opentext™

The Information Company

OpenText Prime Protect

ソフトウェアメンテナンス プログラム ハンドブック
Prime Protect プログラム

1. はじめに

オープンテキスト株式会社のOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムにようこそ。 本ハンドブックは、お客様のサポートご利用時のために作成されたポリシーおよびプロセスについてご説明します。お客様のOpenTextソリューション への投資を最大限に活用するためのガイドとして本ハンドブックをご利用ください。

OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブック (以下「ハンドブック」) は、OpenTextからライセンスを受けたサポート対象のOpenTextソフトウェアのために提供されるOpenText Prime Protect ソフトウェアメンテナンス プログラムのサービスについてご説明します。当社は、組織が自社のビジネスニーズに応じてサポート範囲を拡張できる有料の拡張サポートプログラムも提供しています。これらは、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムに現在ご加入頂いているお客様もご利用頂けます。本ハンドブックの第5章をご参照ください。

詳細については、http://www.opentext.com/supportをご参照ください。また、これらの追加プログラム資料については担当のOpenText カスタマーサポートオフィスにお問い合わせください。

1.1 定義

「追加プログラム」 とは、有料の拡張プログラムのことを言います（本ハンドブックの第5章に記載）。

「分類」、「分類された」または「分類する」とは、OpenText指定のサポートリクエスト、SRの優先順位のことを言います。

「対象ソフトウェア」とは、本ハンドブックおよび提供された、もしくは利用可能なすべての文書に基づいてメンテナンスサービスが提供されるライセンスを受けたソフトウェアのことを言います。

「カスタマーサポートポータル」とは、OpenText Prime Protectにご加入いただいているお客様が利用できるOpenText カスタマーサポート関連のリンクおよびOpenTextオンラインアクセスポイントのことを言います。

「カレントメンテナンス」とは、対象ソフトウェアのリリース日からの規定された期間で提供されるサポートで、以下の内容が含まれます:

- 無制限のサポートリクエストの提出
- 製品パッチおよび/またはリリース
- 拡張または新機能のリクエストおよびエラーの報告が可能
- カスタマーサポートポータル（ドキュメント、技術記事、ディスカッションフォーラム、ウェビナー、およびイベント）へのアクセス
- お客様への有効なソフトウェアメンテナンスおよび年間保守更新のご案内

「営業日」とは、月曜日から金曜日の 5 日間 × 8 時間です。地域およびOpenTextの法で定められた祝日を除きます。

「ドキュメント」とは、適用される対象ソフトウェアの納入日より有効となる、OpenTextによって作成された、OpenTextのエンドユーザが一般に利用可能なユーザーガイド、操作マニュアル、およびリリースノートのことを言います。

「エラー」とは、当該の対象ソフトウェアのためのドキュメントに実質的に従って動作する対象ソフトウェアの検証および再現が可能な障害のことを言います。

「契約終了」とは、契約期間の満了、またはキャンセルによって契約が終了したものを意味します。

「初回契約期間」とは、開始日から始まる12ヵ月のことを言います。

「OpenText」とは、該当する場合、オープンテキスト株式会社 およびその子会社/関連企業のことを言い、本 OpenText Prime Protectソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブックに記載されているメンテナンスおよびサポートサービスを提供いたします。

「製品パッチ」とは、対象ソフトウェアのエラーを修正するための追加のソフトウェアプログラムのことを言います。

「お問い合わせご担当者」または「POC」とは OpenTextサポートチームに連絡する権限を持つ、お客様組織の専任従業員個人のことを言います。

「本番環境」とは、対象ソフトウェアが付属するドキュメントによって意図された通り、事業またはサービス業務の一部としてお客様のユーザーによって使用されることを言います。本番環境には、開発、品質保証、デモ、テスト、ステージング、またはトレーニング環境は含まれません。

「リリース」とは、完成してリリースされたソフトウェアのことを言います。

「解決」とは、対象ソフトウェアがドキュメントに従って動作するように、エラーを修正するために必要な対策を取ることを言います。これには、新しいワークアラウンドの作成または既存のワークアラウンド（商業的に合理的と判断し、OpenTextが恒久的な修正をする場合）またはアップデートの適用が含まれる場合がありますが、それに限定されません。

