



メンテナンス/サポートポリシー

2016年4月

目次

メンテナンス/サポートポリシー.....	4
1. 概要	4
2. 定義.....	4
2.1. ケース.....	4
2.2. 専任シニア技術担当者 (DTAM)	4
2.3. 不具合.....	4
2.4. 不具合の解決.....	4
2.5. GA (製品の一般使用可能)	4
2.6. EOL (製品終了)	4
2.7. EOM (メンテナンス終了)	5
2.8. EOS (サポート終了-販売終了)	5
2.9. 初期応答時間の目標.....	5
2.10. メンテナンスサービス	5
2.11. プラットフォーム.....	5
2.12. プロフェッショナルサービス認定プラットフォーム.....	5
2.13. プロフェッショナルサービスグループ (PSG)	5
2.14. 製品バージョンおよびリリースのサポート期間.....	6
2.15. 解決応答時間の目標.....	6
2.16. Severityのレベル.....	6
2.17. サポートサービス.....	7
2.18. サポート対象プラットフォーム.....	7
2.19. 技術アカウントマネージャー (TAM)	7
2.20. 技術問い合わせ担当者.....	7
2.21. サポート対象外のライセンシー.....	7
2.22. 回避策.....	7
3. サポートレベル	8
3.1. サポートの範囲.....	8
4. サポートプロセス.....	9
4.1. 問題報告チェックリスト.....	9
4.2. 製品リリースの種類.....	9
4.3. メンテナンスリリースタイプ.....	10
5. メンテナンス/サポートの期間.....	10

5.1.	期間.....	10
5.2.	メンテナンス/サポートの料金.....	10
5.3.	解除.....	11
5.4.	メンテナンス/サポートの再開.....	11
別表 A-サポートレベル一覧		12

メンテナンス/サポートポリシー

1. 概要

本メンテナンス/サポートポリシーは、ログウェーブソフトウェア（以下、「ログウェーブ」という）の製品に適用されます。本メンテナンス/サポートポリシーは、ログウェーブの裁量で変更することがあります。ただし、サポート契約中のライセンシーの場合、当該ライセンシーのメンテナンス/サポート期間の更新時まで、重大な変更は効力を生じません。技術サポートは、ログウェーブの技術サポート部門（以下、「RWTS」という）によって提供されます。

2. 定義

2.1. ケース

ケースは、製品ライセンシーが指定サポート問い合わせ担当者として指名した任意の人物から提出される、RWTS のスタッフの対応または介入が必要なサポートリクエストまたは問題報告として定義されます。ユーザコードの検証または導入、ライセンスの明確化、製品のサポート対象プラットフォーム、環境の状態もしくは条件に関連するプラットフォームの仕様設定、またはエラーメッセージの解釈を必要とする 1 回のインストール、使用、問題報告、またはその他の技術的リクエストは、1 件のケースと見なされます。複数の問題報告またはリクエストを、1 件のケースにまとめることはできません。

2.2. 専任シニア技術担当者 (DTAM)

指定された製品のライセンシー専従の TAM (2.19 を参照) です。

2.3. 不具合

不具合は、付属の製品ドキュメントに記載された予期される結果または使用方法から逸脱するエラー、予期しない結果、または不適切な動作です。将来の製品リリースにおけるアーキテクチャの変更、ドキュメントに記載されていない製品機能の使用によって発生した障害、サポート対象外のプラットフォーム上での使用は、不具合とはみなされません。

2.4. 不具合の解決

不具合を解消または回避する、文書化された修正、提供されるコード変更、推奨される回避策またはパッチファイル（アップデート）をいい、RWTS によって提供されます。

2.5. GA (製品の一般使用可能)

製品バージョンが、販売および一般向けの製品頒布のために初めて提供される日をいいます。GA リリースにより、その製品のプレリリースバージョン（アルファ、ベータ、エクスペリメンタル、テスト）は EOL の状態に移行します。

2.6. EOL (製品終了)

当該製品の、あらゆる形におけるすべてのサポートが終了する日。

2.7. EOM (メンテナンス終了)

製品バージョンがアップデート (バグ修正、プラットフォームの更新、マイナーな製品改良) の対象外となる日。

2.8. EOS (サポート終了-販売終了)

標準的な製品サポートが終了する日。当該製品バージョンは、これ以降販売されません。これ以降、当該製品バージョンのファイルをダウンロードすることはできず、RWTS は、当該バージョンに特有の質問に回答しません。カスタム (取り決められた) サポートの延長を希望されるお客様は、見積もりを要求のうえ、取得について PSG (2.13 を参照) と協議することができます。

