



ホスティングサービス条件

以下のホスティングサービス条件（以下「ホスティング規約」といいます）は、PTC Inc.がホスティングサービスの有料加入者に対しホスティングサービスを提供するに当たっての条件を定めたものです。本ホスティング規約は、お客様（以下「お客様」といいます）と PTC Inc.又は PTC 関連会社（例えば、PTC, Inc.又は PTC の現地組織など）の間におけるライセンス契約（以下「本契約」といいます）の条件の一部でもあり、その条件に準拠します。該当する場合には、PTC の当該組織を「PTC」というものとします。明確にするための説明として、「本契約」は、「PTC のお客様との契約」若しくは「基本ソフトウェアライセンス及びサービス契約」又はその他の形で呼ぶ場合があります。

本ホスティング規約の条件は、本契約内に競合する条件又は一致しない条件の記載がある場合はそれらに優先するものとします。本書において使用され別段の定義がなされていない用語については、本契約に定められているそれぞれの意味を有するものとします。本ホスティング規約は、新技術により生じる変化、事業及び業界慣行の変動並びにこれらに類する事由に応じて、随時変更されます。PTC は、本ホスティング規約の最後の修正又は更新が行われた時期を本ページ最上部に明記します。該当する変更後にお客様がホスティングサービスを引き続き利用するか又は受ける場合には、当該変更が承諾されたものとみなされます。PTC からの要求に応じて、お客様は、非電子バージョンの本ホスティング規約に署名することに同意します。

1. ホスティングサービスの利用 システム・メンテナンス又は不可抗力の期間中を除き、お客様がホスティングサービスの有料加入者である限り、PTC は、週 7 日 24 時間態勢で継続的なホスティングサービスを提供するために商業上合理的な努力を払います。
2. 指定従業員 ホスティングサービスに関連して（後述の第 10 条(d)に示す）サポート回線を通じて PTC に連絡することができるのは、システムの使用及び機能に関するトレーニングを受け、それらに関する認定を取得し、システムと稼働環境の双方に精通しているお客様の最大 2 名の従業員（これを「指定従業員」といいます）のみとします。PTC から保修停止の通知を受けたときは、指定従業員がその通知を速やかにお客様の全エンドユーザーに対して適時な形で取り次ぐものとします。
3. データ・センターの監査 PTC のホスティングサービスを扱うデータ・センターでは毎年、SSA-16 の認定を維持しています。上場会社では、委託業務に際してサーベンス・オクスリー法第 404 条の要件を順守している旨の証明に SSA-16 監査を用いることが一般的です。この大規模で多額のコストを要する監査プロセスは、安全性の高い安定的なデータ・センター環境を提供するためのベスト・プラクティスとして認識されているポリシー、手続き及びビジネス・プロセスがデータ・センターにおいて順守されるよう確実に期することを目的としています。追加的な監査は、ホスティングサービスの範囲内に含まれません。
4. 保修停止 保修停止は、必要に応じ、一般的に米国東部時間土曜日午後8時から日曜日午前8時の間に実施されます。保修停止には、アップデート及びサービス・パックのインストール並びに定期的なサーバ及びアプリケーションの構成変更などが含まれます。PTCは、定期的な毎週のメンテナンス時間枠以外に保修停止を計画する権利を留保しますが、48時間前に指定従業員に予告するよう努めるとともに、そうした事態を緊急のアップデート及びメンテナンスに限定するよう努めます。
5. サーバ構成 PTCは、本製品に関して生産的な稼働環境を実現するに足る十分な能力を持ったサーバを提供します。このサーバは、データのセキュリティ及び復旧に確実に期するよう、冗長ディスク構成で構成されます。オペレーティング・システムは、生産用及び試験用に選択されたハードウェアに応じます。最新のセキュリティ・パッチ、サービス・パック及びウイルス対策ソフトウェアが初期実装の段階でインストールされ、1カ月毎又は必要時のうちのいずれかの形で更新されます。
6. ネットワーク構成 PTCは、3MB以上の共有ネットワーク接続帯域を提供します。インバウンド及びアウトバウンドのトラフィックは、PTCの提供するファイアウォール、スイッチ、ルーター及び負荷分散装置を経由し、監視されます。

7. 物理的セキュリティ及び環境制御 PTCでは、次の(a)から(c)に掲げる能力によって、本製品の稼働環境を不正な物理的侵入、火災、電力、温度、湿度及びその他の物理的力に係る脅威から保護するために設計された合理的な業界内の対策を講じています。

(a) 物理的な立ち入りが権限保持者に限定され、多階層のセキュリティ・システムによって保護される安全性の高いデータ・センターへのコロケーション。それ以外の者の立ち入りは、(ハードウェア構成品のメンテナンスのためなど) 必要時に監督付きでしか認められません。