「レスポンスタイム」とは、サポートリクエストがOpenTextによって受信された時点から、技術認定を受けたOpenTextのメンバーがサポートリクエストの解決を達成するために必要な作業を開始する目的でお客様に連絡するまでの時間のことを言います。SRのためのレスポンスタイムは、SRの分類、お客様が加入されているOpenTextサポートプログラム、およびSRが営業時間帯のいつ OpenTextに提出されたかによって決定されます。

「開始日」とは、お客様のOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムが開始される最初の日です。対象ソフトウェアが最初に出荷された日、またはそうでない場合、OpenTextからお客様に対して利用可能とされた日のことを言います。

「更新契約期間」とは、開始日の1年後から始まる12ヵ月の期間、および開始日から1年毎に始まるその後のそれぞれ12ヵ月の期間のことを言います。

「サポートリクエスト」または「SR」とは、記録の開始またはサービスリクエストまたはインシデントの詳細を記録する「チケット」のことを言います。

「サポートサービス」とは、以下の活動のことを言います：

サポートリク エストの開始、OpenTextのサポートリクエストへの回答、およびサポートリクエストの解決。

「サスティニングメンテナンス」とは、カレントメンテナンスの期間満了後の製品ライフサイクルの段階のことを言います。製品サポートライフサイクルのこの段階では、次のようなサポートサービスをご利用いただけます：

- カスタマーサポートポータルでの、ドキュメント、技術記事、ディスカッションフォーラム、ウェビナー、およびイベントへのアクセス。

製品サポートライフサイクルの期間および長さは、製品とリリースに強く依存しています。具体的なライフサイクル期間については、カスタマーサポートポータルの各製品のページをご参照ください。

「契約期間」とは、初回契約期間または更新契約期間のいずれかを言います。

「アップデート」とは、対象ソフトウェアの製品パッチ、またはリリースのことを意味するものとします。本ハンドブックに従ってOpenTextによって提供されます。

「当社」または「当社の」とは、OpenTextのことを言います。

「ワークアラウンド」とは、システムの問題を回避することによってエラーに対処する方法です（ソフトウェアテクニカルバイパス）。ワークアラウンドは、通常は一時的な解決策であり、OpenTextは対象ソフトウェアおよび/または各種プログラムのエラーを、製品パッチまたはアップデートにより随時修正する場合があります。

「お客様」、「お客様の」または「顧客」とは、対象ソフトウェアのライセンシーとして登録され、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムサービスを購入した方を指します。

2. サポートサービス

2.1 一般

2.1.1 営業時間およびOpenText サポートサービスの拠点情報

「緊急」および「重要」に分類されるサポートリクエストに関しては年中無休のサポートサービスがご利用いただけます。（本ハンドブックの第2章 2.3.2 で定義されています）通常のサポートサービスに関しましては、地域およびOpenTextの法で定められた祝日を除き、月曜日から金曜日の営業時間内においてご利用いただけます。サポートサービスの営業時間は、対象ソフトウェアを購入したお客様の居住国に基づきます。OpenText Prime Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムの営業時間、サポート拠点、およびその他連絡先情報は当社のウェブサイトで一般公開され、管理されています。
http://www.opentext.com/support/contact/opentext

サポートサービスは、対象ソフトウェアを購入したお客様の居住地と同じ地域にあるサポート拠点、または OpenText が定める別のサポート拠点より提供されます。OpenTextによって代替サポート拠点が使用された場合、当該代替サポート拠点の地域の法定休日は、お客様のサポートサービス時間に影響を与えるものではありません。

OpenTextの裁量で処理担当サポートセンターが顧客に便宜を図るため別の言語で連絡を取ることができる場合を除き、SR関連の連絡は英語で行われます。SRが別のサポートセンターに移転された場合、OpenTextは英語以外の言語では情報を提供できない場合があります。日本のローカルオフィスは、日本語でのみ情報提供を行います。

