

PTC SaaS サービス契約条件

この PTC SaaS 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（以下「お客様」といいます。）に提供する SaaS サービス（場合によりマネージドサービス、以下「本サービス」といい、以下 2 条にも定義します。）の契約条件を定めるものであり、本サービス契約条件が言及されている見積書／製品スケジュール又はその他の注文に関わる契約書類（以下「見積書／製品スケジュール」といいます。）において特定されます。PTC は、本サービス契約条件を随時更新する場合があります。ただし、当該更新による変更が特定のサービスに不利な影響を与える場合、当該変更は、当該本サービスの次の更新日までそれらの本サービスに対して有効にはならないものとします。

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) 見積書／製品スケジュール
- (b) <http://www.ptc.com/legal-agreements> で閲覧可能な、PTC SaaS の提供に係る特定条件（以下「OSP」といいます。）
- (c) 別紙 A（SLA）及び別紙 B（適用される場合、PTC CER 特別規定）を含む本サービス契約条件
- (d) <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> で閲覧可能な PTC データ処理諸条件（DPA）
- (e) <http://www.ptc.com/legal-agreements> で閲覧可能な、PTC 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、本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、サービス可能パーセンテージを 99.5%から差し引く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。

- 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 管理範囲の及ばない障害

- お客様向けに又はお客様により開発され、本サービス上で実行されるか本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
- 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
- お客様に対し、商業上合理的な努力によ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
- 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
- 不可抗力による事由

「**本データ**」とは、お客様及びユーザーにより、本サービスを使用して作成されたデータ、又はサービスに転送、ロード、若しくは保存されたデータをいいます。

「**マネージドサービス**」とは、本契約に規定するとおり、お客様がインターネット経由で購入した PTC ソフトウェアのライセンスにアクセスすることを可能にするクラウドホスティングサービスとともに、所定の IT 管理サービス及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の前提条件として、お客様は、ホスティングされているソフトウェアに対して有効なライセンスの所有と、当該ソフトウェアに有効なサポートサービス契約（サブスクリプションライセンスの一部又は別のサポート契約）をしている必要があります。

「**オファリング**」とは、OSP において定義される購入可能な本サービスの提供をいいます。

「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 管理範囲」とは、OSP に記載されているとおり、本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 管理範囲には含まれません。

「再販業者」とは、本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。

「本サービス」とは、SaaS サービス及び／又はマネージドサービスをいいます。

「SaaS サービス」とは、PTC がお客様に対し、本契約に記載されているとおり、所定の IT 管理サービス及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本サービスへのアクセスを提供する SaaS サービスをいいます。

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

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

「ストレージ」とは、該当する本サービスに含まれる本データによって消費される永久的ストレージをいいます。特定の本サービスの提供については OSP を参照してください。

「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本サービス又は本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、お客様のために本サービスの一部として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。

「本ユーザー」とは、お客様により本サービスへのアクセス権限を付与された、お客様の従業員若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、若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、お客様の社内業務のためにのみ、本契約のみに従い、本サービス期間中に本サービスにアクセスする非独占的な権利をお客様に提供します。お客様は完全子会社が本契約に基づきその権利を行使又は義務を履行することを許可することができます。ただし、(i) かかる子会社のすべての作為及び不作為はお客様によるものであり、お客様がその責任を負うものとし、(ii) お客様はかかる子会社に代わり本契約の関連規定に同意するものとします。

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

(c) PTC は、PTC サポートサービス契約条件に従い、本番環境での本データのバックアップを行います。

(d) 特定の本サービスには OSP で指定されている特定の権限があり、特定の本サービスは通常、本サービスの特定の機能へのアクセスを含みますが、当該本サービスのすべての機能へのアクセスを含むものではありません。さらに、お客様は、お客様がアクセス権を購入していない PTC のソフトウェア又は機能にアクセスすることは技術的に可能となることがあり、この場合でも、他の PTC のソフトウェア又は機能にアクセスしないことに同意します。

(e) お客様は PTC に、本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、本サービスの可用性を週 7 日 24 時間にわたり監視するものとします。本番環境の本サービス可用性については、別紙 A に規定されています。

