

Service Level Agreement

Definitions. 言葉の定義

“Customer Contact” shall mean the representative(s) of Licensee, identified during implementation of the Software, who will be the exclusive point(s) of contact with Goldratt Japan with respect to Software Support. Licensee will have the right to change the Customer Contact with prior written notice to Goldratt Japan.

“カスタマーコンタクト”は、ライセンシーの代表者であり、本ソフトウェアの導入中に指名され、本ソフトウェアサポートにおいてゴールドラットジャパンに対して専属の連絡先となる人物です。ライセンシーはゴールドラットジャパンへの書面による事前通知を経て、カスタマーコンタクトを変更する権利を有します。

“Support Contact” shall mean the representative(s) of Goldratt Japan, identified during implementation of the Software, who will be the exclusive point(s) of contact with Licensee with respect to Software Support. Goldratt Japan will have the right to change the Support Contact with prior written notice to Licensee.

「サポートコンタクト」は、ゴールドラットジャパンの代表者であり、本ソフトウェアの導入中に指名され、本ソフトウェアサポートにおいてライセンシーに対して専属の連絡先となる人物です。ゴールドラットジャパンはライセンシーへの書面による事前通知を経て、サポートコンタクトを変更する権利を有します。

“Goldratt Japan Support Email” is support-jp@1beat.com.

“ゴールドラットジャパンサポート E メール”は support-jp@1beat.com です。

“Error(s)” means any verifiable and reproducible failure of the Software to materially conform to the Specifications. The term “Error” shall not include any failure of the Software that: (i) results from the misuse or improper use of the Software; (ii) does not materially affect the operation and use of the Software; (iii) results from any modification to the Software made by Licensee or any other third parties; or (iv) results from the failure to incorporate or use any upgrades, updates, or bug fixes made available by One Beat and/or Goldratt Japan.

“エラー”は、検証可能かつ再現可能で、本ソフトウェアの仕様に準拠しない不具合を意味します。エラーは以下のようないかなる不具合も意味しません。(i) 本ソフトウェアの誤用や不適切な使用による結果 (ii) 本ソフトウェアの使用および運用に実質的に影響しないもの (iii) ライセンシーや他の第三者により行われた本ソフトウェアへの変更による結果 (iv) One Beat 社かつ/またはゴールドラットジャパンにより提供されるアップグレード・アップデート・バグフィックスを適用または使用することに失敗した結果

“Error Correction(s)” means either (i) a modification or addition to or deletion from the Software that, when made to such Software, materially conforms the Software to the Specifications, or (ii) a procedure or routine that, when observed in the regular operation of the Software, eliminates the material adverse effect of such Error on Licensee.

“エラー訂正”は以下のいずれかを意味します。(i) 本ソフトウェアに作りこまれる時点で、本ソフトウェアを実質的に仕様に従わせる修正・追加もしくは消去、または(ii) 本ソフトウェアの通常の運用において、ライセンシーに対するエラーの弊害を取り除く手続きもしくは所定の操作

“Specifications” means One Beat and/or Goldratt Japan’s published specifications for Onebeat Software.

“本仕様”は One Beat 社かつ/またはゴールドラットジャパンにより発行される Onebeat ソフトウェアの仕様を意味します。

Service Level Agreement

“**Updates**” means new versions of the Software that contain bug fixes, error corrections and minor enhancements, but do not contain major enhancements or significant new functionality, as determined in One Beat and/or Goldratt Japan’s reasonable discretion.

“アップデート”は、One Beat 社かつ/またはゴールドラットジャパンの合理的な裁量に基づいて行われるバグフィックスやエラーの訂正や小規模の改良を含み、大規模な改良や顕著に新しい機能性を含まない、本ソフトウェアの新しいバージョンを意味します。

“**Upgrades**” means new versions of the Software that contain major enhancements or significant new functionality, as determined in One Beat and/or Goldratt Japan’s reasonable discretion.

“アップグレード”は、One Beat 社かつ/またはゴールドラットジャパンの合理的な裁量に基づいて行われる、大規模な改良や、顕著に新しい機能性を含む本ソフトウェアの新しいバージョンを意味します。

“**Workaround**” means that One Beat and/or Goldratt Japan has diagnosed the Error and has implemented, or enabled Licensee to implement, a temporary solution that allows the Software to regain functionality and provide all major functions in accordance with the Specifications.

