



ServiceMax フィールドサービスマネジメント

SaaS サービス記述書

PTC の ServiceMax SaaS オファリングの使用には、[SaaS 基本契約](#)（以下「本契約」といいます）の諸条件のほか、以下の追加の諸条件が適用されます。以下に定義されていない用語は、本契約で定義されている意味を有します。

はじめに

PTC 又はその関連会社は、Asset 360、Core 及び FieldFX という 3 種類のフィールドサービスマネジメント（以下「FSM」といいます）製品スイート、並びに一部のプラットフォームを対象としたアドオンアプリケーション及びダウンロード可能なモバイルアプリケーションを提供しています。

オファリングに関する基本事項

以下に各 FSM スイートの概要を示します。

- **Core FSM Suite** – 資産集約型産業向けに構築された Core FSM Suite は、最適化された対面及びリモートでのサービスによる資産のアップタイム（稼働時間）の改善、モバイルツールによる技術的生産性の向上、確信に満ちた意思決定のための指標の提供に役立つ機能、サービス及び統合を提供します。
- **FieldFX FSM Suite** – FieldFX FSM Suite は、石油・ガス及び環境サービス産業の事業に従事する企業向けに構築されました。ジョブ、見積り、フィールドチケット、機器、契約、価格表、労働力を整理・管理する機能を、顧客別の電子フォームとともに顧客に提供します。
- **Asset 360 Suite** – 標準的な Salesforce データオブジェクトに基づいて構築され、固有のプラットフォーム機能を使用する Asset 360 Suite は、Salesforce Service Cloud 及び Salesforce Field Service との併用を目的としており、これらのサブスクリプションが必要です。

FSM スイートは、Software-as-a-Service（以下「SaaS」といいます）サブスクリプションとして提供されています。各スイートで使用できる主要な製品は次のとおりです。

Core FSM Suite	FieldFX FSM Suite	Asset 360 FSM Suite
<p>使用できる製品</p> <ul style="list-style-type: none"> Enterprise Edition Read-only Partner / Customer Community Service Board 及び Complex Jobs Schedule Optimization Real Time Optimization Enhancement ** Engage Engage White-labeling* DataGuide Zinc サンドボックス* API Calls* Storage* Language* Event Monitoring* Platform Encryption* Field Audit Trail* SMS Text Messaging* Salesforce Shield* Additional Look-ups* ServiceMax AI 	<p>使用できる製品</p> <ul style="list-style-type: none"> E-Ticketing EAM Timecards Schedule & Dispatch Rental* Advanced Pricing Module (旧 CPQ)* Invoicing* パートナーセルフサービス サンドボックス* API Calls* Storage* Additional Look-ups* 	<p>使用できる製品</p> <ul style="list-style-type: none"> Asset 360 for Salesforce Asset 360 for Contractors / Contractors Plus Asset 360 for Partner / Customer Community Asset 360 for Sales & Service Cloud Asset 360 for All Other Clouds

*上表のうち、アスタリスクの付いた ServiceMax FSM SaaS 製品は環境単位で使用許諾され、アスタリスクの付いていない製品は登録ユーザー単位で使用許諾されます。また、お客様が Core FSM Suite 又は FieldFX FSM Suite の非本番環境を必要とする場合、PTC からサンドボックスを購入する必要があります（すなわち、salesforce.com から購入したサンドボックスをこのような目的に使用することはできません）。

**以下を参照ください。この製品は、最適化されるテリトリーに基づいてライセンスされています。

ライセンスプロファイル

お客様による ServiceMax FSM の使用には、該当する見積書／製品スケジュールに規定された追加又は異なる制限事項が適用される場合があります（例えば、見積書／製品スケジュールにおいて登録ユーザーの年間ログインを特定の回数に制限する場合がありますが、これに限定されません）。

FSM スイート内でデータにアクセスし、又はデータを受信する各個人は、スイート内のデータへのアクセス方法に拘らず、当該 FSM スイートのライセンスを保有していなければなりません。登録ユーザーは、インスタンスからデータを密かに抽出して当該データを他者と共有してはいけません。ただし、共有先の各個人が当該 FSM スイートのライセンスを保有している場合はこの限りではありません。

バージョンサポート

本契約に記載されているサポート条件は ServiceMax オファリングには適用されず、代わりに、ServiceMax サポートポリシー (<https://www.servicemax.com/support-policy>) が適用されます。お客様は、ServiceMax FSM スイートのステータスに関する自動メッセージを <https://servicemax.statuspage.io/> で登録できます。

