



Windchill PLM SaaS 及び ThingWorx Navigate SaaS サービス記述書

2023 年 1 月 3 日発効

PTC の Windchill PLM SaaS 及び ThingWorx Navigate 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大文字の用語は、本契約で定義されている意味を有します。なお、Windchill PLM SaaS には、PTC の Windchill+ は含まれません。

バージョンサポート

本サービスには、PTC が本サービスへの適用を決定したニューリリース及び更新リリースのインストールが含まれます。お客様は、ニューリリース／更新リリースとの互換性を確保するため、カスタマイズ及び／又は統合を更新する責任を負うものとします。

PTC は、プラットフォーム全体にわたってサポートされるソフトウェア・リリースをお客様に維持させる権利を有し、また、プラットフォームに対して更新をインストールし、一般的な保守を行う権利を有します。お客様が現在リリースされているバージョンのソフトウェアを使用していない場合、PTC は本サービスを終了するか又は PTC が提供する本サービスの各月について追加料金（月単位で年間契約額の 30% を上限とする）を課すことができるものとします。

マネージドサービスをご利用のお客様は、現在有効な GOLDplus 又はそれ以上のサポート契約を締結していることが必要です。マネージドサービスのサポートは、お客様のソフトウェアの基本ライセンスが PTC サポートにおいて最新である場合に限り、適用されるものとします。

SaaS 延長サポートサービス

お客様が PTC によるお客様へのホスティングを希望する場合のカスタマイズについては、別紙 A に定める条件に従って、延長 SaaS サポートサービスを購入することができます。

規制対象業種

医療機器製造や軍事防衛オファリング製造など、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、追跡及び管理する目的上、又は FDA の妥当性確認に対応する目的上、独自の要件が存在する場合があります。PTC は、いくつかのオファリングに関して、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。ただし、この種のサポートを受ける権利を明示的に購入いただくものとし、購入のない場合はサポートの対象外となります。PTC の連邦政府及び防衛省向けアドオンサービスに適用される追加条件は、別紙 B に記載のとおりです。

データのエクスポート

本サービス終了日が了知された後、お客様は、(1) 本サービス終了日に先立って、お客様の新システムへのデータ入力をテストする目的でのエクスポート、(2) 本サービス終了日の最終エクスポートという最大 2 回のデータエクスポートを要求できます。お客様は、当該要求が実行できるように PTC と調整するものとします。データのエクスポートには、現状のソフトウェアコンフィグレーションを別の環境に再展開する上

で必要な情報が含まれます。各オフアリングで使用できるファイルの形式については、以下のオフアリング固有の項で規定します。

上で規定しているものを除き、データのエキスポート及びスナップショット（お客様が長期保管を必要としている場合など）は、標準の PTC オフアリングの構成要素としては提供されません。ただし、お客様は、追加料金を支払うことにより、標準では提供されないデータのエキスポートについて PTC と契約することができます。

PTC は、お客様のデータを最後の抽出時から約 30 日間保持します。この期間を過ぎたデータは破棄されます。この 30 日間の期間中は、アーカイブされたデータの複製 1 つをお客様からの要請に応じて提供できます。

正当な手続きに沿った Windchill データエキスポートの場合、データのエキスポート形式には、データベーススキーマのエキスポート、Directory LDIF のエキスポート又は類似のユーザーリストのエキスポート、Enterprise LDAP LDIF のエキスポート、外部ファイルボールドのコンテンツのうち、該当する項目が含まれます。

バックアップ及び災害復旧

PTC は、事業継続及び災害復旧のベストプラクティスをサポートするため、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。システムの完全バックアップは毎日行われ、地理的に冗長な（Geo 冗長）場所に保管されます。本番システムのバックアップは 30 日間維持され、非本番システムのバックアップは 7 日間保存されます。

大規模なサービス停止が発生した場合、PTC は影響を受ける顧客と協力して、災害復旧プロトコルを実施すべきかどうかを判断します。必要な場合、本番システムの復旧時点目標（RPO）は 24 時間、復旧時点目標（RTO）は 5 日間とします。非本番用システムは、すべての本番用システムが完全に復旧した後、可能な限り迅速に復元されます。

セキュリティ及びデータプライバシー

本サービスのセキュリティプログラムに関する情報は、[PTC トラストセンター](#) に掲載されています。

本サービスの一部として収集されるデータに関する情報は、<https://www.ptc.com/en/documents/policies> にあります。

Windchill PLM SaaS

はじめに

Windchill PLM SaaS は、以下の包括的な PLM 機能を含む SaaS 環境をお客様に提供し、外部システム（ERP や CRM など）との統合をサポートします。

