

PTC クラウドサービス契約条件

本文書に記載のクラウドサービス契約条件（以下「本サービス契約条件」といいます）は、PTC がお客様に提供する Managed サービス及び／又は SaaS サービス（以下、「サービス」といいます）の契約条件を定めるものであり、又はサービス契約条件が言及されている見積書（以下「見積書」といいます）又は注文契約書において明細が指定されます。

1. 本契約を構成する書面：本契約（以下「本契約」といいます。）は以下に記載の書面により構成されます。

- (a) 製品スケジュール/見積書
- (b) <http://www.ptc.com/legal-agreements> で閲覧可能な、PTC クラウドの提供に係る特定条件（以下、「OSP」といいます）
- (c) 別紙 A（適用される場合、PTC CER 特別規定）及び別紙 B（SLA）を含む本サービス契約条件
- (d) <http://www.ptc.com/legal-agreements> で閲覧可能な、PTC グローバルサポートサービス契約条件

上記の書面に齟齬が生じる場合は、リストの上位にある書面が優先されます。

2. 定義

「ダウンタイム」とは、サービスを利用できない時間を意味します。ダウンタイムには免責されるダウンタイムと免責されないダウンタイムがあります。

「ダウンタイムパーセンテージ」とは、当四半期内におけるトランザクション停止期間の分単位の時間数(1)を、当四半期内の分単位の時間数(2)で割ることにより得られる結果に相当します。

「免責されるダウンタイム」とは、以下のすべてを意味します。

- (i) インターネットの障害又はお客様のネットワークの障害に起因するダウンタイム、又はお客様によりホスティングされている第三者ソフトウェアから生じたダウンタイムなどの PTC による支配の及ばない障害
- (ii) お客様向けに又はお客様により開発され、サービス上で実行されるかサービスと対話するアプリケーション、カスタマイゼーション、統合又はコンフィグレーションが原因となったダウンタイム

- (iii) PTC がお客様に事前に通知した上で実施される計画的なメンテナンス又はダウンタイム
- (iv) お客様に対し、合理的に実現可能な限り事前に通知した上で、必要な場合に実施されるメンテナンスに伴う緊急メンテナンス又はダウンタイム
- (v) お客様がサービス又はユーザーアクセスの使用を有効又は無効にすることが可能なサービスである場合に、お客様が当該サービスを無効化したことによるダウンタイム
- (vi) 不可抗力による事由

「ホスティング対象データ」とは、お客様およびユーザーにより、又はその他の形でのホスティング対象ソフトウェアの利用を通じて、ホスティング対象ソフトウェア又はホスティング対象システムに転送、ロード、又は保存されるデータをいいます。

「ホスティング対象ソフトウェア」とは、見積書記載の明細に従って PTC がサービスを提供する対象となる、商業的に入手可能な標準 PTC ソフトウェアをいいます。

「ホスティング対象システム」とは、PTC および／又は PTC 契約業者がお客様およびその他の PTC 顧客に対してホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象データへのリモートアクセスを提供する上で、処理の実行場所となるサーバーおよびコンピュータネットワークをいいます。

「マネージドサービス」又は“Managed Services”とは本契約条件に規定するとおり、お客様がインターネット経由でホスティング対象ソフトウェアにアクセスすることを可能にするホスティングサービスとともに、所定のIT管理サービスおよびアプリケーション管理サポートサービスをPTCがお客様に提供することをいいます。マネージドサービスについては、お客様は、ホスティング対象システムを通じて入手可能になる（当事者間の別のPTCのお客様との契約又は他のソフトウェアライセンス契約に基づく）ホスティング対象ソフトウェアを購入する（又は以前

購入した)ものとし、かつ、当該ホスティング対象ソフトウェアに対するサポートを(直接又はサブスクリプションライセンスの一部として)購入するものとします。

「製品」とは、OSPにおいて定義される購入可能なサービスをいいます。

「PTC」とは、適宜、PTC Inc. 又は、<https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> に掲載されている関連会社リストで特定される PTC 子会社をいいます。

「PTC の管理範囲」とは、OSP に記載されているとおり、サービスを提供するために必要な PTC のクラウド環境内のエッジルーター又はゲートウェイの背後にあるシステム、各種サービス、PTC 提供のソフトウェア及びネットワークをいいます。誤解を避けるために付言すると、インターネット、お客様提供のネットワーク、又はお客様提供のシステムは、PTC の管理範囲には含まれません。