「回避策」は、One Beat 社かつ/またはゴールドラットジャパンによりエラーが診断されて導入した、あるいはライセンシーにより導入できるようにした、本ソフトウェアの機能性および仕様に即した主要な機能を回復するための一時的な解決策を意味します。

Services. サービス

Licensee Responsibilities. Licensee agrees to make the best efforts to notify Goldratt Japan through email or through the web interface promptly following the discovery of any Error. Licensee will supply all the information that Goldratt Japan may reasonably require to reproduce the Error and the operating conditions under which the Error occurred or was discovered. Such list and data shall be deemed Goldratt Japan’s Confidential Information and shall be governed by Section 11 of the License Agreement. Further, upon discovery of an Error, Licensee agrees to submit to Goldratt Japan all the information required to log-in to Licensee’s server (such as VPN\VNC\RDP details), if required. Until all relevant data/meeting is supplied, the Resolution Time clock will not start.

ライセンシーの義務。 ライセンシーは、E メールまたは Web インターフェースにより、いかなるエラーの発見においても即座にゴールドラットジャパンに告知するよう最大限努力することに同意します。ライセンシーは、ゴールドラットジャパンが合理的に求めることができるエラーの再現、ならびにエラーの起きたまたは発見された運用条件について、すべての情報を提供するよう努力します。当該リストとデータはゴールドラットジャパンの機密情報と見なされ、ライセンス契約 11 条に準拠して取り扱われます。さらに、エラーの発見に伴いライセンシーは、もし要求されたならばゴールドラットジャパンに対してライセンシーのサーバへのログインするための要求された全ての情報（VPN、VNC、RDP の詳細など）を提出します。全ての関連するデータ、会議が提供されるまで、「解決時間」の計測を開始しません。

Goldratt Japan Support. Communications between Licensee and Goldratt Japan will include electronic mail and telephone. Licensee shall use best efforts to contact the Support Contact hereunder exclusively through the Customer Contact. If the Support Contact is not available from whatever reason, the Goldratt Japan Support Email can be used in order to contact Goldratt Japan. Although Goldratt Japan will not warrant Goldratt Japan’s response time to inquiries received not through the Support Contact, Goldratt Japan will use commercially reasonable efforts to respond to such inquiries in accordance with response times as specified below.

ゴールドラットジャパンサポート. ライセンシーとゴールドラットジャパンの間でのコミュニケーションは、電子メールおよび電話を含みます。ライセンシーはサポートコンタクトに連絡するべく本契約に従い専属のカスタマーコンタクトを通じて最前の努力を尽くします。サポートコンタクトに対していかなる理由であれ連絡できない場合、ゴールドラットジャパンに連絡するためにゴールドラットジャパンサポート E メールを利用できます。ゴールドラットジャパンは、サポートコンタクトによらない問い合わせに対し

Service Level Agreement

ては反応時間を保障しませんが、ゴールドラットジャパンは、当該問い合わせに対して以下記述に規定される反応時間に従って商業上合理的な範囲で努力を行います。

Goldratt Japan Response to Errors. Goldratt Japan will provide Software Support to Licensee to ensure a consistent and high level of operation of the Software. In the event Licensee notifies Goldratt Japan of an Error in the Software, Goldratt Japan will provide support services necessary to correct the Error in accordance with the terms of this Agreement. Goldratt Japan shall use commercially reasonable efforts to correct Errors in accordance with the below definitions and response times, with as little disruption to Licensee's service as commercially practicable.

エラーに対するゴールドラットジャパンの反応 ゴールドラットジャパンは、ライセンシーに対して一貫したかつ高いレベルの本ソフトウェアの運用を保障する本ソフトウェアサポートを提供するよう努力します。ライセンシーがゴールドラットジャパンに対して本ソフトウェアのエラーを告知する際、ゴールドラットジャパンは本契約の条項に基づき、エラーを訂正する必要なサポートサービスを提供するよう努力します。ゴールドラットジャパンは、エラーを訂正するべく、下記の定義と反応時間に基づき、ライセンシーのサービスの中断を商業上実用的な範囲で最小限に留めるべく、商業上合理的な範囲で努力を行います。

Defaults shall be rated by severity of the failure of the Software Product, as determined by Goldratt Japan support team in view of the circumstances at its discretion, as follows:

不具合は本ソフトウェア製品の障害の深刻度に基づいて評価され、Inherent Simplicity サポートチームによりその裁量によって下記の状況を見て決定されなければなりません。

Severity Level 1: Catastrophic/showstopper - A problem wherein the Software Product is not active and the Licensee has no workaround solution.