オフアリングに関する基本事項

- Windchill PLM SaaS は「マンスリーアクティブユーザー」単位での契約となります。これは、特定の月にサービスにアクセスする個々のユーザーの数を意味します。
- 購入可能な登録ユーザーのプロファイル（設定）の種類として、Windchill Base、Advanced、Premium が定義されています。各プロファイルでは、当該プロファイルによって使用権が付与される機能に対してのみ、割り当てられているユーザーにアクセス権が付与されます。お客様は、Windchill 本番環境のライセンスプロファイルにユーザーを割り当てる必要があります。ユーザーを適切なライセンス

プロファイルに指定しない場合、超過料金が生じる可能性があります。ユーザーのライセンスプロファイルを別のプロファイルへと遡及的に変更することはできません。

- 場合によっては、本サービスがデータ（Creo CAD システム以外から得られるデータ、PTC のパートナーが作成したアプリケーションのデータ、文書形式変換モジュールで生成されるデータなど）を処理できるよう、Windchill と互換性のある一定の第三者ソフトウェアを PTC がインストールし、実行することが必要になる場合があります。このような場合、当該の第三者ソフトウェアを PTC がお客様用にインストールし、実行するために、見積書／製品スケジュールで具体的に合意されなければならないものとし、お客様は、当該の第三者ソフトウェアを PTC がホスティングするためのライセンス及び許可を確保しなければなりません。
- PTC は、ESS と同様に PTC がホスティングすることについて見積書／製品スケジュールで具体的に合意されない限り、カスタマイゼーション又はカスタムアプリケーションをお客様用にホスティングする義務を負いません。
- お客様は、提供される PingFederate サービスを中央認証サーバー (CAS) として使用して、ID 及びアクセス管理の統合とシングルサインオン (SSO) 体験を設定する責任を負います。
- <https://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide> に掲載されている PTC SaaS Engagement Guide には、許可されるコンフィグレーション、カスタマイズ、及び統合が明記されています。この文書に記載されていないコンフィグレーション、カスタマイズ及び統合は許可されません。

データストレージの権利

ボールドコンテンツ用データストレージ：お客様は、すべてのインスタンス（すなわち、本番用及び非本番用インスタンス）をカバーするために十分な量の Vault ストレージスペースを購入する必要があります。

データベースストレージ：Windchill サービスには、ユーザーごとのデータベースストレージの割り当て（Author は最大 2GB、Contributor は最大 1GB、Viewer には割り当てなし）が含まれており、すべてのお客様の環境での総計で測定されます。お客様の割り当て分を超えるデータベースストレージの消費は、超過したストレージのその時点の PTC の定価に基づき請求されます。

追加ストレージ：お客様は、データ移行及び／又はシステム統合のために、追加のストレージ容量を購入する必要があります。

ThingWorx Navigate SaaS

はじめに

ThingWorx Navigate SaaS オファリングでは、PTC SaaS サービスの PLM ソリューション（SaaS 又はマネージドサービスとして購入される）への接続が含まれるほか、追加料金をお支払いいただくことにより、ERP や CRM など外部のオンプレミスシステム及びクラウドシステムとの統合のサポートが含まれます。（ただし、オンプレミスの Windchill システムは除く）。

オファリングに関する基本事項

ThingWorx Navigate SaaS は標準サービスパッケージとして提供され、オプションサービスを別途購入することができます。このソリューションには、ソフトウェアエンタイトルメント、標準クラウドサービスエンタイトルメントのバンドル、及びお客様固有の要件に対応するアドオンクラウドサービスが含まれています。Windchill SaaS の拡張版として販売されています。ThingWorx Navigate SaaS の標準エンタイトルメントには以下が含まれます。