「四半期」とは、1月、4月、6月、12月から始まる暦四半期をいいます。

「再販業者」とは、サービスをお客様に再販売又は再頒布するために PTC から指名され、その権限を付与された第三者をいいます。

「サービス」とは、マネージドサービス及び SaaS サービスの両方又はいずれか一方をいいます。

「SaaS サービス」とは、PTC がお客様に対し、本契約条件に記載されているとおり、所定の IT 管理サービスおよびアプリケーション管理サポートサービスとともに、インターネットを通じてホスティング対象ソフトウェアへのアクセスを提供する SaaS サービスをいいます。SaaS サービスについては、お客様は、ホスティング対象システムを通じて入手可能になるホスティング対象ソフトウェアライセンスを購入しない(又は以前にも購入していない)ものとします。SaaS サービスに関する注文が PTC により承諾された時点で、PTC は、サービス期間中、お客様の内部事業目的のために限り、本契約のみに従って、ホスティング対象システムを通じたサービスとしてお客様が使用可能になるホスティング対象データにユーザーがアクセスすることを許可するための非独占的な権利をお客様に付与します。

「サービスレベルアグリーメント」又は「SLA」とは、別紙 B に規定されるサービスの可用性に関する PTC の義務をいいます。

「サービス期間」とは、PTC が本契約条件の第 11 条に従ってサービスを履行することを確約する期間(つまり、当初の契約期間およびあらゆる契約更新期間)をいいます。

「ストレージ」とは、該当する環境全体にわたりお客様によって使用されるディスクストレージの容量をいいます。

「シンセティック(人工)ユーザー」とは、複数のユーザーによるホスティング対象システム又はホスティング対象データへの間接アクセスを可能にするリアルユーザー(人間のユーザー)向けではないアカウントをいいます。

「第三者アプリケーション」とは、お客様が PTC に対し、お客様のためにホスティング対象システム内でホスティングすることを要求する、PTC 以外のソフトウェアをいいます。

「免責されないダウンタイム」とは、免責されるダウンタイム以外のダウンタイムをいいます。

「ユーザー」とは、お客様によりホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象データへのアクセス権限を付与された、お客様の従業員もしくはコンサルタント、又はお客様の下請業者、供給業者、業務提携先、もしくはお客様の顧客の従業員又はコンサルタントをいいます。

3. サービス

(a) PTC は、本契約に記載されたとおり、サービスへのアクセスを提供します。

(b) PTC は、<https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents> に掲載されている PTC グローバル サポート サービス契約条件に従って、サービスに対するサポートを提供します。

(c) PTC は、サービスレベル及びサポートドキュメントに従い、本番環境でのホスティング対象データのバックアップを行います。

(d) 特定のサービスには OSP で指定されている特定の権限があり、特定のサービスは通常、必然的にホスティング対象ソフトウェアの特定の機能へのアクセスを伴いますが、当該ホスティング対象ソフトウ

ウェアのすべての機能にアクセスすることはありません。

(e) お客様は PTC に、サービスの一部として第三者アプリケーションをホスティングするよう求めることができます。PTC が承諾した場合、お客様は、PTC に当該第三者アプリケーションのライセンスを提供しなければなりません。当該第三者アプリケーションには PTC の SLA は適用されません。

4. 可用性に関する SLA :

PTC は、ホスティング対象システムの可用性を週 7 日 24 時間にわたり監視するものとします。本番環境におけるサービス可用性については、別紙 B に規定されています。

5. 使用の制限

(a) お客様は、見積書に特定されたとおりに権限を与えられた範囲内でのみ、サービスにアクセスし、使用することができます。権限を超えた使用に該当する場合、その使用は超過として扱われます。

(b) システムへのアクセスのための認証情報は、1 人以上の個人が使用してはなりません。

(c) お客様は、サービスのシンセティックユーザーとして機能するホスティング対象システムのアカウントを作成してはなりません。

(d) お客様は、お客様のアカウント認証情報によってサービスにアクセスするすべてのユーザーによるサービスの使用に対して責任を負います。

(e) 違法、わいせつ、攻撃的、不正な内容や行為を目的としてサービスを利用してはなりません。違反に関する苦情や通知があった場合、当該違反が解決するまでは、サービスの使用およびアクセスは中止されます。

(f) お客様は、ユーザー以外の第三者が以下を行なうのを許可してはなりません。(i) サービス又はホスティング対象ソフトウェアを、第三者の訓練のため、第三者にソフトウェア実装若しくはコンサルティングサービスを提供するため、又は業務用タイムシェアリング若しくはサービスビューロのために、利用すること、又は (ii) サービス又はホスティング対象ソフトウェアの全部又は一部を、コピー、ダウンロード若しくはその他複製すること。

(g) 見積書において、サービス又は環境が「開発者」「開発」「サンドボックス」「デモ」「評価」又は

これらに類似する非本番用のサービスもしくは環境であると明記されている場合、お客様は、かかるサービス又は当該環境を本番以外の用途にのみ使用できるものとします。

(h) お客様は、信頼できるインターネットアクセスを行う責任を負います。PTC は、お客様のサービスへの接続に関し責任を負いません。

6. データセンター/セキュリティ

(a) PTC は、以下の手段により、不正な物理アクセス並びに火災、電力、温度、湿度その他の物理的影響に関する脅威からサービスおよびホスティング対象ソフトウェアの運用環境を保護するための、業界における合理的な施策を講じます。

