



PTCサポートサービス契約条件

1. サポートプラン

1.1 はじめに

サポートは、PTC から直接または正規 PTC リセラーから購入できます。本書は、PTC がテクニカルサポートを提供する場合に適用されます。テクニカルサポートプロバイダーとして認定された第三者によって提供されるテクニカルサポートについては、条件が異なる可能性があります。週 5 日、1 日 24 時間の電話サポート、PLATINUM サポート、GOLDplus サポート、Premium サポートの各オプションは、すべてのテクニカルサポートパートナーから入手できるとは限りません。PTC 製品のサブスクリプションライセンスには、サポートサービスが含まれます。特定の製品のサポート、PTC 製品のサポートライフサイクル、延長サポート オプション、ホームユースのポリシーについては、特記事項をご確認ください。

PTC の Codebeamer 製品のお客様には本書の契約条件は適用されず、代わりに Codebeamer サポート提供条件が <https://intland.com/technical-support/> に規定されています。

PTC の SaaS サービスおよびマネージドサービスのお客様には本書は適用されず、代わりに PTC SaaS オファリング向けサポートサービス契約条件が www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms に掲載されています。

1.2 パッケージの概要

サポートサービスおよび機能	SILVER サポートパッケージ	GOLD サポートパッケージ	GOLDplus サポートパッケージ
ソフトウェアサービス			
新規ソフトウェアのアップデートとメンテナンスリリース ⁱ	○	○	○
eSupport サービス			
eSupport ツール	○	○	○
PTC が作成したナレッジベース	24 時間 x 7 日	24 時間 x 7 日	24 時間 x 7 日
Performance Advisor	○	○	○
事前サポートサービス			
On-Demand System Scan	x	○	○
Proactive Monitoring & Guidance	x	x	○
補助サポート			
コミュニティサポート	○	○	○

サポートデスク	x	Web と電話のサポート 24 時間 x 5 日	Web と電話のサポート 24 時間 x 7 日
言語	英語	製品により日本語対応 も可能 (夜間英語対応)	製品により日本語対応も 可能 (夜間週末英語対応)
全社的ダウン時の応答時間* (重大性レベル 0)	x	1 時間以内	30 分以内
サポートの応答時間* (重大性レベル 1)	x	2 時間以内	2 時間以内
オプションのサポートサービス (要追加料金)			
アップグレードやマイグレーション向け週末 サポート		有料オプション	
専任のサポートエンジニア		有料オプション	
テクニカルサポートアカウントマネージャ (TSAM)		有料オプション	
延長サポート		有料オプション	

*応答時間とは、ケースが公開されてから初めて連絡するまでの時間のことをいいます。

サポートプランの詳細については、PTC.com の[サポートページ](#)でご確認ください。

サポートサービスの詳細については、[カスタマーサポートガイド](#)を参照してください。

PLATINUM サポートは、2018 年 10 月 1 日で終了いたしました。詳細は、本書の巻末に記載の「PTC Legacy サポートプラン」の項目をご覧ください。

上表の注：

- Performance Advisor と事前サポートサービスは、本ツールに対応している PTC 製品のみがご利用いただけます。Performance Advisor の追加オプション機能は、サブスクリプション契約または GOLDplus サービスレベルでのみご利用いただけます。
- GOLDplus サポートサービスは、すべての製品でご利用いただけません。
- PTC テクニカルサポート（電話サポートを含む）は、営業時間外は英語のみで提供しており、重大性レベル 0（全社的ダウン）および重大性レベル 1（業務に深刻な影響）に該当する場合のみご利用いただけます。ここで言う「営業時間」とは、祝祭日および 12 月 30 日～1 月 3 日を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 6 時（日本時間）を指します。特定の製品に関する時間につきましては、下記を参照してください。
- 週末サポートは、重大性レベル 0（全社的ダウン）および重大性レベル 1（業務に深刻な影響）に該当する場合のみご利用いただけます。ThingWorx、Axeda、Augmented Reality（Vuforia 製品）、Servigistics Service Parts Management、Servigistics Parts Pricing、PTC Arbortext Editor、Styler、Publishing Engine、Content Delivery、Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)、MOVE および Webship については、重大性レベル 0（全社的ダウン）に

該当する場合のみご利用いただけます。

- サポートケースの解決にかかるスケジュールおよび最終解決の可否は、お問い合わせの性質および必要な調査手段によるため保証いたしかねます。製品別の応答時間目標については、以降のセクションを参照してください。
- コミュニティサポート: 定期的なコミュニティ（ピア）サポートに加えて、GOLD および GOLDplus サポートのお客様に対しては、PTC のパブリックコミュニティの環境内で PTC サポート担当者のサポートによる特定の製品およびイシューに関するオプションのサービスも提供することができます。

1.3 一般規定

サポート（永久ライセンスとして、またはサブスクリプションの一部として購入されたもの）は、一度 PTC が注文を受け付けた後は、お客様側からキャンセル（取消）することはできません。