- Thingworx Navigate SaaS は、月次アクティブユーザー、日次アクティブユーザー、又は指定コンピューターに基づいて契約されます。
- 各オファリングタイプ（例：月間アクティブユーザー、毎日アクティブユーザー、指定コンピューター）に対して、割り当て可能な 4 つのプロファイルタイプがあります。Contribute、View、Connected PLM View、Connected PLM [Contribute] の 4 種類のプロファイルを割り当てることができます。各ユーザータイプでは、当該のプロファイルで使用権が提供される機能に対してのみ、割り当てられているユーザーにアクセス権が付与されます。Contribute プロファイルには、View 機能へのアクセスが含まれます。お客様は、ThingWorx Navigate の本番環境でユーザーを作成する必要があります。ユーザーの作成及び割り当てが管理されていない場合、予想外の消費量が記録され、それに付随する超過料金が生じる可能性があります。PTC は、システムで不適切に管理されているユーザーに関して責任を負いません。
- 単一の本番インスタンス及び単一の非本番インスタンス
- 含まれる環境ごとに、単一の ThingWorx Navigate と単一の PTC SaaS で管理される Windchill インスタンスとの統合
- すべての購入済み環境で共有される 500 GB のストレージ割り当て
- すべての環境にわたる、暦年あたり合計 6 回の指名サービスリクエスト（追加購入のためのオプション）
- PTC サポートサービス契約条件に記載され、Windchill PLM SaaS について提供されているものと同一のレベルで提供されるサービス管理業務

また、以下の制限があります。

- ThingWorx Navigate SaaS のアプリケーションは、他のソフトウェアシステムにのみ接続できます。物理デバイスに接続するアプリケーションは、本サービスの構成要素として許容されません。
- ThingWorx Navigate SaaS は、本サービスの構成要素として Microsoft Azure IoT Hub を含みません。
- 標準の構成要素（前掲）として含まれているシステム以外の追加的なシステムへの接続は、別途購入され、かつ見積書／製品スケジュールで定義されていない限り含まれません。
- アクティブデイリーユーザーのライセンスは、ライセンス数を超える状態での使用は許容されません。契約された数のユーザーのみが使用できます。
- お客様は、提供された PingFederate サービスを中央認証サーバーとして使用して、ID とアクセス管理の統合及び SSO エクスペリエンスを構成する責任があります。

別紙 A 拡張 SaaS サポートサービス条件

はじめに

ESS サービスは、本サービスと連携するお客様のカスタマイゼーション及びカスタム開発された統合（以下、総称して「カスタマイゼーション」）の展開 (deployment) を提供するものです。これらのカスタマイゼーションの妥当性確認、修正、拡張、又は修復は ESS には含まれません。

ソリューションのスコープ

ESS の構成要素として、PTC は以下を提供します。

- アプリケーションのカスタマイゼーションのインストール
- カスタマイゼーションがインストールされていることの検証

ESS では、ビジネスユースケースの検証又は機能固有の検証は提供されません。また、カスタマイゼーションのトラブルシューティング又はデバッグは含まれません。PTC は、カスタマイゼーションに関連し、又はそれによって生ずる接続の問題又はダウンタイムについても責任を負いません。

オフファリングに関する基本事項

- ESS については、カスタマイゼーションごとの契約となります。
- PTC は、カスタマイゼーションを拒否する権利を留保します。PTC は、カスタマイゼーションを拒否する場合、お客様のアップデートリリースの提供を可能にするため、お客様に理由を通知します。
- 以下の事項は ESS の構成要素に含まれないことに注意してください。
 - 問題の解決、又は新機能の導入に必要なコード変更
 - アップグレード又はメンテナンスリリース、又は標準サービスによる拡張機能を適用した後の、カスタマイゼーションの変更
 - データの修正
 - カスタマイゼーションの開発又はコンサルティング
 - カスタマイゼーションのモニタリング
 - PTC のホスティングするアプリケーション内に展開されないカスタマイゼーションに対するサービス
- お客様がカスタマイゼーションを更新した後、PTC は、更新の内容が既存のカスタマイゼーションに関する合意済みのスコープに収まっていることを確認するため、カスタマイゼーションを審査する権利を留保します。当初に合意されたベースラインの範囲を超えてカスタマイゼーションが拡張されている場合、PTC は、拡張された範囲に相当する追加的な ESS 料金を請求できるものとします。
- PTC オファリングをアップグレードする場合、アップグレードするプロセスの進行中に問題が発見されたときは、お客様は、既存のカスタマイゼーションをアップグレードする責任を負います。

ソリューションサービスのモデル

ESS を利用するには、カスタマイゼーションごとに以下の構成要素の提供が必要です。

- ソースコード
- すべてのユースケースを対象とするテストプラン、テストケース、及びテスト結果

PTC は、セキュリティ上及びパフォーマンス上の問題点がないかどうか、ドキュメンテーション及びソースコードを分析します。PTC は、ソリューション、運用、又はセキュリティに関して、パフォーマンス、