2.9. 初期応答時間の目標

新規ケースを受領したことを通知するために、サポート対象製品のライセンシーに RWTS が電話または自動以外の電子メールで返答するまでの時間。

2.10. メンテナンスサービス

メンテナンスサービスは、バグ修正、プラットフォームの更新およびマイナーな製品改良 (アップデート)、ならびにメジャーな製品改良と新機能のいずれかまたは両方を含むリリース (アップグレード) で構成されます。メンテナンスサービスは、現行の支払済みメンテナンス/サポート契約を結んでいるお客様のみが利用することができます。

2.11. プラットフォーム

コンピューティング環境 (以下、「プラットフォーム」という) を構成する、ハードウェア、ハードウェアチップセット、オペレーティングシステム、コンパイラ、Web サーバ、データベース、データベースアクセスライブラリ、ブラウザ、サードパーティライブラリなどの組み合わせ。「製品のサポート対象プラットフォーム」文書で明示的に指定されたプラットフォーム上の製品のみが、メンテナンス/サポートの対象になります。

2.12. プロフェッショナルサービス認定プラットフォーム

現行のメンテナンス/サポートを契約中のお客様に対して、ログウェブは、「製品のサポート対象プラットフォーム」には記載がないが、PSG によってソフトウェアが移植および認証されたプラットフォーム上で、次のメンテナンス/サポートを提供します。RWTS は、「製品のサポート対象プラットフォーム」に記載された最も近いプラットフォーム上で、報告された問題または不具合を再現しようと試みます。問題または不具合がサポート対象プラットフォーム上で再現された場合、RWTS は、本ポリシーの下で、ケースについてメンテナンス/サポートを提供します。何らかの回避策、コード変更の提案、または RWTS が提供するパッチは、問題が報告された弊社ソフトウェアのバージョンを明示的にサポートしているプラットフォームのうち最も近いプラットフォーム上でテストされます。パッチを機能させるためにライセンシーのターゲットプラットフォームに移植する必要がある場合、ライセンシーが単独でその責任を負うものとします。問題または不具合がサポート対象プラットフォームで再現できない場合、メンテナンス/サポートは PSG によって提供されるものとし、上述の解決時間の目標は適用されません。

2.13. プロフェッショナルサービスグループ (PSG)

ログウェーブのコンサルティングサービス組織であるプロフェッショナルサービスグループ (PSG)。

2.14. 製品バージョンおよびリリースのサポート期間

ログウェーブは、各製品バージョンに対して、GA の日から EOS の日まで製品サポートを提供します。

2.15. 解決応答時間の目標

商業上合理的な努力によって、文書化された修正を提供するか、回避策をアドバイスするか、製品に完全な機能を取り戻すための回避策または修正を提供する目標日を定めるために必要な平均時間。再現可能な状態を実現するためのテストプログラムを作成、デバッグ、インストールまたはアップデートするために必要な時間は、規定されたすべての解決時間の目標から除外されます。

2.16. Severity のレベル

RWTS は、問題の Severity を次のように分類します。

2.16.1. Severity レベル 1 – Blocker (致命的)

本番アプリケーションが停止、クラッシュ、または機能しなくなるような不具合。作業は合理的に継続できず、そのアプリケーションが業務上ミッションクリティカルであり、解決に向けて即時対応が必要な緊急事態です。

2.16.2. Severity レベル 2 – Critical (重大)

本番アプリケーションにおける製品の機能を著しく制限するが、そのアプリケーションは引き続き実行または動作可能であるような不具合。Severity2 の不具合が発生した場合、導入前の開発作業において製品が完全に使用できなくなります。

2.16.3. Severity レベル 3 – Major (重要)

本番アプリケーションにおける製品の機能を制限する不具合と、導入前の開発作業を妨害する不具合のいずれかまたは両方。Severity3 の不具合には、信頼性またはパフォーマンスの低下や、製品のクリティカルでない機能の制限などが含まれます。また、不具合の回避策が提供されてはいるが、一時的でない改良を行わなければならない不具合です。