- i. 正当な権限のある人員のみが物理アクセスし、複数レベルのセキュリティシステムによって保護される安全なデータセンター。その他の人物は、必要な場合に監督下でのみ入場を許可されます（ハードウェアコンポーネントのメンテナンスなど）。
- ii. バッテリーバックアップシステムおよびディーゼル発電機を含めて冗長化された電源インフラストラクチャにより、継続的に供給され、継続的可用性に関して定期的にシステムテストが実施される電力調整済みの電力。
- iii. 冗長化された HVAC 環境制御および火気抑制システム。

(b) 上記の物理アクセス保護に加え、PTC は、ホスティング対象システム及びホスティング対象データに関し、以下の対策を講じます。:

- i. PTC は、ISO 27001:2013 フレームワークに合致する統制を維持し、ISO 27001:2013 の認定を受けません。
- ii. 本番環境のホスティング対象システム内にあるホスティング対象データは、災害復旧を目的として安全な別の場所にバックアップされます。バックアップは PTC グローバル サポート サービス契約条件に定義された諸条件に従って維持されます。代替ストレージ及び災害復旧サイトは、主要な本番サイトと同等の情報セキュリティ保護手段を提供します。PTC は、ウイルス対策、マルウェア対策、侵入検知を含むホストベースのセキュリティシステム (HBSS) を提供します。PTC は、ネットワーク、インフラストラクチャ、データベース、オペレーティングシステム、およびホスティング対象システムのアプリケーションのスキャン、パッチ適用、監視、ロギング、保護を行います。ホスティング対象システムがウイルス、ワーム、又は同様の問題に感染していると判断された場合、PTC は合理的に可能な限り迅速にホスティング対

象システムを復元するために商業的に合理的な努力をします。本 6.(b)項は、Vuforia 製品には適用されません。Vuforia 固有の用語については、OSP を参照してください。

(c) お客様は以下の責任を負います。

- i. 管理者特権の付与においては、最大限に慎重を期すること
- ii. お客様のユーザーが各自のアカウント及びパスワードを共有しないよう確実を期すること
- iii. すべてのカスタムレポート又はその他の統合若しくはカスタマイズを設計、作成、検証、および承認すること
- iv. 必要なパッチを当てることやオペレーティングシステムのアップデートをすることを含め、システムに接続し、それを使用するお客様のシステム、マシン及びエンドユーザーのデバイスのセキュリティを確実に運用かつ維持すること。

(d) サービスの範囲には、本サービス契約条件に定めるものを超えるお客様側のセキュリティ要件は含まれません。お客様は、PTC からの事前の書面による許可を得ることなく、ホスティング対象システムへのいかなる侵入テストもしないことに同意し、また、いかなる第三者にも当該行為を委託又は許可しないことに同意します。

7. 料金、請求および支払い：

(a) **確約料金**：お客様は、PTC に対し（直接もしくは再販売業者を通じて）、見積書において定める確約料金（たとえば、セットアップ料金や確約された経常料金など）を支払うものとします。

(b) **超過**：PTC は、OSP に特定されているとおりお客様によるサービスの使用（たとえば、ユーザーの種類別のユーザー数、管理対象の在庫の数量、又はお客様により購入されたサービスに適用されるその他の料金算定基準）を月ごとに測定するものとします。ピーク時の使用数量が購入済み数量を超えた場合、お客様は、当該超過使用分に適用される月額料金を請求され、当該料金を支払うものとします。

(c) **税**：料金には、売上税、使用税、付加価値税、又はその他の物品税は含まれません。お客様は、前記すべての税に関し、PTC もしくは再販売業者又はその両方に支払うか、PTC もしくは再販売業者により支払われた場合は償還するものとします。

(d) **支払遅延金額**：支払い期日の時点で支払われていない金額については、月利 1.5%、又は法律で許容される最大利率がそれよりも小さい場合はその最大利率をもって、支払い期日を起点として計算される利息

が加算されます。また、お客様の本契約に基づく支払期限が 15 日間以上過ぎた場合 PTC は、お客様のサービスへのアクセスを停止することができるものとします。

(e) **購入注文**：サービスの注文を成す一部条項を除き、お客様により発行された注文書又はその他の書面に係るその他の文言は、いかなる場合においても本契約を修正するものではなく、また、本契約の一部をなさず、若しくは、PTC に対し拘束力を有するものではありません。

8. 補償

(a) PTC は、自身の費用負担により、PTC により提供されるサービスもしくはホスティング対象ソフトウェア又はその両方が米国、EU、又は日本において第三者の特許、著作権、又は商標を侵害している旨の申し立てに基づく訴えからお客様を防御し、PTC の裁量により、かかる訴えに関し和解又はお客様に対し認められた最終的な債務額を支払います。ただし、以下を条件とします：(i) PTC が、かかる申し立てをお客様から書面をもって速やかに通知されること、(ii) PTC が、かかる申し立てによる訴えからの防御及び和解又は示談に関するすべての交渉を単独で制御し、前記に関して費用を負担すること、ならびに (iii) お客様が、かかる申し立ての防御、和解、又は示談に関し、PTC の費用負担により全面的に PTC に協力すること。本条に記載の申し立てがあった場合又は PTC の裁量で起こり得ると判断した場合、PTC はサービスを終了し、終了されたサービス分の対価として前払いされた未使用分のサービス料金を保証するものとします。本条は、知的財産権の侵害に関連するすべての申し立てに関し、PTC の唯一かつ排他的な責任ならびにお客様の唯一の救済を述べるものです。