中東のお客様の場合、「重要」および「低」のサポートリクエストについては、地域の法定休日を除き、1日8時間、週5日、日曜日から木曜日までサポートサービスを利用できます。

2.1.2 お問い合わせご担当者

サポートサービスは、お客様のお問い合わせご担当者（POC）に提供されます。POCは、以下に記載されたSRの解決を達成するために必要な情報をOpenText カスタマーサポートに提供し、アクションを取るのに十分な対象ソフトウェアについての知識、管理者資格を持っていなければなりません。POCは一般に、お客様の組織の管理者またはその他の技術スタッフになります。

対象ソフトウェアに関する更新されるサポート契約が、各ソフトウェアメンテナンスとOpenTextへのサポートオーダーに割り当てられます。サポート更新契約ごとに最大6名のPOCを指定できます。第2章 2.1.1 に従って、OpenText カスタマーサポートへのお問い合わせができるのはPOCだけです。

2.1.3 ソフトウェアのアップデート

対象ソフトウェアへのリリースは、すべてのOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラム加入者に対して、一般的にリリースされた場合、追加料金なしでOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの一部としてお客様に提供されます。このようなリリースを受け取るには、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムをリリース及び要求時に加入する必要があります。加入者は、定期的な情報速報やカスタマーサポートポータルを通じて、新しいリリースについて通知されます。

お客様は、対象ソフトウェアの最新リリースを使用することが推奨されます。通常、OpenTextは、対象ソフトウェアの各リリースがOpenTextのお客様に一般に利用可能となった後、60ヵ月間のサポートを行います（カレントメンテナンス）。製品サポートライフサイクルの期間および長さは、対象ソフトウェアとリリースに強く依存しています。具体的なライフサイクル期間については、カスタマーポータルの各製品のページをご参照ください。カレントメンテナンスの有効期限が切れた後、対象ソフトウェアは製品ライフサイクルの サスティニングメンテナンスの期間に入ります。対象ソフトウェアが、 サスティニングメンテナンスの期間に入ると、一般使用のための新規製品パッチおよびリリースはリリースされません。

問題に対応するため、カレントメンテナンスリリースへの移行が必要となる場合があります。カレントメンテナンスに基づく次のリリースにアップデートできない場合、OpenTextは拡張サポートとメンテナンスオプションを追加料金にてご提供することが可能な場合があります。詳細については、担当の保守契約担当者、またはローカルカスタマーサポートオフィスにご相談ください。

2.2 サポートリクエストの開始

サポートサービスは、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムに基づき、加入者から報告された製品の機能または使用上の問題に関連するインシデントに対応するために提供されます。製品の機能または使用上の問題とは、対象ソフトウェアが付属のユーザードキュメントに従って実質的に作動しない状況のことです。

一般的に、製品の機能または使用上の問題は、以下によって引き起こされる場合があります:

1. ソフトウェアのエラーまたは、欠陥（対象ソフトウェアのデザイン、コーディング、または構成関連）、
2. 使用上またはコンフィグレーションのエラー（対象ソフトウェアの使用方法、インストール、コンフィグレーション、または設定関連）、
3. 環境依存のエラー（加入者のネットワーク、ハードウェア、およびオペレーティングシステム関連）。

問題に対応するサポートサービスのためのSRは、カスタマーサポートポータルhttps://support.opentext.com/を使用して、POCによって開始される必要があります。これらのカスタマーセルフサービスツールは、SRを自動的に開始して、チケット番号をお客様に送信します。

お客様は、お問い合わせの際、以下の事項をお守りください。:

- SRを分類しログするために合理的に必要な情報をOpenTextサポートに提供する（2.3.2を参照）。
- OpenText カスタマーサポートに連絡を取る際に、可能な限り、SR番号を使用する。

2.3 サポートリクエストに対するOpenTextの応答

2.3.1 サポートリクエストの送出

サポートリクエストは以下のように対応されます:

