

# opentext™

The Information Company™

## OpenText Protect

ソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブック

Protect、Protect Anytime および Protect Anywhere プログラム

### 1.はじめに

Open Text Corporation (オープンテキスト株式会社) のOpenText (OT) Protect Software Maintenance Program (OpenText (OT) Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) による。本ハンドブックは、お客様のサポートご利用時のために作成されたポリシーおよびプロセスについてご説明します。お客様のOTソリューションへの投資を最大限に活用するためのガイドとして本書をご利用ください。

OT Protect Software Maintenance Program Handbook (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブック) (以下「Handbook (ハンドブック)」) は、OTからライセンスを受けたサポート対象OTソフトウェアのために提供されるOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) のサービスについてご説明します。当社は、組織が自社のビジネスニーズに応じてサポート範囲を拡張できる有料の拡張サポートプログラムも提供しています。これらは、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) に現在ご加入頂いているお客様もご利用頂けます。本ハンドブックのセクション6をご参照ください。

詳細については、<http://www.opentext.com/support>をご参照ください。また、これらの追加プログラム資料については担当のサポートオフィスにお問い合わせください。

## 1.1 定義

「Additional Program (追加プログラム)」とは、有料の拡張プログラムのことを言います (本書のセクション6に記載)。

「Classification (分類)」または「Classify (分類する)」とは、OT指定のSupport Request (サポートリクエスト、SR) の優先順位のことを言います。

「Covered Software (対象ソフトウェア)」とは、本ハンドブックおよび提供された、もしくは利用可能なすべての文書に基づいてメンテナンスサービスが提供されるライセンスを受けたソフトウェアのことを言います。

「Customer Service Portal (カスタマサポートポータル)」とは、OT Protectにご加入いただいているお客様が利用できるOTのサポート関連のリンクおよびOTオンラインアクセスポイントのことを言います。

「Current Maintenance (カレントメンテナンス)」 - バージョンのリリース日からの規定された期間で提供されるサポートで、以下の内容が含まれます:

- ・ 無制限のSupport Request (サポートリクエスト) の提出)
- ・ Service Pack (サービスパック) および/またはProduct Patch (製品パッチ)
- ・ 拡張または新機能のリクエストおよびError (エラー) の報告が可能
- ・ Customer Service Portal (カスタマサポートポータル) (Documentation (ドキュメント)、技術記事、ディスカッションフォーラム、ウェビナー、およびイベント) へのアクセス
- ・ お客様への有効なソフトウェアメンテナンスおよび年間保守更新のご案内

「営業日」とは、月曜日から金曜日の 5 日間 × 8 時間です。地域およびOTの法で定められた祝日を除きます。

「Dedicated Support (専任サポート)」とは、メンテナンス期間またはSRがある期間にお客様専任として指名されたOTサポートが、電話会議またはインターネットでのセッションに参加し、お客様のメンテナンス活動を支援する遠隔またはオンサイトの支援のことを言います。

「Documentation (ドキュメント)」とは、適用される標準OT製品の納入日より有効となる、OTによって作成された、OTのエンドユーザが一般に利用可能なユーザーガイド、操作マニュアル、およびリリースノートのことを言います。

「Error (エラー)」とは、該当する場合、当該のCovered Software (対象ソフトウェア) のためのDocumentation (ドキュメント) と実質的に一致するCovered Software (対象ソフトウェア) の検証および再現が可能な障害のことを言います。

「Error Corrections (エラー修正)」とは、修正プログラムによって実施される作業のことを言います (例えば、Update (アップデート)、Product Patch (製品パッチ)、Workaround (ワークアラウンド)、またはバグの修正などによるもの)。

有効期限とは、期間の終了、更新しなかったこと、またはその他の終了原因を問わず、契約期間の終了を意味します。

「Initial Term (初回契約期間)」とは、Start Date (開始日) から始まる12カ月のことを言います。

「Live Chat (ライブチャット)」とは、OTサポート担当者からのクイックガイダンスへのCustomer Service Portal (カスタマサポートポータル) 経由のオンラインアクセスのことを言います。

「Optional Coverage (サポートオプション)」とは、お客様が加入したOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の適用範囲外のサポートプログラムまたはサービスのことを言います。

「OT」とは、該当する場合、Open Text Corporation (オープンテキスト株式会社) およびその子会社/関連企業のことを言い、本 OT Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムハンドブックに記載されているメンテナンスおよびサポートサービスを提供いたします。

「Product Patch (製品パッチ)」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) のError (エラー) を修正するための追加のソフトウェアプログラムのことを言います。

「Points of Contact (お問い合わせご担当者)」または「POC」とは、OTサポートチームに直接問合せをするために任命された1人以上のお客様の従業員の方を言います。