お客様は特定サイトにおける同じ製品カテゴリ（Windchill など）のすべてのライセンスまたはお客様社内の共通 IT 部門がサポートするすべてのライセンスについて、同一レベルのサポートパッケージ（SILVER、GOLD 又は GOLDplus）を購入する必要があります。

PTC は、お客様が当該サポートサービスの料金を支払った期間に限り、お客様が購入したサポートサービスのレベルに応じてサポートサービスを提供する義務を負います。サポートサービスプランの下で提供されるサービスは、随時変更することがあります。PTC は、支払いを受けた当該サポートサービス料金のうち、未使用分（比例配分額）をお客様に返金する義務を負うことのみを条件に、サポートサービスプランの提供を任意の時点で予告なく終了することがあります。

お客様が特定の許諾製品に対するサポートサービスを選択した場合、お客様は、保有するすべての当該許諾製品のライセンスについてサポートサービスに加入する必要があります（すなわち、サポートへの部分的な注文または、一部だけの更新は認められません）。

お客様がある時点において永久ライセンスのサポートサービスを解約した場合、サポートサービスに再加入することはできません。サポートサービスに未加入のまま製品をご利用いただくか、サポートのご利用をご希望の場合は、サブスクリプションライセンスを新たに購入していただく必要があります。

本書に後述する特定製品の各条件に従い、新たにリリースした製品を出荷した後も、ニューリリースおよび直前のリリースがサポートサービスにおいては、「現行」と見なされるものとします。ThingWorx 製品については、ポイントリリースが「現行」ではなくなった時点から、そのポイントリリースに関して、その後2年間はサポートを提供します。

例外：

PTC は、次の場合においてエラー（ライセンス契約に定義、以下同様とします。）の調査または修理を行う義務はないものとします。(i) 許諾製品の「現行」（前述に定義）の変更されていないリリース版以外に存すると PTC 側で判明したエラーの場合、(ii) 許諾製品に悪影響を与えるお客様のオペレーティングシステム（OS）、稼働環境、データベース又はその他システムの構成を原因とする場合、(iii) 許諾製品のお客様による修正により若しくは PTC が提供したものでないソフトウェアとの組み合わせ又は接続による使用を原因とする場合、(iv) PTC により指定された又は使用許諾の目的におけるコンピューター、オペレーティングシステム（OS）、ソフトウェア、周辺機器以外のコンピューター、オペレーティングシステム（OS）、ソフトウェア、周辺機器での使用の場合、(v) 許諾製品の不正な若しくは許可されていない使用による原因の場合、(vi) 電力不足若しくは電力超過等（但し、これらに限定されない）の外部要因の場合、(vii) 以前に PTC からお客様に提供された推奨の解決方法を導入しなかった場合。

PTC は、製品の変更やカスタマイズのほか、製品内の機能をお客様が使用／拡張／カスタマイズしたことに起因するイシューに関してサポート サービスを提供する義務を負いません。これらについては、いずれもお客様のみが責任を負います。

以下の用語は、本書で使用されている場合、以下の意味を有します。

「ニューリリース」とは、11.2.1.0 など、製品識別子の命名法によって判別される PTC ソフトウェアのメジャーリリースまたはポイントリリースのことをいいます。ここで、11 はメジャーリリースを表し、2 はポイントリリースを表します。

「アップデートリリース」とは、メンテナンスリリース、パッチリリース、またはホットフィックス（お客様固有の一時的な修正）のことをいいます。

1.4 製品別サポートサービス

製品群	製品	テクニカルサポート営業時間
Creo	<ul style="list-style-type: none"> • Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager / DDM • Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • Process for MFG • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping 	午前 9 時 ~ 午後 6 時 (日本時間)
Onshape	<ul style="list-style-type: none"> • Onshape 	本書の契約条件は Onshape 製品には適用されません。Onshape サポートには電話サポートは含まれず、製品上からチケットごとに提供されます。
Windchill	<ul style="list-style-type: none"> • Customization PV Client / Creo View (Clients Toolkit API) • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink • Windchill SocialLink • Windchill Web Parts for SharePoint • Windchill Integrations for Embedded Software • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics 	午前 9 時 ~ 午後 6 時 (日本時間)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Product Analytics (旧称 InSight) <ul style="list-style-type: none"> ○ Windchill Compliance ○ Windchill LCA ○ Windchill Cost 	午前 9 時 ~ 午後 5 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 	午前 9 時 ~ 午後 6 時 (日本時間)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Quality Solutions (旧称 Relex) 	午前 9 時 ~ 午後 6 時 (日本時間)