1. SRにOpenTextの対象ソフトウェアが含まれる場合、SRは分類および 解決のためにOpenText カスタマーサポートに転送されます（以下に記載）。
2. SRの発生原因が不明の場合、詳細の調査のためにチケットがOpenText カスタマーサポートに転送され、SRの発生原因が判定された時点で、上記の第2章 2.3.1 (a) に従って送出されます。
3. SRの発生原因がお客様のハードウェア、オペレーティングシステム、データベース、ウェブサーバー、ブラウザソフトウェア、またはOpenText以外のアプリケーションである場合、OpenTextは、可能な場合はワークアラウンド（以下に記載）の提供を試み、および/または可能な場合は、解決のために適切なベンダーに問題を報告します。SRにサードパーティーの開発製品が含まれる場合、SRはそのサードパーティーによって参照される場合があります。
4. お客様に合意の上で) サポートサービスの提供を支援するための、OpenTextによって提供およびインストールされた、お客様が購入していないソフトウェアおよび/またはハードウェアは、OpenTextとの保守契約終了時または該当コンポーネントの利用終了時に削除して、OpenTextに返却してください。

2.3.2 サポートリクエストの分類とレスポンスタイム

SRの分類	SR の定義	レスポンスタイムの目標
	各SRは、OpenText カスタマーサポートによって以下リストのように分類されます: SRの解決前にお客様より分類の見直しを申請された場合、OpenTextはそれを誠実に考慮します。	レスポンスタイムは目標であり、いかなる状況でもOpenTextによる保証はできません。
1 -緊急	SR は、本番システムがダウンし、対象ソフトウェアが使用不可能であり、かつ業務に深刻な影響をもたらす場合は、緊急インシデントに分類されます	1時間以内、 7x24 緊急のインシデントは電話にてOpenTextに直接お問い合わせする必要があります。
2 -重要	SR は、本番環境の機能が低下し、対象ソフトウェアの使用に制限があり、業務に大きな影響をもたらす場合、重要インシデントに分類されます	2時間、 7x24
3 -通常	SR は、問題が非本番環境に影響を与える場合、対象ソフトウェアの設定に関する問い合わせの使用、ソフトウェアの軽微な不具合、または機能リクエストに関連する場合、「通常」に分類されます カスタマーサポートポータルへのアクセスは、7x24で利用可能です	4営業時間、5x8
4 - 低	SR は、管理または一般的な問い合わせの場合、すなわち業務に深刻な影響が一切ない場合は、「低」に分類されます	8営業時間 5x8

エスカレーション：カスタマーサポートポータルまたは電話を通じて、いつでもエスカレーションをリクエストできます。
OpenText Prime Protectソフトウェアメンテナンスプログラムにおける制限に関しては、第3章 をご覧ください。

2.4 サポートリクエストの解決

OpenText カスタマーサポートは、分類にかかわらず、技術アドバイスの提供を通して、既存の ワークアラウンドを見つける、また は以下の第2章 2.4記載のプロセスを使用して新しいワークアラウンドを作成することにより、各SRへの対応を試みるものとします。機能停止の場合、および機能停止の原因、障害継続時間に応じて、OpenTextは、システムを稼動状態に戻すために顧客にバックアップから復旧 するよう依頼する場合があります。

稼動サービスが復旧されたならば、SRの分類は1つ下のランクとなり、リクエストに応じて、通常の地域の営業サポート時間内に根本な原因の解析が継続される場合があります。

SRを解決するために製品パッチが提供される場合、製品パッチの配布は次回の定期リリースを通じて実行されます。

2.4.1 緊急SRの解決

対象ソフトウェアの不具合が原因でOpenTextにより緊急として分類されたSRについて、OpenText カスタマーサポートが提供した技術アドバイスによりSRが解決されなかった場合、およびSRを解決するためにワークアラウンドが見つからない、または作成できない場合、OpenText カスタマーサポートは、商取引上の合理的な取り組みによりSRに対応するための製品パッチを開発してお客様に提供します。

