

ソフトウェアサポート、サービス及び保守

Converis 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。

サポート

お客様がホストするソフトウェア及び当社がホストする全てのソフトウェアの保守サービスを選択した場合、当社は、エンドユーザーサポートのために指定された管理者に対してサポートを提供します。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、エラーメッセージの説明が含まれます。

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。

- ・オンライン（毎日 24 時間） <https://support.clarivate.com/s/>（推奨）

「Open a support case」タブをクリックし問題を記録するためのフォームに入力してください。サポートケース番号及び緊急の場合のコンタクト情報を記載した確認メールが送信されます。

- ・緊急用の電話（各地域の営業時間内）：

ヨーロッパ・中東・アフリカ： +44 800 328 8044 又は +44 20 3564 2068

北米： +1-800-336-4474

シンガポール： +65 6870 3207

香港： 800905720

中国： 4008 822 031

日本： (+81)-(0)3-4589-3107 又は 080 0888 8855

オーストラリア： 1-800-007214

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。当社へコンタクトされる前に、お客様内部でトラブルシューティングについてのご確認を行われるようお願いいたします。

レスポンス 以下に定義する問題の重大度に従い、各サービスリクエストに優先順位が付けられます。：

- ・重大度 1 (Critical)：お客様がソフトウェアを使用することができない。
- ・重大度 2 (Severe)：お客様がソフトウェアの主な機能を使用することができない。
- ・重大度 3 (Major)：お客様がソフトウェアの付随的機能又は軽微な機能の異常を経験された。
- ・重大度 4 (Minor)：お客様がソフトウェアの有用性を支援するような所見をお持ちである。

当社は、以下の表に記載の通り、3つのレベルでサポートリクエストに対応します。

レスポンスステージ	アクション
レベル 1	書面又は口頭による確認及びログ番号の割り当て、並びに復旧時間の見積り。
レベル 2	一時的な修正、回避策、又は分析目的でエラーを再現するためのデータベースのコピーのリクエスト。復旧時間の見積り。
レベル 3	次回リリース、リリースノートのアップデート版でのオフィシャルパッチ、又は修正。

レスポンス時間の目標は、以下の表の通りです。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の努力を尽くしますが、解決までの時間は保証されません。

優先順位	第1 レベルレスポンス	第2 レベルレスポンス	第3 レベルレスポンス
重大性度 1	4 時間	継続的努力	次回リリース* / 可能な限り迅速に
重大性度 2	1 営業日	15 営業日	次回リリース*
重大性度 3	2 営業日	60 営業日	オープン
重大性度 4	4 営業日	オープン	オープン

* 通常、1年に3回のリリースがあります。

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、当社のお客様担当営業までご連絡ください。

アップデート

お客様がホストするソフトウェア及び当社がホストする全てのソフトウェアの保守サービスを選択した場合、バグ修正、新機能、有用性や性能の向上の一般的アップデート版のリリースは、重要な機能改善や変更（それに関連する追加的実装や設定の取り組みは除く）とともに、上記のコンタクトにリクエストすることにより、入手可能となります。当該リリースの機能や性能に基づき、お客様の設定（お客様のデータベース独自のテンプレートやレポートなど）を調整するための設定変更についてコンサルティングサービスが必要な場合は追加料金が発生します。次のメジャーバージョンへのアップグレードには、通常、お客様のデータベースの実装及び設定が必要となり、保守料金とは別に、追加の関連費用が発生します。

当社がホストするソフトウェアのサービス

定期保守期間又は当社の合理的な支配を超えた状況（アップストリームのサービス・プロバイダー若しくはお客様の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を除き、当社がホストするソフトウェアは、各四半期の総時間の99.0%の時間において使用可能となります。

当社がホストするソフトウェアの保守

定期保守 当社は、必要に応じ、保守又はデータベースのアップグレードのために、当社のソフトウェアをオフラインにする場合があります。当社は、これらすべての定期保守の48時間以上前に、実施する保守の種類及びサービス停止期間の詳細について書面にて通知します。当社は、稼働ピーク時間外に定期保守を実施するよう、合理的な努力を行います。

当社は、データセンター所在地の週末又は夜間に定期保守を行うように努力します。

緊急保守 当社のソフトウェアに緊急保守が必要な場合、当社は、お客様に対し商業上合理的な範囲で事前の通知を行うとともに、お客様がアクセスできるウェブページ上に緊急保守の通知を掲載するようにします。

バックアップ 当社は、お客様のデータのバックアップを日次実施します。

免責

サポートサービスには、以下は含まれません。

- ・お客様サイトへの訪問
- ・第三者の機器又はソフトウェアに対するサービス
- ・お客様がソフトウェアに対して行った変更に起因する問題



・お客様独自の設定又は実装（ソフトウェアとお客様のハードウェアの相互作用、お客様のサイトの設備、検収テストの支援、お客様独自のテンプレートやリポートなど）に関連するコンサルティングサービス

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、ハードウェアによる故障、アップストリームのサービス・プロバイダーのソフトウェア、お客様のサイト、又はソフトウェアの不適切な使用等（を含むがこれらに限定されない）、当社の支配を超える場合には、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。

最終更新日 2020年3月