに関し該当する場合、当該リリースの延長サポート期間の終了時に開始され、サステイニング・サポートの申込日に**DS** からライセンシーに提示される日程に終了する期間を意味します。

回避策とは、使用許諾プログラムの使用を実質的に損なわずに **Defect** を回避するために変更された使用許諾プログラムの手順やデータの使用方法を意味します。

	Dassault Systèmes カスタマー・サポート・サービス - ライセンシーのためのサポート・ポリシー -	バージョン 2.4 ブランド直販
--	--	---------------------

1 概要

本サポート・ポリシーは、ライセンシーが本契約に従い発注した使用許諾プログラムに適用するサポート・サービスについて説明しています。

貴社の使用許諾契約が、Dassault Systèmes と締結された本契約以外の場合には、該当する使用許諾プログラムに関するサポートのウェブサイト www.3ds.com/support/brand-specific-access/ をご覧ください。

DSグループ会社、又は該当する場合はDSグループ会社によって指定された第三者は、本契約の諸条件に従い、サポート・サービスを提供します。サポート・サービスは、本契約、又はライセンシーが同意した追加のサポート・サービス契約に基づき、ライセンシーによって支払われる全ての料金の継続的な支払いを条件に提供されます。

サポート・サービスは、サポートされている使用許諾プログラムのリリースが、DS によって Qualified、Validated 又は Compatible と記録された (<http://media.3ds.com/support/progdir/>にて記録) プラットフォーム上で実行された場合にのみ利用可能となります。

DS サポート・チームは、高品質なサポート・サービスを提供し本サポート・ポリシーを順守するために合理的な努力を払うものとします。

DS サポート・チームは、<http://www.3ds.com/support/contact-us/>より、貴社のご意見やコメントをお待ちしています。

2 貴社の本契約において提供されるサポート・サービス

2.1 概要

サポート・サービスの内容については、www.3ds.com/support よりご確認ください。

ライセンシーによる関連する契約の締結、及び適用する全ての料金の支払いを条件に、フル・サポート期間中に利用可能となる使用許諾プログラムのサポート・サービスは、以下のいずれかになります：

- **SECURE** : 基本レベルのサポート。

又は、

- **ADVANTAGE** : 貴社を担当するチャンネルで提供され、その際に、該当する使用許諾プログラムとして www.3ds.com/ProductPortfolio で明記されている場合。

フル・サポート期間の終了時には、本書で定義されるとおり、サポート・サービスのオプションの購入が可能な場合があります。

2.2 ポートフォリオの詳細内容

2.2.1 SECURE

事業の成功に向け、**使用許諾プログラム**に対する多大な投資を実施された**貴社**にとって、その投資を保護し、強化するサポートが重要になります。

SECURE パッケージは、**貴社**の PLM 投資を最大限に活かす目的で提供されるサポートの基本レベルとなります。

SECURE パッケージには、以下のサポート・サービスが含まれます:

サービス・リクエストの管理

- Defect 管理

貴社はオンラインによる**貴社**のインシデント（**使用許諾プログラム**の実質的な機能不良に関するインシデントのみ）の提出、そのステータスの確認や**貴社**のサポート・アカウントの管理、さらに**貴社**の全てのインシデントを一元化したビューの作成と、その社内共有が可能です。本オンライン・サービスは、一日 24 時間、週 7 日提供されます（システム・メンテナンスにより一時的に利用不可となる場合があります）。

- エスカレーション手順

貴社が**使用許諾プログラム**において深刻なインシデントに直面された場合、**貴社**のサービス・リクエストは本書の 5.4 項で定義される **CRITSIT** のプロセスに従い、経営陣レベルの対応を求めるためにエスカレーションされ、状況の認識と解決にむけたスピードを加速します。

お客様にご活用いただけるノウハウ

- セルフ・サポートのウェブ・ツール

様々なサポート・ツールと**使用許諾プログラム**に関する情報のためのオンラインのセルフ・サービスへのアクセスが提供されます。本オンライン・サービスは、一日 24 時間、週 7 日、<http://www.3ds.com/support/>よりご利用可能です（システム・メンテナンスにより一時的に利用不可となる場合があります）。

配布とダウンロード

- オンデマンドによるメディア発注と電子ダウンロード

オンデマンドによるメディア発注と電子ダウンロードによって最新の**使用許諾プログラム**のリリースとメンテナンス・デリバリーが**貴社**に提供されます。

2.2.2 ADVANTAGE

使用許諾プログラムを通じた製品イノベーションを促進するにあたり、**貴社**の専門的知識の活用を促進するためのサポートが重要となります。

貴社のユーザーの生産性の最適化を支援するサポート・レベルが **ADVANTAGE** パッケージとなります。

ADVANTAGE パッケージには、以下のサポート・サービスが含まれています:

配布とダウンロード

- オンデマンドによるメディア発注と電子ダウンロード

オンデマンドによるメディア発注と電子ダウンロードによって最新の**使用許諾プログラム**のリリースとメンテナンス・デリバリーを入手できます。

お客様にご活用いただけるノウハウ

- セルフ・サポートのウェブ・ツール

様々なサポート・ツールと**使用許諾プログラム**情報に関するオンラインのセルフ・サービスへのアクセスが提供されます。本オンライン・サービスは、一日 24 時間、週 7 日、<http://www.3ds.com/support/>よりご利用可能です（システム・メンテナンスにより一時的に利用不可となる場合があります）。

サービス・リクエストの管理

- Defect、及び Non-Defect 管理

貴社はオンラインで**貴社**のインシデントの提出、そのステータスの確認や**貴社**のサポート・アカウントの管理、さらに**貴社**の全てのサービス・リクエストを一元化したビューの作成と、その社内共有が可能です。本オンライン・サービスは、一日 24 時間、週 7 日提供されます（システム・メンテナンスにより一時的に利用不可となる場合があります）。


以下は、**Defect** 及び **Non-Defect 管理**の対象外です：機能改善リクエスト、及び詳細なメソドロジーの開発（例：API に関する詳細なコンサルティング）。**使用許諾プログラム**を使ったカスタマイズ、及び／又は新規アプリケーションの開発に対するサポートは、別途契約に基づき提供される場合があります（例：デベロッパー・サポート・オファー）。

- エスカレーション手順

貴社が**使用許諾プログラム**において深刻なインシデントに直面された場合、**貴社**のサービス・リクエストは本書の 5.4 項で定義される **CRITSIT** のプロセスに従い、経営陣レベルの対応を求めめるためにエスカレーションされ、状況の認識と解決にむけたスピードを加速します。

- 一日 8 時間、週 5 日の電話サポート

ADVANTAGE パッケージでは、ローカルの<<サポート・センター>>に月曜から金曜の午前 9 時から午後 5 時の間、電話による問い合わせ（現地の言語によるサポートがある場合を除き、英語での対応となります）が可能です（ただし、主な祝日を除きます。また、時間は**貴社**をサポートするローカルの<<サポート・センター>>の現地時間に基づきます）。

	Dassault Systèmes カスタマー・サポート・サービス - ライセンシーのためのサポート・ポリシー -	バージョン 2.4 ブランド直販
--	--	---------------------

2.3 延長サポート期間のオプション・サポート・サービス

フル・サポート期間の終了に際し、貴社は適用する全ての料金の支払いを条件に、該当する場合、DSが各リリースに対し個別に定めた期間の範囲内で、SECURE又はADVANTAGEサポート・サービスを延長することができます。延長サポート期間中のサービス・リクエストの管理は、本番運用中に発見され、本書の5.4項に詳しく記載されるCRITSITプロセス経由でエスカレーションされるUrgentのDefect管理に限定されます。

2.4 サステイニング・サポート期間のオプション・サポート・サービス

延長サポート期間の終了に際し、貴社は適用する全ての料金の支払いを条件に、該当する場合、DSが各リリースに対し個別に定めた期間の範囲内で、SECURE又はADVANTAGEサポート・サービスを延長することができます。サステイニング・サポート期間中のサービス・リクエストの管理は、Non-Defect管理に限定されます。

2.5 追加のサポート・サービスの購入方法

延長サポート・サービス、又はサステイニング・サポート・サービスを追加のサポート・サービス・パッケージとして契約することを希望される場合は、DSグループ会社の貴社の営業担当にお問い合わせいただくか、又は<http://www.3ds.com/faq-contact/sales/>のウェブ・フォームにご記入ください。

3 貴社のサポート・サービスの問い合わせ窓口

使用許諾プログラムに関する貴社のサービス・リクエストの主要問い合わせ窓口は、DSサポート・チームとなります。

3.1 サポート・プロセスの概要

地域や国によって、現地の言語、及び/又は英語によるDSサポート・チームのサポートが用意されています。DS「サポート・センター」の拠点一覧については、こちらよりご確認ください：www.3ds.com/support/customer-support-centers/。

