ソフトウェアサポート、サービス及び保守

以下の製品（「対象製品」といいます）に関する当社のソフトウェアサポート、サービス及び保守についてご説明します。

Innovative サブスクリプション及び Perpetual Software サブスクリプション（例：Polaris、Sierra、Millennium、Virtua、INN-Reach）

サポート

サポートの依頼　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。お客様の管理者には、問題の報告やそのステータスの確認を行うためのポータルが提供されます。

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。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	1 営業時間	ソフトウェアの主要コンポーネントが無反応であり、図書館の生産性や業務に深刻な影響を及ぼしている。図書館システム全体に影響を及ぼすようなインパクトの高い問題である。広範囲に及ぶシステム、プロダクションシステムがダウンしている。
重大度 2	4 営業時間	重大度 1 の対象とならないコンポーネントの故障や機能の喪失であり、オペレーションを妨げているもの。例えば、レスポンスに時間がかかりすぎること、機能の低下、エラーメッセージ、バックアップの問題、モジュールやデータの使用に影響を及ぼす問題など。
重大度 3	2 営業日	重大度 1 又は 2 以外の問題であって、(a) 業務プロセスに対して直接かつ重大な影響を与えないもの、(b) 一部のユーザーに対してのみ影響を与えるもの、又は (c) 緊急を要する業務プロセスが中断するような問題ではないもの。
重大度 4	合理的に実施可能な限り速やかに対応	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：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、状況について一般的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、お客様担当営業までご連絡ください。

ホスティングサービス

以下の条件は、1 つ又は複数の対象製品についてお客様が Clarivate からホスティングサービスを購入した場合に適用されます。

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。

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 ヵ月のサービス可用性が 3 カ月連続で 99.9%を下回る場合には、お客様は、そのソフトウェアが使用不能であった当該 3 カ月中の時間（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。これは、当該サービスが使用できなったことに対するお客様の唯一の救済手段となります。

Clarivate™

セキュリティコントロール

当社は、お客様のデータの秘密性、完全性及び可用性を保護するために、管理上、技術上及び物理上の合理的かつ適切な措置を講じています。しかしながら、セキュリティ及びコンプライアンスは、お客様と Clarivate が共同で責任を負うものです。当社の責任については、以下に記載する通りです。特別なコンフィギュレーションや第三者のアプリケーション、適用される法令に応じたお客様の責任については、お客様によるご検討をお願いします。

当社の標準的クラウド型ホスティングオプションの特徴が下の表に記載されています。追加費用をお支払い頂くことで、プレミアムサポートのご利用が可能となる場合があります。

特徴	標準
24x7 のネットワークモニタリング	✓
専用のプロダクション環境	✓
99.9%保証のインフラストラクチャアップタイム	✓
専用の公開 IP アドレス及びカスタム URL	✓
オペレーティングシステムのインストール及び管理	✓
図書館ソフトウェアのインストール及びアップグレード	✓
データバックアップ	毎日
アーカイブデータバックアップ保持	30 日

ネットワークシステム監査ログ　全てのファイアウォールのログオンアクティビティ及びパスワード変更について、ログ取得、モニタリング、コントロール及び監査が行われます。全ての侵入検知及びファイアウォールのログモニタリングは、Innovative により提供されるサービスを通じて行われます。関連するログファイルとコンフィギュレーションファイルは 90 日間保持されており、監査や問題解決のために必要な場合には、要望に応じた提供が可能です。

ネットワークモニタリング　全てのネットワークシステム及びサーバーは、年間 365 日、週 7 日、1 日 24 時間にわたってモニターされています。 当社は、セキュリティ違反、侵害、不審な（疑わしい）アクティビティについてシステムのモニタリングを行っています。これには、不審な外部アクティビティ（不正なプローブ、スキャン、侵入の試みなど）、及び不審な内部アクティビティ（不正なシステム管理者アクセス、システムやネットワークの不正な変更、システムやネットワークの不正使用、又はプログラム情報の窃盗や取り扱いミスなど）が含まれます。Innovative は、不正なアクセスやサービス攻撃（例えば、サービス拒否攻撃）など、お客様のプロダクションデータや環境に関わるセキュリティ違反や疑わしいアクティビティを知った場合には、合理的に可能な限り速やかにお客様に通知します。

監査及びセキュリティテスト　ホスティングプロバイダーは、定期的なセキュリティ監査及びテストを実施します。お客様は、お客様によるホスティングプロバイダーの監査を実施することはできません。

情報セキュリティ監査／コンプライアンス　当社のホスティングプロバイダーは、毎年、独立した第三者監査法人による SOC 1/SOC 2 Type 2/ISO 27001 の監査を受けています。当社は、米国、カナダ、英国、アイルランド、オーストラリア及びアジア太平洋地域に所在するデータセンターでのホスティングオプションを提供します。当社は随時データセンターを増設する、削減する、又はその場所を変更する権利を留保します。

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

本ポリシーは、当社の裁量により、随時更新されます。

最終更新：2022 年 12 月 (version 1.0)