

サービス ステートメント

目次

目次.....	2
エンド ツー エンド サービス.....	3
1. ディスカバー.....	3
A. お問い合わせ.....	3
2. 評価.....	4
A. デモンストレーションおよびトライアル.....	4
B. スペシャリストによるサポート.....	4
3. 購入と更新.....	5
A. 発注.....	5
B. 取引所およびサード・パーティ.....	5
C. ライセンス管理.....	6
D. 請求と支払のサポート.....	6
4. セットアップ.....	6
A. プロフェッショナル・インプリメンテーション・サービス.....	6
B. ソフトウェア インストール サービス.....	6
C. リモート サポート サービス.....	7
D. 計画.....	7
E. 施工.....	7
F. サインオフとクローズ.....	8
G. リフィニティブ・マネジド・デバイス.....	8
5. 製品と使用について.....	8
A. セキュリティ.....	8
B. 事業継続と災害復旧.....	10
C. プライバシー.....	10
D. 行動規範.....	10
E. 監査とコンプライアンス.....	10
F. 法規制.....	10
6. サポート.....	11
A. サポート チャンネル.....	11
B. 応答時間.....	11
C. インシデント管理.....	11
D. トレーニング.....	13
E. REFINITIV DEVELOPER COMMUNITY (リフィニティブ・ディベロッパー・コミュニティ).....	13
7. 進化.....	14
A. アップグレード.....	14
B. キャンセル.....	14
Appendix 1 – グローバル連絡先.....	15

エンド ツー エンド サービス

リフィニティブ (Refinitiv) は、お客様にご提案をさせていただいた時点から、ご契約の終了時または更新時に至るまで、プロフェッショナルかつシームレスなサービスを提供することに最善を尽くします。本文書は、ご利用頂いている製品を問わず、お客様に提供しているサービスの概略を説明しています。

弊社はダイナミックに変化する市場に対応するため、常に新しい方法を模索し、プロセスおよびサービスを強化しています。継続的に製品の開発や改良を行い、新しい機能、コンテンツ拡充について最新情報をお客様にお伝えします。

本文書は、既存のお客様および弊社サービスのご利用を検討されているお客様を対象とし、リフィニティブのサービス内容や豊富な専門分野の概要を紹介しています。

本書に対するご質問は、以下のいずれかの方法でお問い合わせください。なお、特定の製品において、別途サービス説明書 - Service Description を用意しており、詳細なサービスの仕様を説明しています。

1. ディスカバー

A. お問い合わせ

今すぐお問い合わせいただくには、[Help & Support \(ヘルプ & サポート\)](#) をご利用ください。既存のお客様は、以下のいずれかの方法でお問い合わせいただけます。

i. アカウントチーム

きめ細かい顧客対応を行うため、お客様ごとにアカウントマネージャを配置しています。さらに顧客のニーズおよびお客様とのリレーションシップの規模、範囲に応じ、スペシャリストがアカウントチームを補佐します。アカウントチームがお客様との主な窓口となり、スペシャリストが初期段階からセットアップ、設置、トレーニング、サポート、継続的なアカウント管理までサポートすることで、プロフェッショナルなサービスを提供します。

ii. リフィニティブ カスタマー サポート

製品およびサービスの詳細に関するお問い合わせは、カスタマー サポートチームが対応します。(カスタマーサポートへのお問い合わせに関しては第 6 章をご覧ください)。

iii. My Refinitiv

[MyRefinitiv](#) は高性能、パーソナライズ化可能、そして安全性が保証されている対話型サービスの入口で、お求めになられている回答を得ることができます。デスクトップ、スマートフォン、およびタブレットのブラウザーからご利用いただけます。MyRefinitiv を通して以下のことが可能です。