「Production Mode (本番環境)」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) が付属するDocumentation (ドキュメント) によって意図された通り、事業またはサービス業務の一部としてお客様のユーザーによって使用されることを言います。Production Mode (本番環境) には、開発、品質保証、デモ、テスト、ステージング、またはトレーニング環境は含まれません。

「Release (リリース)」とは、完成してリリースされたソフトウェアのバージョンのことを言います。

「Resolution (解決)」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) がDocumentation (ドキュメント) に従って動作するように必要な対策を取ることを言います。これには、新しいWorkaround (ワークアラウンド) の作成または既存のWorkaround (ワークアラウンド) (商業的に合理的と判断し、OTが恒久的な修正をする場合) またはProduct Patch (製品パッチ) の適用が含まれる場合がありますが、それに限定されません。

「Response Time (レスポンスタイム)」とは、Support Request (サポートリクエスト) がOTによって受信された時点から、技術認定を受けたOTのメンバーがSupport Request (サポートリクエスト) のResolution (解決) を達成するために必要な作業を開始する目的でお客様に連絡するまでの時間のことを言います。SRのためのレスポンスタイムは、SRのClassification (分類)、お客様が加入されているOTサポートプログラム、およびSRが営業時間帯のいつOT

に提出されたかによって決定されます。

Service Pack (サービスパック)」とは、Product Patch (製品パッチ) および/またはUpdate (アップデート) をまとめたもののことを言います。

「Standby Support (スタンバイサポート)」とは、お客様の計画されたメンテナンス活動の支援のための専門知識を持つ専任サポートスタッフのことを言います。お客様が支援を必要とする障害発生時のために、待機します。

「Start Date (開始日)」とは、お客様のOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェアメンテナンス プログラム) が開始される最初の日です。Covered Software (対象ソフトウェア) が最初に出荷された日、またはそうでない場合、OTからお客様に対して利用可能とされた日のことを言います。

「Subsequent Term (更新契約期間)」とは、Start Date (開始日) の1年後から始まる12カ月の期間、およびStart Date (開始日) から1年毎に始まるその後のそれぞれ12カ月の期間のことを言います。

「Support Request (サポートリクエスト)」または「SR」とは、記録の開始またはリクエストの詳細を記録する「チケット」のことを言います。

「Support Services (サポートサービス)」とは、以下の活動のことを言います: Support Request (サポートリクエスト) の開始、OTのSupport Request (サポートリクエスト) への回答、およびSupport Request (サポートリクエスト) のResolution (解決)。

「Sustaining Maintenance (サステイニングメンテナンス)」とは、Current Maintenance (カレントメンテナンス) の期間満了後の製品ライフサイクルの段階のことを言います。製品サポートライフサイクルの期間では、以下のSupport Services (サポートサービス) を利用可能な場合があります。:

- ・ 無制限のSupport Request (サポートリクエスト) の提出
- ・ Customer Service Portal (カスタマサポートポータル) での、Documentation (ドキュメント)、技術記事、ディスカッションフォーラム、ウェビナー、およびイベントへのアクセス。

製品サポートライフサイクルの期間および長さは、製品とバージョンに強く依存しています。具体的なライフサイクル期間については、カスタマポータルの各製品のページをご参照ください。

「Term (契約期間)」とは、Initial Term (初回契約期間) またはSubsequent Term (更新契約期間) のいずれかを言います。

「Update (アップデート)」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) の変更、改正、またはError Corrections (エラー修正) のことを意味するものとします。本ハンドブックに従ってOTによって提供されます。Update (アップデート) ごとに、マイナーバージョン番号が増加します (例えば、2.3から2.4または2.4aから2.4b)。

「Upgrade (アップグレード)」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) を当該対象ソフトウェアの新バージョンに入れ替えることを言います。本ハンドブックに従ってOTによって提供され、お客様が使用できます。Upgrade (アップグレード) ごとに、メジャーバージョン番号が増加します (例えば、3.5から4.0)。

「当社」または「当社の」とは、OTのことを言います。

「Workaround (ワークアラウンド)」とは、システムの問題を回避することによってソフトウェアのError (エラー) に対処する方法です (ソフトウェアテクニカルバイパス)。ワークアラウンドは、通常は一時的な解決策であり、OTは Covered Software (対象ソフトウェア) および/または各種プログラムのError (エラー) を、Product Patch (製品パッチ) またはUpdate (アップデート) により随時修正する場合があります。

「お客様」、「お客様の」または「顧客」とは、Covered Software (対象ソフトウェア) のライセンスをOTから受け、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) サービスを購入している企業・機関のことを言います。