規制対象業種

医療機器製造や軍事防衛製品製造など、規制の対象となっている業界では、ソリューション環境へのアクセス、セキュリティ、変更を定義、追跡及び管理し、該当する規制当局による検証を行うための、独自の要件が存在する場合があります。PTC は、いくつかのオフリングに関して、これらの要件の遵守を義務付けられているお客様をサポートすることができます。PTC は、（顧客の ServiceMax FSM サイトの特定の使用に関係なく）PTC の顧客全般に対し、ServiceMax FSM サイトの提供に適用される法律及び政府の規制に従い、ServiceMax FSM サイトを提供します。お客様による ServiceMax FSM サイトの使用が適切であるかは、お客様が判断しなければなりません。

データのエクスポート

本契約の終了又は満了の発効日から 30 日以内にお客様から要請があり、当該 ServiceMax FSM サイトにお客様データがある場合、PTC は、そのお客様データをエクスポート又はダウンロードできるよう、圧縮されたアーカイブ形式でお客様に提供します。上記の 30 日の期間経過後、PTC は、いかなるお客様データも維持又は提供する義務を負わず、またお客様データが破壊されたことに起因して PTC が責任を負うこともないものとします。

バックアップ及び災害復旧

Salesforce 環境：Salesforce に保存されているお客様データには、Salesforce のバックアップ及び災害復旧に関する条件が適用されます。PTC は、お客様が特別にアクセスを許可した場合を除き、お客様データにアクセスすることはできません。

AWS 環境：PTC は、事業継続・災害復旧ベストプラクティスを支持する包括的なデータバックアップポリシーを維持しています。データバックアップは毎日行われます。ServiceMax レジリエンスプロセスに関する詳細は、<https://www.servicemax.com/trust/resiliency> で提供しています。大規模なサービス停止が発生した場合、PTC は、影響を受けたお客様と連携して動きます。

セキュリティ及びデータプライバシー

ServiceMax FSM サイト及び関連する ServiceMax アプリケーションは、レジリエンス条件（<https://www.servicemax.com/trust/resiliency>）及びセキュリティ条件（<https://www.servicemax.com/trust/security>）に従って提供されます。

本契約との相違点

本契約の以下の項目は、FSM サイトのみを対象として、以下のとおり変更されます。これらの変更は、本契約でこれらと相違する文言に優先し、置き換えられるものとします。

項目	代替条件
SLA/定義	<p>本契約で定義されている「サービスレベルアグリーメント (SLA)」という用語は、ServiceMax FSM スイートには適用されません。ServiceMax ソフトウェアは、第三者によって制御・管理されている当該第三者のホスティング機器にインストールされ、そこで稼動しています。PTC はこれらの環境のアップタイムを制御できないため、本契約で定める SLA がある場合には、当該 SLA は FSM には適用されません。</p> <p>しかしながら、ServiceMax FSM スイート及び関連アプリケーションについて、PTC は、オンライン購入された FSM スイートを 1 日 24 時間、週 7 日使用可能な状態にするため商業上合理的な努力を払います。ただし、以下の (i) 及び (ii) の場合を除きます。(i) 購入された FSM スイートの計画的ダウンタイム及び緊急メンテナンス。(ii) PTC の合理的な制御の範囲を超えた事情 (例として、天災、政府の行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ行為、ストライキその他の労働問題 (PTC 従業員が参加するもの以外)、PTC 及びその請負業者以外の者による作為・不作為、購入された FSM スイートとともに使用されている第三者製品又はサービス、連続 5 分未満の停止状態 (モニターの接続性の問題など)、インターネット、ホスティング又はプラットフォームサービスプロバイダーの不履行又は履行遅滞、DoS 攻撃を含みます) により生じた使用不能状態。</p>
非 PTC アプリケーションとの統合	<p>相互運用性に関し、FSM は、当該 Salesforce プラットフォームとの相互運用を目的としています。お客様は、FSM スイートをインストールして当該 Salesforce プラットフォーム上で稼動させるため、PTC プロフェッショナルサービスを利用することができます。ServiceMax FSM スイートは、Salesforce ソフトウェアと相互運用できますが、Salesforce 環境に関してお客様に責任を負うのは Salesforce であり、PTC ではありません。</p>
お客様による第三者ソフトウェアの使用	<p>お客様が本サービスとの相互運用を希望する第三者ソフトウェアをお客様の Salesforce 環境内に導入している場合、お客様は、当該第三者製品又はサービスと ServiceMax FSM スイートとの相互運用のために、当該第三者及びそのプロバイダーによる、お客様データ及びお客様による当該第三者製品又はサービスの使用に関する情報への適宜のアクセスを認めることを PTC に許可するものとします。お客様は、PTC がお客様に対する義務を履行できるように PTC に当該権利を付与するため、当該第三者ソフトウェアに対して適用法に基づく十分な権利を有していることを確認する責任を負うものとします。</p>
購入されたサービスのサブスクリプション期間	<p>本契約に矛盾する規定があったとしても、該当する本注文書式に自動更新が明記されていないかぎり、ServiceMax のサブスクリプションは自動更新されません。お客様は、ServiceMax 製品及びサービスのサブスクリプションを更新する場合、PTC との間で新たな本注文書式に署名する必要があります。</p>
本サービスの中止	<p>PTC は、FSM スイートの本サービス (又は関連する重要な機能) を中止する場合、12 か月以上前にお客様に通知します。ただし、PTC が中止する本サービス又は機能を実質的に同等の別の本サービス又は機能に引き継ぐ場合はこの限りではありません。本項の内容は、PTC による適用法の遵守、重大なセキュリティリスクへの対応、又は相当な経済的負担若しくは重大な技術的負担の回避に必要な変更を行うことを制限するものではありません。本項は一般向け販売前の本サービス、オフリング又は機能には適用されません。</p>
通知方法	<p>PTC は、製品のステータスについて Servicemax.statuspage.io でお客様に通知します。お客様は、このサイトでプッシュ通知の登録を行うことができます。また、PTC は、ServiceMax Trust Center に対する変更 (サブプロセッサのリストに対する変更を含みます) について https://www.servicemax.com/trust/updates ですべてのお客様に通知します。お客様は、このサイトでプッシュ通知の登録を行うことができます。</p>