メンテナンス性、及び持続可能性の面でカスタマイゼーションがリスクになると考えられる場合、カスタマイゼーションを拒否できるものとします。

別紙 B 米国連邦政府機関及び防衛産業向けアドオン条件

はじめに

PTC SaaS の米国連邦政府機関及び防衛産業向けオフアリングは、自社のソリューションが米国連邦政府の ITAR、ITIL、DFARS、CMMC、FedRAMP、又は IL2/IL4/IL5 の認証を受けたサービスの要件に準拠することが義務付けられているお客様を対象としています。このオフアリングは、場合によっては、基盤となる製品（Windchill PLM SaaS など）のアドオンとして販売されます。アドオン又は単体オフアリングのどちらとして販売されるかにかかわらず、本書に記載の条項に加え、基盤となる製品の標準の契約条件が適用されます。矛盾が存在する場合、この米国連邦政府機関及び防衛産業向けオフアリングに関する契約条件が優先されます。特定のソフトウェア製品バージョンを入手可能かどうかに関しては、PTC の通常のソフトウェアサポートのバージョンマトリックスとは異なる場合があります。

ソリューションのスコープ:

米国連邦政府及び防衛産業向けオフアリングは、標準のサービスパッケージとして入手できます。

- このサービスの構成要素としてホスティングされるソリューションは、義務付けられている規制に準拠して管理され、すべての必須のアップグレード及び修正は、認証された状態を維持する上で必要な場合に適用されます。変更の性質によっては、お客様は、PTC が設定する計画済みのメンテナンススケジュールに沿って、当該変更のテスト、調整、及び受入への参加を要請されることがあります。当該変更には、ソリューションの全体的なコンプライアンス及び第三者製品との互換性を維持するために、PTC のソフトウェアをアップグレードすることが含まれる場合があります。

FedRAMP/IL2 向けの標準のオフアリングには、以下の事項が含まれます。

- FedRAMP に関して PTC から提供される認証。PTC は、以下の規制に準拠して FedRAMP 認定を有効な状態に維持します。
 - サイバーセキュリティ成熟度モデル認証 (CMMC)
 - DFARS 252.204-7008：保護対象防衛情報の保護対策に関する統制への適合
 - DFARS 252.204-7012：保護対象防衛情報及びサイバーインシデント報告の保護対策
 - 米国防総省 (DoD) クラウドコンピューティングセキュリティ要求事項ガイド V1 R3
 - FAR 52.204-21：保護対象受託業者情報システムの基本的な保護対策
 - 米国連邦情報セキュリティマネジメント法 (FISMA)
 - 米国連邦リスク及び認証管理プログラム (FedRAMP)
 - NIST SP 800-171：米国連邦政府外のシステムと組織における管理された非格付け情報 (CUI) の保護
 - NIST 800-53 r4：米国連邦政府の情報システム及び機関に関するセキュリティ及びプライバシーの管理

IL4/IL5 向けの標準のオフアリングには、以下の事項が含まれます。

- DoD 向け SaaS のお客様環境について、PTC は、その時点で有効なバージョンの DISA クラウドコンピューティングセキュリティ要求事項ガイド (SRG) に準拠して妥当なクラウドコンピューティングサ

サービスを提供するため、並びに以下の規制に適合するため、有効な米国国防情報システム局 (DISA) 認定の要件に従った妥当な水準を積極的に維持します。

- DFARS 239.76：クラウドコンピューティング
- DODI 8510.01：米国防総省の情報技術に関するリスク管理フレームワーク (RMF)
- 米国防総省クラウドコンピューティングセキュリティ要求事項ガイド V1 R3
- 米国防総省セキュリティ技術実装ガイド (STIG)。サービスの提供において、PTC は以下のアクセス制限を遵守します。
 - 管理された非格付け情報 (CUI) にアクセスするのは、(1) 米国の現行の国家機密事項取扱許可 (少なくとも暫定的な身元調査を受けること)、(2) 照会を伴う国家機関身元確認 (NACI)、又は (3) お客様に提出され、米国政府により承認されている身元調査制度に従った身元調査で申し分のないこと、のいずれかを満たす米国人のみに限定されなければならない。
 - 米国の有効な国家機密事項取扱許可を持つ (少なくとも暫定的な身元調査を受けた) 二重国籍の人物については、管理された非格付け情報 (CUI) へのアクセスを許可され得る。米国の有効な国家機密事項取扱許可を有さない (暫定的な身元調査又はより厳格な調査を受けていない) 二重国籍の人物は、お客様に要請が提出され、要請がお客様によって書面で承認されない限り、CUI へのアクセスを認められない。