5. 使用の制限

(a) お客様は、見積書／製品スケジュールに特定されたとおりに権限を与えられた範囲内でのみ、本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。

本サービス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。

お客様は、本サービスのシンセティックユーザーとして機能するアカウントを作成してはなりません。

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

(c) 違法、わいせつ、攻撃的、不正な内容や行為を目的として本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、または PTC が違反行為を知った場合、それが解決するまでは、本サービスの使用及びアクセスは中止されます。

(d) お客様は、本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) 本サービスを、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) 本サービスの全部又は一部を、コピー、ダウンロード若しくはその他複製すること。

(e) 見積書／製品スケジュールにおいて、本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環境用のサービス若しくは環境であると明記されている場合、お客様は、かかる本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。

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本サービス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。

(b) 上記の物理アクセス保護に加え、PTC は、以下の内容を含み、送信、保存又はその他の方法で処理される個人情報の偶発的又は違法行為による破壊、損失、改ざん、不正開示又は不正アクセスから本データを保

護するための適切な技術的及び組織的対策を導入し、維持します。

- 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 の認定を受けています。
- ii. 本番環境にある本データは、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 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、及び本サービス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。本サービスがウイルス、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本サービスを復旧するために商業的に合理的な努力をします。
- iii. 本 6.(b) 項は、Vuforia オフアリング及び Onshape オフアリングには適用されません。

(c) お客様は、本サービスの技術的及び組織的対策が、適用される法律又は規制に基づく、お客様自身のセキュリティ義務を含む要件を満たしているか否かについて、単独で判断を下す責任があります。お客様は、PTC によって導入及び維持しているセキュリティ対策及び規定が、本データに対するリスクに適したレベルのセキュリティを提供していることについて (最新技術、実装のコスト、本データの処理の性質、範囲、内容、目的、及び個人へのリスクを考慮に入れて) 認識し同意します。

(d) お客様は、お客様が提供又は管理する本サービスのコンポーネントについて、プライバシー保護対策及びセキュリティ対策を導入並びに維持する責任があり、かかる責任には、次の事項などが含まれます。(i) 管理者権限の付与においては、最大限に慎重を期すること、(ii) お客様の本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こと、(iii) 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などを含む本サービスを使用及び本サービスに接続するお客様のシステム、ハードウェア又は本ユーザーのデバイスなどのセキュリティの維持、及び (iv) すべてのカスタムレポート又はその他の統合やカスタマイズ的设计、許可、検証及び承認すること。

(e) 本サービスの範囲には、本契約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、本サービス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。PTCは、本サービスの運用やその信頼性を保護するために、PTCが必要又は適切と判断した場合、いつでも本サービスのテストを終了することができます。

7. 料金、請求及び支払い：

(a) 確約料金：お客様は、PTCに対し（直接又は再販売業者を通じて）、見積書／製品スケジュール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、お客様による本サービスの使用（たとえば、本ユーザーの種類別の本ユーザー数、管理対象の在庫の数量、又はお客様により購入された本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若しくは再販売業者又はその両方に支払うか、PTC又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、お客様の本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：本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かかるその他の文言は、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、又は、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、本サービスが米国、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請求に基づき、お客様

に対して提起されたいかなる訴訟も防御し、PTCの選択により、かかる訴訟を解決するか、又はお客様に対して裁定された最終判決額を支払うものとし、また、次の内容を条件とします。(i) PTCが、かかる請求について、お客様から書面で速やかに通知を受けること、(ii) PTCが、かかる請求についての訴訟の防御及びその解決又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、及び(iii) お客様が、かかる請求の防御、解決又は和解に関し、PTCの費用負担で全面的に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は本サービスを終了し、終了された本サービス部分の対価として、前払いされた未使用分の本サービス料金に相当するクレジット（すなわち、相殺可能な債権を意味し、以下「クレジット」といいます。）を付与します。本項は、知的財産権の侵害に関連するすべての申し立てに関して、PTCの唯一かつ排他的な責任及びお客様の唯一の救済手段を規定するものです。