- よくある質問 (FAQ) や最新のガイドなどの製品情報の検索
- 製品の通知、データアラートおよびそのほかのアップデートのサブスクライブ

- IT マネージャーおよびデータ マネージャーによるユーザー管理を支援するツールや情報、サブスクリプション、およびアカウント全体へのアクセス
- E-invoicing 機能に関する説明
- お問い合わせ事項に関する回答の検索

iv. オンライン

製品の詳細は、[MyRefinitiv](#) のカタログをご参照ください。

2. 評価

A. デモンストレーションおよびトライアル

i. デモンストレーション

リフィニティブの様々なアセットから製品のデモンストレーションをご用意しています。デモンストレーションをご希望のお客様は、担当のアカウントチームまでお問い合わせください。スペシャリストがお客様の質問およびニーズに回答し、興味をお持ちいただける機能について詳しく紹介します。

ii. トライアル

無償でトライアルをご利用いただける製品の用意がございます。ご興味を持たれている製品が、トライアルを提供可能か否かについては、お客様担当のアカウントチームにお問い合わせ下さい。新規のお客様は、オンラインポータル[の Help & Support \(ヘルプ& サポート\)](#) からお問い合わせください。または、MyRefinitiv の製品ページから [Request Free Trial] をクリックすることにより、トライアルの提供が可能であるか否かを照会できます。

B. スペシャリストによるサポート

コンテンツ、市場セグメント、製品、技術、お客様のワークフローに関して深い知識を持つスペシャリストがおります。これらスペシャリストは弊社の提案がお客様の要件をどのように満たすかについての説明をし、リフィニティブ 製品のご購入を決定する際の支援などを提供いたします。弊社の製品やサービスをご評価していただく際に、スペシャリストによるサポートをご希望の場合は、アカウントチームにご連絡ください。

3. 購入と更新

A. 発注

MyRefinitiv をご利用のお客様はセルフサービス ツールから多数の製品を発注することができます (セルフサービスで利用可能な製品のリストについては [MyRefinitiv](#) をご参照ください)。製品がリストにない場合には、アカウントチームに連絡の上、ご発注ください。

既存サービスに対するポジションの追加、キャンセル、その他の変更については、アカウントチームにご連絡ください。同じサービスの追加発注については、ライセンス管理などのセルフサービス ツールをご利用になるか、またはアカウントチームへのメールでご連絡ください。

B. 取引所およびサード・パーティ

リフィニティブの標準データ・パッケージに加えて、お客様はさまざまなグローバルな取引所のデータ (例: NYSE、CBOT) および 専門的なデータ (例: First Call、S&P) を追加して利用することができます。

i. サード・パーティ・プロバイダーの追加条項

リフィニティブ・グループのメンバー企業との間でお客様が締結した契約書に示されている権限と制約に加えて、サード・パーティ・プロバイダーのデータをリフィニティブのサービスにてご利用いただく場合、サード・パーティ・プロバイダーの追加条項が適用されます。

ii. My Account の証券取引所およびサード・パーティ・データのページ

証券取引所およびサード・パーティ・プロバイダーのデータに関する価格設定およびポリシーの詳細については [MyRefinitiv](#) をご参照ください。

iii. アクセス ステートメント (AS) およびデータフィード アクセス宣言 (DAD)

エンタープライズ フィードまたはカスタマー・マネジド・デリバリーを利用しているお客様は、アクセス宣言を提出して頂く必要があります。レポート要件についてはオーダー マネジメント スペシャリストにお問い合わせください。アクセス宣言には、データフィード アクセス宣言 (以下、DAD) またはアクセス ステートメント (AS) の形式を使用できます。

四半期ごとに DAD をお客様に送付します。アクセス ステートメント (AS) はアクセスおよびナビゲートが簡単なインターフェースを提供し、MyRefinitiv 上で直接閲覧できます。現在、すべてのお客様を DAD からアクセス ステートメント (AS) に移行中で、2018 年の完了を目指しています。その際、関連するリフィニティブ サービス、各証券取引所またはサード・パーティ・サービスのアクセス数を報告していただく必要があります。報告提出期限については MyRefinitiv またはメールでご連絡差し上げています。詳細については、担当のアカウント マネージャーにお問い合わせください。