2.16.4. Severity レベル 4 – Minor (軽微)

本番アプリケーションにおける製品の機能を著しくは制限しない不具合と、導入前の開発作業にわずかな影響のみがある不具合のいずれかまたは両方。パフォーマンスや操作性の改良要求などは Severity4 になりますが、その提供についてはログウェーブの裁量によります。

2.16.5. Severity レベルの決定

お客様から RWTS に報告された不具合の Severity について、お客様と RWTS の間に紛争が生じた場合、RWTS とお客様は、紛争解決のために 1 つ上の管理職レベルに当該紛争をあげるものとします。ただし、報告された不具合の Severity について RWTS とお客様が合意できなかった場合は、Severity の最終的な決定は、RWTS が独自の裁量で行うものとします。

2.17. サポートサービス

技術サポートは、「製品のサポート対象プラットフォーム」に明記された適切なプラットフォーム上のライセンス済み製品ソフトウェアのサポート対象バージョンのインストール、コンパイル、または実行に関する明らかな問題を対象とし、RWTS によって提供されます。サポートサービスは、EOS の日付が到来していないすべての製品バージョンについて利用できます。

2.18. サポート対象プラットフォーム

「製品バージョンのサポート対象プラットフォーム」文書で規定された特定の製品バージョンに関連するプラットフォーム。

2.19. 技術アカウントマネージャー (TAM)

製品ライセンシーのソフトウェア需要を熟知し、緊密な関係を保つ RWTS 内の技術問い合わせ担当者。TAM は、カスタムサポートの設定および購入時にお客様のご要望によって利用できる担当者です。TAM は、通常の営業時間中に連絡でき、ケースを監督および管理するとともに、RWTS へのお問い合わせ窓口を 1 つにまとめます。アプリケーションの開発支援、ソースコードの変更、認証、トレーニング、または評価サービスは、PSG を通して追加料金で提供されません。

2.20. 技術問い合わせ担当者

RWTS に連絡する権限を有する者として、書面または電子的手段により指定された、お客様の従業員、またはお客様の指定代表者。技術問い合わせ担当者は、製品のメンテナンス/サポートに関する、ライセンシーと RWTS 間の唯一の窓口となります。メンテナンス/サポートサービスの中断を回避するため、お客様は、技術問い合わせ担当者が別の個人に変更された場合は、必ずログウェーブに通知しなければなりません。

2.21. サポート対象外のライセンシー

現行のメンテナンス/サポートを維持していない製品ライセンシーには、製品のアップデート、アップグレード、メンテナンスリリース、パッチ、再インストールのための製品ダウンロード、メディア交換、電話、メールまたは Web ベースのサポート、当該製品に対するログウェーブのその他のメンテナンス/サポートサービスは提供されません。

2.22. 回避策

予期しない動作や好ましくない動作を解決するため、RWTS は、報告されたケースを解決するための回避策を提供したり、製品またはユーザコードの変更を提案したりすることがあります。

回避策は、認証またはテストが完全には実施されていない製品コード変更を伴う場合があります。あらゆるコード変更、提案、回避策は、明示の保証または互換性の主張なしに「現状のまま」で提供されるものとします。認証およびカスタムプログラミングサービスは、PSG を通して利用できます。

3. サポートレベル

ログウェーブは、さまざまなレベルのメンテナンス/サポートを提供します。別表Aーサポートレベル一覧 に詳述するように、これらのメンテナンス/サポートのレベルは、初期応答時間の目標、ケース解決の目標、年間サポートケース数、RWTS への連絡手段、指定技術問い合わせ担当者数、サポート時間などにより区別されます。

注記：ご要望により、企業の個別ニーズに合わせたカスタムサポートを適正な料金にて提供できません。

3.1. サポートの範囲

技術サポートは、製品の購入時に提供されたオリジナルのソースコード、オブジェクトコードライブラリ、または製品の実行ファイルに限られます。オリジナルのコードに何らかの変更や拡張を加えた場合、ユーザの責任になります。本ポリシーは、リリース済みの製品バージョンに対して RWTS が提供するサポートに限定されます。ベータ、プレリリース、プレビューまたはアーリーアクセスの各製品バージョンには適用されません。本文書に規定するメンテナンス/サポートサービスの範囲を超える、製品に関する技術的問題へのサポートは、PSG によって提供される場合があります。