製品群	製品	テクニカルサポート営業時間
	<ul style="list-style-type: none"> PTC Windchill Quality Solutions (旧称 NetRegulus) 	午前 9 時～午後 5 時 (米国山地時間)
Arbortext	<ul style="list-style-type: none"> Arbortext Content Delivery 	午前 8 時～午後 5 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine 	午前 8 時～午後 5 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> PTC Arbortext S1000D (Arbortext for Aerospace and Defense – LBS) 	午前 8 時～午後 5 時 (協定世界時間)
	<ul style="list-style-type: none"> Arbortext Layout Developer/ Arbortext Layout Editor 	午前 8 時～午後 5 時 (協定世界時間)
Developer Tools	<ul style="list-style-type: none"> AdaWorld 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)
	<ul style="list-style-type: none"> ApexAda 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)
	<ul style="list-style-type: none"> ObjectAda 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)
	<ul style="list-style-type: none"> Implementer 	午前 8 時～午後 6 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> Lex & YACC 	午前 9 時～午後 7 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> MKS Toolkit 	午前 9 時～午後 7 時 (米国東部時間) サポートに関する情報は、 eSupport ポータル内の PTC Developer ツールの製品タブから ご覧いただけます。ソフトウェア アップデートは、 https://www.mkssoftware.com/ support/updates.asp を参照してくだ さい。
	<ul style="list-style-type: none"> Perc 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)
	<ul style="list-style-type: none"> TeleUSE 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)
	<ul style="list-style-type: none"> X/Server 	午前 9 時～午後 7 時 (米国東部時間)
	<ul style="list-style-type: none"> X32+ 	午前 8 時～午後 5 時 (米国太平洋時間)

製品群	製品	テクニカルサポート営業時間
FlexPLM	<ul style="list-style-type: none"> Material 3D Viewer 	通常のテクニカルサポート時間での電話サポートが可能ですが、専門的なサポートリソースについては米国東部時間の午前 5 時から午後 5 時までとなります。
Systems and Software Engineering (旧 ALM 製品)	<ul style="list-style-type: none"> Windchill Modeler (旧 Integrity Modeler) Windchill RV&S (旧 Integrity Lifecycle Manager) Windchill Requirements Connector (旧 Integrity Requirements Connector) 	北米: 午前 9 ～ 午後 5 時 (米国太平洋時間) 中央ヨーロッパ時間: 午前 9 時～午後 6 時
	<ul style="list-style-type: none"> Windchill Process Director (旧 Integrity Process Director) Windchill Process Check (旧 Integrity Process Check) Windchill Asset Library (旧 Integrity Asset Library) 	午前 9 時～午後 6 時 (日本時間)
pure::variants	<ul style="list-style-type: none"> pure::variants 	午前 9 時～午後 5 時 (中央ヨーロッパ時間) 月曜日から金曜日 ただし、週末、国 (ドイツ) および地域 (ドイツ、ザクセン=アンハルト州) の祝祭日を除く
Vuforia	<ul style="list-style-type: none"> Vuforia Engine 	午前 9 時～午後 5 時 (中央ヨーロッパ時間)
Kepware	<ul style="list-style-type: none"> LinkMaster RedundancyMaster ClientAce KEPDirect KEPServer Enterprise Industrial Gateway Server TOP Server 	午前 8 時～午後 5 時 (米国東部時間)
ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> ThingWorx Retail Connector 	午前 8 時～午後 5 時 (中央ヨーロッパ時間) 午前 8 時～午後 5 時 (インド標準時間) すべてのケースにつき 24 時間以内に対応
その他のエンタープライズソフトウェア製品	<ul style="list-style-type: none"> iWarranty、Analytics、Claims、Contracts、Parts、Service、Supplier Recovery、Support、Returns、Web Access (旧称 4CS Warranty and Contract Management Products) Software Knowledge & Diagnostics (SKD) CADDS Optegra 	午前 8 時～午後 5 時 (米国東部時間)

製品群	製品	テクニカルサポート営業時間
その他（レガシー）	<ul style="list-style-type: none"> Former 4CS Products CADDS Optegra DVMockup Pro/INTRALINK 3 x（Pro/INT Toolkit を含む） InterComm Web-Link Graphic Server 	午前 8 時～午後 5 時 （協定世界時間）

