

## ソフトウェアサポート、サービス及び保守

ScholarOne 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

当社は、通常のサポート時間内（東部標準時、月曜午前 12:01 から金曜午後 8:30 まで、アメリカ合衆国とセルビアの主な休日を除きます）において、当社ソフトウェアの動作に関する問題の報告と質問に対してサポートを提供致します。お客様からのお問い合わせは受付順に対応しますが、必要に応じ、重要度の高い問題については優先度を上げて対応します。

当社がお問い合わせに適切に対応するため、お客様のご連絡先の eメールアドレス、ジャーナルや学会の名称、問題の内容と詳細（エラーメッセージなど）、その他必要な情報をご提供ください。

当社は、お客様のご要望に応じ、該当する料金のお支払を条件として、通常のサポート時間外に、電話でのサポートを提供します。これは、週末やピーク時以外の追加サポートに関するものです。

サポートのご利用方法は次のとおりです。

Webでご依頼いただく場合、以下よりお申込みください:

ScholarOne Manuscripts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-manuscripts/>

ScholarOne Abstracts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-abstracts/>

メールでご依頼頂く場合、以下にご連絡ください:

ScholarOne Manuscripts: [s1help@clarivate.com](mailto:s1help@clarivate.com)

ScholarOne Abstracts: [s1abstractshelp@clarivate.com](mailto:s1abstractshelp@clarivate.com)

電話（英語）でご依頼頂く場合、以下にお掛けください:

US: 434.964.4100 or 888.503.1050.

ヨーロッパ: +44 (0) 800 328 8044

月曜 午前 5:00 - 土曜午前 1:30 GMT / UTC

各言語でお電話頂く場合、以下をご参照ください:

国/地域	時間	曜日	サポート言語	電話番号
日本	午前 9:30 から午後 5:30 日本標準時 (UTC+9)	月曜から金曜	日本語、英語	+81.3.4589.3107 08008.888.855
中国	午前 9:00 から午後 5:00 中国標準時/北京時間 (UTC+8)	月曜から金曜	中国語、英語	400.882.2031
香港	午前 9:00 から午後 6:00 シンガポール標準時 (UTC+8)	月曜から金曜	中国語、英語	800.905.720
台湾	午前 9:00 から午後 6:00 シンガポール標準時 (UTC+8)	月曜から金曜	中国語、英語	0080 1491138
韓国	午前 9:00 から午後 6:00 韓国標準時 (UTC+9)	月曜から金曜	韓国語、英語	800108100 +82808221479



## アップデート及びインストール

当社は、契約期間中の当社が選択した日に、全てのアップデートを使用可能とし、当社サイト上の全てのソフトウェアのインストールについて責任を負うものとします。

## サービス及び保守

**稼働時間** 以下に定める定期保守期間を除いて、当社は、当社のソフトウェアが、各四半期の99.5%の時間、稼働可能であることを保証します。お客様は、「サービスレベルレポート」の記載に従って、稼働可能時間についてのレポートを請求することができます。

**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とサービス停止期間の詳細について書面で通知します。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。

**緊急保守** 当社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します。

**サービスレベルレポート** 当社は、お客様のご要望から5営業日以内に、お客様が指定された特定の月について、稼働可能時間、定期保守のためのサービス停止時間（分単位）、緊急保守、予定外のダウンタイム、稼働目標時間に達しなかった原因、当社が講じた是正措置、それ以降の稼働目標時間の達成のために当社が実施する措置についてのレポートを送付します。当社は、これらのレポート項目をそれぞれ、お客様の実動スタックにわたって、1暦月単位の精度で記載します。

## 免責

サポートサービスには、(i) お客様サイトへの訪問、及び(ii) 第三者の機器やソフトウェアに対するサービスは含まれません。また、当社は、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と、無償提供に関する一切の義務を負わないものとします。障害の真の原因が、ハードウェアによる故障、上流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（ただしこれらに限定されるものではありません）、当社の管理下でない場合、当社はダウンタイムや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: 2021年5月