FSM スイート及びアドオンモジュールに固有の条件

Asset 360 Suite

Asset 360 は、SFDC ホスティングセンターにより提供されている既存のインフラストラクチャー及びサービス上でホストされています。お客様が ServiceMax Asset 360 を使用するには、Salesforce Service Cloud のサブスクリプション及び1つ以上の Salesforce Field Service ライセンスが必要となります。お客様は、Asset 360 を使用するための PTC との契約期間中、有効な SFDC サービス契約を締結し維持しなければなりません。

Core FSM Suite

ServiceMax Core は、SFDC ホスティングセンターにより提供されている既存のインフラストラクチャー及びサービス上でホストされています。お客様は、「Org」（Salesforce により定義されている用語）を稼働させる Salesforce ホスティングセンターの場所を選択できます。ServiceMax Core は、マネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされます。

次の Salesforce.com の必須文言が ServiceMax Core 製品の使用に適用されます。

「Salesforce.com は、本項で定める条件の明示的な第三者受益者です。お客様は、PTC が提供する Salesforce コンポーネントを本サービスの一環としてのみ使用できます。お客様は、PTC がお客様に提供している形式で本サービスの機能を使用するためにのみ Salesforce コンポーネントを使用できます。注文書式に別段の記載がある場合を除き、お客様は、PTC がお客様に提供している形式で本サービスに表示される以外のカスタムオブジェクトの作成又は使用に Salesforce コンポーネントを使用することはできません。お客様による本サービスへのアクセスによって、当該本ドキュメンテーションに記載される機能を超える、本サービス内の Salesforce 機能にアクセスできる場合、お客様は当該機能へのアクセス又はその使用を行わないことに同意します。お客様は、お客様の本項に定める条件の不遵守が基本契約及び当該 Salesforce 契約の重大な違反となることに同意します。本注文書式に基づく ServiceMax Enterprise Edition 及びその他の SFDC/Force プラットフォーム製品の購入には、以下で提供されている Salesforce.com 利用規約の適用を受けます。

https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf」

前述を制限することなく、お客様が上記の条件に従わなかった結果、PTC が Salesforce.com に金額を支払う必要が生じた場合、お客様は PTC に当該金額を償還することに同意するものとします。