DSサポート・チームは、南北アメリカ、アジア、ヨーロッパに拠点を置く複数階層で構成される世界規模の組織であり、貴社の合理的な期待を満たすことを目的に、迅速かつ積極的なサポート・サービスを提供します。DSサポート・チームにお問い合わせいただくことにより、貴社のインシデントに対する固有のサービス・リクエスト番号が割り当てられます。本サービス・リクエスト番号は、解決への進捗をトラッキングするのに使用されます。DSサポート・チームはサービス・リクエストを分析し、可能な場合、該当するソリューションを貴社に提供します。しかし、サポートの一次レベルで入手可能な情報よりも詳しい情報が必要なサービス・リクエストについては、DSグループ会社内のサポート組織の適切な担当者に転送されます。サービス・リクエストについて何らかの対応がひとたびなされると、DSサポート・チームは貴社に返答する責任を負うこととなります。

3.2 DS サポート・チームの役割

DS サポート・チームは以下の業務を担当しています:

- 貴社の主要コンタクト窓口;
- 貴社のインシデントの収集;
- インシデントの予備的調査を実施し、既知のインシデントの確認や重複チェックを行う;
- 貴社が使用するリリース・レベルで、インシデントを再現する;
- 適切に、又は可能な範囲で解答、修正、又は回避策を提供する;
- DS サポートのウェブ・ツールに定期的にインシデントの解決の進捗をアップデートする;
- インシデントの解決策を検証し、貴社と共にインシデントの解決に取り組む;
- DS のナレッジベース内の回答、修正、又は回避策を活用する;
- コード解析や修正のために、DS 研究開発部門の関与が必要となる場合、DS サポート・チームは、再現結果を含む、インシデントの分析中に取得した情報を DS 研究開発部門に伝える。

4 DS サポート・チームへの問い合わせ方法


4.1 DS サポート・チームへの問い合わせの前提条件

~~Non-Defect~~ サービス・リクエストを提出されるにあたり、使用許諾プログラムの使用について十分な訓練を受けた、貴社従業員最大 2 名様を、公認担当者としてご指名いただくものとします。

貴社のご要望がある場合、DS は使用許諾プログラムの数に応じ、追加の公認担当者の指名を認める場合があります。

DS サポート・チームにご連絡いただくのに先立ち、貴社の責任において、必ず以下の手順を実施ください:

- https://iam.3ds.com/self_service/login/service/websupport/ にアクセスしていただき、テクニカル・ドキュメントや DS ナレッジベースに回答がないかを検索していただくものとします。
- 回答が見つからない場合は、以下の情報の文書化が必須となります:
 - 使用許諾プログラム (例: CATIA, DELMIA, ENOVIA VPM 等)、モジュール又はモード (例: Detail, Assembly, Part, Structural, Thermal Simulation 等)、及び選択したアプリケーション・メニュー等、インシデントが発生した環境;
 - 貴社のハードウェアの種類とモデル、オペレーティング・システムのバージョン、RAM の容量、スワップ・スペース;
 - メッセージ・ウィンドウ、又はスタート画面で表示される通知;
 - 貴社の使用許諾プログラムのリリース、ライセンス・バージョン、ログイン;
 - DS サポート・チームがインシデントを再現するためのシンプルなシナリオ手順;
 - サービス・リクエストを分析するのに必要となるその他の情報。
- DS に Defect を提出される前に、貴社にて標準仕様のままでインストールされた (カスタマイズを施していない) コンピュータ・ソフトウェアで構成された通常的环境にて、検証作業を行っていただくものとします。当該検証作業は貴社の Defect の調査に必要な項目を明確にすることを意図しておりますので、必ず実施の上、Defect を DS にご提出ください。DS が貴社のサービス・リクエストを分析するために貴社が DS に提供する情報の中に、機密情報と貴社が判断するものが含まれていないことをご確認ください。必要な場合は必ず貴社にて情報やデータのクリーニングを行っていただきますようお願いいたします。

	Dassault Systèmes カスタマー・サポート・サービス - ライセンシーのためのサポート・ポリシー -	バージョン 2.4 ブランド直販
--	--	---------------------

4.2 サービス・リクエストの提出とトラッキング

購入されたサポート・サービスに適用する諸条件に従い、電話、及び/又は、ウェブ経由で**貴社**のサービス・リクエストの提出、及びトラッキングが可能です。

サポート・サービスのウェブサイトのアドレスは以下の通りです：

<http://www.3ds.com/support/>。

サポート・サービスへの電話でのお問い合わせについては、以下のサイトに記述されています：

<http://www.3ds.com/support/customer-support-centers/>。

サポート・サービスの達成度は、**貴社**の全面的な協力如何に懸っています。**貴社**の協力には、**貴社**のコンピュータ・システム、人員（管理職及び一般職のスタッフ）、設備、電力、**使用許諾プログラム**、ならびにサポート・サービスを実施する上で合理的に必要なだと考えられるデータや情報への安全且つタイムリーなアクセスを、**DS グループ会社**に無償で提供していただくことを含みますが、それらに限定されません。