1.5 追加条件

以下の製品に対しては、追加条件と例外が適用されます。

製品	追加のサポート条件
Creo、Windchill、Arbortext、Integrity、その他（レガシー） （「製品別サポートサービス」の表を参照）	<p> 이슈가 기록されてから 1 営業日以内に対応します。</p>
ThingWorx Platform	<ul style="list-style-type: none"> サポートサービスは、トレーニングを受けた ThingWorx の開発者のみが利用できます。 PTC のパートナーから購入するお客様は、当該パートナーから直接サポートを受けることができます。PTC Marketplace から入手した場合は、ツールまたはソリューションのサポート詳細をご確認ください。 プラットフォームサポート: IoT プラットフォームサポートは、IoT プラットフォームのインストールとコンフィグレーションに関するサポートを提供します。 デベロッパーサポート: IoT デベロッパーサポートは、開発環境の「ハウツー」の使用法についてサポートを提供します。全面的なアプリケーションのサポートは含まれておりません。 コネクティビティサポート: コネクティビティサポートは、IoT プラットフォームへ接続するモノに関する「ハウツー」の回答を提供します。 メンテナンスリリース: ソフトウェア更新プログラム、修正プログラム、メンテナンスリリースがご利用いただけるようになると、PTC 製品リリースレンダーに記載されます。 カスタマイズサポート: PTC グローバルサポートは、PTC の許諾製品への（からの）データ送信、抽出、変換や、許諾製品の中に含まれる機能の開発やカスタマイズなど、許諾製品の統合の修正やカスタマイズについては対応いたしません。すべてはお客様の責任において実施いただきます。 本番環境ランタイムの 이슈が、カスタムソリューションを求めて報告された際には、PTC は、根本原因分析を行い、製品に起因するかどうかを判断します。トラブルシューティングのプロセスにおいて、ソリューションのカスタマイズの評価/デバッグが必要であると判断された場合には、お客様がソリューションのカスタマイズの知識がある開発者を提供する責任を負うか、PTC が問題の切り分けおよび解決の支援を行うための有料サービスを推奨する場合があります。

製品	追加のサポート条件
ThingWorx Analytics ThingWorx Manufacturing and Service Apps Axeda	<ul style="list-style-type: none"> ● GOLDplus サポートのお客様については、重大性レベル 0（全社的ダウン）に限り、24 時間、週 7 日間の週末サポートを提供します。 ● サポートサービスは、トレーニングを受けた ThingWorx と Axeda の開発者のみが利用できます。 ● PTC のパートナーから購入したお客様は、当該パートナーに直接サポートを依頼してください。PTC Marketplace から入手された場合は、ツールまたはソリューションのサポート詳細をご確認ください。 ● Axeda 製品または Vuforia 製品では、アップグレードまたはマイグレーション向け週末サポートはご利用いただけません。
Digital Performance Management ThingWorx Asset Monitoring and Utilization ThingWorx Connected Workcell ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> ● GOLDplus サポートのお客様については、重大性レベル 0（全社的ダウン）に限り、24 時間、週 7 日間の週末サポートを提供します。 ● カスタマイズサポート: サポートサービスは、許諾製品への（からの）データ送信、抽出、変換や、許諾製品の中に含まれる機能の開発やカスタマイズなど、許諾製品の修正やカスタマイズについては対応いたしません。すべてはお客様の責任において実施いただきます。 ● 本番環境ランタイムの 이슈が、カスタムソリューションを求めて報告された際には、PTC は、根本原因分析を行い、製品に起因するかどうか判断します。トラブルシューティングのプロセスにおいて、ソリューションのカスタマイズの評価/デバッグが必要であると判断された場合には、お客様がソリューションのカスタマイズの知識がある開発者を提供する責任を負うか、PTC が問題の切り分けおよび解決の支援を行うための有料サービスを推奨する場合があります。
ThingWorx Kepware Server (旧 ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX	<ul style="list-style-type: none"> ● GOLDplus サポートのお客様については、週末サポートは重大性レベル 0（全社的ダウン）の場合に限り提供されます。 ● PTC のパートナーから購入したお客様は、当該パートナーに直接サポートを依頼してください。 ● Kepware 製品では、アップグレードまたはマイグレーション向け週末サポートはご利用いただけません。
ThingWorx & Vuforia 体 験版	ThingWorx、Vuforia Studio と Vuforia Chalk の体験版のサポートは、PTC コミュニティのみで提供されます。
PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine PTC Arbortext Content Delivery	<ul style="list-style-type: none"> ● 週末サポートは、重大性レベル 0（全社的ダウン）の場合に限り提供されます。 ● 計画的な週末サポート（要承認）。 ● 延長サポートの提供はありません。 ● サポートは英語のみで提供されます。
PTC Arbortext Layout Developer PTC Arbortext Layout Editor	<ul style="list-style-type: none"> ● サポートデスクは日本時間の営業時間中のみ対応します。 ● 延長サポートの提供はありません。 ● 週末サポートおよび計画的な週末サポートの提供はありません。 ● サポートは英語のみで提供されます。 ● イシューが記録されてから 1 営業日以内に対応します。
PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	<ul style="list-style-type: none"> ● 週末サポートは、重大性レベル 0（全社的ダウン）の場合に限り提供されます。 ● 計画的な週末サポート（要承認）。 ● 延長サポートの提供はありません。 ● サポートは英語のみで提供されます。
PTC Arbortext Web Editor	PTC Arbortext Web Editor は、PTC がサービスパートナーのうちの 1 つと連携してサポートします。 <ul style="list-style-type: none"> ● 24 時間 x 5 日サポートのみ：計画的な週末サポート（要承認） ● 延長サポートの提供はありません。