## 2. Support Services (サポートサービス)

### 2.1 一般

#### 2.1.1 営業時間およびOT Support Services (OT サポートサービス) の拠点情報

サポートサービスは、地域の法およびOTで定められた祝日を除き、月曜日から金曜日の営業時間内においてご利用いただけます。OT Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムの時間、サポート拠点、その他連絡先情報は次からご確認ください：<http://www.opentext.com/support/contact/opentext>。

Support Services (サポートサービス) は、Covered Software (対象ソフトウェア) をインストールした地域と同じ地域にあるサポート拠点、またはOTによって定められた別のサポート拠点から提供されます。

#### 2.1.2 Point(s) of Contact (お問い合わせご担当者)

Support Services (サポートサービス) は、お客様のPoint of Contact (お問い合わせご担当者) (POC) に提供されます。POCは、以下に記載されたSRの解決を達成するために必要な情報をOT Customer Support (OTカスタマサポート) に提供し、アクションを取るのに十分なCovered Software (対象ソフトウェア) についての知識、管理者資格を持っていなければなりません。POCは一般に、お客様の組織の管理者またはその他の技術スタッフになります。

最大 3 人まで POC を任命できます。OT カスタマーサポートへの連絡は POC が営業時間内に行い、たとえ POC

が複数の地域に在住していたとしても連絡は一地域に限ります。

### 2.1.3 サポートされるバージョン

OTは、業界標準のバージョン番号プロトコルを使用して、Covered Software (対象ソフトウェア) のバージョンを識別します。例えば、メジャーバージョン番号、マイナーバージョン番号、小数点バージョン番号、およびサービスパックのバージョン番号 (またはビルド番号) の組み合わせ、またはメジャーバージョン番号、マイナー小数点バージョン番号、マイナーアルファベットバージョン番号、およびサービスパックバージョン番号 (「バージョン」と総称) の組み合わせのいずれかによります。サービスパックは、新しい小数点バージョンと技術的に同等ですが、異なる点は、サービスパックではインストールプロセス (OTの指示通り実施された場合) で現在の小数点リリースの構成情報を実質的にすべて保持することを意図していることです。本ハンドブックの目的では、バージョンはCovered Software (対象ソフトウェア) のインスタンスとして見なされ、OT独自の一意のバージョン番号でリリースされます。

お客様は、Covered Software (対象ソフトウェア) の最新バージョンを使用することが推奨されます。通常、OTは、Covered Software (対象ソフトウェア) の各メジャー/マイナーバージョン (例えば、9.x) のリリースがOTのお客様に一般に利用可能となった後、60カ月間のサポートを行います (Current Maintenance (カレントメンテナンス))。Current Maintenance (カレントメンテナンス) の有効期限が切れた後、Product (製品) は製品ライフサイクルのSustaining Maintenance (サステイニングメンテナンス) の期間に入ります。製品が、Sustaining Maintenance (サステイニングメンテナンス) の期間に入ると、一般使用のための新規Services Pack (サービスパック) およびPatch (パッチ) はリリースされません。問題に対応するため、Current Maintenance (カレントメンテナンス) バージョンへの移行が必要となる場合があります。

製品サポートライフサイクルの期間および長さは、製品とバージョンに強く依存しています。具体的なライフサイクル期間については、カスタマポータル各製品のページをご参照ください。

Current Maintenance (カレントメンテナンス) に基づくバージョンにアップグレードできない場合、OTは拡張サポートオプションを追加料金にてご提供することが可能な場合があります。詳細については、担当のサポートオフィスの保守契約担当者 (Renewal Specialist) にご相談ください。

### 2.1.4 SDKサポート

OT Protect Software Development Kit (SDK) Support (OT Protect ソフトウェア開発キット (SDK) サポート) は、以下に関するSRの支援のみを提供します:(a) インストール (b) サポート対象のそれらの環境またはアプリケーションと一致した適切な開発またはプログラミング環境を達成するために必要なOT開発者向けアプリケーション (例えば、Integrated Development Environment (統合開発環境) (「IDE」)) または関連ソフトウェアの構成 (c) OT開発者向けアプリケーション関連のエラーメッセージの分析。

コードのデバッグ、コーディング作成の支援、コードのレビュー、または一般的なプログラミング支援のためのSDKサポートは、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム)

の一部としては含まれませんが、別契約により追加料金でご提供することができます。

## 2.1.5 言語

OTの裁量で処理担当サポートセンターが顧客に便宜を図るため別の言語で連絡を取ることができる場合を除き、SR関連の連絡は英語で行われます。SRが別のサポートセンターに移転された場合、OTは英語以外の言語では情報を提供できない場合があります。日本のローカルオフィスは、日本語でのみ情報提供を行います。

## 2.2 Support Request (サポートリクエスト) の開始

Support Services (サポートサービス) は、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) に基づき、加入者から報告された性能または使用上の問題に関連するインシデントに対応するために提供されます。性能または使用上の問題とは、Covered Software (対象ソフトウェア) が付属のユーザーDocumentation (ドキュメント) に従って実質的に作動しない状況のことです。