(E.g. - Failed to load or recalculate at the server, failed to export output files ...)

深刻度 1 : 壊滅的 \ 致命的 – 本ソフトウェア製品が利用不可能であり、「回避策」が存在しないような問題

(例 - サーバで読み込みや再計算が失敗する、または、ファイルの出力に失敗する)

Severity Level 2: Major problem - A problem wherein the Software Product is operable, but a business application will not run and no reasonable workaround exists, or that frequent failures make the Software Product unreliable.

(E.g. – Replenishment works properly, but DBM is not working correctly.)

深刻度 2 : 重大な問題 – 本ソフトウェア製品が運用可能であるが、ビジネスへの適用ができず、合理的な回避策が存在しない、または頻繁な障害により本ソフトウェア製品が信頼できないような問題

(例 – 補充は正しく稼働するが、DBM は正しく稼働しない)

Severity Level 3: Either one of the following:

- Major problem wherein the Software Product is operable, but a business application will not run, BUT reasonable workaround exists
- Minor problem - A problem wherein the Software Product is operable, with no significant impact to production.

深刻度 3 : 以下のいずれか :

- 本ソフトウェア製品が運用可能であるがビジネスに適用させることができない、にもかかわらず、合理的な回避策が存在する重大な問題

Service Level Agreement

- 小規模な問題 – 本ソフトウェア製品が運用可能であり、生産に対して顕著な問題がない

Severity Level 4: Insignificant problem or change request asked by the Licensee – (almost) no impact to production.

深刻度 4 : 顕著でない問題、またはライセンシーにより提起された変更または要望 – (ほとんど) 生産に対して影響がない

Response Times.

Goldratt Japan will use best efforts to promptly respond to support calls, as reasonably as possible, and to achieve the response times described in the table below, as may be applicable for each Severity Level.

応答時間

ゴールドラットジャパンはサポートへの電話に対して即座に答え、また下記の表に記される応答時間を達成するよう可能な限り合理的な最善の努力を尽くします。応答時間は深刻度に応じて適用されます。

** In case of a Severity Level 1, Licensee will commit to provide all information required, and 7/24 real time response at Licensee site, by Customer Contact. In the case no such support is provided, the severity will be changed to Severity Level 2.

** 深刻度 1 の場合、ライセンシーはカスタマーコンタクトによって要求された全ての情報を提供し、ライセンシーサイトでの 7 日 24 時間対応を約束します。当該の支援が得られない場合は、深刻度レベルは深刻度 2 に変更されます。

Severity level	Response Time	Resolution Plan Time	investigation effort	Solution timeline
1	12 Hours	Immediate	24/7	Till solution\ workaround
2	1 day	Up to 2 days	High – within the weekly working hours	Permanent solution\ Workaround\ Next minor release
3	1 day	Up to 3 days	Medium	Next version
4	1 day	Up to 3 days	Low	According to GJ decision

Exclusions from Support Services. Software Support does not include services for any failure or defect in the Software caused by any of the following: (a) the improper use, alteration, or damage of the Software by Licensee or persons other than Goldratt Japan employees or consultants; (b) modifications to the Software not made or authorized by Goldratt Japan, unless such modifications were made by Goldratt Japan employee, subcontractor, agent, or other third party acting on behalf of Goldratt Japan; (c) interaction between the Software and operating systems, database software and other software, when Goldratt Japan has not approved such operating system, database software, and other software for use with the Software; (d) use of Software on hardware other than Licensee Hardware; (e) relocation of the Software or network reconfiguration; or (f) failure by Licensee to provide and maintain a suitable installation environment, including but not limited to proper electrical power, air conditioning or humidity control. In addition, Goldratt Japan reserves the right to reject for Software Support any Software which has not been continuously supported by Goldratt Japan pursuant to Goldratt Japan's then-current Software Support Plan. Goldratt Japan will invoice Licensee for any Software Support provided under this Section on a time and materials basis.