2.4.2 重要SRの解決

OpenTextが「重要」に分類したサポートリクエストに対しては、製品パッチを開発するか、将来のリリースにおいてこの問題に対処することがあります。

2.4.3 通常SRの解決

通常として分類されたSRの解決は、OpenTextからの将来のリリースに含まれる場合があります。

2.4.4 Support Request (サポートリクエスト) のResolution (解決) の条件

OpenText カスタマーサポートは、分類にかかわらず、各SRへの対応を試みるものとします。OpenTextは以下の場合を除いては、上記に記載したお客様のSRに解決策を提供する義務を負いません:

- お客様はカレントメンテナンス期間中の対象ソフトウェアのリリースを実行中で、現在利用可能な最新のアップデートをインストール・実行しているか、そうでない場合はOpenText カスタマーサポートから最新アップデートを入手して実行してください。OpenText カスタマーサポートは、お客様のSRの解決の達成にインストールと実装が必要であると合理的に判断した場合、そのリクエストを提出します; および、
- お客様が、OpenTextによって承認された、またはドキュメントで指定された通りにサードパーティーのソフトウェアを対象ソフトウェアと一緒にハードウェアで使用している場合; および、
- SRの原因が、以下の場合ではないとOpenTextが判断した場合、お客様の使用およびコンフィグレーションを含むがそれに限定されない:
  1. 開発ツール (SDKを含む)
  2. サードパーティーのリソース
  3. 対象ソフトウェアが実装されている操作環境、特に、オペレーティングシステム、データベース、その他のアプリケーションまたはプログラム、通信ネットワーク、またはハードウェアを含む; および、
- お客様のPOCは、OpenTextと一緒に診断、テスト、解決に積極的に参加することが可能である場合。OpenTextは、本ハンドブックに基づき、当該の参加に適格なPOCがいない場合はいつでもOpenTextの義務を停止する権利を保有します:および、
- お客様が、OpenTextがSRを再現するのに必要な情報のすべてをOpenTextに提供した場合

制限

OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムには、以下の制限が適用されます:

- 本ハンドブック記載のOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムは、OpenTextのドキュメントに記載されている通り、対象ソフトウェアのみに適用され、OpenTextのプロフェッショナルサービスのスタッフまたはサードパーティーの リソースが提供した修正、開発物、またはサービスのいずれにも適用されません。お客様は、別途合意に基づき、有料の支援のためのOpenTextのプロフェッショナルサービスを契約することができます。
- OpenTextは独自の裁量で、事前の通知なしに本ハンドブックの内容を変更する権利を保有します。ただし、当該の変更は（当該の変更がサービスの実質的な縮小につながる場合）、適切な時期に電子メール、書面による通知、またはカスタマーサポートポータル経由でお客様に通知します。
- 適用される法律による黙示的な条件、保障、または保証（「黙示的条項」）を除外、制約、または修正するために意図するものは本ハンドブックにはなく、またここでそれを行うことで本ハンドブックのすべてまたは一部に影響を与えるものは無効であり、またはそうでない場合法的強制力がありません。適用される法律が最大限に許容する範囲で、OpenTextによる黙示的条項の違反の賠償責任は、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス サービスの再供給を限度とします。
- OpenTextのSRおよび/または製品の機能問題に対応する義務は、本ハンドブックに記載された義務に厳しく制限されるものとします。
- OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムは、対象ソフトウェアの技術アーキテクチャへの大きな変更
  たとえば、アプリケーションのアップデート、基本的なデータベース、新しいハードウェアの追加など）を実施した結果生じた問題に関して専任アシストを提供することはありません。OpenTextは以下のサービスを提供します。
  1. 専任されたカスタマーサポート担当者によるリモート、またはオンサイトでのアシスト。この専任者は保守作業や SR のある期間、あるいはカンファレンスコールやウエブセッションに参加が必要な期間にお客様組織にアサインされます。または、お客様による保守作業に対するアシスト（これらは “専任サポート” と言います）。そして、
  2. お客様が計画された保守作業に専門知識を有するカスタマーサポート担当者をお客様が必要とする場合にオンコール形態でアサインします（これは” スタンバイサポート “と言います）。“専任サポート” および” スタンバイサポート “は別途有償のサービスとなっており、事前の調整が必要となります。詳細はお近くのカスタマーサポートオフィスにお問い合わせください
- OpenText Prime Protectソフトウェア開発キット（SDK）サポート）は、以下に関するSRの支援のみを提供します:
  1. インストール
  2. サポート対象のそれらの環境またはアプリケーションと一致した適切な開発またはプログラミング環境を達成するために必要なOpenText開発者向けアプリケーション（例えば、Integrated Development Environment（統合開発環境）「IDE」 ）または関連ソフトウェアの構成
  3. OpenText開発者向けアプリケーション関連のエラーメッセージの分析。