一般的に、性能または使用上の問題は、以下によって引き起こされる場合があります：

1. ソフトウェアのError (エラー) または、欠陥 (Covered Software (対象ソフトウェア) のデザイン、コーディング、または構成関連)、
2. 使用上または構成のError (エラー) (Covered Software (対象ソフトウェア) の使用方法、インストール、構成、または設定関連)、
3. 環境依存のError (エラー) (加入者のネットワーク、ハードウェア、およびオペレーティングシステム関連)。

問題に対応するSupport Services (サポートサービス) のためのSRは、Customer Service Portal (カスタマサポートポータル) [https://knowledge.opentext.com/go/Customer\\_Care](https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care)を使用して、POCによって開始される必要があります。これらのカスタマセルフサービスツールは、SRを自動的に開始して、チケット番号をお客様に送信します。

お客様は、お問い合わせの際、以下の事項をお守りください。：

- ・ SRをClassify (分類) シログするために合理的に必要な情報をOT Support (OTサポート) に提供する (2.3.2を参照)。
- ・ OT Support (OTサポート) に連絡を取る際に、可能な限り、SR番号を使用する。

## 2.3 Support Request (サポートリクエスト) に対するOTの応答

### 2.3.1 Support Request (サポートリクエスト) の送付

Support Request (サポートリクエスト) は以下のように対応されます:

- a. SRにOTのCovered Software (対象ソフトウェア) が含まれる場合、製品SRはClassification (分類) および Resolution (解決) のためにOTカスタマサポートに転送されます (以下に記載)。
- b. SRにサードパーティーの開発製品が含まれる場合、SRはそのサードパーティーによって参照される場合があります。
- c. SRの発生原因が不明の場合、詳細の調査のためにチケットがOTカスタマサポートに転送され、SRの発生原因が判定された時点で、上記のセクション2.3.1 (a) および (b) に従って送付されます。
- d. SRの発生原因がお客様のハードウェア、オペレーティングシステム、データベース、ウェブサーバー、ブラウザソフトウェア、またはOT以外のアプリケーションである場合、OTは、可能な場合はWorkaround (ワークアラウンド) (以下に記載) の提供を試み、および/または可能な場合は、Resolution (解決) のために適切なベンダーに問題を報告します。

### 2.3.2 Support Request (サポートリクエスト) のClassification (分類)

各SRは、OT Customer Support (OTカスタマサポート) によって以下のように分類されます:

- a. Critical (緊急) - 報告された性能の問題が原因でCovered Software (対象ソフトウェア) が機能的に操作できなくなった、およびCovered Software (対象ソフトウェア) のProduction Mode (本番環境) での使用ができなくなった場合、SRは「緊急」として分類されます。
- b. Serious (重要) - 報告された性能の問題が原因でCovered Software (対象ソフトウェア) の性能が著しく低下した、またはCovered Software (対象ソフトウェア) のProduction Mode (本番環境) での使用が実質的に制限された場合、SRは「重要」として分類されます。Serious (重要) の分類には、Covered Software (対象ソフトウェア) のエンドユーザーおよび構成に関する質問は含まれません。
- c. Normal (通常) - 報告された性能の問題がCovered Software (対象ソフトウェア) のエンドユーザーおよび構成に関する質問、またはCovered Software (対象ソフトウェア) のProduction Mode (本番環境) での使用が実質的に制限されない程度の軽度な不具合である場合、SRは「通常」としてClassify (分類) されます。

基本的に、本番環境以外のサポートリクエストは通常として分類されます。OT Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムにおける制限に関しては、セクション 4.0 をご覧ください。

SRの解決前にお客様より分類の見直しを申請された場合、OTはそれを誠実に考慮します。



### 2.3.3 Response Time (レスポンスタイム)

Response Time (レスポンスタイム) とは:

緊急としてClassify (分類) されるSRでは - 1時間

重要としてClassify (分類) されるSRでは - 2時間

通常としてClassify (分類) されるSRでは - 4時間

レスポンスタイムは目標であり、いかなる状況でもOTによる保証はできません。

### 2.3.4 エスカレーションプロセスの管理

未解決のSRは、OTのマネージメント部門に、以下の適切なガイドラインに従ってエスカレーションされます (OT Customer Support (OTカスタマサポート) がSRを受信した時点から時間が計られます) :