Service Level Agreement

サポートサービスからの除外. 本ソフトウェアサポートは、下記のいかなる本ソフトウェアの障害や不具合のためのサービスを含みません：(a) ライセンシーまたは、ゴールドラットジャパンの従業員またはコンサルタント以外の人物による不適切な使用、修正または破損 (b) ゴールドラットジャパンの従業員、委託先、代理人、またはゴールドラットジャパンに代わって行動するその他の第三者によって行われた場合を除き、ゴールドラットジャパンによらない、または認められない本ソフトウェアの変更 (c) ゴールドラットジャパンの承認しない OS、データベース、他のソフトを本ソフトウェアと共に使った場合の、本ソフトウェアと、OS、データベース、または他のソフトウェアとの相互作用 (d) ライセンシーのハードウェア以外のハードウェア上での本ソフトウェアの使用 (e) 本ソフトウェアの置き換えや、ネットワークの再構成 (f) 不適切な電力、空調、湿度に限らずそれらを含む適切な環境を維持することに関するライセンシーによる過失。加えて、ゴールドラットジャパンは、最新の本ソフトウェアサポート計画に基づきサポートが継続されない如何なる本ソフトウェアに対しても本ソフトウェアサポートを拒否する権利を保持しています。ゴールドラットジャパンは当条項に記載されるソフトウェアサポートを提供する場合、ライセンシーに対して実費精算に基づいて請求します。

Updates. Goldratt Japan agrees to support a previous version release of the Software for two (2) years following release of a new version of the Software.

アップデート. ゴールドラットジャパンは、本ソフトウェアの新バージョンのリリースより2年間の間、以前のバージョンのサポートすることに同意します。

New Version Release. 新バージョンのリリース

Updates. Goldratt Japan will provide Updates to Licensee within sixty (60) days after the commercial release of such Updates. Licensee will promptly install such Update on the Licensee Hardware in accordance with the installation documentation provided to Licensee by Goldratt Japan.

アップデート ゴールドラットジャパンはライセンシーに対して、アップデートの商業リリース後60日以内に、アップデートを提供します。ライセンシーは即座に、ゴールドラットジャパンより提供されるインストール文書に従ってライセンシーのハードウェアに当該アップデートをインストールします。

Upgrades. Goldratt Japan will make Upgrades available to Licensee solely pursuant to mutually agreeable terms and conditions, including but not limited to license terms, royalty and/or license fees. Goldratt Japan will notify Licensee of such Upgrades within forty-five (45) days after Goldratt Japan makes such Upgrades commercially available to other licensees.

アップグレード. ゴールドラットジャパンは、ライセンス条件・使用料かつ/またはライセンス料を含み、相互に合意される契約条件に基づいて、アップグレードをライセンシーに提供します。ゴールドラットジャパンは、他のライセンシーに対して当該アップグレードを利用可能にした後45日以内にライセンシーに対し告知を行います。

Expenses. 経費

Goldratt Japan will invoice Licensee monthly for all travel expenses (including transportation and lodging) Goldratt Japan reasonably incurs under this Agreement. Licensee shall pay Goldratt Japan by the last date of the next month of the receipt of the Goldratt Japan's invoice to Licensee.

ゴールドラットジャパンは、本契約の下で合理的に負うすべての旅費（移動、食事、宿泊を含む）を毎月、ライセンシーに請求します。ライセンシーは、ゴールドラットジャパンからライセンシーへの請求書の到着後の翌月末日までに支払わなければなりません。

Disclaimer. 免責

GOLDRATT JAPAN PROVIDES NO WARRANTY, EXPRESS OR OTHERWISE, WITH RESPECT TO THE

Service Level Agreement

SOFTWARE SUPPORT, AND GOLDRATT JAPAN SPECIFICALLY DISCLAIMS ALL IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT.

ゴールドラットジャパンは明示しているか否かに関わらず、本ソフトウェアサポートに関していかなる保証もしません。また、ゴールドラットジャパンは、商品性、特定目的への適合性、および非侵害に関するすべての黙示の保証を明確に否認します。