



PTC SaaS オファリング向けサポートサービス契約条件

[Get Support](#)

本書の適用範囲

本書は、PTC の Arena および Onshape を除く、PTC の SaaS 製品に適用される条件を規定するものです。技術サポート支援および Arena サポートに関する情報については、<https://www.arenasolutions.com/customers/support/>、Onshape サポートについては、<https://www.onshape.com/> をご覧ください。特定の PTC SaaS 製品について、本規約と異なる詳細は、該当する製品のサービス説明文書に規定されています。

サポート資格

ナレッジ共有リソース、記事など、お客様をサポートするためのセルフヘルプのオプションが多数用意されています。さらに、Community Support (PTC コミュニティからのサポート) は、Community に登録すれば誰でも利用することができます。

サポート依頼可能者	指定されたサポート・ユーザー 通常、PTC の + オファリングのシステム管理者。Onshape と Arena については、すべてのユーザーがサポートにアクセスできます。
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------

アシストサポート

アシストサポート 時間	S0: S1: 24/5 S2 & S3: 9時間 (現地営業時間) 月曜日～金曜日	初期応答時間 (IRT) ¹	S0: 1 時間 S1: 4 営業時間 S2: 8 営業時間 S3: 2 営業日
----------------	--------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------

¹初期応答時間 – PTC は、該当する重大度レベルの目標初期応答時間を満たすために、商業的に合理的な努力を払います。

- 重大度 0: 生産用アプリケーションのダウンや重大な障害により、業務や多くのスタッフに影響が及んでいる。
- 重大度 1: アプリケーションの性能または機能の重大な低下
- 重大度 2: ビジネスに中程度の影響を与えるアプリケーションの問題
- 重大度 3: ビジネスへの影響が限定的な問題または質問

サポート内容

- インシデントサポート - システムの問題を特定し、トラブルシューティングを行う。
- ご要望に応じて、S0 問題のインシデント報告
- アップグレードの際の問題点のサポート
- 必要なバグレポートの確認と作成
- 他の PTC 製品との連携サポート

サポートを最大限に活用するためのガイドをお読みください。

サポートに含まれないもの

- 非本番環境やテスト環境でのサポート
- ベータ版の提供
- カスタマイズまたは統合（ただし、サービス説明書に特定のカスタマイズまたは統合がサポートされていることが明記されている場合を除きます。）
- サードパーティアプリケーション（PTC マーケットプレイスまたはショーケースで利用可能なサードパーティアプリケーションを含みますが、これに限定されません）。
- 開発に関するご質問やご要望
- 製品トレーニング

セキュリティ問題への対応

セキュリティに関する問題は、PTC サポート（このページの上部にあるリンクを参照）に連絡して報告し、対処することができます。PTC のセキュリティ・プログラムに関する詳細は、[PTC Trust Center](#) でご覧いただけます。

アップデート/アップグレード/製品廃止について

PTC は PTC の裁量により、随時、パッチ、アップデート、アップグレード、および新リリースをシステムに適用します。また、PTC は随時、提供する製品を廃止します。PTC は、合理的に実行可能な限り、変更および製品の廃止を事前に通知するよう努めます。変更および製品の廃止の時期に関する情報は、PTC Product Calendar でご確認ください。

サービスリクエスト

各オファリングには、暦年あたり特定の数の指名サービスリクエストがお客様に付与されます。ほとんどの製品では、この数は 12 ですが、他の製品（ThingWorx Navigate など）を補足する製品では、追加のサービスリクエストが提供される場合があります。追加の指名サービスリクエストの権利を購入することができます。

指名サービスリクエストを使用すると、お客様の権利が非推奨となります。以下のサービスリクエストタイプは、指名サービスリクエストに関連する消費指標から特に除外されており、権利を減少させることはありません。

- PTC アプリケーションまたは基礎となるインフラストラクチャに必要なセキュリティパッチを導入すること。
- PTC が提供するソリューションの一部として購入した PTC 提供のコンポーネントのインストール
- ソリューションの消費に関連する、またはインシデントやトリアージ活動のサポートに関する情報要求
- セキュリティで保護された本番環境において、お客様が直接アクセスできないアクションに対するユーザー管理の支援

- お客様が指定されたサービスリクエストの数を超えた場合、PTC はお客様に連絡し、超過料金を受け入れるか、リクエストを撤回する機会を提供します。お客様には、これまでの使用量を把握するための月次報告書を提供します。

サービスリクエストは、お客様からの送信後、2 営業日以内に PTC が確認します。お客様からすべての必要な情報が提供され、リクエストが十分に検討され、要件が定義されると、サービスは "Scheduled "に分類されることとなります。

サービスリクエストのサービスレベル目標とは、PTC がリクエストへの対応を完了させるために努力する目標デリバリー時間を定義したものです。サービスリクエスト（下表に記載のサービスリクエストの種類）のサービスレベル目標を下表に示します。

一般的なサービスリクエストの種類	分類	確認（営業日）	実施に関するサービスレベル目標（営業日）
ビルドの展開	指名	2 日	2 日 (ビルドの展開が 2 回以上失敗した場合、サービスリクエストは完了と見なされます)
環境の更新	指名	2 日	5 日
バックアップリクエスト (手動)	指名	1 日	1 日
環境の復元	指名	2 日	1 日
アップデートリリース	標準	2 日	2 日
使用権が提供されている追加のソフトウェア	標準	2 日	2 日 (当初のインストール作業のみに関する目標です。SSO やその他のソフトウェア間統合など、追加のソフトウェアでインストール後の設定作業が必要になる場合は、関連する購入済み製品の契約条件に従って、追加の作業時間が必要です)
システム情報のリクエスト（緊急度判定）	標準	-	1 日

サービスリクエストにおける例外

お客様からのデータ復旧リクエスト（通常は不慮の削除に起因する、バックアップ済みデータまたはデータベースの復元）は特別なリクエストを要するものであり、サービスリクエストに該当しません。お客様は、このようなデータ復元リクエストに関しては PTC に追加料金を支払う責任を負います。

PTC は、サービスリクエストで要求されている作業の実施権限をお客様が有している環境に対しては、サービスリクエストに対応しません。そのようなサービスリクエストに対応することに PTC が例外的に同意した場合、当該のサービスリクエストは、指名サービスリクエストとしてカウントされます。

サービスリクエストにおける例外の例を下表に示します。

サービスリクエストでの実施対象とならない作業	
データの移行	入念な準備を要する展開作業であり、サービスリクエストとしては認められません
SSO/LDAP の設定	入念な準備を要する展開作業であり、サービスリクエストとしては認められません
CAD およびパブリケーションワークの設定	入念な準備を要する展開作業であり、サービスリクエストとしては認められません