1. 緊急または重要として分類される未解決SRは、4時間以内にOTのManager, Product Support (製品サポート マネージャー) に、1営業日後にSenior Director, Customer Support (カスタマサポート シニアディレクター) に、3営業日後にVice-President, Customer Support (カスタマサポート バイスプレジデント) に、5営業日以内にCorporate VP (コーポレート VP) にエスカレーションされ、特別な場合やお客様のリクエストにより、10営業日後にPresident and CEO (プレジデント アンド CEO) にエスカレーションされます。
2. 通常として分類される未解決SRは、7営業日以内にOTのManager, Product Support (製品サポート マネージャー) に、21営業日後にSenior Director, Customer Support (カスタマサポート シニアディレクター) に、30営業日後にVice-President, Customer Support (カスタマサポート バイスプレジデント) 、60営業日以内にCorporate VP (コーポレート VP) に上申され、特別な場合やお客様のリクエストにより、90日営業日後にPresident and CEO (プレジデント アンド CEO) に上申されます。

## 2.4 Support Request (サポートリクエスト) のResolution (解決)

OT Customer Support (OTカスタマサポート) は、分類にかかわらず、技術アドバイスの提供を通して、既存のWorkaround (ワークアラウンド) を見つける、または以下の本セクション2.4記載のプロセスを使用して新しいWorkaround (ワークアラウンド) を作成することにより、各SRへの対応を試みるものとします。機能停止の場合、および機能停止の原因、障害継続時間に応じて、OTは、システムを稼動状態に戻すために顧客にバックアップから復旧するよう依頼する場合があります。

稼動サービスが復旧されたならば、SRの分類は1つ下のランクとなり、リクエストに応じて、通常の地域の営業サポート時間内に根本な原因の解析が継続される場合があります。

OTは、ビジネス継続プランおよび災害復旧プランの開発にフォーカスした追加サービスを提供しています。詳細については、[OptimizeSales@OpenText.com](mailto:OptimizeSales@OpenText.com)までご連絡ください。

OTによって提供およびインストールされた、もしくはお客様に合意の上でSupport Services (サポートサービス) と

して提供しインストールしていただいた、プログラムおよび/またはハードウェアは、それらのコンポーネントの契約終了時に削除して、OTに返却してください。

## 2.4.1 緊急SRのResolution (解決)

Covered Software (対象ソフトウェア) の不具合が原因でOTにより緊急として分類されたSRについて、OT Customer Support (OTカスタマサポート) が提供した技術アドバイスによりSRが解決されなかった場合、およびSRを解決するためにWorkaround (ワークアラウンド) が見つからない、または作成できない場合、OT Customer Support (OTカスタマサポート) は、商取引上の合理的な取り組みによりSRに対応するためのProduct Patch (製品パッチ) を開発してお客様に提供します。

Product Patch (製品パッチ) がOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) 加入者全員に配布される場合、Product Patch (製品パッチ) は、まずOTのシステム検証部門にて、Product Patch (製品パッチ) がインストールされたサポートされているプラットフォームの一部またはすべてで回帰テストが実施されます。そのような場合、このProduct Patch (製品パッチ) の配布は、次回計画されているProduct Patch (製品パッチ) のリリースまたはService Pack (サービスパック) のバージョンリリースとして提供されます。

## 2.4.2 重要SRのResolution (解決)

OTにより重要として分類されたSRについて、OTはProduct Patch (製品パッチ) を開発する場合があります。Product Patch (製品パッチ) が作成された場合、Product Patch (製品パッチ) は次回計画されているProduct Patch (製品パッチ) のリリースまたはサービスパックバージョンのリリースを通して配布されます。

## 2.4.3 通常SRのResolution (解決)

通常として分類されたSRのProduct Patch (製品パッチ) は、OTからの次のバージョンのリリースに含まれる場合があります。

## 2.4.4 オンサイト支援

オンサイトサポートは、OT製品およびソリューションの有料のサービスとして利用できます。このサービスには、未解決のSRのResolution (解決) の一部として、Workaround (ワークアラウンド) または構成変更の支援を含む場合がありますが、それに限定されません。詳細な情報については、[OptimizeSales@OpenText.com](mailto:OptimizeSales@OpenText.com)または担当のOT Customer Support (OTカスタマサポート) オフィスに連絡してください。

## 2.4.5 Live Chat (ライブチャット) 支援

Live Chat (ライブチャット) 支援は、OTオンラインリソースの一部として利用でき、クイックガイダンスおよびリアルタイムでのサポートを提供します。Live Chat (ライブチャット) は、詳細な調査を必要としない問題に対する支援を意図したものです。OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) に参加しているすべてのパートナーとお客様が利用できます。

## 2.4.6 Support Request (サポートリクエスト) のResolution (解決) の条件

OT Customer Support (OTカスタマサポート) は、分類にかかわらず、各SRへの対応を試みるものとします。OTは以下の場合を除いては、上記に記載したお客様のSRに解決策を提供する義務を負いません:

- ・ お客様はカレントメンテナンス契約が適用される対象ソフトウェアを実行中で、製品パッチ、サービスパック、その他更新を含む現在利用可能な最新のアップデートをインストール・実行しているか、そうでない場合はOTカスタマサポートから最新アップデートを入手して実行してください。OT Customer Support (OTカスタマサポート) は、お客様のSRの解決の達成にインストールと実装が必要であると合理的に判断した場合、そのリクエストを提出します; および、
- ・ お客様が、OTによって承認された、またはDocumentation (ドキュメント) で指定された通りにサードパーティーのソフトウェアをCovered Software (対象ソフトウェア) と一緒にハードウェアで使用している場合; および、
- ・ SRの原因が、以下の場合ではないとOTが判断した場合;
  - a. お客様、開発ツール (SDKを含む) のお客様の使用を含むがそれに限定されない、
  - b. サードパーティーのリソース; または、
  - c. Covered Software (対象ソフトウェア) が実装されている操作環境、特に、オペレーティングシステム、データベース、その他のアプリケーションまたはプログラム、通信ネットワーク、またはハードウェアを含む; および、
- ・ お客様のPOCは、OTと一緒に診断、テスト、解決に積極的に参加することが可能である場合。OTは、本ハンドブックに基づき、当該の参加に適切なPOCがない場合はいつでもOTの義務を停止する権利を保有します; および、
  - お客様が、OTがSRを再現するのに必要な情報のすべてをOTに提供した場合; および、
  - 必要に応じて、お客様がOTにSRをリクエストしたシステムのリモートアクセスを提供する場合。当該のリモートアクセスはトラブルシューティングにおいてのみ使用されます。

### 3. Software Update (ソフトウェアのアップデート)

ソフトウェアのUpdate (アップデート) は、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) ご契約者全員に該当するSoftware Update (ソフトウェアの更新) が一般リリースされたときに、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の一部として、追加料金なしでお客様に提供されます。該当するUpdate (アップデート) を受け取るには、そのリリースおよびリクエスト時点でOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) に加入していなければなりません。加入者には、ソフトウェアの新バージョンについては、定期的な情報のニュースで、およびCustomer Service Portal (カスタマサポートポータル) 経由で通知されます。Software Update (ソフトウェアの更新) には、Covered Software (対象ソフトウェア) の新バージョンおよびProduct Patch (製品パッチ) が含まれます。

### 4. 制限

OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) には、以下の制限が適用されます:

- ・ 本ハンドブック記載のOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) は、OTのDocumentation (ドキュメント) に記載されている通り、Covered Software (対象ソフトウェア) のみに適用され、OTのProfessional Service (プロフェッショナルサービス) のスタッフまたはサードパーティーのリソースが提供した修正、開発物、またはサービスのいずれにも適用されません。お客様は、別途合意に基づき、有料の支援のためのOTのProfessional Service (プロフェッショナルサービス) を契約することができます。
- ・ OTは独自の裁量で、事前の通知なしに本ハンドブックの内容を変更する権利を保有します。ただし、当該の変更は (当該の変更がサービスの実質的な縮小につながる場合)、適切な時期に電子メール、書面による通知、またはCustomer Service Portal (カスタマサポートポータル) 経由でお客様に通知します。
- ・ 適用される法律による黙示的な条件、保障、または保証 (「Implied Terms (黙示的条項)」) を除外、制約、または修正するために意図するものは本ハンドブックにはなく、またここでそれを行うことで本ハンドブックのすべてまたは一部に影響を与えるものは無効であり、またはそうでない場合法的強制力がありません。適用される法律が最大限に許容する範囲で、OTによるImplied Terms (黙示的条項) の違反の賠償責任は、OT Protect Software Maintenance (OT Protect ソフトウェア メンテナンス) サービスの再供給を限度とします。
- ・ OTのSRおよび/または性能問題に対応する義務は、本ハンドブックに記載された義務に厳しく制限されるものとします。
- ・ OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム)、OT Protect Anytime、および、OT Protect Anywhere) では、Covered Software (対象ソフトウェア) の技術アーキテクチャへの大きな変更 (例えば、アプリケーションのアップグレード、基本的なデータベース、新しいい

ードウェアの追加など)を実施したことにより生じた問題への専任の支援は行いません。Standby Support (スタンバイサポート) またはDedicated Support (専任サポート) は有料のサポートサービスで、このような種類の活動については事前にご連絡いただく必要があります。詳細については、[OptimizeSales@OpenText.com](mailto:OptimizeSales@OpenText.com) までご連絡ください。