ServiceMax Go – Core モバイルアプリ

ServiceMax Go は、現場作業向けに設計されたフィールドサービス管理用モバイルアプリです。iOS、Android 及び Windows で使用できる Go モバイルアプリは、作業及び資産を完全に可視化することにより技術者の生産性を最大限に高めます。ServiceMax Go により、現場に出ている技術者は、オンライン（ネットワーク）接続の可否に関係なく、Core で設定された作業指示プロセスを使用できます。ServiceMax Go は、お客様の作業指示プロセスに対する高度な設定が可能で、スケジューリング、作業見積もり、チェックリスト、トラブルシューティング、作業指示報告などの機能を備えています。

Core に関する情報及び ServiceMax Go を使用するための条件

- Core の使用ライセンスを保有するお客様のユーザーは、ServiceMax Go を各自のモバイルデバイスにダウンロードすることができます。Go モバイルアプリにより、登録ユーザーはお客様の ServiceMax Core インスタンスをす

べて使用できます。

- モバイルアプリを使用して ServiceMax Core のデータにアクセスする又はデータを受信する各登録ユーザーは、ServiceMax Core インスタンス内のデータへのアクセス方法に拘らず、PTC からのライセンスを保有していなければなりません。
- お客様は、PTC から明示的な書面による許可を得た場合を除き、第三者モバイルアプリを ServiceMax Core に統合することはできません。
- ServiceMax 製品で使用されるマップテクノロジーについては、後項「マップテクノロジー」をご参照ください。

ServiceMax Enterprise バンドル

このバンドルには、以下の各製品が 1 ユーザーずつ含まれています： Core FSM Enterprise Edition、ServiceMax DataGuide、Service Board with Complex Jobs、及び Zinc です。これらの 4 つのライセンスはすべて、同一の登録ユーザーに割り当てられなければなりません（すなわち、お客様は、このバンドルの異なるコンポーネントに異なるユーザーを割り当てることはできません）。

FieldFX FSM Suite

FieldFX は、SFDC ホスティングセンターにより提供されている既存のインフラストラクチャー及びサービス上でホストされています。お客様は、「Org」（Salesforce により定義されている用語）を稼働させる Salesforce ホスティングセンターの場所を選択できます。FieldFX Base Package は、マネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、特定のモジュールのライセンスを付与するために追加のパッケージもインストールされます。

次の Salesforce.com の必須文言が ServiceMax FieldFX 製品の使用に適用されます。

「注文書式に基づく ServiceMax Enterprise Edition 及びその他の SFDC/Force プラットフォーム製品の購入には、以下で提供されている Salesforce.com 利用規約の適用を受けます。

https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf」

A. FieldFX Schedule & Dispatch モジュール

FieldFX Schedule & Dispatch モジュールは、ディスパッチャーにすべてのジョブ関連データを逐次知らせ、人員及び機器を含むすべてのリソースをトラッキングする機能を提供するため、ジョブの重複や使用できない機器が割当てられることがなくなります。現在及び今後使用できるリソースをディスパッチャーが把握できるため、人員及び機器の有効活用が促進されます。

このモジュールにより、ディスパッチャーは従業員の資格もトラッキングできるため、予定されている機器の操作に必要な資格に加え、人員のスケジューリングやディスパッチ時にジョブ要件を満たす適切な人員のみが利用可能になります。また、ディスパッチャーはオーバーブッキングされている従業員も把握できます。

- FieldFX Schedule & Dispatch はマネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、ServiceMax FieldFX Base Package 及び FieldFX E-Ticketing パッケージとともに使用できます。

- FieldFX Schedule & Dispatch を使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX Base Package、FieldFX Schedule & Dispatch 及び FieldFX E-Ticketing ライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX Schedule & Dispatch は、1 人の登録ユーザーが FieldFX Schedule & Dispatch と FieldFX E-Ticketing の両方にアクセスする必要がある場合、登録ユーザー割引価格で提供されます。
- FieldFX Schedule & Dispatch ライセンスは、FieldFX Schedule & Dispatch を使用する各登録ユーザーに必要です。
- FieldFX Schedule & Dispatch は、FieldFX Base Package と FieldFX E-Ticketing パッケージに依存します。
- FieldFX Schedule & Dispatch は米国の AWS でホストされている JavaScript ライブラリ、CSS 及び画像などのアプリケーション資産を保存して読み出します。いかなる場合でもお客様データが AWS に保存されることはありません。
- ServiceMax 製品で使用されるマップテクノロジーについては、後項「マップテクノロジー」をご参照ください。