メンテナンス/サポートサービスは、次の 1 つまたは複数の要素で構成されます。

- 製品のインストール、サポート対象プラットフォーム上でのログウェーブソフトウェア製品の使用に関する支援
- 一般的な使用における製品の問題、文書の明確化、導入に関する質問、機能に関する質問へのサポート
- 問題の切り分けと特定
- エラーメッセージの分析と解決
- バグの報告と問題の切り分け
- 現行のリリース、製品の互換性、制限事項、改良点、回避策、および修正に関する最新情報
- よくある質問などの FAQ & Tips、使用のヒント、便利な製品情報への無制限のアクセス

次の要素は、メンテナンス/サポートから特に除外されます。

- 試作アプリケーションの提供
- RWTS への極めて頻繁なお問い合わせによる個別トレーニング
- ユーザアプリケーションのデバッグ
- 通常のリリースプロセスに含まれない、特定の問題に対応するための製品コードの変更

これらの作業や、通常メンテナンス/サポートの範囲に含まれないその他の作業がライセンスによりリクエストされた場合、RWTS は PSG にリクエストを送って検討します。

4. サポートプロセス

4.1. 問題報告チェックリスト

迅速かつ効果的な対応を実現するため、RWTS へのお問い合わせ前に情報収集をお願いしております。必要な内容は、次のとおりです。

- 問い合わせ者のお名前
- 製品のライセンス番号、ソフトキー、エンタイトルメントコード、または既存の技術サポート追跡番号
- 会社名
- 会社の所在地
- 電話番号
- メールアドレス
- 製品名とそのバージョン
- プラットフォームに関する詳細事項

また、ケースの詳細な説明と、表示された内容またはエラーメッセージを提供できるよう準備してください。場合により、ケースの調査を容易にする小さいサンプルの送付をお願いすることがあります。サンプルは簡潔かつ完全で、説明的である必要があります。

不具合または問題報告を検証するため、RWTS は、報告された問題を実証する、詳細な段階的説明、またはコンパイルおよび実行可能な小さく完全なテストプログラムを必要とすることがあります。たとえば、テストプログラムは簡潔で（通常、コード行数 100 行以内）、その他のサードパーティ製ソフトウェアを必要としないものとし（関係する場合はデータベースを除く）。テストプログラムには、コンパイルと実行に必要なメイクファイル、環境設定、IDE プロジェクト、データベーステーブル、ストアドプロシージャ、その他の定義などを含める必要があります。

Severity および解決応答時間の目標は、不具合が社内で再現できることを前提としています。RWTS が不具合を社内で再現できない場合、RWTS のメンテナンス/サポートの範囲に含まれないサービスおよび監視に関する追加のサポートのため、お客様に PSG をご案内することがあります。再現可能な状態を実現するためのテストプログラムを作成、デバッグ、インストール、またはアップデートするために必要な時間は、規定されたすべての解決応答時間の目標から除外されます。

4.2. 製品リリースの種類

ログウェーブは、次の 3 つの種類の製品リリースを発行します。

- **メジャー (x.0.0) リリース**は、バグ修正、プラットフォームの更新、およびメジャーな製品改良または新機能を提供します。
- **マイナー (x.y.0) リリース**は、バグ修正、プラットフォームの更新、およびマイナーな製品改良を提供します。
- **メンテナンス (x.y.z) リリース**は、バグ修正とプラットフォーム更新のいずれかまたは両方を提供します。

ログウェーブは、メンテナンス、マイナーな製品リリース（以下、「アップデート」とい

う)、およびメジャーリリース（以下、「アップグレード」という）を、アップデートやアップグレードが開発され、一般出荷される時に、追加料金（メディア代と発送手数料を除く）なしで提供します。ただし、ライセンサーが該当製品に対する現行のメンテナンス/サポートサービスを購入し、維持していることを前提とします。

ログウェーブは、その単独の裁量により、重要機能の追加または製品の改良がアップグレードリリースではなく、実際には新規リリースであると決定し、新規リリース料金および関連するメンテナンス/サポート料金を請求することができます。新規リリース後、ログウェーブは、1年間にわたり従来の製品バージョンのメンテナンス/サポートを加入者に提供しますが、1年後に従来の製品バージョンは EOL に移行します。