- ・ ライセンスキーの支給に関しては、本OT Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムのセクション 2.3.3 に記載されている応答時間からは除外されます。加えて、サードパーティーベンダーが提供するライセンスキーは、サードパーティーベンダーへ要請していただき、サードパーティーベンダーからOT または OT が決定するお客様へと提供されます。
- ・ OT が再販するサードパーティー製品のソフトウェアライフサイクルはサードパーティーベンダーが決定いたします。サードパーティー製ソフトウェアはセクション 2.1.3 およびセクション 3 から除外されます。
- ・ OT が再販したサードパーティー製ソフトウェアに対して、サードパーティーによるサポートが利用できないことが含まれますが、それに限定されないサードパーティー製品の未解決の問題に起因するサポートリクエストへの対応に関して、OTはサポートサービスを提供する責任を負いません。

## 5.Term (契約期間) および契約更新

### 5.1 Initial Term (初回契約期間) および契約更新

OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) のInitial Term (初回契約期間) は、Start Date (開始日) から起算して12か月です。その時点のTerm (契約期間) 満了の90日前までに一方の当事者が書面で通知しない限り、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) は、Start Date (開始日) の1年後から始まるSubsequent Term (更新契約期間) に自動的に契約更新されます。Term (契約期間) の開始前に、お客様は、OTからライセンスを受けたCovered Software (対象ソフトウェア) に関するOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の該当する年間料金を全額支払う義務があります。OTへの支払いがされない場合は、支払いが受領されるまでOT Protect ソフトウェアメンテナンス プログラムの一部または全部を停止する場合があります。当該の停止は、該当するOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の料金をお客様が支払う義務を免除するものではありません。OTは、Subsequent Term (更新契約期間) の年間ソフトウェア メンテナンス料金を前のTerm (契約期間) の料金の10%以内で値上げする場合があります。OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェアメンテナンス プログラム) に支払われたすべての料金は返金されません。

## 5.2 追加

Initial Term (初回契約期間) の後の当該の追加のCovered Software (対象ソフトウェア) に対するOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の第2Term (契約期間) および該当料金は、追加のCovered Software (対象ソフトウェア) のためのOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の第2Term (契約期間) の開始後のStart Date (開始日) で終了し、該当料金も比例配分されます。お客様がライセンスを受けたCovered Software (対象ソフトウェア) すべてのOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) のTerm (契約期間) も同様に終了するようになります。

## 5.3 削減

Current Maintenance (カレントメンテナンス) およびサポートに基づいて現在対象となっているソフトウェアのライセンス数またはモジュール数を減らしてOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) を契約更新するためのすべてのリクエストは、その時点のTerm (契約期間) 満了の90日前までに書面でOTに提出しなければなりません。残りのソフトウェアに合わせた料金の調整要望を受け入れるかどうかは、OTが独自の裁量で決定します。OTが当該のリクエストを受諾した場合、OTは、メンテナンスおよびサポートに基づき、契約更新中の残りのソフトウェアのライセンス数と種類のためのUpdate (アップデート) およびソフトウェアサポートのみを提供するものとします。残りのソフトウェアのメンテナンス料金は、その時点のOT Protect Software Maintenance (OT Protect ソフトウェア メンテナンス) の定価料金に従って変更されます。そのような場合、各ライセンスに適用される料金はそれまでのTerm (契約条件) と異なる場合があります (例えば、以前与えられた料金割引は適用されません)。

## 5.4 失効と復活

お客様がCovered Software (対象ソフトウェア) のOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) のTerm (契約期間) を契約更新しなかった場合、OTの承認の上、その後当該のCovered Software (対象ソフトウェア) のOT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) サービスをリクエストした時点でOTによって決定された料金で購入することができます。ただし、最低12か月間の新しいTerm (契約期間) の料金に加え、OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) を中断なく継続していた場合に支払ったはずの料金を支払う必要があります。OT Protect Software Maintenance Program (OT Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム) の復活のための料金は、復活月を含め失効した各月につき3%の割増の対象となります。

セクション5.3に記載の、削減の一部として取り外したソフトウェアを後日復活すると、未払いメンテナンス料金および失効月割増料金の対象となります。

OTは、復活のリクエストを受けた時点で復活のための料金を確認し、見積書にて提示いたします。

## 5.5 有効期限

OT ソフトウェアメンテナンスプログラムの有効期限に伴い、Open Text とお客様の間の OT ソフトウェアメンテナンスプログラムに関する合意は、EULA、その他ドキュメントに記載されているかどうかにかかわらず、自動的に終了することを認め、同意します。お客様が OT ソフトウェアメンテナンスプログラム有効期限後に再び登録を希望する場合、その時点で最新かつ有効な OT ソフトウェアメンテナンスプログラムの有料のサポートサービスデリバリーへの加入となり、契約が終了する以前の OT ソフトウェアメンテナンスプログラムに関連する合意内容に Open Text が従う必要はないものとします。

## 6. Additional Program (追加プログラム)

Additional Program (追加プログラム) を購入するには、次のいずれかに加入していなければなりません: OpenText Software Maintenance (OpenText ソフトウェア メンテナンス)、