B. FieldFX E-Ticketing モジュール

FieldFX E-Ticketing モジュールは、FieldFX の主力モジュールであり、オペレーションから現場担当者、そして経理まで、フィールドチケット発行の全プロセスの合理化を実現します。オペレーション管理者は FieldFX でジョブ及びチケットを作成し、すぐに現場のクルーに情報を伝達します。現場担当者は、FieldFX をオンライン又はオフラインで使用し、契約を遵守した正確なフィールドチケットを更新（又は新規作成）して、リモートで作業をしながら署名を取得することができます。インターネットに接続可能な場所に戻ったところで FieldFX クラウドと同期させるボタンを押せば、事務所でも情報にアクセスできるようになります。経理は情報を見直し、会社の請求処理システムに当該情報を送り、フィールドチケットデータに基づいた請求書を作成します。

- FieldFX E-Ticketing はマネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、ServiceMax FieldFX Base Package とともに使用できます。
- FieldFX E-Ticketing を使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX Base Package ライセンス及び FieldFX E-Ticketing ライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX E-Ticketing ライセンスは、FieldFX E-Ticketing を使用する各ユーザーに必要です。
- FieldFX Mobile を使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX E-Ticketing ライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX Schedule & Dispatch は米国の AWS でホストされている JavaScript ライブラリ、CSS 及び画像などのアプリケーション資産を保存して読み出します。いかなる場合でもお客様データが AWS に保存されることはありません。
- FieldFX E-Ticketing は FieldFX Base Package に依存します。

C. FieldFX Advanced Pricing モジュール(旧 CPQ)

FieldFX Advanced Pricing モジュールは、契約管理者に対し、ジョブの運用及び環境特性に基づき、特定の機器、サービス、労働者、資材の適用性に関する複雑なルールで契約をモデル化する機能を提供します。営業担当者及び現場担当者が見積もりの作成時又はジョブの実行時に簡単な質問に答えると、この製品はこれらの回答を使用して、ジョブ

及び作業環境に固有の条件を考慮した上で適切な使用アイテムを推奨し、価格を設定します。これらはすべてインターネットに接続していない状態で実行されます。

- FieldFX Advanced Pricing モジュールはマネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、ServiceMax FieldFX Base Package 及び FieldFX E-Ticketing パッケージとともに使用できます。
- FieldFX Advanced Pricing モジュールを使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX Base Package ライセンス、FieldFX E-Ticketing ライセンス及び FieldFX CPQ ライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX Advanced Pricing モジュールは ACV（年間契約額）に対する追加料金として価格が設定されています。
- FieldFX Advanced Pricing モジュールライセンスは FieldFX Advanced Pricing モジュールを使用する各登録ユーザーに必要です。
- ルール、ルールアクション、親価格設定又は条件付き価格設定メタデータ、並びに Advanced Pricing モジュールを管理・実行するためにその上に作られた UI にアクセスする各登録ユーザーは、有効な FieldFX Advanced Pricing モジュールライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX Advanced Pricing モジュールは FieldFX Base Package 及び FieldFX E-Ticketing パッケージに依存します。

D. FieldFX EAM (Enterprise Asset Management)

FieldFX EAM モジュールは、機器の信頼性の向上、体系的な予防・予知保全、効率的な規制遵守を可能にするプロセスや情報を提供することにより、物理的な資産管理を強化します。各資産は、当該資産に割り当てられた複数の予防保全スケジュールをもつことができ、高度な設定が可能なテンプレートから作業指示書を自動的に生成します。FieldFX EAM 作業指示書は、各保全の実施に用いられる労働者、タスク、資材だけでなく、文書、証明書、写真などその他の情報もトラッキングします。

- FieldFX EAM はマネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、ServiceMax FieldFX Base Package とともに使用できます。
- FieldFX EAM を使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX Base Package ライセンス及び FieldFX EAM ライセンスを保有していなければなりません。
- FieldFX EAM 作業指示書の作成は FieldFX モバイルによりサポートされています。
- FieldFX EAM ライセンスは FieldFX EAM を使用する各登録ユーザーに必要です。
- FieldFX EAM は FieldFX Base Package に依存します。

E. FieldFX Invoicing

FieldFX Invoicing モジュールは、契約書、見積書、チケット及び請求書の 4 つが一致することを確認し、Quote to Cash（見積もりから入金まで）のプロセスを完了させます。FieldFX Invoicing は ERP システムに置き換わるものではありませんが、各顧客の複雑な請求処理要件をサポートし、特にレンタルジョブや機器の契約遵守を確保しつつ、ERP との統合の複雑さを軽減します。FieldFX Invoicing は、顧客の使用可能なクレジットをトラッキングすることに加え、支払いをトラッキングし、クレジットメモの発行する機能を提供するため、これによって顧客の勘定残高をあらゆる角度から見渡すことができます。