(b) お客様は、自らの費用で、PTC による第三者アプリケーションへのアクセス又はホスティングが第三者の特許、著作権若しくは商標を侵害しているとの請求に基づき PTC に対して提起されたいかなる訴訟も防御し、また自らの選択で、その訴訟を解決するか、又は PTC に対して裁定された最終判決額を支払うものとします。但し、(i) お客様がその請求の通知について PTC から速やかに書面で通知を受けること、(ii) お客様がその請求についての訴訟の防御及びその解決若しくは和解のためのすべての交渉について単独で支配し、その費用を負担すること、且つ (iii) PTC がその請求の防御、解決又は和解においてお客様の費用でお客様に十分協力することを条件とします。本項は、第三者アプリケーションの知的財産権の侵害に係る一切の請求に関して、お客様の唯一排他的

な責任及び PTC の唯一の救済手段を規定するものです。

9. 所有権／機密保持／プライバシー

(a) ホスティング対象ソフトウェアおよびサービスの所有権、あらゆる関連文書、前記又は文書の複製、修正および二次的著作物（一部又は全部を問わない）、ならびに関連するすべての著作権、特許、営業秘密およびその他の所有権は、現在および将来にわたり、PTC および／又は PTC ライセンサーの独占的財産です。前述を制限することなく、PTC はお客様に対し、PTC のメソッド及びホスティング対象ソフトウェア若しくはホスティング対象システムの一般的な設定や手順についてお客様に情報を提供する義務はないものとします。お客様は、以下を行ってはならず、また試みてもなりません。(i) ホスティング対象ソフトウェアのリバースエンジニアリング、又はそのアルゴリズムを引き出すこと、(ii) ホスティング対象ソフトウェアの二次的著作物を創作し、又はホスティング対象ソフトウェアのファイル形式を逆アッセンブル、逆コンパイル若しくはリバースエンジニアリング、又はその他ホスティング対象ソフトウェアのソースコード又はファイル形式へのアクセスを試みることを、(iii) PTC の事前の書面による同意を取得することなく、全体又は一部を問わず、ホスティング対象ソフトウェア及びそのコピー、又はそれらについての他の権利を、いずれかの第三者に貸与、売却、許諾、再許諾、リース、ローン、譲渡又はその他移転すること（売却、交換、贈与、法の適用その他によるか否かを問いません）、(iv) ホスティング対象ソフトウェア及びそのコピー内にある著作権、営業秘密、特許、商標、ロゴ、財産権及び／又はその他の法的な表示を変更、削除又は不明瞭にすること、又は (v) お客様が発行したログイン若しくはパスワードを利用して第三者にサービスにアクセスする権限を付与し、又は許可をすること。

(b) サービスおよびその性能に係る未公開の情報は、PTC の秘密情報とみなし、お客様は、第三者に開示してはならないものとし、本文書における権利行使の目的以外の目的に利用してはならないものとする。

(c) PTC の義務の履行に関連して PTC により受領され、又は収集された全ての個人データは、いずれも <https://www.ptc.com/en/documents/policies> にて取得可能な、Data Processing Terms and Conditions（データ処理諸条件）及び PTC のプライバシーポリシーに従って処理されます。お客様は、PTC が世界的に事業を行っているグローバル企業の一つであることから、お客様の個人データがお客様の国外において処理される可能性があることに同意するものとします。そのような個

人データのあらゆる転送は、適用されるデータ保護に関連する法律に基づき処理されます。お客様は、PTC に提供されたあらゆる個人データは、適用されるデータ保護に関連する法律に従い取得されたものであることを保証するものとします。

10. ホスティング対象データ

(a) お客様は、ホスティング対象データに以下のことが含まれないことに同意します。

- i. 国家安全保障上の理由により（ただし、見積書に特定されている、ITAR で規制されたデータについては適用されません）、不当開示からの保護が要求されるものであると、米国政府又は外国政府により分類、非格付け情報（Controlled Unclassified Information）、ITAR 規制、又はその他の形で取り決められている情報又は文書もしくは技術データ
- ii. 「特定の患者／個人の識別に利用できる医療情報、人口統計情報、視覚情報もしくは記述情報を含め、保護の対象となる健康情報」であるデータならびに／又は米国の「医療保険の相互運用性と説明責任に関する1996年の法律」および当該法律に基づき発布される規制（以下総称して「HIPAA」といいます）に服するその他のデータ

