

ソフトウェアサポート、サービス及び保守

IPfolio 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、当社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。

返金額の算出方法は、次の通りです：返金率 X 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

暦月ごとのシステム稼働率	返金率
99.5%～100%（216 分以下）	0%
95%～99.4%（216 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

欧州、中東、アフリカ及び米州地域の中央ヨーロッパ標準時と太平洋標準時における通常営業時間帯（午前 9 時から午後 5 時）に合わせ、月曜から金曜の午前 8 時から午前 2 時（グリニッジ標準時）までの間、ユーザー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。ユーザーは、e メールでサポートデスク (support@ipfolio.com) に問い合わせることができます。当社のサポート担当者は英語が堪能であることを最低要件としていますが、サポートを提供する地域に応じて、その他の言語にも対応します。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、問題の詳細、その深刻性、問題に至った状況を正確に説明することや、可能な場合はスクリーンショットを添付することが含まれます。

サポートサービスには、次の対応が含まれます。

- e メールによるサポートリクエストの受付
- エラーや不適合の修正管理
- 不定期に発生する小規模なコンフィギュレーション変更やデータ保守作業の支援
- サポートリクエストに関連した最新ステータス情報の提供
- IPfolio 及びその使用に関する質問への回答（トレーニングサービスの提供は含みません）

サポートには、4 時間超のサポートが必要なリクエスト（大規模なコンフィギュレーション変更、ポートフォリオの売却や買収などに伴う大規模なデータのインポートやエクスポート業務、大規模なプロジェクトの一部として増加した支援のための重複したリクエスト、専用トレーニングセッションなど）は含まれません。4 時間超のサポートが必要な場合は、作業明細書及び追加料金が必要となります。

サポートレベル

サポートは、以下に説明するサポートレベルに応じて提供されます。レベル4サポートは、必要に応じ、第三者と連携して提供されます。

レベル	説明
レベル1サポート	<p>当社サポートデスクのスタッフを通じて、以下のようなエラー解決プロセス全体の管理及びエスカレーションを実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サポートチケット形式で障害報告の受付、処理、追跡を行います。 • 障害報告に関して事前評価及び予備診断を実施し、可能な場合は障害を解決します。 • 必要に応じて、チケット（付随するすべての関連情報を含みます）を専任のレベル2サポート担当者に送付します。 • 障害報告を作成された方に対し、対応や解決した問題に関する説明（またはその両方）を提供します。
レベル2サポート	<p>レベル1サポートで解決できない障害報告について、以下のように対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 障害報告を詳細に分析し、障害解決のために必要な手順を実施します。必要に応じて次の対応を行います。 • 障害報告を遅延なく解決できない場合は、レベル3サポート（下の欄を参照ください）にエスカレーションします。お客様が責任を有するコンポーネント内に問題の原因がある場合（ブラウザの設定など）は、お客様のご担当者にご連絡します。それ以降、障害報告の解決については、お客様の責任でご対応ください。
レベル3サポート	<p>問題の原因を特定し、（必要に応じて）以下のいずれかにより問題を解決します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当社の関連スペシャリストによって。 • （問題が当社のサプライヤーから提供されたコンポーネントにある場合）第三者サプライヤーを管理することによって（レベル4サポートとなります。下の欄を参照ください）。
レベル4サポート	<p>第三者サプライヤー（ホスティング/PaaSサービスのサプライヤー、コンテンツのサプライヤーなど）を管理することにより、問題解決を図ります。</p>

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	解決目標
極めて 高い	30分	サービスが実質的に機能しない、又は動作しないことにより、お客様の業務に深刻な影響が生じている（例：重要な業務プロセスが実行できない）。サービスが継続的に、又はそれに近い形で中断される。 回避策が存在しない。	問題が解決されるまで、継続して対応します。
高	1時間	重要な機能が利用できないことにより、ビジネスに緊急性の低い影響が出る、又は業務の遂行に遅延が生じる。 サービスが断続的に停止する。 安定的な回避策が存在しない。	通常の営業時間内に対応を行い、修正又は回避策を提供します。
中	1営業日	重要な機能は利用できないが、回避策が利用できる。業務に軽微な影響が生じる。	通常の営業時間内に初期対応を実施し、必要に応じて回避策を検討しま

す。問題が解決できない場合は、以降のアップデートやアップグレードで対応します。

低	2 営業日	業務の影響は、ほとんど又は全く生じない。	リクエストのあった情報や文書については、通常の営業時間内に初期対応を実施し、以降のアップデートやアップグレードで機能拡張を検討します。
---	-------	----------------------	---

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。

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：2022 年 5 月