アクセス ステートメントの報告期限後、宣言されたポジション情報に基づき次の期間の請求書を更新します。

なお、取引所から直接請求を受けている場合、お客様は取引所にアクセス数を報告する必要があります。

C. ライセンス管理

リフィニティブは、お客様自身でライセンス管理が行える様、セルフ・アドミニストレーション・ツールをますます充実させています。これによりお客様は [MyRefinitiv](#) を介して、ご利用いただくユーザーおよび製品の管理を行うことができます。アドミニストレーション・ツールは次の機能を提供しております: ユーザーの作成、ユーザー詳細の保持、製品や証券取引所の新規ライセンスの発注、ユーザーへのライセンスの割り当て、ユーザー間のライセンスの切り替え、他のアカウントサイトへのライセンスとユーザーの移動、ライセンスのサブスクリプション解除。

D. 請求と支払のサポート

請求方法はお客様や所在国によって異なります。また特定の製品はセルフサービス ツールで請求処理ができます ([My Refinitiv](#) を参照)。サービスが利用可能になった時点で、お客様のご契約に従って請求処理が開始されます。期日を過ぎてのお支払いについては、クレジット・マネジメント・チームが支払い完了までのフォローアップをさせていただきます。

i. 請求書

リフィニティブは、契約書に定められた頻度に従ってお客様宛に請求書を発行します。請求書をお客様宛に電子的に送付させて頂くことができます。また MyRefinitiv に請求書を掲載し、お客様にアクセスして頂ける場合がございます。支払い期限は契約書の定めに従います。支払い方法は請求書に明記されています。また、請求に関するお問い合わせ先も請求書に記載されています。

4. セットアップ

A. プロフェッショナル・インプリメンテーション・サービス

Refinitiv Professional Services and Implementation (リフィニティブ・プロフェッショナル・インプリメンテーション・サービス)は、製品および技術の専門知識を持つプロフェッショナル・グループによりリフィニティブ製品のアップグレード、インストール、技術トレーニング、変更に関連したインプリメンテーションをリモートまたはオンサイトで提供します。スキルと経験が豊富なスペシャリストがこれらすべてのサービスをプロジェクト管理し、ご提供いたします。

このサービスは導入する製品、設置作業の規模・複雑性、およびカスタマイズレベル、お客様の環境や構成との統合の程度等により、別途追加料金にて提供させて頂く場合があります。なお一部の製品では、お客様によるセルフサービス、弊社からのリモート、オンサイトサポートのいずれかを選ぶことができます。

B. ソフトウェア インストール サービス

リフィニティブが提供するソフトウェアのインストール サービスには、以下の3種類のオプションがあります。

セルフサービス：お客様、またはお客様のITチームが実施するリフィニティブ製品のセルフインストール。合意された特定のサービスウィンドウ内でリフィニティブが提供する無料の障害復旧サービス。

標準実装：ソフトウェアのみの製品についてはリモートサービス、リフィニティブのハードウェアが導入される製品にはオンサイト サービス。

付加価値ソリューション：リフィニティブが提供する有償の付加価値ソリューション サービスで、リフィニティブ製品をお客様の環境に統合するか、または特定のサービス要件に応じた指示を行います。標準サービスに加えて、追加のオプションもこのチャネルからご購入できます。

C. リモート サポート サービス

リフィニティブの実装チームはすべてのお客様にリモートサービスを提供いたします。ISO 27001 認証を取得したリフィニティブのグローバルなデータセンターからサービスをホストおよび提供いたします。

当社のエンタープライズ クラスのリモート サービス ソリューションは、当社の技術パートナーである BeyondTrust のセキュリティ強化されたアプライアンス ベースのアーキテクチャを採用しており、セキュリティを考慮して設計・実装されています。

詳細については、以下をご参照ください。

<https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/security/index.htm>

<https://www.beyondtrust.com/docs/index.htm>

D. 計画

計画段階ではお客様のご協力の下、導入作業における役割と責任を定め導入準備を進めます。導入を完了させるには、設置先となるお客様側の環境およびネットワークの詳細を把握する必要があります。対象の製品でこのような情報が必要な場合、発注の処理を遅滞なく進めるため、弊社が依頼したすべての情報を迅速にご提供いただくことが重要になります。様々な提案についてセットアップ開始前に査定をする必要があり、依存関係、成果物、対象範囲内外の要素すべてを記述した署名済みの作業指示書 (Statement of Work) も必要になります。必要な情報をすべて受け取り照会した後、弊社は回線、機器、ネットワークの割り当て、または必要に応じて他の依存関係の調整を開始します。すべての調整を確認した後、導入またはサービスを提供する暫定日付をお知らせします。

