

ソフトウェアサポート サービスポリシー



1. 全般。 本ソフトウェアサポートサービスポリシー（以下、「本ポリシー」）は、ロックウェル・オートメーションのソフトウェアおよびクラウドサービス（以下、「本ソフトウェア」）に提供されるサポートサービスに適用される利用規約を定めるものです。本ソフトウェアの使用は、ロックウェル・オートメーションのソフトウェアおよびクラウドサービス契約（以下、「SCSA」）<https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html> に従うものとし、これによってのみ管理されます。本ポリシーとSCSAの間で矛盾が生じた場合は、SCSAが適用されます。本ポリシー中に定義されていない用語は、SCSAで定義されています。

2. 料金。 本ソフトウェアおよびサポートサービスの料金は、請求書の日付から30日以内に支払うものとし、すべてのサポートサービスは、利用期間中は払い戻しおよびキャンセルできません。

3. 変更。 サポートサービスは、ロックウェル・オートメーションの裁量により変更するものとし、ただし、いかなる変更も、お客様がサポートサービスの対価を支払った利用期間中は、本ソフトウェアに提供されるサポートサービスのレベルを著しく低下させるものではありません。

4. サポートサービス付きソフトウェア。 状況によっては、お客様には、サポートサービスを含むソフトウェアサブスクリプションライセンス、またはサポートサービス付きの無期限ソフトウェアライセンスとして本ソフトウェアを購入するオプションがあります。

4.1. サブスクリプションソフトウェア - サポートサービス。 ロックウェル・オートメーションは、一部のソフトウェアをサブスクリプションとして提供しています。サブスクリプションにより、お客様は、本ソフトウェアへのアクセスを購入でき、また、本ソフトウェアの利用期間中のサポートサービスを含めることもできます。

4.2. 無期限のソフトウェア - サポートサービス。 ロックウェル・オートメーションでは、一部のソフトウェアをサポートサービスとセットにした無期限ライセンスとして提供しています。発注フォームには、購入時点におけるサポートサービスの利用期間が特定されます。サポートサービスの利用期間は、本ソフトウェアの利用期間と異なる場合があります。

す。初回利用期間終了後もサポートサービスへのアクセスを保持するには、お客様は、更新期間について、その時点で適用されるサポートサービス料金でサポートサービスを更新する必要があります。

5. 更新。 すべてのサポートサービスは、お客様がその時点における利用期間の有効期限満了の90日前までに更新しない旨を通知しない限り、自動的に更新されます。お客様がサポートサービスを更新しない場合、お客様はサポートサービスにアクセスすることができず、その時点における利用期間の有効期限満了後、本ソフトウェアは更新されません。お客様（エンドユーザ、またはロックウェル・オートメーションが承認したその他の再販業者、パートナ、販売代理店、システムインテグレータを含む）は、i) お客様が本ソフトウェアに対して支払うべきすべての料金を滞納していない場合、および ii) お客様が、それまでのサポートサービスの利用期間の有効期限が満了した日に開始する利用期間について、その時点における最新の価格で新たなサポートサービスを購入する場合を除き、サポートサービスを再アクティブ化（または譲渡）する権利はありません。この規定は、ロックウェル・オートメーション ソフトウェアのすべてのプロバイダに適用されます。

6. サポートサービスの提供。 サポートサービスは、本ソフトウェアのドキュメント類でカバーされている以上の問題や質問について、お客様を支援するために提供されます。お客様は、ロックウェル・オートメーションが、お客様から報告された、またはロックウェル・オートメーションが別途認識した異常、エラー、または問題のすべてを是正することが不可能な場合があることを認識します。お客様は、ロックウェル・オートメーションがサポートサービスを提供するために、本ソフトウェアの使用に関する追加情報を必要とする場合があることを理解し、一部の問題が当該サポートサービスの範囲外であり、そのような問題を解決するために追加のサービスおよび料金が必要となる場合があることに同意します。

6.1. サポートサービス。 お客様が本ソフトウェアおよびサポートサービスに対して支払うべきすべての料金を滞納していない場合、ロックウェル・オートメーションは、商業的に妥当な努力をもって、以下の事項についてお客様を支援するものとします。

6.1.1. インストレーションおよびダウンロード： インストレーションに関するサポートには、お客様がドキュメント類に準拠して本ソフトウェアをダウンロードおよびインストールする際に関連するトラブルシューティングが含まれます。