製品	追加のサポート条件
	<ul style="list-style-type: none"> サポートは英語のみで提供されます。 全社的ダウンのサポートの提供はありません。 サポートの応答時間 重大性レベル 1: 4 時間以内 重大性レベル 2: 24 時間以内 重大性レベル 3: 3 営業日以内
PTC Servigistics Service Parts Management and Parts Pricing	<ul style="list-style-type: none"> 週末サポートは、重大性レベル 0（全社的ダウン）の場合に限り提供されます。 延長サポートの提供はありません。
Systems and Software Engineering	<ul style="list-style-type: none"> 週末サポートは、重大性レベル 0（全社的ダウン）の場合に限り提供されます。 延長サポートの提供はありません。
旧 MKS 製品: PTC MKS Toolkit	サポートに関する情報は、eSupport ポータル内の PTC Developer ツールの製品タブからご覧いただけます。ソフトウェアアップデートは、 https://www.mksoftware.com/support/updates.asp を参照してください。
その他のエンタープライズソフトウェア製品	Service Suite (iWarranty、iSupport、iService)、PTC Arbortext 製品、InService および PTC Servigistics Knowledge and Diagnostics のサポートは英語のみで提供されます。
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	テクニカル電話サポートは、祝日を除く月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時（中国時間）まで PTC のプロフェッショナルサービス部門が中国語のみで提供します。 이슈어가記録されてから 1 営業日以内に上記の時間内に対応します。PTC が作成したナレッジベースの記事、事前サポートアラート、アップグレードやマイグレーション向け週末サポートはサポート対象外です。オンサイトサポートは、お客様が追加料金を支払うことで、プロフェッショナルサービスを提供します。
PTC Windchill Quality Solutions (旧 Relex) PTC Windchill Quality Solutions (旧 NetRegulus)	이슈어가記録されてから 1 営業日以内に対応します。
PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty)	<p>すべてのバージョンの PTC Arbortext S1000D LBS は、長期間の Sustained Support が受けられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 이슈어가記録されてから 1 営業日以内に対応します。 延長サポートの提供はありません。 週末サポートおよび計画的な週末サポートの提供はありません。 サポートは英語のみで提供されます。 全社的ダウンのサポートの提供はありません。
PTC Windchill Service Information Module for S1000D	PTC Windchill Service Information Module for S1000D に対して、PTC はサポートの提供を終了していません（詳細については、 PTC 製品リリースカレンダー を参照してください）。PTC Windchill Service Information Module for S1000D に関するサポートのご依頼については、すべて直接 GPSL に行ってください。
PTC Windchill Product Analytics (旧 InSight)	<ul style="list-style-type: none"> PTC サポートデスクに電話サポートを依頼できるのは、2 人以内の指名ユーザーに限られます。また当該ユーザーは、サブスクリプションの購入後 14 日以内に通知されるものとします。 이슈어가記録されてから 1 営業日以内に対応します。

製品	追加のサポート条件
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	これらの製品は、 GOLDplus サポートパッケージの場合も、サポートは、24時間、週5日間、標準対応サービスを提供します。
Vuforia Products (Vuforia SaaS サービスを含む)	<ul style="list-style-type: none"> ● GOLDplus サポートのお客様については、重大性レベル0（全社的ダウン）に限り、24時間、週7日間の週末サポートを提供します。 ● PTC のパートナーから購入したお客様は、当該パートナーに直接サポートを依頼してください。 ● アップグレードまたはマイグレーション向け週末サポートはご利用いただけません。
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	<ul style="list-style-type: none"> ● サポートは、ピアツーピアコミュニティと eSupport のセルフサービスツールのみで提供されます。 ● アーリーアクセス版の提供はありません。 ● 延長サポートの提供はありません。 ● Vuforia Developer Portal ライブラリ、コードサンプルとツールへのアクセスが可能です。
Vuforia Engine Premium Vuforia Engine Premium ISV App AR Vuforia Engine Academic License	<p>サポートは本番環境に実装されたアプリケーションの Vuforia Engine の機能へのトラブルシューティングに限り、提供されます。</p> <p>Vuforia Developer Portal ライブラリ、コードサンプルとツールへのアクセスが可能です。</p> <p>サポート対象外:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vuforia Engine のソフトウェアまたはツールの特定の記述のある機能の使用に関する「ハウツー」の質問 ● アプリのエラーメッセージのデバッグ ● アプリケーションと開発のサポート、トレーニング <p>追加事項:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PTC の裁量によらない限り、アーリーアクセス版の提供はありません。 ● 延長サポートの提供はありません。 ● 米国の祝日を除く月曜日から金曜日の指定された営業時間 ● サポートは英語のみで提供されます。 ● 応答時間は1営業日以内となります。 ● 対応の頻度（その後の更新の時間）と全社的ダウンの復旧についてのサービスレベル目標はありません。 ● アプリケーションの開発、トレーニング、カスタムアプリケーションのデバッグの支援については、Vuforia Developer Portal を参照してください。
Vuforia Engine Cloud Recognition	<p>Cloud Recognition Service へのサポートは、重大性レベル0（全社的ダウン）に限り、提供されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サポートデスクは24時間、週7日間の体制で対応します。 ● サポートは英語のみで提供されます。 ● 応答時間は2時間以内となります。 ● 対応の頻度（その後の更新の時間）と全社的ダウンの復旧についてのサービスレベル目標はありません。
pure::variants	pure::variants 製品には、本文書のセクション 1.2 および 1.6 から 1.9 は適用されません。