(b) PTC は、すべてのホスティング対象データを機密として取り扱うものとし、かつ、ホスティング対象データを以下の目的にのみ利用するものとします。

- i. サービスを提供する（お客様によるサービスの利用に関してお客様に報告することを含む）
- ii. セキュリティ上および技術サポート上の目的、お客様のコンプライアンスおよび利用制限を検証する目的、ならびに PTC がその他の形でお客様に対し負う義務を順守する目的から、お客様によるクラウドサービスの利用を監視する
- iii. クラウドサービス提供のために当該情報を知る必要のある PTC 下請業者と共有する（類似する機密保持義務に当該下請業者が拘束されることを条件とします）。明確を期するため、当該のホスティング対象データを機密として維持する PTC の義務は、法律により PTC が開示を要求された情報（ただし、要求された当該開示範囲に限り開示します）には適用されないものとします。

(c) PTC は、ホスティング対象データに対して何らの権利も主張しないものとします。

11. 契約期間および契約解除

(a) サービスの当初の契約期間及びあらゆる更新条件は、見積書において指定されるものとします。いずれの当事者も、本サービス契約条件もしくは見積書において定められる条件に他方当事者が違反し、違反のない側の当事者から違反の旨を書面により通知された日を起点として 30 日以内に当該の違反を是正しない場合、サービスを契約解除できるものとします。

(b) 第 7 条乃至第 9 条及び第 11 条乃至第 13 条は、サービスの契約解除後又は契約満了後も有効に存続するものとします。

(c) サービスが終了した場合、ホスティング対象データはアーカイブされ、OSP ドキュメントに規定されているとおりにエクスポートすることができます。お客様は、保持期間の前又は保持期間中に、アーカイブされたデータのコピーを要求できます。

12. SLA に関する請求／保証／保証の免責／責任制限

(a) 別紙 B に基づくサービス利用可能義務の PTC による違反に対する PTC とそのライセンサーの全責任及びお客様の唯一の救済手段は、かかる義務の違反が発生した四半期の料金の一部をお客様に相殺可能な債権として提供するものとします。この相殺可能な債権の金額は、その月の本契約に基づく料金にダウンタイムの割合を掛けたものと等しいものとします。当該相殺可能な債権は、本サービス期間中、本契約に基づき未払となっているか、これから支払期限が到来する料金に対して適用されます。サービスレベルアグリーメントに基づく請求は、PTC が SLA を満たしていないことを示すレポートが入手可能になってから 10 営業日以内に、書面による通知を提出することを以ってなされなければなりません。お客様が本条及び別紙 B に基づく相殺可能な債権を適時に要求できなかった場合、お客様は相殺可能な債権を得ることはできません。本 12(a)条に規定される場合を除き、お客様は、本契約に基づくいかなる費用に関しても支払いを保留にする権利を有しないものとします。

(b) PTC は、ホスティング対象ソフトウェアが、適用可能な最新のホスティング対象ソフトウェア付属ドキュメンテーションに従って、実質的に機能することを保証します。この保証内容に違反した場合、PTC の唯一の義務及びお客様に対する唯一の救済方法は、PTC の単独の裁量により(i) 保証内容に合致するようホスティング対象ソフトウェアを交換又は修

補すること、又は(ii) 次善策若しくは実質的に同一の結果又は機能を実現する代替策を、商業的に合理的な努力を傾注して実行することになります。PTC は、前述の(i)又は(ii)の内容のいずれも実現できない場合には、本契約を解除し、お客様からの保証違反の報告日付以降に支払われた月額料金又は反復的に支払われたサービス費用の払い戻しをすることができません。

(c) 本契約において明記されている場合を除き、PTC は、明示又は黙示のどちらであるか、書面又は口頭のどちらによるものかを問わず、品質が申し分のないこと、特定の目的に適合すること、及び／又は権利侵害のないことを含むあらゆる保証、並びに／又はサービスもしくはホスティング対象データのセキュリティが権限のない人物によって破壊、喪失、妨害、又は改変されないとの保証を免責されます。PTC は、ホスティング対象ソフトウェアの運用又はその他の利用が、中断されないこともしくはエラーのないこと又はホスティング対象データに損害もしくは混乱を与えないことを保証しません。前述を制限することなく、PTC は、PTC からお客様に提供され又は使用を可能にしたホスティング対象ソフトウェアのために、お客様がセキュリティ・ソリューション又はセキュリティデバイスや機能（「パッチ」、不具合修正プログラム及びアップデートを含む）を実装していた場合に防ぐことができたはずのセキュリティ上の事故又はデータの紛失については、一切責任を負わないものとします。