(b) バッテリー・バックアップ・システム及びディーゼル発電機など冗長電力基盤によって供給される継続的な調整電力、並びにシステムの継続的可用性に関する定期試験

(c) 冗長的なHVAC環境制御、消火システム及びキャビネットの施錠

8. データ・セキュリティ

PTCでは、お客様のデータを保護するために、次の(a)から(c)に掲げる対策を講じています。

(a) お客様のデータは、アクセス認証が要求される安全性の高いディレクトリに保持されます。

(b) PTCは、ネットワーク・エリア記憶装置 (NAS) への夜間バックアップを実行します。1か月に1回は、完全なシステムのバックアップ及びサーバ・イメージのバックアップが実行されます。1か月ごとのシステムのイメージ及びデータは、現地以外のデータ管理施設に安全な形でアップロードされ、保存されます。毎晩のバックアップは30日間保持され、1か月ごとのバックアップは12か月間保持されます。

(c) PTCは、すべてのホステッド・システムに生産レベルの最新のウイルス対策ソフトウェアを配備します。ウイルス、ワーム又はこれらに類する問題がPTCのホステッド・システムに感染したと判断された場合には、PTCは、合理的に可能な限り迅速にそのシステムを復旧するために商業上合理的な努力を払います。

9. インターネットの使用 お客様は、インターネット及びインターネット上での通信が安全でない場合があること、並びにインターネットに接続することでコンピュータ・システム、ネットワーク及び底に保存されるあらゆるデータへの不正アクセス機会が生まれることを認め、その旨同意します。インターネットを通じて送信されるデータ又はデータ送信を仲介する機器上に保存されたデータは、秘密性が維持されない場合があり、PTCは、そうしたデータのプライバシー、セキュリティ、信頼性又は非汚染性若しくは非破損性に関していかなる表明又は保証もしません。インターネットの使用は、お客様の危険負担となります。

10. お客様の注意及び品質

(a) サポートの要求 お客様は、問題が生じた場合には、まず、ドキュメンテーション及びオンライン・ヘルプを参照して考えられる解決策及び提案を探すものとします。お客様が問題を解決できないときは、いずれかの指定従業員が、PTCホスティングサービス技術スタッフのサポートを開始することができます。PTCの連絡先情報は、後述の本第10条(d)に記載されています。

(b) 技術サポート時間 お客様の指定従業員は、銀行休業日及びその他のお客様にお知らせするPTCの所定の休日を除き、月曜日から金曜日までの米国東部時間午前8時から午後5時まで、アプリケーション、ファイアウォール及びこれらに類する問題のトラブルシューティングのために、PTCホスティングサービスの技術スタッフに電話で、連絡することができます。電子メールでの問い合わせ及びトラブル・チケットにも対応しています。

(c) 技術サポート・プロセス サポート・プロセスは、指定従業員がPTCホスティングサービス技術スタッフにホスティング問題を通知し、トラブル・チケットを開発すると始まります。この通知には、初回の連絡時に、お客様の名称、ケース番号及び問題の具体的な内容などの情報が必要となります。各サポート連絡は、訓練を受けた適格なホスティングサービス技術スタッフの職員が対応します。PTCは、自己の裁量により、スタッフ対応状況及び経験に基づいて、お客様のホスティングサービス要求を特定の担当者に割り当てるべきか否かを判断するものとします。サービスの継続性及び専門家として相応しい連絡への対応を確保するため、PTCは、ひとまずホスティングサービス要員を特定の問題解決に割り当てた後は、割り当ての見直しを行わないよう合理的に努力するものとします。

(d) ホスティングサービスの連絡先 PTCの連絡先情報は、以下のとおりです。

Global Technical Support Center (国際技術サポート・センター) :	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
電話:	(678) 819-4021
ファックス:	(678) 565-8767
電子メール:	support@servigistics.com
ウェブサイト:	www.servigistics.com

(e) 優先度設定及びエスカレーション PTCは、次善策、オブジェクト・コード・パッチ又はPTCがその問題に対応する方法に関する具体的な行動計画、及び問題の修正にかかる時間の見積りを提供することにより、重大な各ホスティング問題を解決するために商業上合理的な努力を払うものとします。PTCは、ケースの開始に伴い、問題に対して優先度を割り当てるものとします。予想される最大解決時間は、以下の表に示す各類似ケースの標準的な見積時間か、又は指定従業員及びPTCホスティングサービス技術スタッフにより合意する見積時間となります。ケースの優先度及び関連する見積解決時間は、以下に示すとおりとします。

優先度	初動対応	予想される最大解決時間
優先度 1 ホスティング問題	1 時間	2 営業日*
優先度 2 ホスティング問題	2 時間	次回メンテナンス・リリース
優先度 3 ホスティング問題	4 時間	次回製品リリース

*生産ステータスに復旧するまで真摯な努力をもって取り組んだ場合の予想される最大時間を反映していますが、「一般提供開始」ステータスに向けた新たなコード・リリースに関して必要な総管理時間は含まれていません。