製品	追加のサポート条件
	<p>pure::variants 製品のサポートは、本セクションの以下の規定に従って「GOLD」サポートとして提供されます。</p> <p>サポートは、セクション 1.4 の pure:: variants の営業時間内における電子メールおよび電話によるサポートに加え、新しいソフトウェアアップデートおよびメンテナンスリリースを対象とします。pure:: variants 製品に関するお問い合わせについては、Eメール: purevariants-support@ptc.com または 電話: +49 391 544 569 30 までご連絡ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サポートは英語のみで提供されます。 • PTC テクニカルサポートは、セクション 1.4 で定義されている Pure::の営業時間内、重大性レベル 0（全社的ダウン）および重大性レベル 1（業務に深刻な影響）の場合に限定されます。 • 全社的ダウンの応答時間（重大性レベル 0）：セクション 1.4 において pure::variants 製品について規定されている営業時間内に 2 時間。応答時間とは、ケースが公開されてから初めて連絡するまでの時間のことをいいます。 • その他の重大性レベルのサポート応答時間：利用不可 • サポートケースの解決および最終的な解決までのスケジュールは、お問い合わせの内容や必要な調査手段によって異なり、保証されるものではありません。 • pure:: variants 製品のニューリリースの出荷後、ニューリリースおよび直前のリリースのみが、サポート目的において「現行版」と見なされるものとします。直前のリリースは、ニューリリースの出荷日から 18 ヶ月間のみサポートされます。18 ヶ月経過後は、直前のリリースに対するサポートは、PTC の独自判断によるバグ修正、セキュリティパッチ、機能アップデートに限定されます。

1.6 ホームユースポリシー

ホームユースライセンスは、本「ホームユースポリシー」の以下の製品について、サブスクリプション契約または、サポートに加入しているお客様の特別な便宜（数量は下記）として提供しています。これらは期間ライセンスであり、現行サブスクリプションまたはサポート期間の終了時に満了します。お客様がサブスクリプションまたはサポートを更新すれば、ホームユースライセンスを再発行できます。ホームユースライセンスは、購入済みライセンスを利用する同一ユーザーに制限されており、職場外で利用するパーソナルコンピューターにインストールします。職場内で別のユーザーがホームユースライセンスを利用することはできません。許可を受けたユーザーは、パーソナルコンピューターにインストールしたホームユースライセンスで商用／本稼働用作業を実行できます。

製品	購入されるライセンスごとのホームユースライセンス数	製品	購入されるサブスクリプションライセンスごとのホームユースライセンス数
Creo Engineer and Essentials サブスクリプション	<ul style="list-style-type: none"> • Node Locked – 1 • Floating/Global – 2 	Mathcad Professional サブスクリプション (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individual – 2 • Floating/Global – 3
Mathcad Education	<ul style="list-style-type: none"> • Student Edition – 0 • Professor Edition – 1 • University Edition – 購入済みの 10 ライセンスごとに 1 人の教授が自宅内で利用可 	Mathcad Professional 永久ライセンス (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individual – 1 • Floating/Global – 2

(*) Pro/ENGINEER、Creo Elements/Pro、Creo の各パッケージに含まれる PTC Mathcad ライセンスについては、ホームユースライセンスの利用は認められません。

1.7 PTC ソフトウェアサポートライフサイクルプログラム

以下のサポート期間は、お客様が各期間内にご利用可能なサポートサービスをご案内するために、更新とニューリリースへの移行を計画する作業をサポートするものです。

PTC 標準サポート: PTC 製品の標準サポート期間は、お客様に対する初回出荷日 (FCS) に開始します。標準サポートとは、GOLD、GOLD*plus* のいずれかに加入しているお客様がテクニカルサポートケースを提出し、ソフトウェアパフォーマンスレポート (SPR) 更新プログラムをメンテナンスリリースから入手して、重要なパッチセットを入手し、社内で所有している製品に関する PTC ソフトウェアの新バージョンを入手できる期間を指します。PTC 製品リリースカレンダーに掲載されている各製品について、標準サポート期間の終了日が決められています。PTC Windchill 製品については、標準サポートを FCS から 4 年間利用できます。