(d) 第 8 条の規定を除き、サービスの作成、使用許諾、供給、供給不履行、又は利用に起因して生じるもしくは関連する、又はその他の形で本サービス契約条件に関連する PTC 及び PTC のライセンサーの最大限の法的責任は、保証、契約、不法行為、又はその他に基づくものであるかどうかを問わず、当該の申し立てを生じせしめた事由よりも前の直近 12 か月間にサービスについて PTC に対し支払われた料金を超えないものとします。いかなる場合も、PTC、PTC 子会社もしくは PTC 関連会社、ライセンサー又はそれらの役員、職員、従業員もしくは代理人は、特別損害、付随的損害、又は間接的損害（利益の喪失、事業の中断、データの利用機会の喪失、およびインターネット、第三者による電気通信サービス、又は第三者によるセキュリティ機能もしくはシステムの中断、終了、又は動作障害に起因するあらゆる損失を含め、これらに限定されません）について、かかる損害の生じる可能性に関して PTC が事前に通告されていた場合であっても法的責任を負わないものとします。お客様は、訴訟又は訴えを生じせしめる事由が生じた後の経過期間が 1 年を超えている場

合、PTCおよび／又はPTCの役員、職員、従業員もしくは代理人に対し、いかなる事由によっても当該の訴訟又は訴えを提起しないことに同意します。本第12条において定める責任制限および責任排除は、準拠法に反するものとなる場合、死亡又は人身被害に関する申し立てには適用されないものとします。

13. 総則

(a) 準拠法及び管轄権：本契約に基づき、起因し又は何らかの関係があるすべての紛争は、(i) <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> に掲載されている関連会社リストで特定される法律に準拠し、それに従って解釈されるものとし、かつ (ii) <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> に掲載されている関連会社リストで特定される裁判所を専属的管轄裁判所として（他の裁判所又は準拠法にはよらず）提起されるものとします。

(b) 不可抗力：PTCによる支配の及ばない事由によりPTCの義務の履行が遅滞した又は阻害された範囲において、PTCによる自身の義務の不履行には該当しないものとします。

(c) 輸出：お客様は、お客様又はユーザーのいずれも、米国商務省の取引禁止者リスト、エンティティリスト、もしくは未検証エンドユーザーリスト、米国国務省の核拡散防止制裁対象者リスト、又は米国財務省の特別指定国家／規制対象者リストもしくは分野別制裁指定（SSI）リスト（以下、個別に「リスト」、総称して「制限対象リスト」といいます）に記載されていないことを保証および表明します。制限対象リストは http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp でご覧いただけます。お客様は、必要な輸出承認又は再輸出承認を米国商務省又はその他の政府機関から取得することを含めこれに限定されることなく、

すべての米国および該当する外国の輸出規制を順守しない場合、サービスを直接又は間接的に輸出もしくは再輸出、輸出又は再輸出のために他の人物又は法人に提供、又はサービスへのアクセスを提供してはならないものとします。

(d) マーケティング：お客様は、本契約が有効である限り、PTCがお客様をPTCソフトウェア及びサービス（該当する場合）の顧客/エンドユーザーとみなして、PTCの宣伝及びマーケティング資料に使用する権限を有することに同意するものとします。

(e) 通知：本契約条件に基づく通知は書面によるものとし、送付先がPTCである場合は権限のある代表者宛名とし、送付先がお客様である場合は、見積書に記載された住所を宛先として送付されるものとします。

(f) 譲渡、権利放棄、修正：お客様は、PTCが書面をもって事前に同意しない限り、本契約条件に基づくお客様の権利又は義務を、譲渡、移転、委任、又は二次許諾してはならないものとします。かかる試みられた委任、譲渡、移転、又は二次許諾は無効とし、本契約条件に対する違反とします。

(g) 完全な合意：本契約は、本契約の対象とする主題に関連した両当事者の完全合意を形成したものであり、同主題に関する従前の口頭及び／又は書面の契約、約束、交渉及び合意に優先されます。理由及び範囲を問わず、本契約のいずれかの条項、及びその条項の適用が無効又は執行不能と判断された場合、本契約の残りの条項は、拘束力を持ち、執行可能とし、その当事者の意図に最も合理的に効力をもつように解釈されるものとします。

別紙 A

PTC CER（ドイツ、オーストリア、スイス）の特別規定

Parametric Technology GmbH 又は Parametric Technology (Schweiz) AG がドイツ、オーストリア、又はスイスに所在する顧客向けに提供するサービスには、次の規定が適用されます。これらの規定は、ドイツ、オーストリア、スイス以外の地域にある顧客に提供されるサービスには適用されません。以下のセクションで参照される箇所は、上記の本サービス契約条件の本文の該当するセクションで参照される箇所を指します。

第 4 条は以下の規定に置き換えられます。

(a) PTC は、ホスティング対象システムの可用性を 24 時間 365 日監視するものとします。サービスの本番環境の可用性は、別紙 B に指定されているとおりです。別紙 B-サービスレベルアグリーメントとその内容は、保証された品質 (zugesicherte Eigenschaft)、保証 (Garantie)、又は条件に関する保証 (Beschaffenheitsgarantie) とは見なされず、サービスの一般的な説明としてのみ見なされます。