E. 施工

Refinitiv Professional Services and Implementation (リフィニティブ・プロフェッショナル・インプリメンテーション・サービス)は、すべての製品やサービスの実装に関し、一貫したプロジェクト管理および明確なコミュニケーション管理を実施します。サービス(回線、ハードウェア、許認可など)の提供に関連するすべての当事者と連携し施工にあたります。導入の進捗は定期的に確認され、そのライフサイクルを通して報告します。

またこの段階で、弊社がご利用される環境およびネットワークの要件に関する情報をお客様に提供し、設置の依頼を致します。たとえば、お客様管理のルーター、DNS サーバーおよびファイアウォールの構成設定等が挙げられます。また PC およびオペレーティング システムも要求仕様を満たす必要があります。

ご要望のサポート タイプによっては、リモートまたはオンサイトのアクセスをご用意いただく必要があります。

リフィニティブ製品のインストールは、弊社の定める基準に従って実施します。カスタマー・マネジドのインストールについては、お客様がご自身でインストールするために必要な技術および製品に関する文書を提供します。なおインストール プロセスをリモートでサポートすることも可能です。お客様側のポリシーにリフィニティブのエンジニアが従う必要がある場合は、ご発注時にお知らせいただく必要があります。Refinitiv Health & Safety (リフィニティブの安全衛生) ガイドライン またはこれ以外のリフィニティブ ポリシーに反しない限り、

リフィニティブのエンジニアはお客様のご要望に従います (ご要望によっては追加料金が必要になる場合があります)。

通常インストールは営業日の午前 9 時から午後 5 時の間で実施します。弊社ではビジネス環境の重要性を認識しており、インストールを時間外で対応することもできますが、この際には追加料金が必要になる場合があります。

F. サインオフとクローズ

弊社はインストール作業後、確立された手順で検証テストを実施し、インストールの完了を確認します。プロジェクトのクローズ時、お客様に作業結果を報告し、作業が完了したことを示す作業報告書を提示します。また完了した作業の受け入れを確認する書類への署名をお願いする場合があります。Refinitiv Professional Services and Implementation (リフィニティブ・プロフェッショナル・インプリメンテーション・サービス) は、導入されたソリューションがカスタマー サポート チームに引き継がれ、本稼働の準備が整ったことを確認します。リフィニティブの技術者がインストールの翌営業日にお客様先で待機する場合は、追加料金を頂きます。サービスの導入に伴い、インストールされたサービスが本稼働環境で運用されていることが関連部署に通知されて、請求書が発行されます。

G. リフィニティブ・マネジド・デバイス

弊社は、製品をお客様に提供する上でお客様先に機器を設置する場合があります、その機器を提供するサービスの 1 つのコンポーネントとして扱い、保守作業の一環としてセキュリティおよび機能拡充等の作業を行います。サービスを最善の状態を利用して頂くため、機器は基本 4 週間のサイクルで更新を実施いたします。尚、個々の機器に関する保守作業に先立ち、10 営業日前までにリリース内容を含めた通知をします。弊社はおお客様にご都合の確認をお願い、確認頂いた日程で作業を実施いたします。

通常保守作業の 10 営業日前までに顧客通知をいたしますが、セキュリティ・パッチ等の緊急保守が必要な場合、リフィニティブはこれより短いリードタイムで作業を行う場合があります。保守作業の延期は軽減事由(市場イベントや予定済みの変更凍結など)がある場合のみ可能ですが、リフィニティブ社内の承諾が必要になります。延期日は即座に設定されます。アップデートが再スケジュールまたは確認されない場合は、サービスの完全性を確保するために、弊社が管理対象インフラストラクチャーをアップデートします。弊社の運用ポリシーおよび基準を維持することをご承諾いただけない場合、必要に応じて、弊社のサービスおよび他のお客様を保護するためにマネジド デバイスを切り離す場合があります。