PTC 継続サポート: 標準サポート期間の満了後も、製品がサポートサービスプランに含まれている限りは継続サポートが有効です。継続サポートでは、オンラインのセルフテクニカルサポートのみ利用できますが、PTC は、標準サポート期間の満了後の 2 年間にわたって、お客様がテクニカルサポート (電子形式と電話形式の両方) を依頼して受ける権利を提供します。また、過去のパッチの入手、メンテナンスリリース、SPR 更新プログラムなどを利用できますが、継続サポート期間内に、下記の延長サポートサービスをオプションで購入したお客様向けに開発された、新たなメンテナンスリリース、一時パッチ、SPR 修正プログラムを利用することはできません。

1.8 オプションサポートサービス

延長サポート: 1 つの PTC 製品の延長サポートを購入した場合、関連または互換性のある別の PTC 製品に関しては、同様のサポートレベルにはなりません。例えば、Windchill の延長サポートを購入しても、Creo の標準サポート期間を超えた延長サポートが提供されることはありません。

お客様は、認定 PTC 製品/リリースに関する延長サポートを購入することで、製品リリースのサポート期間を 1 年間延長できます。延長サポートとは、お客様が追加料金を支払うことで、PTC が標準サポートのいくつかのサービスを提供する期間を指します。延長サポートは、特定の PTC 製品とソフトウェア リリースのみで利用可能であり、特別リリースを通じた SPR 更新プログラムを含む場合があります。認定契約については、延長サポートをさらに 1 年間更新できます。延長サポートでは、第三者製品やプラットフォームの新バージョンのサポートが更新されないことがあります。延長サポート期間にサポート対象の第三者製品とバージョンの詳細については、標準サポート期間内に提示した最新の定期的なメンテナンスリリースに関するプラットフォームサポート表を参照してください。延長サポート期間内には、これらの旧バージョンの第三者製品のサポートが、これらの第三者アプリケーションのサポート期間により限定されることがあります。

アップグレードとマイグレーション向け週末サポート: アップグレードとマイグレーション向け週末サポート (旧「計画的な週末サポート」) は、おもにアップデートやアップグレード、データ移行などの作業の際にご利用いただけます。適切なサポートを提供するために、作業の 2 週間前までに計画されている必要があります。当初予定されていた週末サポートの実施日以降 2 週間以内であれば日付を変更することができます。ただし、変更は一度しかできません、2 週間の期限内に変更されず、週末サポートが実施されていなくても PTC は請求書を発行する権利を有します。

専任サポートエンジニア: このサービスでは、本稼働イベント等の重要なマイルストーンに特化したサポートおよび注意点を提供しています。作業遂行中、お客様は、専任サポートエンジニアに電話や電子メールで直接連絡して、サポートキューを回避し、直ちに応答を受けることができます。サポートエンジニアは、お客様の活動計画を十分に把握し、必要に応じて迅速に反

応できるように準備します。専任サポートエンジニアは、適切なサービスをご提供するためにも、2週間前までに計画されている必要があります。当初予定されていたサポートの実施日以降 2 週間以内であれば日付を変更することができます。ただし、変更は一度しかできません、2 週間の期限以内に変更されず、週末サポートが実施されていなくても PTC は請求書を発行する権利を有します。

テクニカルサポートアカウントマネージャ (TSAM) : 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。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。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。サービスの詳細については、PTC Legal Agreements ウェブページ内の TSAM and SaaS service management terms and conditions (TSAM および SaaS サービス管理条件) をご覧ください。

1.9 PTC レガシーサポートプラン

PLATINUM サポートパッケージは、2018 年 10 月 1 日で終了しました。PTC は、例外として、終了日より前に PLATINUM サポートをご契約いただいたお客様へは引き続き PLATINUM サポートを提供します。PLATINUM サポートパッケージは、年間サポート購入額が 500,000 米ドル以上のお客様が購入できるアップグレードオプションです。PLATINUM サポートパッケージを購入するには、TSAM を購入する必要があります。

ご購入いただいた PLATINUM サポートパッケージには、上記の一般規定および製品別サポートサービスの契約条件ならびに下記の契約条件が適用されます。

サポートサービスおよび機能	PLATINUM サポートパッケージ ⁱ
ソフトウェアサービス	
新規ソフトウェアアップデートとメンテナンスリリース ^{iv}	○
eSupport サービス	
eSupport ツール	○
PTC が作成したナレッジベース	24 時間 x 7 日
事前サポートアラート	○
Performance Advisor の基本機能 ⁱ	○
の追加オプション機能 ⁱ	○
On-Demand System Scan ⁱ	○
Proactive Monitoring & Guidance ⁱ	○
サポートデスク	
コミュニティサポート	○
サポートエンジニア	Web と電話のサポート
サポートの利用 ⁱⁱ	24 時間 x 7 日
言語	日本語 (夜間週末英語対応)
全社的ダウン時の応答時間 (重大性レベル 0) ⁱⁱⁱ	30 分
サポートの応答時間 (重大性レベル 1) ⁱⁱⁱ	1 時間

