

ソフトウェアサポート、サービス及び保守

Drug Safety Triager のための当社のソフトウェアサポート、保守及びサービスについて、以下にご説明します。

サポート

サポートの依頼 技術サポートは、dst.support@clarivate.com に電子メールを送信することにより、月曜から金曜の午前 8 時から午後 11 時（グリニッジ標準時）の時間帯に提供されます。米国及び英国の祝日には Clarivate のオフィスがクローズされているため、サポート提供時間が短縮されます。サポートには、問題の分析、サポートケースの管理、問題の優先順位付け、問題の追跡及び調査、エラーメッセージの説明が含まれます。お客様の問題を解決するために必要な情報を当社にご提供ください。これには、コンタクト情報、問題の詳細、エラーメッセージ、ユーザーID、その他の必要な情報が含まれます。ソフトウェアの使用について問題が生じた場合、お客様の管理者は、通常の業務時間内に当社にコンタクトすることができます。

レスポンス 当社は、以下のサービスレベル目標を達成するために、商業上合理的な努力を行います。障害報告の受付を確認してから、トラブルシューティングと診断を開始するまでのレスポンスタイムの目標は以下の通りです。重大度レベルの判断は、Clarivate が行います。当社はお客様の問題を可能な限り迅速に解決するよう最善を尽くしますが、解決までに要する時間を保証するものではありません。

優先度	レスポンス	基準
重大度 1	2-4 営業時間	ソフトウェア又はその重要部分が、技術的又はシステム的な問題により危機的状況になるほど影響を受けるか損なわれ、ソフトウェアが機能しない又はその使用が著しく損なわれている（例：取引をプロセスできない、ソフトウェアの主な特徴や機能が使用できないなど）。
重大度 2	1 営業日	ソフトウェアが、技術的又はシステム的な問題により影響を受けているが、危機的状況になるほどではなく、Clarivate のエラーによりソフトウェアの特徴や機能のひとつ又は複数が実質的に損なわれている。ソフトウェアの一部が利用できない状態ではあるが、ユーザーはソフトウェアにアクセスしそれを使用することができる（例：ユーザーに対する断続的な影響がある、冗長性が失われている、ルーチン管理又は診断能力が失われている、ソフトウェアの補助的特徴や機能が使用できないなど）。
重大度 3	5 営業日	ソフトウェアが重大な影響を受けてはならず、そのパフォーマンスに対する影響がごく小さいか影響がない（例：ユーザーに対してごく小さな影響しかない問題）。
重大度 4	合理的に実施可能な限りパフォーマンスとは関連しないインシデント。これには以下のものが含まれます。速やかに対応	一般的な質問、情報の依頼、文書類の質問、品質向上の依頼。これらについては記録が取られますが、即時の対応は行われません。当社は、状況についての一般的なモニタリングを行いますが、ソリューションを提供する義務は負いません。

エスカレーション 上記期限内にレスポンスがなかった場合、お客様の担当営業までご連絡ください。

ホスティングサービス

サービス

当社は、ソフトウェアの使用可能な状態が 99.9%となるよう努めており、合理的な予告を行った上で週末や通常の営業時間外（太平洋表標準時の終業後から東部標準時の始業前）にメンテナンスやシステムアップグレードを実施するよう、商業的に合理的な努力を行います。サービス可用性は、測定期間中にソフトウェアが使用可能であった時間（分）を、測定期間の合計時間（分）から除外ダウンタイムを差し引いた値で割ることにより計算されます。サービス可用性の測定は、Clarivate データセンターで行われるものとします。

この計算では、(i) 測定期間とは一暦年であり、(ii) 除外ダウンタイムには、システムメンテナンスやリリースアップデートなどの計画的ダウンタイムのほか、お客様による違反、お客様又はお客様のユーザーによる作為若しくは不作為、当社による管理範囲を超える事由によりサービスが使用できなかった時間、又はサービスが使用できない時間が 5 分以下であった事例（ただし、その事例が持続的なものでないことを条件とします）が含まれます。

1 ヶ月のサービス可用性が 99.9%を下回り、お客様がその停止について Clarivate にレポートした場合、お客様は、そのソフトウェアが使用不能であった時間（除外ダウンタイムを除きます）に対し、ホスティングサービス料金を按分した金額の返金を求める権利を有します。当社が 3 ヶ月以上連続でサービスレベルコミットメントを達成できない場合には、お客様は、Drug Safety Triager のライセンスを終了することができます。これは、当該サービスが使用できなかったことに対するお客様の唯一の救済手段となります。

標準アップデート

メンテナンスには、本合意の期間中、ソフトウェアについて Clarivate がその顧客に一般的に提供する全ての新規の計画的メジャーリリース、サービスパックリリース、及びホットフィックス（総称して「標準アップデート」といいます）が、追加費用なしで含まれます。標準アップデートには、Clarivate が今後提供する新規又は追加のモジュール、アプリケーション、その他のソフトウェアは含まれません。これらはいずれも、別途、ライセンス及び追加ライセンス料金の支払や、プロフェッショナルサービスが必要です。お客様は、標準アップデートを速やかに実装する責任を負います。以下の免責に加えて、Clarivate は、DST Triager のサービスリクエストがあった場合、そのリクエストに先行する 1 年間よりも前にリリースされた標準アップデートのうち該当する全てが実装されていないければ、サポートサービスを提供しません。

免責

サポートサービスには、お客様サイトへの訪問、第三者の機器やソフトウェアに対するサービス、お客様がソフトウェアを変更したことに起因する問題、又はお客様独自の設定や実装（ソフトウェアとお客様ハードウェアの相互作用、お客様サイトの設備、検収テストの支援、お客様独自のテンプレートやレポートなど）に関連するコンサルティングサービスは含まれません。当社は、お客様に無償で提供し当社が推奨する第三者ソフトウェアの変更やアップデートをお客様が実施しないことに起因するエラーを修正する義務を負いません。

障害の真の原因が、(i) お客様の契約違反、(ii) ソフトウェアへのアクセスや使用に推奨される最低限のブラウザ規格を満たしていないこと、又は (iii) 当社の管理範囲を超える事由（アップストリームのサービスプロバイダーやお客様サイトでのハードウェアやソフトウェアの不具合、又はソフトウェアの不適切な使用等を含みますがこれらに限定されるものではありません）にある場合、当社は、ダウンタイム又はその他の稼働要件の不達成について、責任を負いません。お客様が要請し当社が実施に同意する追加サービスについては、当社の現行のレートに従い、タイムアンドマテリアル方式で請求されます。

サポートポリシーの変更

サポートポリシーは、当社の裁量により、随時更新されます。

最終更新：2023 年 12 月 11 日 (version 1.0)