



テクニカルサポートアカウントマネージャー
及び
SaaS サービスマネージメント（スタンダード及びプレミアム）
サービス記述書

PTC のサービスマネージメント製品の概要

PTC は、お客様の中に、PTC に対してより高いサービスレベルの関与を求める場合があることを認識しています。PTC は、このようなお客様向けに、有償でプレミアムサービスを提供しています。

これらのプレミアムサービスは、お客様の PTC ソフトウェア（オンプレミス又は SaaS (Software as a Service)）実装状況に応じて特別にデザインされています。

TSAM: 「オンプレミスライセンス」（PTC がお客様に対して当該テクノロジーをホストしていない場合）をご購入のお客様については、テクニカルサポートアカウントマネージャー (TSAM) をご購入いただけます。

SaaS サービスマネージメント: SaaS 製品（PTC がお客様に対して当該テクノロジーをホストしている場合）をご購入のお客様については、プレミアムサービスマネージメントをご購入いただけます。

なお、SaaS のお客様については、「スタンダード」サービスレベルが無料で含まれています。PTC は、当モデルにおいて、所定の機能を提供します。オプションで購入いただける PTC のプレミアムサービスマネージメントでは、以下の表 1 に示すとおり、追加の機能及び特典を提供します。

さらに、PTC のプレミアムサービスマネージメントには、「スタンダード」サービス及び「プレミアム」サービスの両方に含まれる共通の機能について、頻度及び手段の点でより強化された内容が含まれています。詳しくは、以下の表 2 をご覧ください。

各製品の機能の概要

	オンプレミス	SaaS	
表 1: サービス機能	TSAM	スタンダード	プレミアム
お客様イネーブルメント: PTC ツール及びプロセスの教育を行う	✓	✓	✓
サービスレビュー: パフォーマンス動向及び分析を提供する	✓	✓	✓
メンテナンス: 計画及びスケジューリングを行う		✓	✓
アップグレード計画: お客様との戦略及びスケジューリングを推進する		✓	✓

	オンプレミス	SaaS	
表 1: サービス機能	TSAM	スタンダード	プレミアム
重大度 0 の重大な障害時の根本原因分析: 重大な問題に関する主要な分析結果及び是正措置を検討及び伝達する	✓	✓	✓
カスタマーインテリジェンス管理: お客様のロードマップ、ユースケース及び優先事項に関するコンテキストアウェアネスを提供する	✓	✓	✓
製品ロードマップ及びサポート提供: 重大な発表を含むサービス戦略及びロードマップに関して伝達する	✓	✓	✓
リリース管理: プラットフォーム、ソフトウェア、アーキテクチャーの変更の実装を監督及び調整する		✓	✓
クライアントの代弁者: お客様の代弁者として、PTC エコシステム内におけるサービス改善を推進する	✓		✓
PTC スポークスパーソン: お客様の利益を代表し、PTC 製品の向上や組織の取組みに関する重要な情報を伝達する	✓		✓
リスク緩和: 効率的かつ高品質な解決方法を実現するため、PTC チームとともにお客様固有の緩和策を監督する	✓		✓
ソフトウェアパフォーマンスレポート: PTC ソフトウェア修正の優先順位付け及び調整を行う	✓		✓
環境コンサルティング: システムパフォーマンスを確保するためのアクティビティを組織する			✓
エスカレーション管理: 重大な運用問題に関する主要窓口となり、影響の大きい事象に対する解決計画の実行を後押しする	✓		✓
ケース管理: インシデントの優先順位付けを管理し、ステータスレビューと動向を提供する	✓		✓
費用: サービスが追加購入を必要とするか、又は製品に含まれているか	追加購入	SaaS に含まれる	追加購入

TSAM/プレミアムサービスマネージメント（追加購入）の内容

プレミアムサービスマネージメント及び TSAM は、多種多様な PTC のエコシステムを活用し、効果的にお客様のニーズに応えることを目的としています。プレミアムサービスマネージャー/TSAM は、PTC チームの延長としてお客様組織内で円滑に機能することで、ビジネス要件の効果的な優先順位付けを可能にし、重要な問題に対して迅速かつ正確に適切な対応が行われる

ようにします。プレミアムサービスマネージャー／TSAM は、お客様の全般的サービスエクスペリエンスを向上するため、お客様に代わって積極的にアクティビティの計画を行います。