オプションのサポートサービス	
アップグレードやマイグレーション向け週末サポート	○
テクニカルサポートアカウントマネージャ (TSAM)	購入が必要
延長サポート ^v	有り
オンサイトサポート	6日間 ^{vi}

レガシー サポート プランに関する上表の注:

- i. Performance Advisor と事前サポート サービスは対応している製品のみご利用いただけます。Performance Advisor の追加オプション機能は、サブスクリプション契約またはプレミアムサービスレベルでのみご利用いただけます。
PLATINUM サポートサービスは、すべての PTC Arbortext 製品、CADD5、Optegra、Windchill Quality Solutions (旧 Relex/NetRegulus)、Windchill Product Analytics (旧 InSight)、Pro/INTRALINK 3.x、Implementer および MKS Toolkit (旧 MKS 製品)、4CS、Creo China 2D GB Standards Extension、ThingWorx Analytics、Vuforia 製品と Kepaware 製品などではご利用いただけません。
- ii. PTC テクニカルサポートは、営業時間外には英語のみで提供しています。製品別のサポート提供時間については上表を参照してください。週末サポートは、重大性レベル 0 (全社的ダウン) と重大性レベル 1 (業務に深刻な影響) のケースに限り、提供します。モノのインターネット (IoT): ThingWorx、Axeda、Augmented Reality (Vuforia 製品)、Arbortext Editor、Styler、Publishing Engine および Content Delivery の週末サポートは、重大性レベル 0 (全社的ダウン) の場合に限定されます。
- iii. サポートケースの最終解決の可否は、お問い合わせの性質によるため保証いたしかねます。製品別の応答時間目標については、上表を参照してください。
- iv. eLearning サポートに加入しているお客様は、最新版のトレーニング教材を入手できます。
- v. PTC 製品リリースカレンダーに示す対象製品のみ適用されます。
- vi. 最低 2 日前までに PTC へ通知する必要があります。PLATINUM サポートパッケージには、サポート契約期間 (または 12 か月間) に 6 日間のオンサイトサポートが含まれます。日本と中国では 12 日間のオンサイトサポートが含まれます。

変更ログ

以下の変更履歴は、上記の利用規約の重要な変更に対応するものです。この変更履歴のメンテナンスは、2022 年 3 月に開始しました。今後、変更履歴は過去 3 年間に発生した変更のみを記載します。

改訂	セクション	変更内容
2024 年 5 月	1.1	pure::variants 製品の追加と TSAM に関する諸条件の更新
2023 年 8 月	1.2 および 1.4	各種製品の独自サポート条件を更新
2023 年 1 月	セクション 1.1 および 別紙 A	別紙 A (PTC SaaS サービスサポート条件) を削除

2022年8月	1.1	Codebeamer 製品のサポートについて追加
2022年3月	1.2	Performance Advisor Advanced Features を Performance Advisor とは別の行に変更
2022年3月	1.2	応答時間の定義を追加
2022年3月	1.2	営業時間外のテクニカルサポートの対応状況を更新
2022年3月	1.2	週末サポートで重大性0に限定した製品を更新
2022年3月	1.2	On Demand System Scan と Proactive Monitoring & Guidance の SaaS のお客様からの利用制限を追加
2022年3月	1.4	FSU アプリケーションは GoldPlus の条件でカバーされるようになったため、FSU アプリケーションの行を削除
2022年3月	1.4	Windchill Service Information Manager for S1000D を PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 用の時間帯に更新
2022年3月	1.4	Arbortext の製品名を更新
2022年3月	1.4	Integrity のブランド名と製品名を更新
2022年3月	1.4	Kepware の営業時間を追加
2022年3月	1.4	ThingWorx Retail Connector と特定の営業時間を追加
2022年3月	1.5	ThingWorx Platform の Production Runtime の条件を追加
2022年3月	1.5	「FSU アプリケーション」を特定のソリューション名と条件に更新
2022年3月	1.5	ThingWorx Kepware Server、ThingWorx Industrial、ThingWorx Kepware Edge、KFPServerFX の条件を追加
2022年3月	1.5	PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine および PTC Arbortext Content Delivery の承認を得て Planned Weekend Support を利用可能に変更
2022年3月	1.5	PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 製品の追加条項を追加
2022年3月	1.5	PTC Arbortext Web Editor を表に追加
2022年3月	1.5	PTC Arbortext Layout Developer の製品名を更新
2022年3月	1.5	PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) と PTC Windchill Service Information Module for S1000D を分離し、それぞれの条件を更新
2022年3月	1.5	Vuforia Engine Pro の製品名を更新
2022年3月	1.5	Systems and Software Engineering 条件を追加
2022年3月	1.5	Vuforia Engine VIP 追加サポート条件の削除
2022年3月	1.8	専任サポートエンジニアの定義を追記
2022年3月	別紙 A 第 2 条	前提条件/サポート対象バージョンおよびアップグレードを更新