本サポート・ポリシーにしたがってサポート・サービスを実施する上で第三者のソフトウェア、データや情報が必要になる場合、**貴社**は、第三者ライセンサーから適切なライセンス又は権利の提供を確実に受けていただきますようお願いいたします。提供される情報やデータの精度や完全性については、**貴社**が責任を負うものとします。**貴社**はここに、**DS グループ会社**に対し、当該情報やデータを、サポート・サービスを実施するために使用することを許諾するものとします。**貴社**は、サポート・サービスの達成度が、**貴社**から提供される当該情報やデータの精度や完全性に左右されることを認識し、同意するものとします。**貴社**は、サポート・サービスの実施によって、影響、改変、修正又は破壊されるか、さもなければインパクトを受ける可能性がある、すべてのデータ、プログラム、ソフトウェア及び/又は情報について、最新且つ完全なバックアップを維持するものとします。**貴社**は、**貴社**から提供された資料、情報又はデータが第三者の特許、著作権又は商標権の侵害に当たる、又は、第三者の秘密情報、専有情報又は営業秘密の不正使用に当たる、という主張に基づくいかなる請求行為からも**DS グループ会社**を防御、免責、並びに補償するものとします。

貴社には、ご依頼されたサービス・リクエストに応じて実施したサポート・サービスの解決策を速やかに検証し、検証終了後に当該サービス・リクエストを解決済みとしてクローズしていただくものとします。**DS サポート・チーム**からこの一連の作業の要請を受けられた際は、規定の期間内に、その要請に応じていただきますようお願いいたします。なお、万が一、**貴社**の方でその要請に応じていただけなかった場合は、通告を 2 回出した後に、当該サービス・リクエストは自動的に解決済みとしてクローズされます。

5 貴社のサービス・リクエストへの回答のタイミング

5.1 緊急度の把握

DS サポート・チームにサービス・リクエストを提出していただくにあたり、インシデントが**貴社**の日常業務に及ぼす影響度に応じたサービス・リクエストのレベル認定のご提案をお願いしています。

緊急度に応じた、以下の4つのレベルが設定されています:

- **Urgent:** 使用許諾プログラムが使用できず、業務に深刻／重大な影響を及ぼしている。さらに**回避策**が存在しない。
- **High:** 使用許諾プログラムは使用できるが、インシデントによって業務に深刻な制限が加えられている。**回避策**が存在する。
- **Medium:** 単一、又は複数の機能に部分的制約があるなかで、**使用許諾プログラム**が使用できる状態。しかしこれらの制約は**貴社**の業務に深刻な影響は及ぼしていない。
- **Low:** インシデントが**貴社**の業務に全くあるいはほとんど影響を及ぼさない。あるいはインシデントを避ける方法が発見されている状態。

貴社のサービス・リクエストとその緊急度に関するレベル認定のご提案を **DS** サポート・チームが受領後、**DS** サポート・チームはその内容を確認します。**DS** サポート・チームがサービス・リクエストのレベル認定の最終判定を下す前に、**貴社**と協議を行う場合があります。

5.2 イニシャル・レスポンス・タイムの目標

DS サポート・チームは、**貴社**のサービス・リクエストに対応するため、確認された緊急度に応じ、以下の通り、商業的に合理的な努力を怠るものとしません。しかし、このことにより、報告されたサービス・リクエストの修正や解決の義務を負うわけではありません。

緊急度	イニシャル・レスポンス・タイム
Urgent	2 営業時間
High	4 営業時間
Medium	8 営業時間
Low	2 営業日

5.3 サービス・リクエストの解決目標

メンテナンス・デリバリーによって、**貴社**の **Defect** の修正を含む可能性のある修正コードが**貴社**に提供されます。

DS はサービス・リクエストを分析し、緊急度に応じ、対応を判断します。

- サービス・リクエストが「Defect」として認定され、「urgent」レベルと判断された場合、DS グループ会社の判断する期間に応じ、提出されたリリース、又は将来的なリリースにおいてメンテナンス・デリバリーが作成され、貴社に提供される場合があります。なお、サービス・リクエストは、将来的なリリースでの計画を指定したクロージング・コードによる修正の延期をもって解決済みとさせていただく場合があります。
- サービス・リクエストが「Defect」として認定され、「High」、「Medium」、又は「Low」レベルと判断された場合、DS グループ会社は、将来的なリリースまで、メンテナンス・デリバリーを延期する場合があります。なお、サービス・リクエストは、将来的なリリースでの計画を指定したクロージング・コードによる修正の延期をもって解決済みとさせていただく場合があります。