5. 製品と使用について

A. セキュリティ

弊社の情報セキュリティ ポリシーは、米国国立標準研究所(NIST) サイバーセキュリティ フレームワークに準拠し、弊社の人員、プロセスおよび技術にセキュリティ原則の適用を義務付け、リフィニティブの役員会がこれを承認しています。

進化する技術的リスク、規制の変更、および情報セキュリティに関するお客様のニーズに対応するため、ポリシーおよび関連する基準の見直しおよび改定を適宜行っています。

弊社の情報セキュリティ リスク管理部門は、弊社で取り扱っているお客様のデータを保護するため、アプリケーション、プラットフォーム、インフラストラクチャーに適切なセキュリティ対策が施すことに責任を担っています。

リフィニティブは常にセキュリティを念頭に置いて業務を遂行し、弊社の組織は情報セキュリティを中心とした構造になっています。

i. 情報セキュリティ

弊社は個人情報保護の重要性を認識するとともに、情報セキュリティ ポリシーとその実践が不可欠と捉えています。弊社はデータ機密レベルに応じたセキュリティ対策を実施し、その戦略として、各アプリケーション責任者および技術チームに適切なセキュリティ対策を指示し、セキュアな製品の開発および運用環境を維持しています。これらすべての処置を講じることにより、弊社が保持、処理または転送するお客様データの機密保護、整合性および可用性に対する脅威を軽減しています。弊社では、次の項目を含むプログラムをサポートしています。

- セキュリティ監視
- システム監視
- 脆弱性のスキャン
- 暗号化
- パッチ管理
- ウィルス保護
- インフラストラクチャー ・ セキュリティ
- デバイス ・ ロックダウン

ii. 物理的セキュリティ

戦略的データセンターは、業界のベスト・プラクティスに基づいた Refinitiv Corporate Security Policy Guideline (リフィニティブ企業セキュリティ ポリシー ガイドライン) の基準に従って管理しています。これらのガイドラインは、物理的セキュリティ、建物の保守、防火、空調、発電機によるバックアップ電源の確保を組み合わせた無停電電源装置 (UPS)、ならびに電力供給および通信回線に関する冗長性に関する要件を網羅しています。すべての施設が包括的な監査対象にしています。

施設へのアクセスを制限するために、様々なセキュリティ手法を用いています。施設で扱う機密情報レベルに応じ、セキュリティ スタッフの配置、ID カード、非接触型カードリーダーが組み込まれた電子アクセス制御、暗証番号、または生体認証装置を導入しております。

弊社の情報セキュリティ プログラム (弊社のインフラストラクチャー、技術管理、プロセス、ポリシー、認証など) は、技術的リスク、規制の変更、および情報セキュリティに対するお客様のニーズを考慮して定期的にレビューされ更新がなされます。

B. 事業継続と災害復旧

金融業界が直面する潜在的なリスクは多様化およびますます増加しており、事業の中断、阻害を引き起こすインシデント (Disruptive Incident)により不可欠なビジネスの機能やサービスが影響を受ける可能性があります。我々の事業継続計画とディザスタ リカバリー戦略は、継続的にお客様にサービスを提供し、弊社の人員と資産を保護することを目的としています。

事業の中断、阻害を引き起こすインシデント (Disruptive Incident) が発生した場合に備え、事態に対処するためのグローバルな構造化フレームワークはすでに確立されています。このアプローチは、大規模な地域固有の事態、リフィニティブのみを対象としたインシデント(Disruptive Incident)を含む様々な対象範囲の破壊的事態に対応しています。

それぞれの重要な機能についてビジネスを継続させる計画を開発、テスト、保守することに重点的に取り組んでいます。弊社の戦略と計画には、ビジネス要件に基づいて特定の危機的事態の発生時に、弊社のリソースとインフラストラクチャーをグローバルに活用することも含まれています。

C. プライバシー

リフィニティブはプライバシーを尊重し、弊社のプライバシー ポリシーと顧客向けプライバシー ステートメントに従って、個人データの保護に努めます。弊社の[プライバシー ステートメント](#)は、弊社がどのように個人情報収集し、処理するかについての概要を説明しています。