(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旨の請求に基づき、PTCに対して提起されたいかなる訴訟も防御し、お客様の選択で、かかる訴訟を解決するか、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、また、次の内容を条件とします。(i) お客様が、かかる請求について、PTCから速やかに書面で通知を受けること、(ii) お客様が、かかる請求についての訴訟の防御及びその解決又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、及び(iii) PTCが、かかる請求の防御、解決又は和解においてお客様の費用で全面的にお客様に協力すること。本条は、第三者アプリケーションの知的財産権の侵害に関連するすべての請求に関して、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) 本サービスの所有権、あらゆる関連文書、前記又は文書の複製、修正及び二次的著作物（一部又は全部を問わない）、並びに関連するすべての著作権、特許、営業秘密及びその他の所有権は、現在及び将来にわたり、PTC及び／又はPTCライセンサーの独占的な財産権です。前述を制限することなく、PTCはお客様に対し、PTCのメソッド及び本サービス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、次の内容を行ってはならず、また試みてはなりません。(i) 本サービスをリバース

エンジニアし、又はそのアルゴリズムを引き出すこと、
(ii) 本サービスの二次的著作物を創作し、又は本サービスのファイル形式を逆アッセンブル、逆コンパイル、又はその他本サービス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に、(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、本サービス及びその複製、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) 本サービス及びその複製内にある著作権、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) 本サービス及びその性能にかかる未公開の情報は、PTC の機密情報とみなされ、お客様は、第三者に開示してはならないものとし、本契約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します。

(c) 本サービスの履行に際して、
<https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy> で閲覧可能な PTC プライバシー規定に準拠します。

(d) PTC データ処理諸条件 (DPA) は
<https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> で閲覧可能です。また、お客様がサービス利用の際に提供する (DPA で定義されている) 個人情報について PTC でどのように取り扱われるのか説明されています。

(e) 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。

(f) お客様が PTC の本サービスに関する改善や変更を含むフィードバックや提案 (以下、総称して「フィードバック」といいます。) を提供した場合、フィードバックはお客様の機密情報としてはみなされず、PTC はお客様へ補償なしに、フィードバックを自由に使用、開示又は目的を問わず利用できるものとします。

10. 本データ

(a) お客様は、本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、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若しくは技術データ。ただし、見積書／製品スケジュールにおいて、本サービスの履行にあたって、PTC が関連規制を遵守することに合意している場合を除きます。
- 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、視覚情報若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並びに／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」 (“Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996”) 及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
- iii. クレジットカードの口座番号、カード所有者の氏名、カードの有効期限及びセキュリティコードを含む、個人の信用情報

(b) PTC は、すべての本データを機密として取り扱うものとし、かつ、本データを以下の目的にのみ利用するものとします。

- i. 本サービスを提供すること (お客様による本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. セキュリティ上及び技術サポート上の目的、お客様のコンプライアンス及び利用制限を検証する目的、並びに 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、お客様による本サービスの利用を監視すること。
- iii. 本サービスを向上させ、本サービスのどの機能をお客様が利用し、お客様や他のお客様が本サービスの利用からより多くの価値を得ることができる方法を理解すること。
- iv. 本サービスの提供のために、当該情報を知る必要のある PTC の下請業者と共有すること (ただし、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、本データの秘密を保持する PTC の義務は、PTC が法令により開示する必要のある情報には適用されないものとします (ただし、当該

開示する必要がある情報の範囲に限定します。)

(c) PTC は、本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. 契約期間及び契約解除

(a) 本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／製品スケジュール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若しくは見積書／製品スケジュール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算点として 30 日以内に当該違反を是正しない場合、本サービスの契約を解除又は解約できるものとします。

(b) PTC が本サービスの契約期間中に本サービスを中止した場合、PTC はお客様に対し、お客様が前払いした契約期間のうち、当該中止の日からの残期間の料金を返金します。

(c) 第 7 条乃至第 9 条及び第 11 条乃至第 13 条は、本サービスの契約の解除若しくは解約後又は契約期間満了後も有効に存続するものとします。

(d) 本サービスが終了した場合、本データはアーカイブされ、OSP 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 A に基づく本サービス可用性にかかる義務の 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毎月の料金の一部をお客様にクレジットとして提供するものとします。このクレジットの金額は、その月の本契約に基づく料金にダウンタイムパーセンテージを掛けたものと等しいものとします。当該クレジットは、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らないものとします。お客様が本条及び別紙 A に基づくクレジットを適時に要求できなかった場合、お客様はクレ