- FieldFX Invoicing は独立したマネージドパッケージではなく、FieldFX Base Package ライセンスに含まれています。

セキュリティは許可セットとプロファイルを使って管理されます。

- FieldFX Invoicing は ACV（年間契約額）に対する追加料金として価格が設定されています。
- FieldFX Invoicing の登録ユーザーは全員 FieldFX Base Package 及び FieldFX E-Ticketing ライセンスが必要です。

F. FieldFX Timecards

FieldFX Timecards は、リモート勤務中の従業員を含む従業員の支払い対象時間のトラッキングプロセスを簡素化、効率化します。インターネット接続の有無に関係なく、現場担当者がスマートフォンで時間をトラッキングできる使い勝手のよいソリューションにより、紙又はスプレッドシートベースの時間管理プロセスを一変させます。

- FieldFX Timecards はマネージドパッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされ、アプリケーションを実行するメタデータがすべて含まれていますが、FieldFX Base Package ライセンスに依存します。
- FieldFX Timecards を使用する各登録ユーザーは、有効な FieldFX Base Package ライセンス及び FieldFX Timecards を保有していなければなりません。
- FieldFX Timecards は、1 人の登録ユーザーが FieldFX Timecards と FieldFX E-Ticketing の両方のライセンスを必要とする場合、FieldFX E-Ticketing による登録ユーザー割引価格となります。
- FieldFX Timecards にはメタデータが含まれており、FieldFX Base Package に依存します。

アドオンモジュール

A. Service Board

Service Board は Core プラットフォームで使用可能です。ジョブのスケジューリングやモニタリング、仕事量やスケジュールの管理、業種別の基準に基づくジョブに最適なリソースの見極めと割り当てのために必要なデータへの迅速かつ系統的なアクセスにより直感的なユーザー体験を提供するスケジューリングアプリケーションです。

- Service Board はアイルランドの AWS でホストされています。
- Service Board ライセンスは、登録ユーザーに基づいて使用許諾されます。ライセンスは、Service Board にアクセスする人、及び、実際に Service Board にアクセスするかどうかを問わず Service Board を使用してディスパッチされる人員（すなわち、技術者、請負業者など）ごとに必要です。Service Board にログインするユーザーは、ServiceMax Core Enterprise Edition ライセンス及び関連する Salesforce ライセンスを保有していなければなりません。ディスパッチされる人員については（ServiceMax Core Enterprise Edition ライセンスの有無に関係なく）Service Board ライセンスの保有が必要となります。また、Schedule Optimization と ServiceMax Core との間でデータを統合するには Admin レベルの登録ユーザーが必要になります。Service Board の 1 ライセンスには、本番用テナント 1 つと非本番用テナント 1 つが含まれます。お客様が追加のテナントを必要とする場合は、テナントごとに購入することができます（価格は、サイズと可用性モデルに基づいて設定されます）。2024 年 8 月 1 日以前は、追加のテナントライセンスは登録ユーザーに基づいて購入されていましたが、今回のサービス記述書への変更によって、当該テナントライセンスがテナントごとに使用許諾されることはありません（すなわち、当事者が書面で反対の合意をするまでは、引き続き登録ユーザーにより使用許諾されます）。
- Service Board のライセンスでは、Service Board と salesforce.com 製品の統合を可能にするために、お客様が salesforce.com ライセンスを 1 つ割り当てる必要があります。お客様は、本製品を購入することにより、PTC がお客様に代わって当該ライセンスを割り当てる権限を付与するものとします。ServiceMax 製品で使用されるマッ

プテクノロジーについては、後項「マップテクノロジー」をご参照ください。

B. Schedule Optimization (別名: ServiceMax Optimization)

Schedule Optimization は、技術者に対する最適な作業指示書のディスパッチを実現します。Schedule Optimization は、ディスパッチに影響を与える様々な要因、各要因がディスパッチ結果に与える影響の範囲を設定する機能を提供します。あらゆる規模のサービス組織において、運用コストの削減、利益率の拡大、生産性レベルの改善を目的として、Schedule Optimization を効果的に導入することが可能です。

- お客様は、最適化されるテリトリーごとの追加料金で、Real Time Optimization Enhancement と呼ばれる Schedule Optimization の拡張機能を購入することができます。
- ServiceMax 製品で使用されるマップテクノロジーについては、後項「マップテクノロジー」をご参照ください。