D. 行動規範

リフィニティブの [Supply Chain Ethical Code \(サプライチェーンの倫理規範\)](#)は、弊社の組織としての倫理観およびビジネスに対するアプローチが提言されています。この規範には重要な企業ポリシーが含まれており、ポリシーの意味、質問するタイミング、サポート連絡先、倫理的行動の重要性に関する事例も示されています。この規範は、リフィニティブのすべての従業員、管理職および役員に適用されます。

E. 監査とコンプライアンス

弊社には技術面および財務面の管理をレビューする内部監査グループがあります。このグループは専門的資格を持った監査人と専門知識を持つ技術者スタッフで構成されています。

F. 法規制

弊社のグローバル リーガル部門は、弊社がビジネスを展開する国々で適用される法律と規制に精通して、それらを遵守するために適切なポリシーを策定します。

ビジネス コンプライアンスおよび倫理ホットライン (Business Compliance and Ethics Hotline) を 24 時間 x 7 日体制で運用して、倫理的、法的または方針の問題を報告しています。

6. サポート

製品およびコンテンツに関するご質問については、リフィニティブ カスタマー サポートにご連絡ください。

A. サポート チャンネル

リフィニティブ カスタマー サポートには、製品のヘルプまたはサポートセクション、MyRefinitiv、Eikon Live Chat (サブスクライブされている場合)、または電話など様々な方法でご連絡いただけます。

My Account のサポート セクションでは、ケース (チケット) をカスタマー サポートにオンラインで送信できます。お客様のリクエストを受け取ってから 15 分以内にカスタマー サポート スペシャリストがお客様にご連絡するように努めます。ケースは MyRefinitiv で追跡できます。

MyRefinitiv には、すべての問い合わせタイプのチャンネルが用意されていますが、重要な問題については電話や Eikon Live Chat (サブスクライブされている場合) でリアルタイムにお問い合わせください。

製品で利用できるサポートの詳細については [MyRefinitiv](#) をご参照ください。

B. 応答時間

お客様からのお問い合わせについて、以下のような標準応答時間を設定しています。これらの設定は製品ごとに異なる場合があります。製品ごとの応答時間については、製品のサービス説明書を参照してください。



サポート要請



ライブチャット

1 分以内に応答



グローバル連絡先

電話番号

20 秒以内に応答



MyRefinitiv

60 分以内に応答

C. インシデント管理

製品に関するご質問については、カスタマー サポートにご連絡ください。コンテンツ、アプリケーションおよび技術面の問い合わせ、障害にヘルプデスクで対応しています。

カスタマー サポートには高いスキルと経験を持ったサービスの専門家を配置し、専門知識を駆使してお問い合わせ事項に迅速に回答いたします。より複雑な質問については、スペシャリストが他の解決担当グループのスキルを活用し、お問い合わせに適宜お答えします。

お客様からリフィニティブ サポートに連絡を頂くと、お問い合わせ履歴を記録し、ケース参照番号をお知らせします。次に、初期の分析を行い、お客様の質問に回答します。

お問い合わせに回答後、さらにご質問がないかを確認し、ケースをクローズします。

i. 重大度レベル

重大度 1: 複数のユーザーに対するサービスの停止、または業務上クリティカルな障害

- 正・副系システムの両方が不正な結果を示し、壊滅的な支障に陥る、ないしは運用不能な緊急事態。この結果、すべてまたは複数のエンドユーザーにおいて同様の障害が発生している状況
- 「プレミアム」またはクラス「A」の取引所からの重要なリアルタイム データ、先物取引のロールオーバーおよびリアルタイム指数が、配信が不可または更新の停止している状況

重大度 2: 単一ユーザーに対するサービスの喪失、回復性の喪失

- 複数のエンドユーザーに影響するリフィニティブのサービスが運用不能。その結果、コンテンツや機能が失われ、パフォーマンスも低下しているが、一時的な回避策が存在する状況
- お客様に直接の影響がない冗長構成が失われている状況
- 単一のユーザー ワークステーションまたは単一の通信回線で配信されているサイトでの障害発生による緊急事態