6.1.2. 基本的な構成に関する問題： 構成に関するサポートには、ドキュメント類に準拠した適切な動作および接続性を確保するため、サポート対象サービス（以下で定義）の既存のインストレーションに関するお客様の構成設定のトラブルシューティングが含まれます。

6.1.3. 質問： ロックウェル・オートメーションの有資格者は、ドキュメント類に準拠して、お客様の本ソフトウェアの標準的かつ目的どおりの使用"方法"に関する質問に回答します。

6.1.4. 新バージョン： 本ソフトウェアの旧バージョンから新バージョンへの置き換えに関する問題へのサポート。

6.1.5. 追加のサービス：上記サポートサービス以外にも必要なサポートがある場合は、別途の契約および料金に基づき提供される場合があります。

6.1.6. ソフトウェアの更新：ロックウェル・オートメーションは、使用可能な本ソフトウェアの更新へのアクセスを提供します。このような更新プログラムは、ロックウェル・オートメーションサポートセンター (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>),) からアクセスできます。ここでは、フォーラムウェア、リリースノート、関連ソフトウェア、ドライバ、ツール、ユーティリティに関する追加情報も含まれます。

6.2. サポートサービスのアクセス性。

6.2.1. 電話サポート：リアルタイムの製品電話サポートおよびリモートデスクトップトラブルシューティング。

6.2.2. ナレッジ ベース：ロックウェル・オートメーションの技術サポートエンジニアが作成し、継続的改善を行っているナレッジベースには、67,000件以上の記事が掲載されており、年間540万回以上閲覧されています

(<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>)。また、お客様は、チャットまたは電子メールで質問を送信、ナレッジベースで質問への回答を検索、フォーラムでピアと交流、情報をブックマーク、アップグレードの通知をリクエスト、ロックウェル・オートメーションのエンジニアとチャットできます。

6.3. その他ソフトウェア製品のサポートサービス。

6.3.1. Plex 製品については、[Plexカスタマケアプラン | Plex](#) をご覧ください。

6.3.2. Fiix 製品については、[CMMS トレーニング & 実装 | 成功は Fiix から \(fiixsoftware.com\)](#) をご覧ください。

7. お客様の義務。 お客様には、サポートサービスへのアクセスに関して以下のような義務があります。

7.1. お客様は、サポートサービスに必要なすべての料金を支払済みである。

7.2. サポートサービスに関するリクエストはすべて、セクション6で指定されているとおり提出されている。

7.3. お客様は、サポートサービスの提供に際して、合理的かつ速やかにロックウェル・オートメーションと協力している。

7.4. お客様は、ロックウェル・オートメーションが本ソフトウェアのために、またはサポートサービスの一環として提供するすべての更新、バグの修正、およびリリースを速やかにインストールしている。

7.5. お客様は、ドキュメント類で要求されている、またはロックウェル・オートメーションが推奨しているように、本ソフトウェアを操作し、インストールしている。

7.6. お客様は、すべての関連スタッフが本ソフトウェアの適切な使用および操作方法についてトレーニングを受けていることを確認する。

8. サポートサービスの適用除外。 ロックウェル・オートメーションは、ロックウェル・オートメーションが判断する以下の事項に基づく、または起因する問題に対して、サポートサービスを提供する義務を一切負わないものとします。

8.1. SCSAまたはドキュメント類に違反する本ソフトウェアの使用（料金の未払いを含む）。

8.2. ドキュメント類でサポートされていないサードパーティのプロセスなど、その他の機器、ソフトウェア、または資料と組み合わせた本ソフトウェアの使用。

8.3. ハードウェア、オペレーティングシステム、ネットワーク、サードパーティソフトウェアの改変、アドオン、そのソフトウェアを使用して開発されたアプリケーションプログラム、カスタマイズ、またはドキュメント類でサポートされていない本ソフトウェアの変更。