本ホスティング規約において、(i)「優先度 1 ホスティング問題」とは、ホスト環境における問題であって、システムの実質的なダウンタイムを生じさせるか、実質的なデータの破損を生じさせるか、又はその他ホスティング対象の本ソフトウェアを使用不能にさせるものをいいます。優先度 1 のホスティング問題には、実行可能な次善策が存在しません。(ii)「優先度 2 ホスティング問題」とは、ホスト環境における問題であって、ホスティング対象の本ソフトウェアの重大な機能を失わせるが次善策が利用できるもの、又は重大でない機能上若しくはインターフェース上の問題であって次善策がないものをいいます。(iii)「優先度 3 ホスティング問題」とは、合理的な努力によって回避若しくは迂回が可能なホスト環境における問題、又はホスト環境に関する一般的な質問をいいます。(iv)「次善策」とは、お客様による本ソフトウェアの使用を実質的に損なうことなくホスト環境における問題を回避することを目的とする、所定の手続き又はお客様が補足した手続きの変更をいいます。次善策は、一時的な性質のもの又は恒久的な性質のものいずれかとなります。

11. お客様の責任

(a) お客様は、すべての問題の疑いについて、指定従業員を通じて PTC ホスティングサービス技術スタッフに報告するものとします。報告には少なくとも次の(i)から(ii)に掲げる事項が含まれるものとします。(i) PTC がその疑いのある問題を再現するために必要な情報、及び (ii) 指定従業員の名前及び電話又は電子メール・データ。

(b) お客様は、お客様によって報告された、問題及び確認済みのエラー（この用語はメンテナンス及びサポートサービス条件で定義するとおりとします）について、PTCの解決に向けた作業に協力するものとします。

(c) お客様は、PTCにホスティング問題を報告する前に、当該エンドユーザーの問題を解決するために商業上合理的な努力を払うものとします。

(d) ホスティングサービスは、指定従業員以外が要求することはできません。お客様のエンドユーザーからのホスティングに関する問い合わせには、お客様が対応するものとします。

(e) お客様は、エンドユーザーに配布する通信文又は文書類において、エンドユーザーからのホスト環境又は本ソフトウェアに関する技術的なホスティング問題の問い合わせはお客様に対して行われるべきものであることが、明確にかつ目立つ形で表示されるようにするものとします。PTCは、エンドユーザーに対して直接的に支援、情報又は文書類を提供する義務を負いません。お客様のエンドユーザーがPTCホスティングサービス技術スタッフに接触しようとしている場合、お客様は、PTCからの要求があった場合は協力してそうした接触を防ぐものとします。

(f) 状況によっては、適時の解決を図るに当たり、お客様のシステム環境に関する詳細な情報が必要になる場合があります。その他統合/ゲートウェイ関連の問題の場合、PTCは、問題解決を促進するために必要な情報が得られるよう、指定従業員のほかに、お客様の情報技術スタッフの協力を求める場合があります。お客様は、適時にPTCがそれらのスタッフを利用できるようにするものとします。

(g) お客様は、インターネットへの接続など、情報技術機器及びインターフェースの機能的動作を適切に維持する責任を負います。お客様のインターフェースに関するコンサルティング、実装、統合及びサポート、又はお客様が本製品の改訂版若しくは本製品の新たなリリースを利用するために必要なトレーニング・サービスは、ホスティングサービスの範囲内に含まれません。

(h) お客様は、接続にかかわる問題がある場合はそれを記録する前に、Google (<http://www.google.com>) 又はYahoo (<http://www.yahoo.com>) など他の一般的なインターネット・サイトに接続できるか否か確認するものとします。

(i) お客様は、お客様のワークステーション及びそれらのワークステーションにネットワーク接続されたお客様のあらゆるホスト・システムをウイルスから保護する責任を有します。

(j) お客様が使用されるMicrosoft Internet Explorerブラウザのバージョンは、6.0以降でなければなりません。

(k) お客様は、必要なすべてのポートが使用できるよう貴社のインターネット・ファイアウォールを構成する責任を有します。

(l) データのセキュリティを強化するため、

(i) お客様は、管理者特権を付与する際には、最大限の判断力を働かせるものとします。

(ii) お客様のエンドユーザーは、ログインの識別子又はパスワードを開示してはなりません。

(iii) お客様のエンドユーザーは、少なくとも45日毎に、パスワードを変更するものとします。

(iv) お客様のエンドユーザーは、少なくとも1文字が特殊文字となる8文字以上の長さの英数字の組み合わせを含むパスワードを選択しなければなりません。

(v) お客様は、あらゆるカスタム・レポートの設計、オーサリング、検証及び承認について責任を負うものとします。

(m) すべてのホスティングサービスは、英語で提供されます。