第 12 条(b) 及び (c) は以下の規定に置き換えられます。

12(b) マネージドサービスの一部であるホスティング対象ソフトウェアの保証規定については、それぞれ「PTC のお客様との契約」その他の当事者間のライセンス契約を参照してください。SaaS サービスにおけるホスティング対象ソフトウェアに関しては、以下が適用されます。

- (1) PTC は、ホスティング対象ソフトウェアを契約上の使用に適した状態（「契約上の使用に対する適合性」）で提供および維持します。ホスティング対象ソフトウェアの契約上の使用に対する適合性の維持は、<http://www.ptc.com/legal-agreements> で閲覧可能な PTC グローバル サポート サービス契約条件のドキュメントに従って、追加料金なしで SaaS サービスでのホスティング対象ソフトウェアの購入に含まれるサポートサービスを通じて提供されます。契約で指定されていない限り、SaaS サービスでのホスティング対象ソフトウェアを維持する義務には、稼働条件又はお客様の IT 環境の変更、特にハードウェアやオペレーティングシステムの変更、又は新しいファイル形式の調整は含まれません。
- (2) ホスティング対象ソフトウェアがホスティング対象ソフトウェアに付随する該当するドキュメントに実質的に適合しなかった場合、お客様が PTC に対し、ホスティング対象ソフトウェアの契約使用への適合性に影響を与える旨の失敗（「エラー」）を書面により通知することを条件として、PTC は、独自の裁量により、(a) エラーを含むホスティング対象ソフトウェアを交換するか、又は (b) エラーを修復することができます。ただし、お客様がそのようなエラーを発見した後 PTC が速やかにお客様からエラーの通知を受け取り、PTC が合理的に要求する追加情報をお客様が PTC に提供することを条件とします。修理（バグ修正、回避策などいずれかの提供による）又は交換が最終的に（相当期間内に PTC 側から同じエラーを 2 回以上試行した後で）失敗した場合、お客様はお客様の選択により、次のいずれかの権利を付与されます。すなわち、(a) エラーを含むホスティング対象ソフトウェアの終了。これにより、PTC は、エラーが含まれるホスティング対象ソフトウェアのサービス期間の残りの期間の前払いされたサービス料金を返金します。又は (b) 該当のホスティング対象ソフトウェアのサービス料金の合理的な減額。交換又は修理は、法的義務を認めることなく行われるものとし、ホスティング対象ソフトウェアに関連する保証請求の制限期間を中断するものではありません。

12 (c) (1) お客様は、サービスが利用不能であるか、又はサービスの利用が限定的になった場合、直ちに PTC に通知しなければなりません。お客様が当該義務を遵守しなかった場合、PTC は、お客様が当該通知を PTC に提供しなかった期間中に利用不能であったこと又はサービスの利用が限定的であったことに関して、お客様に対して責任を負わないものとします。

12 (c) (2) PTC の過失の有無にかかわらず、サービスの欠陥に対する一切の責任は除外されます。

12 (c) (3) 本案の欠陥に関する責任がある場合、かかる欠陥に関しては、お客様は本(c) 項に従って損害賠償請求

権のみを得るものとします。それ以外の保証請求又は追加の保証請求は除外されます。第 11 条に基づくお客様の可能な権利は影響を受けないものとします。

12 (c) (4) PTC 又はその再販業者若しくは販売代理店のいかなる従業員、パートナー、販売員又は代理人も、お客様を代表して授権された役員と PTC を代表してその弁護士又は法人コントローラーにより署名された書面契約に特別に定めのある場合を除き、本契約に含まれるものより広範な又は異なる表明、保証又は約束を与える権限を与えられていません。

12 (c) (5) PTC の発行物又はその営業担当により提示されたサービスの品質、特に広告、図面、カタログ又はその他の文書（インターネットにおける表明、商習慣的なものも含まれます）は、当該品質が書面の提示書又は注文確認書に明確に含まれている場合のみ、サービスの契約上の品質としてみなされます。品質に関する保証は特に、以下の条件がすべて当てはまる場合のみ PTC を拘束します。(i) 書面による提示書又は注文確認書において、(ii) 明確に、「保証」又は「状態保証」(Beschaffheitsgarantie) と規定されており、かつ (iii) 当該保証により生じる PTC の義務が明確に規定されている場合。

第 12 条(d) は以下の規定に置き換えられます。

12 (d) (1) PTC は、法的根拠の有無に関わらず、以下の場合にのみ損害賠償責任を負うものとします。(i) PTC が実質的な法律義務（主要義務）への違反を過失的に（すなわち、少なくともその過失により）違反した場合、又は(ii) 損害が PTC 側による重大な過失又は故意により生じた場合、又は (iii) PTC がその保証を認めた場合。

12 (d) (2) PTC の責任範囲は、以下の典型的な、予見可能な損害に限られます。(i) PTC が重大な契約義務（主要義務）を軽過失により違反した場合、又は(ii) PTC の役員又は幹部ではない、従業員又はその代理人が重大な過失によりその他義務に違反した場合、又は(iii) PTC がその保証（状態保証(Beschaffheitsgarantie)）と明確に規定された保証ではないものとします）を認めた場合。