- コードのデバッグ、コーディング作成の支援、コードのレビュー、または一般的なプログラミング支援のためのSDKサポートは、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの一部としては含まれませんが、別契約により追加料金でご提供することができます。
- ライセンスキーの支給に関しては、本OpenText Prime Protect ソフトウェアメンテナンスプログラムの第2章 2.3.2 に記載されている応答時間からは除外されます。加えて、サードパーティーベンダーが提供するライセンスキーは、サードパーティーベンダーへ要請され、サードパーティーベンダーからOpenTextまたはOpenTextが決定するお客様へと提供されます。カレントメンテナンス期間ではない製品やリリースに対してライセンスキーが提供できない場合があります。
- OpenTextが再販するサードパーティー製品のソフトウェアライフサイクルはサードパーティーベンダーが決定いたします。サードパーティー製ソフトウェアは第2章 2.1.3 および 第3章から除外されます。
- OpenTextが再販したサードパーティー製ソフトウェアに対して、サードパーティーによるサポートが利用できないことが含まれますが、それに限定されないサードパーティー製品の未解決の問題に起因するサポートリクエストへの対応に関して、OpenText はサポートサービスを提供する責任を負いません。
- すべてのライセンスと関連するモジュールは同一のソフトウェア メンテナンス プログラム (例、Prime Protect、拡張サポートおよびメンテナンス・プログラム (利用可能な範囲で) 等) によりサポートされている必要があります。

4. 契約期間および契約更新

4.1 初回契約期間および契約更新

OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの初回契約期間は、開始日から起算して12ヵ月です。その時点の契約期間満了の90日前までに一方の当事者が書面で通知しない限り、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムは、開始日の1年後から始まる更新契約期間に毎年、自動的に契約更新されます。

契約期間の開始前に、お客様は、OpenTextからライセンスを受けた対象ソフトウェアに関するOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの該当する年間料金を全額支払う義務があります。OpenTextへの支払いがされない場合は、支払いが受領されるまでOpenText Prime Protect ソフトウェアメンテナンス プログラムの一部または全部を停止する場合があります。当該の停止は、該当するOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの料金をお客様が支払う義務を免除するものではありません。OpenTextは、更新契約期間の年間ソフトウェア メンテナンス料金を前の契約期間の料金の10%以内で値上げ する場合があります。OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムに支払われたすべての料金は返金されません。

4.2 削減

メンテナンス契約更新対象となるライセンスまたはモジュールの数量を減らしOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムを契約更新する際は、その時点の契約期間満了の 90日前までにリクエストを書面でOpenTextに提出しなければなりません。このようなリクエストの受諾はOpenTextの独自の裁量によるものとなります。

OpenTextが当該のリクエストを受諾した場合、OpenTextはメンテナンスおよびサポートに基づき、契約更新中の残りのソフトウェアの数量のみのアップデートおよびソフトウェアサポートを提供するものとします。 残りの対象ソフトウェアのメンテナンス料金は変更されます。その場合、各ライセンスに適用される料金はそれまでの契約条件と異なる場合があります（例えば、以前与えられた料金割引は適用されません）。

対象ソフトウェアのメンテナンスおよびサポートを更新する場合、ソフトウェア製品および関連するモジュールのすべてのライセンスが、メンテナンスとサポートプランの対象となります。ソフトウェア製品や関連するモジュールの一部のメンテナンスおよびサポートをキャンセルする場合、サポートされていないソフトウェアのライセンスはキャンセルする必要があります。