8.4. ロックウェル・オートメーションが提供する本ソフトウェアの更新の不履行。

8.5. ロックウェル・オートメーションの合理的な制御を超えた要因による問題。

8.6. ロックウェル・オートメーションがサポートサービスを終了した本ソフトウェアのあらゆるバージョン。

8.7. お客様の義務の不履行、またはお客様のシステムまたはインターネットサービスにおけるその他の問題。

9. サポート対象外ソフトウェア。 お客様がサポート対象外ソフトウェアを使用している場合、お客様はサポートサービスを受ける権利、または更新プログラム、メンテナンスリリース、パッチ、電話サポート、またはその他の技術サポートサービスをダウンロードまたは受ける権利はありません。サポート対象外ソフトウェアとは、以下で定める廃止ソフトウェア、ロックウェル・オートメーションがサポートサービスを提供しないソフトウェアとして提供する本ソフトウェア（例：アクセラレータ、試用および評価ソフトウェア、診断バージョンまたはプレリリースバージョン、サンプルなど）を意味し、発注フォームで提供されるものを含みます。

10. 廃止ソフトウェア。 本ソフトウェアのライフサイクルの一環として、ロックウェル・オートメーションは、特定の廃止ソフトウェアリリース（当該ソフトウェアのライセンサまたはベンダー 製造メーカーによってサポートが終了され、ロックウェル・オートメーションが誠実に判断した結果、サポートサービスの提供を継続することが実務上不可能となった組込みサードパーティ製ソフトウェアを含む）に対するサポートサービスを終了する必要がある場合があります。本ソフトウェアおよび関連するサポートサービスを廃止する必要がある場合、ロックウェル・オートメーションはお客様に合理的な事前通知をし、また、サポートサービスの有料利用期間中に廃止となった場合にも、ロックウェル・オートメーションは、該当するサポートサービスに対して前払いされた未使用分の料金について、お客様に比例配分による払い戻しをします。

11. 保証、免責事項、責任の制限。 ロックウェル・オートメーションは、サポートサービスをプロフェッショナルな、専門家の採用する方法で実施することを保証します。お客様は、上記の保証に対する重大な違反があった場合、その違反行為の履行から90日以内にロックウェル・オートメーションにその旨を通知する必要があります。そのような場合、お客様の唯一かつ排他的な救済策およびロックウェル・オートメーションの唯一かつ排他的な責任として、該当するサポートサービスを再実施するために合理的な努力をします。法律で認められる最大限の範囲において、本限定保証は、明示または黙示を問わず、他のすべての保証に代わるものであり、ロックウェル・オートメーションおよびそのライセンサは、権原、サードパーティの権利の非侵害、商品性、または特定目的への適合性の保証など（ただし、これらに限定されない）、あらゆる黙示の保証または条件を否認します。ロックウェル・オートメーションまたはその認定代理店が提供する口頭または書面による情報、マーケティング資料、販売促進資料、または助言は、追加の保証を生じさせる、本セクションで規定する明示的な保証の範囲を拡大する、本サポートサービスポリシーに基づくロックウェル・オートメーションの義務を変更するものではありません。適用される法律で認められる最大限の範囲において、いかなる場合においても、ロックウェル・オートメーションまたはそのサードパーティライセンサは、サポートサービスまたは本ソフトウェアの使用または使用不能に起因または関連するいかなる特別損害、付随的損害、間接的損害、懲罰的損害、または結果的損害（利益の逸失、機密情報、その他の情報またはデータの喪失、事業の中断、貯蓄の喪失、プライバシーの喪失、およびその他の金銭的またはその他の損失の損害を含むが、これらに限定されない）について、ロックウェル・オートメーションがそのような損害の可能性について知らされていたとしても、一切責任を負わないものとします。ロックウェル・オートメーションおよびそのサードパーティライセンサのすべての請求および責任に関連する最大累積責任は、保険に加入しているか否かにかかわらず、直接的な損害賠償および補償に基づく義務に関するものを含め、請求または責任の原因となったサポートサービスに対して、責任の原因となった最初の事象の直前の12か月間に支払われた料金がある場合、その料金を超えません。本契約全体の免責事項、救済および/または責任の制限はすべて、本契約のその他の相反する規定、またはお客様とロックウェル・オートメーション間のその他の契約に関係なく、また契約、不法行為、またはその他の行為の形態に関係なく適用され、さらにロックウェル・オートメーションの関連会社、ベンダー 製造メーカ、指定販売代理店、およびその他の認定再販業者の第三者受益者としての利益にも適用されます。

2023年7月改訂

[当社のソフトウェアサポートサービスポリシーをダウンロード](#)