オフリングに関する基本事項

米国連邦政府機関及び防衛産業向けオフリングについては、以下の条項で PTC の誓約事項及び管理手順を規定します。

- PTC の SaaS サービス事業部門 (以下「PTC SaaS サービス」) は SaaS CSP であり、FedRAMP 認定では Moderate ベースラインのインパクトレベルとされています。この詳細については、FedRAMP.gov を参照してください。
- PTC SaaS サービスは、DFARS 252.204-7012 及び CMMC で要件とされているすべての NIST 800-171 セキュリティ管理要件を満たしています。
- PTC SaaS サービスは、FedRAMP 認定及び米国防総省認定を取得済みの第三者評価機関 (3PAO) により年次監査を受け、FedRAMP の Moderate ベースライン及びその時点で有効なバージョンの DISA SRG を遵守していることが確認されています。
- PTC SaaS サービスは、サイバーインシデントの報告、悪意のあるソフトウェア、媒体の保全及び保護、フォレンジック分析に必要な追加の情報及び機器へのアクセス、並びにサイバーインシデントの損害評価に関して、DFARS 252.204-7012(c)-(g) の要件を遵守します。
- PTC SaaS サービスは、PTC の FedRAMP 及び DoD クラウドでホスティングされるすべてのデータが、米国、米国の地区、地域、及び遠隔地内に常に維持されることを保証し、したがって、いかなる時点でもデータが米国の管轄区域内に維持されることを保証します。
- 重要機密と分類される DoD CUI に職務上アクセスするすべての PTC 従業員又は正当な権限を持つ第三者は、米国市民であり、かつ、高リスクに関する十分な単一範囲身元調査 (SSBI) 又はその他の身元調査に服します。

- 中程度のリスクと位置付けられるか非重要指定と分類される DoD CUI に職務上アクセスするすべての PTC 従業員又は正当な権限を持つ第三者は、米国市民であり、かつ、米国国家機関法執行及び信用調査 (NACLC) 又は同等の調査に服します。

以下の事項は、お客様の責任となります。

- お客様は、米国の現行の国家機密事項取扱許可又はその他の認可を受けていて正当な権限を持つ人物のみが、必要に応じて本サービスへのアクセス権を付与されることを保証する責任を負います。
- お客様は、本サービスの性質上、これらのシステムに保持されるデータが妥当なものであることを保証する責任を負い、PTC は、お客様の職員又はデータに関して、妥当となるアクセスポリシーを決定する責任を負いません。例えば、制限なく、PTC の本サービスは機密とされる情報又は文書に適しておらず、かつ、そのような情報又は文書がサービスに含まれていないことを保証するのはお客様の責任となります。

許容されるコンフィグレーション

米国連邦政府機関及び防衛産業向けオファリングには、関連するソリューション固有製品に関して定義されている許容されるコンフィグレーションの条項に加え、以下も適用されます。

カテゴリ	機能
PLMに関して許容されないコンフィグレーション及び操作	お客様は、理由を問わず、アプリケーション環境へのサーバーレベルのアクセス権を付与されないものとします。
	FedRAMP 認定を受けた環境に含まれない第三者のアプリケーションとの統合は、許容されません。
	お客様は、保護対象の本番環境にカスタマイゼーション及び統合を適用するために使用できる妥当性確認済みのコードパッケージについて文書化し、PTC に当該のコードを提供する責任を負います。
	標準的な商用製品に対して使用できる以下のアドオンオプションは、米国連邦政府機関及び防衛産業向けアドオンサービスを購入するお客様の場 合、許容されません。
	<ul style="list-style-type: none"> • Remote File Vaults (リモートファイルボールド) (レプリカ) に使用される追加的なPTCのホスティングロケーション • sFTP サーバー又は同様の外部ファイル管理に使用される追加的なサービス • CATIA WGM 及び Autodesk Inventor WGM 用の第三者製ソフトウェア拡張 • レポート生成用の Cognos • ECAD の統合及びパブリッシング • Windchill 用の WinCOM拡張 • CREO/Windchill AR Design Share