重要度 3: サービスに影響なし

- すべてのパスワードリセット要求または新規パスワード要求
- コンテンツの検索および説明に関する質問
- 機能や使用方法に関する質問
- サービスに影響がないリクエスト、製品の機能拡張、定期保守

エスカレーション

	初回アップデート	以降のアップデート	グローバル・エスカレーション管理プロセスの発動	重大障害対応プロセスの発動
重大度 1	30分	1時間毎または顧客と合意した頻度	直ちに	
重大度 2	1時間	2時間毎または顧客と合意した頻度	ビジネスクリティカルの場合	
重大度 3	3時間	1日毎または顧客と合意した頻度	ビジネスクリティカルの場合	

チャンネルごとの初回標準レスポンスタイム

チャンネル	標準レスポンスタイム
電話	20 秒
メール	60 分
チャット	60 秒

* 全ての重大な事象に関する対応依頼は電話でのご連絡をお勧めいたします。

ii. 重大インシデントの管理

リフィニティブは、重大インシデントに対応するための明確なフレームワークを定めています。有事の際、Major Incident Control, (M I C 重大インシデント管理) プロセスを発動し、サービスをすみやかに回復し、影響を受けるお客様に状況を明確にお伝えすることに努めます。重大インシデント管理プロセスはインシデントが解決されるまで 24 時間年中無休で運用します。

D. トレーニング

リフィニティブは、お客様エンドユーザー、市場データ、IT サポートデスクを対象とした、付加価値トレーニングをご提供しています。トレーニングのリクエストやそのオプションの詳細については [トレーニング ウェブサイト](#) または [Help & Support \(ヘルプ & サポート\)](#) ページをご参照ください。製品固有のトレーニングの詳細については、製品固有のサービス説明書を参照して頂くか、アカウントチームにお問い合わせください。

E. REFINITIV DEVELOPER COMMUNITY (リフィニティブ・ディベロッパー・コミュニティ)

リフィニティブには、オープン・テクノロジーのリーダーとしてグローバルなディベロッパーコミュニティに貢献してきた長い歴史があります。リフィニティブ・デベロッパー・コミュニティ・プログラムは、お客様が今日のビジネスの課題に対応するために必要な手法とエコシステムをサポートし、金融分野の開発者、アナリスト、クオンツ、市場データの専門家が、リフィニティブの API を使用して、オープンプラットフォームで利用できる膨大で広範なコンテンツ、サービスおよび機能を統合できるように支援しています。

リフィニティブ・デベロッパー・コミュニティは、このプログラムでは、技術情報、学習用の資料、ビデオ、記事、ツールおよび、グローバルで開催する開発者向けイベントへのアクセスができます。お客様のビジネスを推進し目標を実現するアプリケーションの開発、テストおよびリリースを支援するサポートプログラムも充実しています。

プログラムへの参加はとても簡単です。Developer Portal (ディベロッパーポータル) (refinitiv.com/developers) のセルフサービス登録をご利用ください。ご登録されると、仕事に役立つ膨大なリソース ライブラリおよび Q&A フォーラムにすぐにアクセスできます。さらに、今後のリリースや新機能の紹介、開発者コミュニティ内の開発者とのネットワークを築けるイベントへの招待状も受け取ることができます。

リーダーシップの役割を果たし続けるため、このプログラムを継続的に改良しています。

7. 進化

A. アップグレード

製品およびサービスのアップデート、アップグレード、その他の変更については、通常 MyRefinitiv 経由でお知らせします。必要に応じて、お客様の主な連絡先に書面でお知らせします。リフィニティブでは他社製品からリフィニティブ製品への移行、および製品の現行バージョンからのアップデートやアップグレードを支援するために、様々なサポートサービスを提供しております。これらのサービスには次の項目があります。

- トレーニング: (上記の「サポート」セクションを参照)
- 変換支援: リフィニティブ製品の以前のバージョンまたは競合他社のソリューションからリフィニティブ製品へのレイアウト、データおよび技術構成の変換を支援できる場合があります。このような支援において料金が発生する場合あり、その際には、お客様と弊社で予め合意して上で作業を開始します。
- サポート: 技術的な問題を解決する際に支援が必要な場合、サポートを提供いたします。このサポートには、電話や弊社ヘルプデスクへのオンライン アクセス、または特定のセルフヘルプ ツール(「サポート」を参照)が含まれます。