いかなるインシデントについても、一度サービス・リクエストが作成されると、緊急度に応じ Defect と認定された全てのサービス・リクエストを DS グループ会社が判断した期間内において解決するために、DS 研究開発部門の適切なチームが商業的に合理的な努力を図るものとします。しかし、このことにより、報告されたインシデントを修正、又は解決する義務が生じるわけではありません。

5.4 インシデントのエスカレーション

以下に示される重大な状況においてのみ、**DS サポート・チーム**は**貴社**にインシデントのエスカレーション手続きの仕組みをご案内いたします。

本仕組みは **CRITSIT** といいます。**CRITSIT** プロセスは、4.2 項に記載のアクセス方法を通じ、電話、及び／又はウェブで手続きを開始できるエスカレーションプロセスです。**CRITSIT** は、経営陣による対応を求めするためにエスカレーションし、状況の認識、及び解決スピードを加速するために実施されます。

重大な状況 (**CRITSIT**) とは、展開、及び／又は本番運用における深刻なインシデントを指します。主要機能が適切に動かず、一切の代替手段が存在しない状況です。

状況が **CRITSIT** として認定される可能性があるとお考えの場合は、**DS サポート・チーム**に対し関連するリクエストをご提出ください。**DS サポート・チーム**は、状況を検証し、該当する場合は適切なプロセスを適用します。

以下の条件の全てが満たされた場合にのみ、修正のためのメンテナンス・デリバリーが提供されます:

- **貴社**が展開、及び／又は本番運用フェーズにある場合
- **DS サポート・チーム**によって **Defect** と認定された **Urgent** のサービス・リクエストに対し、一切の**回避策**が存在しない場合;
- **DS サポート・チーム**が推奨する、修正を含んだ**使用許諾プログラム**のバージョン又はリリースの使用を、**貴社**が拒否した場合;
- **CRITSIT** は以下の **Defect** タイプに分類されます:
 - データの破損
 - データの完全性
 - 重大な故障
 - 重大な後退 **Defect**
 - 標準メソドロジーにおける重大なインシデント
- **貴社**のサポート組織によってインパクト解析が実施され、修正によって**使用許諾プログラム**の不安定化を招く重大なリスクが存在しない、と結論付けられた場合。

サービス・リクエストのイニシャル・レスポンス・タイム目標は、5.2 項で参照される緊急度「urgent」に該当します。

5.2 項に記載のイニシャル・レスポンス・タイムに加え、**DS サポート・チーム**は**貴社**のサービス・リクエストへの対応と、修正のためのメンテナンス・デリバリーの提供について、商業的に合理的な努力を講じます。

6 サポート・サービスの復活

ライセンシーは、次の条件にしたがって LPT に定義される PLC/ALC 又は TBL/ALC 価格構成に基づいて注文された使用許諾プログラムのサポート・サービスを解約することができます。

(i) ライセンシーが、DS に、少なくとも 30 日前に予告通知をすること。

(ii) 当該解約は、ライセンシー、DS 及びその他の DS グループ会社の間で締結され効力を有するライセンス契約にしたがってライセンシーが保有する当該使用許諾プログラムの全ライセンスに関連するサポート・サービスに適用されること。

前の文章で記述された全てのライセンスの場合において、(x) ライセンシーは該当する使用許諾プログラムに関連するサポート・サービス料金を支払う義務を負わず、(y) ライセンシーは、DS に対し、ライセンシーによってインストールされた最新の使用許諾プログラムのリリースのコピーを除いた全ての使用許諾プログラムのリリースのコピーが、全て適切に破棄又は DS に返却されたことを書面によって正式に証明し、(z) 当該使用許諾プログラムについてのサポート・サービスは、通知後 30 日間の満了をもって終了するものとします。DS は、必要な場合にライセンス・キーを提供すること以外には、かかるライセンスのサポートに関し、サービス提供義務又はリリースの引渡義務を負わないものとします。

ライセンシーは、サポート・サービスを復活することができます。但し、ライセンシー、DS 及びその他の DS グループ会社の間で締結され効力を有するライセンスにしたがってライセンシーが保有する使用許諾プログラムの全ライセンスについて復活がされる場合であって、ライセンシーが、サポート・サービスの終了日からサポート・サービスの復活日までの間のサポート・サービスについて支払うはずであった全ての料金、及びサポート・サービスの終了日からサポート・サービスの復活日までの間のサポート・サービスについて支払うはずであった当該料金の 50%を復活手数料として、支払うことが条件となります。