Schedule Optimization はアイルランドの AWS でホストされています。ユーザー数は、Schedule Optimization エンジンにより最適化されるリソース（技術者、請負業者、機器など）の数となります。Schedule Optimization をセットアップする各 Admin は ServiceMax Core Enterprise Edition ライセンス及び関連する Salesforce ライセンスが必要です。また、Schedule Optimization と ServiceMax Core との間でデータを統合するには Admin レベルの登録ユーザーが必要になります。

C. Engage

ServiceMax Engage は、Core 及び Asset 360 プラットフォームで稼動し、直感的なターンキーモバイルアプリとして、サービス組織とエンドユーザー、すなわちサービス対象機器の所有者及びオペレーターを結びつけ、それにより顧客体験及び資産データの品質を向上させます。

- Engage は、Core 又は A360 マネージドパッケージの拡張パッケージとしてお客様の Salesforce Org にインストールされます。
- Engage は、Engage モバイルアプリ経由での ServiceMax データへのアクセスを可能にし、資産及び機器のエンドユーザー又はオペレーターを対象としたターゲットユーザー体験を提供します。
- Engage がアクセスする情報は Salesforce Community に関連するものです。設定は、認証、アクセス制御、アプリケーション設定を含みます。
- Engage モバイルアプリを使用する各登録ユーザーは、Engage ライセンス及び Customer Community Plus ライセンスを保有していなければならない、これらのモバイルアプリはパブリックアプリストアからダウンロードできます。
- ServiceMax 製品で使用されるマップテクノロジーについては、後項「マップテクノロジー」をご参照ください。

D. DataGuide

DataGuide は、ServiceMax Core 及び FieldFX 製品品目用のマネージドパッケージとして提供されます。DataGuide は、高度な書式・文書生成機能を組み合わせて、技術者が点検、保守、安全性などの様々なタスクをサポートするためのデータを効率的にキャプチャし、表示できるようにします。DataGuide Forms & Reports (出力文書) の使いやすさに加え、Go モバイルアプリケーションで提供される統合された ServiceMax データの機能により、現場技術者の生産性を向上させ、事務処理時間を短縮し、サービスデータでの高くつくエラーの排除という体験が実現されます。

- DataGuide を使用する各登録ユーザーは、有効な Core ライセンス又は FieldFX ライセンス及び DataGuide ライセンスを保有していなければなりません。
- DataGuide ライセンスは DataGuide を使用する各登録ユーザーに必要であり、お客様は DataGuide ライセンスと各モバイルユーザーライセンスの比率を 1:1 に維持しなければなりません。
- DataGuide は Go モバイルアプリに元々埋め込まれており、DataGuide Forms と DataGuide Documents の機能はどちらも Go モバイルアプリから直接アクセスできます。ユーザーはパブリックアプリストアから ServiceMax Go をダウンロードできます。
- DataGuide は、すべてのお客様データを、DataGuide パッケージがインストールされる指定された Salesforce Org に保存します。
- DataGuide は、米国の AWS でホストされている JavaScript ライブラリ、CSS 及び画像などのアプリケーション資産を保存して読み出します。いかなる場合でもお客様データが AWS に保存されることはありません。

E. Zinc

ServiceMax Zinc は、ServiceMax Core プラットフォームで使用可能です。ServiceMax Zinc は、フィールドサービスのために考案されたコラボレーションツールです。Zinc は、サービスチームの各メンバーを、各自が自信をもって迅速かつ正確にジョブを遂行するために必要な人や情報にリアルタイムで結びつけることにより、組織の平均修理時間を短縮し、顧客満足度を向上させ、従業員エンゲージメントを改善させます。

- Zinc 登録ユーザーは全員、Zinc を使用するための有効な Zinc ライセンスを保有していなければなりません。お客様が Zinc に加えた各登録ユーザーが 1 つのライセンスを消費します。
- Zinc 登録ユーザーが ServiceMax Core データへのアクセスを必要としない場合には、ServiceMax Core ライセンスを保有していなくても Zinc を使用できます。Zinc 登録ユーザーが ServiceMax Core データへのアクセスを必要とする場合、当該登録ユーザーは ServiceMax Core ライセンスも保有していなければなりません。
- ライセンスを付与されたユーザーは、Zinc アプリをダウンロードしてサインインし、アプリの使用を開始できます。Zinc モバイルアプリは、iOS 又は Android アプリストアからダウンロードできます。デスクトップアプリは ServiceMax ウェブサイトからダウンロード可能です。また、登録ユーザーは各自のブラウザから Zinc ウェブアプリにアクセスできます。
- Zinc は米国の AWS でホストされています。お客様データは米国の AWS サーバーに保存されます。