ジットを得ることはできません。本項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、本サービスが、適用可能な最新の本サービス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。

(c) 本契約において明記されている場合を除き、PTC は、明示又は黙示の別を問わず、書面又は口頭を問わず、満足のいく品質であること、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／又は本サービス若しくは本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、本サービスの運用又はその他の利用が、中断されないこと若しくはエラーのないこと、又は本データに損害若しくは障害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、お客様が PTC に対し、本サービスの新しいバージョン、アップデート、又はアップグレードの導入時期を遅らせるよう依頼し、PTC が（単独の裁量で）かかる導入時期を遅らせる依頼に合意した場合、PTC は、PTC からお客様に提供され又は使用を可能にした本サービスのために、当該新しいバージョン、アップデート、又はアップグレードの導入によって防止することができた場合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、本サービスの作成、使用許諾、供給、供給不履行、又は利用に起因して生じる若しくは関連する、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 か月間に本サービスについて 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 の子会社若しくは PTC の関連会社、ライセンサー又はそれらの役員、職員、従業員若しくは代理人は、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、及びインターネット、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若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及び／又はPTCの役員、職員、従業員若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。本条において定める責任の制限及び責任の排除は、準拠法に反するものとなる場合、人の生命又は身体を害する不法行為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) フィードバック：お客様が、本サービスに関するアイデア、提案、改善、ドキュメント、提案その他のフィードバック（サービスの使用中に発生した問題やエラー、及びサービスの拡張に関するアイデアを含みますが、これらに限定されません）をPTCに提供することを選択した場合、PTCは、お客様に対する法的責任若しくは補償又はいかなる種類の制限も負うことなく、そのような資料を、PTCの製品、サービス、広告及びマーケティング資料への組み込み、製品及びサービスの開発及びマーケティングを含むあらゆる方法及び目的で自由に使用することができるものとします。

(b) 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合意管轄裁判所として（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。

(c) 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。

(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）の顧客又は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に、また送付先がお客様である場合は、見積書／製品スケジュール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、本サービス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、本サービス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、本サービス契約条件のいずれかの条項、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、本サービス契約条件の残りの条項は、法的拘束力及び強制執行力を持つものとし、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-サービスレベルアグリーメント

1) サービス可用性：本番環境における本サービスの可用性について、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：本サービスの可用性は、5分ごとに複数の場所から本サービスの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) 本番環境における本サービスの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) 本番環境における本サービスの可用性の履歴をアーカイブすること

4) 除外：本サービスの可用性の確約は、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。この確約は、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 への支払いが遅延しているお客様、
- (b) ベータ版、実験版、トライアル版、または無償で提供される提供物（本契約に記載がない限り）、又は
- (c) 本サービス内または本サービス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) 契約上特定された連絡先への電子メールか、又は (ii) お客様向けのオンラインポータルが利用可能になった場合は当該ポータルを通じて、該当する本サービスの毎月のサービス可用性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。

別紙 B - 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、本サービスの可用性を 24 時間 365 日監視するものとします。本サービスの可用性は、別紙 A に指定されているとおりです。別紙 A-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（*Beschaffheitsgarantie*）とはみなされず、本サービスの一般的な説明としてのみ、みなされます。

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本サービス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 サービスにおける本サービスに関しては、以下が適用されます。

- (1) PTC は、本サービス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」）で提供及び維持します。本サービス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 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 サービスでの本サービス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 サービスでの本サービス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) サービスが本サービス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、本サービス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) エラーを含む本サービスを交換するか、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) エラーを含む本サービスの終了。これにより、PTC は、エラーが含まれる本サービス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) 該当の本サービス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、本サービス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、本サービスが利用不能であるか、又は本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本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、本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ません。

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、本サービス契約条件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本サービスの品質、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、本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にのみ 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 か月間の本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 か月以内に本サービスを購入した場合、お客様が本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 12(d)(2) 項に関し、PTC は、本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、本データの損失の場合、PTC は、かかる本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本サービスのために、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。