プレミアムサービスマネージャー／TSAM は、PTC のサービス提供目標、戦略及びスケジュールについて詳細な認識と洞察をお客様に提供することにより、お客様の重要業務に関するリソース、予算、スケジュールを効率的に計画できるようにします。

プレミアムサービスマネージメント／TSAM サービスは、お客様の環境及び要件についてさらに高度な管理上の監督やコンテキストアウェアネスを提供します。これにより、リスク回避能力が強化され、問題解決における効果が高まります。

PTC プレミアムサービスのリソースは、アクティビティレベル、動向、未解決問題及び解決策に関して、カスタマイズかつパーソナライズされたレポートを提供することで、お客様が PTC との関係やサービスエクスペリエンスについてより深く理解できるようにします。

さらに、プレミアムサービスマネージャー／TSAM は、PTC エコシステムに対してお客様の声を代弁し、お客様の利益とニーズを擁護することで、お客様の満足を確認します。

最終的に、プレミアムサービスマネージャー／TSAM は、お客様と連携してお客様の戦略及びロードマップの理解に取り組み、お客様の将来の成功に向けてプロアクティブに計画を立案します。

スタンダードサービスマネージメントとプレミアムサービスマネージメント (SAAS) の違い

スタンダードサービスとプレミアムサービスに共通の機能について、それぞれのサービスレベル別機能の提供の手段及び頻度についての違いを、以下の表にまとめています。

表 2:

	スタンダード		プレミアム	
タスク	手段	頻度	手段	頻度
お客様イネーブルメント	お客様のご都合に合わせたオンライン研修	適宜	対面又はビデオ会議	適宜
サービスレビュー	ビデオ会議	四半期ごと	対面又はビデオ会議	毎月
メンテナンス	Eメール	適宜	ビデオ会議、Eメール又は電話	適宜
アップグレード計画	ビデオ会議	適宜	対面又はビデオ会議	適宜

根本原因分析の検討及び伝達	Eメール	適宜	ビデオ会議又は電話	適宜
カスタマーインテリジェンス マネージメント	Eメール	四半期ごと	ビデオ会議、Eメール又は電話	毎月
製品ロードマップ及びサポート提供	Eメール	四半期ごと	対面又はビデオ会議	毎月
リリース管理	Eメール	適宜	対面又はビデオ会議	適宜

お客様の問い合わせに対するサービスレベル目標:

- スタンダード = 2 営業日以内にサービスマネージャーが回答
- プレミアム = 1 営業日以内にサービスマネージャーが回答

サービス利用時間

プレミアムサービスマネージメント/TSAM サービスは、通常、お客様の年次サポート契約又はサブスクリプションと同じ期間で販売しています。プレミアムサービスマネージャー/TSAM は、定期及び都度の電話会議でご利用いただけます。

- **月曜から金曜**

通常営業時間（通常、契約が締結されたタイムゾーンの現地時間午前 9 時から午後 5 時まで。お客様による特段の要望があり、PTC が同意した場合を除きます）。

例外:

- PTC が認める祝日
- 内部研修
- PTC の有給休暇規定に基づいた休暇（休暇、病気休暇など）

- **土曜、日曜及び祝日**

事前通知の上、PTC の判断により必要な場合

お客様による特段の要望があり、PTC が同意した場合を除き、書面及び口頭による連絡は英語で行われます。

範囲

- プレミアムサービスマネージャー/TSAM は、お客様のビジネスニーズにお応えするためお客様に対して継続的なアクセスが可能ですが、電話会議を通じて週 1 回の頻度で担当するお客様と正式かつ積極的に対応します。
- お客様が指定する最大 3 名までの窓口担当者（PoC）が、1 名のプレミアムサービスマネージャー/TSAM 担当者（不在の場合はその代理）と直接連絡し、やり取りを行うことができます。
- プレミアムサービスマネージャー/TSAM が一度に対応できるケース、インシデント又はサービスリクエストの数は、30 件を超えないものとします。

- プレミアムサービスマネージャー／TSAM は指定されたリソースであり、お客様の1契約につき、1週間で10時間までの利用とします。お客様が、継続的にこの予定平均時間を超えて追加のサポートを必要とされる場合、PTC は、お客様に対して追加の契約をご購入いただく権利を留保します。
- 1社で複数のプレミアムサービスマネジメント／TSAM 契約を購入された場合、PTC は、その独自の裁量により、これらの異なる契約に対して同一のサービスマネージャー／TSAM を割り当てる権利を留保します。