本ポリシーで提供される製品のコピーおよびインストールを行う責任は、ライセンサーにあります。ただし、ログウェーブは、PSG により、弊社ソフトウェアのアップデート（またはアップグレード）のアシストを提供しています。この詳細については、担当営業までお問い合わせください。

4.3. メンテナンスリリースタイプ

ログウェーブの各製品は、メンテナンスリリースの 3 つの方式のうちの 1 つに準拠しています。個別の製品について、この方式は当該製品に対するパッチリリースを作成する弊社のキャパシティを規定します。メンテナンスリリースタイプは次のとおりです。

- **タイプ 1 現行リリースおよび1つ前のリリース**
- **タイプ 2 x.*.* および x-1.*.***（現行のメジャーリリースおよびすべてのマイナーリリース/1つ前のメジャーリリースおよびすべてのマイナーリリース）
- **タイプ 3 x.最新_y.* および x-1.最新_y.***（現行および従来のメジャーバージョンリリースの最新マイナーバージョン）

製品とメンテナンスリリースタイプの対応については、別表 A - サポートレベル一覧を参照してください。

メンテナンスリリース以外のバージョンに関するパッチのリリースリクエストは、PSG を通じて行うことができます。かかるリクエストについては、お客様のアカウントマネージャーに連絡してください。

5. メンテナンス/サポートの期間

5.1. 期間

ログウェーブのメンテナンス/サポートは、製品ソフトウェア入手時のログウェーブのライセンスに別段の定めがない限り、製品ライセンスの発効日に開始し、発効日から 12 か月後に終了します（以下、「サポート期間」という）。

5.2. メンテナンス/サポートの料金

メンテナンス/サポートの料金は、製品ソフトウェア入手時のログウェーブのライセンスに別

段の定めがない限り、年 1 回、次のサポート期間分を前払いでお支払いいただきます。

5.3. 解除

メンテナンス/サポートサービスの解除および返金はできません。

5.4. メンテナンス/サポートの再開

ログウェアのメンテナンス/サポートが失効した場合、メンテナンス/サポートの再開時に、再開料金と違約金を査定するものとします。違約金は、メンテナンス/サポートの失効日後 60 日間の猶予期間内に再契約した場合、年間メンテナンス/サポート料金の 20% です。60 日間の猶予期間が経過した後に、お客様が何らかのサポートサービスや、アップデート、アップグレード、メンテナンスリリース、パッチ、再インストール用の製品ダウンロード、またはメディア交換の形で製品リリースを要求する場合、そのライセンスのサポートはすでに終了しているため、ログウェアは新規ライセンス料を請求することに注意してください。価格は、メンテナンス/サポートの申し込み時点で有効な、ログウェアの最新の価格設定に基づきます。

別表 A – サポートレベル一覧

以下の表に、RWTS が提供するサポートレベル各種に関連するいくつかの特徴を示します。

	標準	Klocwork	Stingray
技術問い合わせ担当者	5 人/サイト ⁽¹⁾	2 人/サイト	1 人/ライセンス
アクセス			
Web	無制限	無制限	無制限
フォーラム	無制限	無制限	無制限
メール	問い合わせ担当者	問い合わせ担当者	問い合わせ担当者
電話	問い合わせ担当者	問い合わせ担当者	電話サポートなし
年間ケース件数	100	無制限	50
利用可能な時間帯	製品により異なる ⁽²⁾ ₍₃₎	東部標準時 8AM-5PM ₍₃₎	山岳部標準時 8AM-5PM ₍₃₎
初期応答時間の目標	1 営業日	Severity 1 および 2 1 営業日	2 営業日
解決時間の目標			
Severity 1	4 営業日	30 営業日	10 営業日
Severity 2	15 営業日	60 営業日	20 営業日
その他の Severity	将来のリリース で対処	将来のリリースで対処	将来のリリース で対処

- (1) アカデミックサイトで認められる指名問い合わせ担当者は 1 人です。
 (2) 製品およびサポートチーム営業時間は、ログウェブの Web サイトに掲載されています。
 (3) 現地チームの公休日を除きます。

以下の表に、各ログウェブ製品のメンテナンスリリースタイプを示します。

製品	タイプ 1	タイプ 2	タイプ 3
	CodeDynamics TotalView for HPC	Klocwork	HostAccess HydraExpress IMSL Numerical Libraries PV-WAVE SourcePro Stingray Visualization