または、OpenText Protect Program (OpenText Protect プログラム)

(「OT Software Maintenance Program (OT ソフトウェア メンテナンス プログラム)」と総称)

お客様は、Additional Program (追加プログラム) の期間を通して、OT Software Maintenance Program (OTソフトウェア メンテナンス プログラム) のうちの1つに加入しなければなりません。

### 6.0.1 一般条件

- ・ お客様の同じ管理チームが管理している追加OT稼働システムに対するサポートは、管理チームが同一であることを条件に、追加料金でご利用いただけます。
- ・ OTとお客様の間の書面による契約書がない限り、Additional Program (追加プログラム) 期間は12ヵ月とします。
- ・ 本ハンドブックの条項は、各Additional Program (追加プログラム) に対して本ハンドブックで定義しているプログラム提供物に適用されるものとします。お客様が追加サービスをリクエストされる場合、別契約が必要です。料金はOTの現在の価格リストに準じます。

## 6.1 OpenText Protect Anytime

OpenText Protect Anytime Support Program (OpenText Protect Anytime サポート プログラム) は、加入ベースのプログラムで、お客様の本番環境の中で標準OT Customer Support (OTカスタマサポート) の時間外に起こったCovered Software (対象ソフトウェア) に関する重大な問題 (セクション2.3.2で定義) をサポートするために作成されたプログラムです。

お客様がOT Customer Support (OTカスタマサポート) オフィスで緊急のSRを作成した場合、サポートスタッフは1時間以内に応答します。OT Customer Support (OTカスタマサポート) スタッフは、問題のトラブルシューティング

を行い、解決策やお客様のチームで実施される推奨Workaround (ワークアラウンド) を提供します。OT Customer Support (OTカスタマサポート) のリソースは、本番環境サービスが復旧するか、Workaround (ワークアラウンド) が承諾されるまで待機しています (24時間体制)。

お客様は、OT Protect Anytimeに加入すると、最大3人の追加のPOCを指名することができます (合計6人のPOC)。指定人数を超える追加のPOCは、セクション6.3に指定された通りに購入することができます。

## 6.2 OpenText Protect Anywhere

OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) プログラムは、稼働時間の長いお客様や全世界各地に渡るお客様のために作成されたものです。このプログラムには、365日、24時間体制で、すべての重要度の分類のすべての問題のためのサポートが含まれています。

SRのトラブルシューティングは、お客様のリクエストにより、地域の営業時間外にも継続される場合があります。

SRが別のサポートセンターへの継続転送についてリクエストされない限り、SRはお客様の所在地にあるサポートセンターで維持される、またはそのサポートセンターに転送されます。

お客様は、OT Protect Anywhereに加入すると、最大5人の追加のPOCを指名することができます (合計8人のPOC)。指定人数を超える追加のPOCは、セクション6.3に指定された通りに購入することができます。

## 6.3 追加のPoint(s) of Contact (お問い合わせご担当者)

追加のPOCは、OT Customer Support (OTカスタマサポート) へのお問い合わせおよび未解決のSRのために認定された指定されたお客様の担当者数を拡大するためのサブスクリプションベースのオプションです。

追加のPOCのための料金は年間料金です。

POCの資格付与は本ハンドブックの基準に従います。



## 7. プライバシー

本ハンドブックに基づいて提供されるSupport Services (サポートサービス) の性質により、OTは、欧州委員会による承認を受けたデータ移転のために当社とともに標準モデル契約条項を包含する処理合意に入った、または欧州委員会により移転するデータに関連して十分なレベルの保護を提供していると理解されている国にある、当社の海外関連会社 (カナダ、アメリカ合衆国、フィリピン、インドおよびOTが個人情報の取り扱いを厳格に制御する環境を維持できる前述以外の海外の地域) に、お客様および/またはお客様の顧客から受け取った個人情報を開示する必要がある場合があります、お客様は、ここに、該当する個人情報の開示を承認し、以下の事項を保証します:

お客様は、本ハンドブックに従ったOTによる個人情報の使用および開示のために必要なすべての権利、ライセンス、認可、および合意等を得ています;

お客様によるまたはお客様に代わる個人情報の使用は、適用される法律を遵守し、本ハンドブックの条項に従います; および

OTおよびその従業員は、本ハンドブックの条項に従って個人情報を使用または開示した結果として、適用される法律に違反することはありません。

上記にかかわらず、個人情報の移転開示は、当該個人情報に関するOTの法的義務に影響を及ぼさないものとします。

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**

Copyright © 2019 Open Text SA or Open Text ULC (カナダ).

無断複写・転載を禁じます。商標は Open Text SA または Open Text ULC (カナダ) が所有します。