

## ソフトウェアサポート、サービス及び保守

Memotech 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、以下にご説明致します。

### サービス

当社は、ソフトウェアの使用可能な状態が 100%となるように努めており、週末や通常の営業時間外（太平洋標準時の就業後から東部標準時の始業前）に保守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。

### 返金

サービスの障害が以下の方法に従って遅滞なく報告された場合、当社は以下に定める返金率及び算出方法に基づいて返金します。定期的なメンテナンスや、当社の合理的な管理を超えた状況（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又はソフトウェアの動作不良など）に起因するダウンタイムが生じた場合、返金はいりません。お客様は、以下のサポートプロセスに従い、返金の対象となる障害を当社に通知するものとします。サービスの稼働状況は、<https://status.cpaglobal.com/>で確認することができます。

返金額の算出方法は、次の通りです：**返金率 × 返金対象となるサービスに対して支払われた月額サービス料**

暦月のシステム稼働率 ( 歴月のウェブサイトダウンタイム (分) )	返金率
98～100% (864 分以下)	0%
95%～97.9% (864 分超、2,160 分以下)	25%
50%～94.9% (2,160 分超、21,600 分以下)	50%
0%～49.9% (21,600 分超)	100% - 稼働率

### サポート

当社は、お客様が指定した管理者に対し、月曜から金曜（該地域の祝日を除く）の下記時間帯にサービスを提供します。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、エラーメッセージに関する説明が含まれます。当社が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。

	北米	欧州、中東、アフリカ	アジア太平洋
ヘルプデスク 受付時間	午前 8 時から午後 8 時 (米国東部標準時)	午前 9 時から午後 6 時 (中央ヨーロッパ標準時)	午前 9 時から午後 6 時 (香港標準時)

**コンタクト情報** 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、以下の方法により当社にコンタクトすることができます。

- カスタマーコミュニティポータル（毎日 24 時間利用可能） カスタマーコミュニティを通してサポートリクエストを記録することをお勧めします。この方法を用いてリクエスト内容を入力した場

合、サポートチームへ自動メール通知が送信されます。当社は、カスタマーコミュニティに入力されたリクエストを受け、それぞれに対してチケット番号を発行します。深刻な問題については、地域のサポートチーム、あるいはグローバルインシデント管理チームのいずれもが対応できるように、英語での記載をお願いします。

- **eメール** eメールによるリクエストは、当社のサポート用メールボックスで受信します。カスタマーコミュニティが利用できない場合にのみ、eメールをご利用いただくようお願いいたします。緊急リクエストには、eメールを使用しないでください。eメールは、以下のように処理されます。
  - (i) eメールによるお問い合わせは、電話によるお問い合わせと同様、コールトラッキングシステムに転送されます。
  - (ii) ベーシックレベルのサービスでは、当社は米国の業務時間内にメールボックスをモニターし、受信したメールを受け、それぞれに対しチケット番号を発行します。
- **電話** 電話によるリクエストは、サポートセンターに繋がります。問題を当社に報告する際には、合理的に判断した問題の深刻度のレベルとその判断の根拠を当社にお知らせください。これらの情報は記録されます。

**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、商業的に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。当社はお客様の問題を可能な限り迅速に解決するように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	レスポンス期限	基準
重大度 1	4 営業時間	(a) 稼働中のシステムのあらゆる処理の停止を引き起こす問題、及び/又は (b) 緊急の業務プロセスの期限を危うくするような破損を引き起こす問題。
重大度 2	3 営業日	通常機能を著しく損なう障害を引き起こし、大多数のユーザーに影響を与えるか、または緊急の業務プロセスを中断させるような問題（重大度 1 を除く）。
重大度 3	合理的に実施可能な限り速やかに対応	(a) 業務プロセスに直接的且つ重要な影響を与えない問題、(b) 一部のユーザーのみに影響を与える問題、又は (c) 緊急の業務プロセスを中断しない問題（重大度 1、2 を除く）。
重大度 4	合理的に実施可能な限り速やかに対応	外観上の不具合またはエラー（重大度 1、2、3 を除く）。これらは記録されますが、即時対応の対象外となります。当社は通常、状況をモニターしますが、解決策を提供する義務は負いません。

**エスカレーション** 上記期間内にレスポンスがなかった場合、当社のカスタマーサクセスマネージャー又はお客様担当営業までご連絡ください。

## 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、お客様が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。お客様のリクエストに基づき当社が提供することに合意した追加サービスについて、Clarivate は現行の料金レートに従い、タイムアンドマテリアル方式で料金を請求します。

#### **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：2021年11月