リフィニティブは大幅なサービスの変更を行う際、合理的な努力にてその旨をお客様にお知らせします。

B. キャンセル

サービスの解約の際、契約に示されている解約条項に従い、その旨を書面で弊社への通知頂く必要があり、アカウント マネージャー宛てにご通知ください。

なお特定のサービスにおいて、定期的なユーザー宣言 (アクセス宣言) にて、サービスの追加または解約を行うことができます。弊社契約書に記載している通り、サード・パーティ・プロバイダーは、独自の解約条項を設けている場合があります、その条項が直接適用される場合があります。

リフィニティブはサービス全体またはサービスの特定のバージョンを廃止する場合があります。その際、契約書に述べられている条件に従って廃止を事前に通知します。通知に述べられている時間が経過すると、廃止されたサービスまたはサービスのバージョンに対するサポートを停止する場合があります。多くの場合、最終的にはサービスが停止されますが、特定のソフトウェアの永続ライセンスはサポートなしでご利用の継続ができます。

Appendix 1 – グローバル連絡先

Argentina 0800.288.9999	Greece +357 22 469 617	Peru 0800.51.828
Australia 1.800.630.128	Guatemala 1.866.222.2581	Philippines 1800.1855.0002
Austria 0800.234.805	Honduras 1.866.22.2581	Poland 800 702 730
Azerbaijan +7 495 961 0111	Hong Kong 3009.5616	Portugal 800.206.953
Bahrain +971 4 453 6100	India 000.800.440.1976	Qatar +971 4 453 6100
Belarus +7 495 961 0111	Ireland 1.800.709.199	Russia +7 495 961 0111
Belgium English 0800.80.932 French 0800.80.928	Italy 800.929.080	Saudi Arabia +971 4 453 6100
Bolivia 800.10.0277	Japan 0120.161.916	Singapore 1800.776.7188
Brazil 0800.891.7872	Jordan +971 4 453 6100	Spain 900.81.1027
Canada 1800.738.8377	Kazakhstan +7 495 961 0111	Sweden 020.87.87.87
Chile 800.80.0058	Kuwait +971 4 453 6100	Switzerland French 0800.00.1509 German 0800.00.1535 Italian 0800.00.1529
China 4008.811.408 4006.399.215	Lebanon +971 4 453 6100	Syria +971 4 453 6100
Colombia 01.800.944.2979	Luxembourg French 800.23.989 German 800.23.990	Tajikistan +7 495 961 0111
Costa Rica 0800.011.0849	Mexico 01.800.123.0162	Turkey 0850.282.5555

Cyprus
+357 22 469 617

Denmark
803.09.696

Ecuador
1.866.222.0650

Egypt
+971 4 453 6100

El Salvador
800.6122

Finland
0800.117.137

France
0800.97.0234

Moldova
+7 495 961 0111

Netherlands
0800.0200.385

New Zealand
0800.738.837

Nicaragua
001.800.044.0075

Norway
800.31.851

Oman
+971 4 453 6100

Panama
001.800.898.4679

UAE
+971 4 453 6100

Ukraine
+7 495 961 0111

United Kingdom
0800.44.2000

Uruguay
000.411.009.3079

U.S.
1800.738.8377

Uzbekistan
+7 495 961 0111

Venezuela
0800.100.4242

リフィニティブは世界有数の金融市場データのプロバイダーで、約 190 カ国で 4 万社を超える企業・機関にサービスを提供しています。先導的なデータと洞察、トレーディング プラットフォーム、市場データ インフラストラクチャー、オープン テクノロジー プラットフォームを通じて、世界の金融コミュニティを相互に接続し、発展を支えます。それによりトレーディング、投資、ウェルス マネジメント、規制およびマーケット データ管理、企業が抱えるリスク、金融犯罪追跡などの分野において進化をもたらす先駆者としての役割を果たしていきます。

Visit [Refinitiv.com](https://www.refinitiv.com)