4.3 失効と復活

お客様が対象ソフトウェアのOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの契約期間を満了または解約した場合（失効）、OpenTextの承認の上、その後当該の対象ソフトウェアのOpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムサービスをリクエストした時点でOpenTextによって決定された料金で購入することができます。

ただし、最低12ヵ月間の新しい契約期間の料金に加え、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムを中断なく継続していた場合に支払ったはずの料金を支払う必要があります。OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムの復活のための料金は、復活月を含め失効した各月に対し追加料金が課されます。

第4章 4.2 に基づき、契約更新をされていないソフトウェアを後日復活する場合は、未払いメンテナンス料金および失効月割増料金の対象となります。

OpenTextは、復活のリクエストを受けた時点で、その料金を見積書にて提示します。

4.4 契約終了

OpenText ソフトウェアメンテナンスプログラムの有効期限に伴い、Open Textとお客様の間の OpenText ソフトウェアメンテナンスプログラムに関する合意は、本ハンドブック、EULA、その他ドキュメントに記載されているかどうかにかかわらず、自動的に終了します。OpenText ソフトウェア メンテナンス プログラムが終了すると、OpenText サポートチームからのサポートを受けることができなくなり、カスタマー サポート ポータルにもアクセスできなくなります。お客様がOpenText ソフトウェア メンテナンス プログラム契約終了後に再び契約を希望する場合、その時点で最新かつ有効なOpenText ソフトウェア メンテナンス プログラムの購入となり、契約が終了する以前のOpenText ソフトウェア メンテナンス プログラムに関連する合意内容にOpen Textが従う必要はないものとします。

5. 追加プログラム

追加プログラムは、組織が自社のビジネス ニーズに応じてサポート範囲を拡張できる、有料の拡張サポート プログラムであり、OpenText Prime Protect ソフトウェア メンテナンス プログラムに現在ご加入頂いているお客様もご利用いただけます。

5.1 POCの追加

追加の POC は、OpenText カスタマーサポートにお問い合わせおよび未解決のサポートリクエストのために連絡する権限をもつ、お客様が指定した個々の従業員の数を拡大するためのサブスクリプションベースのオプションです。このオプションを購入する場合:

- POCの追加 のための料金は年間料金です
- OpenTextおよびお客様の間でドキュメントによる同意が交わされない限り、POCの追加の期間は 12 か月間です。
- 本ハンドブックの条項は、各POCの追加に対して本ハンドブックで定義しているプログラム提供物に適用されるものとします。

5.2 オンサイト支援

オンサイトサポートは、OpenText製品およびソリューションの有料のサービスとして利用できます。これのサービスには、未解決のSRの解決の一部として、ワークアラウンドまたは構成変更の支援を含む場合がありますが、それに限定されません。

6. プライバシー

本セクションの目的上、個人情報は、適用されるデータ保護法における個人情報と同じ意味を有するものとします。弊社は、サポートサービスを提供する一環としてお客様が弊社に個人情報を提供する限りにおいて、個人情報の処理に関して適用されるデータ保護法の要件を遵守します。 弊社は、お客様の個人情報を保護し、リスクに見合ったセキュリティのレベルを確保するため、技術的および組織的対策を実施しています。お客様の個人情報を、弊社、弊社の関連会社、弊社のビジネスパートナー、ベンダー、および弊社に代わって業務を行うエージェントが、本 SMPH、基本となる契約、および法律で許可または要求された以外の目的で使用してはならないものとします。

サポートサービスは、個人情報の処理を目的としたものではありません。お客様は、弊社のサポートサービスを受ける場合、連絡先およびアカウント情報以外の個人情報を含めないようにする必要があります。 弊社は、https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy で入手できる OpenText プライバシーポリシーに従って、連絡先およびアカウント情報を処理します。

Copyright © 2023 Open Text. All rights reserved. Trademarks owned by Open Text.