12 (d) (3) 第 12 (d) (2)項(i)及び(ii)の場合における PTC の責任範囲は、契約年ごとに、第 12 条(d)(2)(i)及び(ii)の場合、PTC の責任は、(a) 訴訟原因が発生する前までの 12 か月間のサービスに対してお客様が PTC に支払った料金に等しい額、又は(b) 訴訟原因が発生する前の 12 か月以内にサービスを購入した場合、お客様がサービスを購入してから最初の 12 か月以内に PTC に対して支払った料金に等しい額に制限されます。ただし、財務上の損失については、(a)と(b)両方の場合は 250,000 ユーロを超えない金額、それぞれの場合 50,000 ユーロを上限とします。

12 (d) (4) 第 9(c)(2) 項に関し、PTC は、ホスティング対象データの損失又は使用から生じる間接損害、結果的損害又は利益損失に対する責任を負わないものとします。

12 (d) (5) 上述の責任制限の適用可能性に拘らず、ホスティング対象データの損失の場合、PTC は、かかるホスティング対象データを回復する費用についてのみ責任を負います。前述を制限することなく、PTC は、PTC からお客様に提供され又は使用を可能にしたホスティング対象ソフトウェアのために、お客様がセキュリティ・ソリューション又はセキュリティデバイスや機能（「パッチ」、不具合修正プログラム及びアップデートを含む）を実装していた場合に防ぐことができなかったはずのセキュリティ上の事故又はデータの損失については、一切責任を負わないものとします。

12 (d) (6) お客様による PTC 及び/又は PTC の関連会社への、損失に対する申立ては、法的根拠の有無に関わらず、お客様が当該損害を認識してから 1 年が経過すると失効し、又は当該認識の有無にかかわらず、遅くとも損失事象が発生した 2 年後にはその効力を失うものとします。

12 (d) (7) ドイツ製品責任法(Produkthaftungsgesetz)に従った、生命、身体、健康への被害、欠陥の不正隠蔽又は状態保証 (Beschaffheitsgarantie) の認定に関する PTC の責任は、何ら影響を受けないものとします。

12 (d) (8) PTC に対する保証又は責任の申立ての際、お客様の寄与過失、特に、不適切な過失通知又は不適切なデータ保護はしかるべく考慮されるものとします。特にお客様が、外部からの影響（例えば、コンピューターウイルス

スや個々のデータ又はすべてのデータを危険にさらす恐れのあるその他現象) に対する適切な最新の安全対策の予防措置を取らなかった場合、又はお客様がご自身で定期的なデータのバックアップを行わない場合、不適切なデータ保護とされます。

12 (d) (9) 第 12 (d) (1)項から第 12 (d) (9)項は、PTC 及び／又は PTC の関連会社の従業員又は代理人に対するお客様からの損害の申立てにも適用されるものとします。

別紙 B – サービスレベルアグリーメント

1) サービス可用性：本番環境におけるサービス可用性について、PTCは、免責されるダウンタイムを除き、暦四半期ごとの測定で99.5%以上を保証します。

2) テストと計算：サービス可用性は、5分ごとに複数の場所からサービスURLにアクセスすることによって測定され、キャプチャされた合否結果がサービス可用性の計算に使用されます。お客様のサービス可用性は、次の式を使用して毎月計算されます。

サービス可用性 (%) =	月内の分単位の時間数 – 免責されるダウンタイムの分単位の時間数 – 免責されないダウンタイムの分単位の時間数
	月内の分単位の時間数 – 免責されるダウンタイムの分単位の時間数

3) PTCの責務：

- (a) サービス可用性を計算するためのツール、プロセス及び手順を維持すること
- (b) 本番システムに関するサービス可用性レポートを提供すること（Vuforia SaaS サービスには適用されません）
- (c) 本番用サービス可用性の履歴をアーカイブすること

4) 除外：サービス可用性の目標は、本番環境にのみ適用され、非本番環境には適用されません。ターゲットは、本契約に準拠しているお客様に提供され、以下には適用されません。

- (a) 本契約に基づく PTC への手数料の支払いが遅れているお客様、
- (b) ベータ版、実験版、試験版、または無料で提供される提供物（契約に記載がない限り）、又は
- (c) PTC クラウド内または PTC クラウドに接続された第三者アプリケーション。

5) サービス可用性のレポート（Vuforia SaaS サービスには適用されません）：

PTCは、(i) 契約で特定された連絡先への電子メールによるか、又は (ii) お客様が利用できるオンラインポータルが利用可能になった場合、当該ポータルを通じて、該当するPTCクラウドサービスのサービス利用可能状況を記載した四半期レポートをお客様に提供します。サービス可用性レポートは、四半期レポート期間の終了後30日以内に提供されます。