F. ServiceMax AI

ServiceMax AI は、ServiceMax Core プラットフォームで使用可能です。ServiceMax AI は、サービス技術者が本サービスを照会し、お客様の顧客により良い、又はより効率的なサービスを提供できるように設計された回答を得るためのツールです。

- ServiceMax AI は登録ユーザーを基準として販売されます。さらに、ServiceMax AI は、以下の制限を受けます：(i) お客様が 1 ヶ月に消費する AI クレジットの数、(ii) お客様が本サービスにサブミットするドキュメントのページ数（それぞれ「ページ」といいます）。
- 「AI クレジット」とは、お客様が本サービスに一定の数の質問（又はその他の対話）をサブミットするための許容量を意味します。各質問／対話には、質問／対話の複雑さと関係するデータの量に基づいて、一定の単位数

が割当てられます。各登録ユーザーは、毎月 1,000 AI クレジットを使用することができ、登録ユーザーに割当てられた AI クレジットは、お客様が各月の総使用可能量を超えない限り、他の登録ユーザーが使用することができます。未使用の AI クレジットは、各月末に失効し、翌月以降に使用することはできません。

- お客様が本サービスにサブミットできるページ数は、登録ユーザー1 名につき 1,000 ページを上限とします。これは月単位又は年単位で測定されるものではなく、全契約期間（更新を含む）にわたる累積的な総許容量です。ある登録ユーザーに割当てられたページは、お客様の総許容量を超えない限り、他の登録ユーザーが使用することができます。
- お客様が AI クレジット又はページの許容量を超えた場合、追加の AI クレジット及びページを購入する必要があります。

ServiceMax FSM 製品のマップテクノロジー

注意：一部の国では、マップテクノロジーの使用に関し条件や制限が設けられています。お客様が稼働を意図している場合、許可されているマップテクノロジーの使用について、並びに個人情報（地理位置情報など）がマップテクノロジーに含まれている、又はマップテクノロジーに関連して処理される個人に対する一切の必要な通知及びかかる個人からの必要な承諾の取得については、お客様が全責任を負います。

PTC が通常アプリケーションで使用するマッププロバイダーを以下に示します。ただし、PTC は、FSM サービスの効率性を高め、パフォーマンスを最適化するため、以下に列挙するマッププロバイダーをいずれか別のマッププロバイダーに代える場合があります。

A. Google

PTC は、通常以下の ServiceMax 製品で Google マップを使用します。

Core
Engage
Service Optimization（別名：Optimax）
Service Board
Go

Google 規約 PTC は Google マップ向け API の実装を開発しました。Google 利用規約 (<https://cloud.google.com/terms/>) 及び Google マップ追加利用規約 (https://maps.google.com/help/terms_maps/) がお客様の Google マップの使用に適用されます。

お客様は、お客様が自ら保有する Google マップのライセンスの使用を PTC が許可した場合、ServiceMax 製品に関連した Google マップの利用に関してお客様に適用される Google の規約を遵守する責任を負います。

Google マップを使用するお客様は、お客様のプライバシー通知により、Google マップ API が特定の製品に関連して使用される可能性があることをユーザーに通知し、Google の最新のプライバシーポリシー (<http://www.google.com/policies/privacy>) を参照により組み込む必要があります。お客様のプライバシー通知では、ユーザーに地理位置データの収集について通知しなければなりません。

B. GraphHopper

Schedule Optimization のデフォルトマッププロバイダーは GraphHopper です。お客様による GraphHopper 製品の使用には GraphHopper の利用規約 (<https://www.graphhopper.com/terms/>) が適用されます。お客様は、GraphHopper を使用するためにお客様のライセンスキーを提供することができ、その場合、適用される GraphHopper 規約の遵守については、お客様が全責任を負います。

C. Mapbox

Service Board のデフォルトマッププロバイダーは Mapbox です。お客様による Mapbox 製品の使用には Mapbox の利用規約 (<https://www.mapbox.com/legal/tos>) が適用されます。お客様は、Mapbox を使用するためにお客様のライセンスキーを提供することができ、その場合、適用される Mapbox 規約の遵守については、お客様が全責任を負います。