



PTC 클라우드 서비스 약정

이 서비스 약정을 참조하는 견적서나 주문 합의서("견적서")에 명시된 바와 같이, 이 클라우드/SaaS 서비스 약정("서비스 약정")은 PTC가 관리 서비스 및/또는 SaaS 서비스("서비스")를 고객("고객")에게 제공하는 데 기준이 되는 약정을 규정합니다.

1. 본 합의를 구성하는 문서

본 합의서("합의서")는 다음 문서로 구성됩니다.

- a) 견적서
- b) PTC 클라우드 제품 특별 조항("OSP") - <http://www.ptc.com/legal-agreements> 에서 확인할 수 있음
- c) 해당 **별첨 A**(PTC CER 조항, 해당하는 경우) 및 **별첨 B**(SLA)를 포함한 본 서비스 약정
- d) PTC 지원 서비스 약정 문서 - <http://www.ptc.com/legal-agreements> 에서 확인할 수 있음

위 문서 간에 상충되는 부분이 있는 경우, 위 목록의 위에 있는 문서가 목록의 아래에 있는 문서에 우선합니다.

2. 정의

"**정지 시간**"은 서비스를 사용할 수 없는 시간을 의미합니다. 정지 시간은 양해된 정지 시간 또는 양해되지 않은 정지 시간일 수 있습니다.

"**정지 시간 비율**"은 99.5%에서 서비스 가용성 비율을 뺀 값과 같습니다.

"**양해된 정지 시간**"은 아래에 나열된 원인 중 하나로 인한 정지 시간입니다.

- 인터넷 또는 고객 네트워크의 오류로 인한 정지 시간이나 고객이 호스팅하는 제 3 자 소프트웨어로 인해 발생한 정지 시간과 같이 PTC 의 통제 범위를 벗어난 실패.
- 고객을 위해 또는 고객에 의해 개발되어 서비스에서 실행되거나 서비스와 상호 작용하는 애플리케이션, 사용자 정의, 통합 또는 구성에서 야기된 정지 시간.
- PTC 에서 고객에게 사전 공지를 제공하기 위해 계획된 유지보수 또는 정지 시간.
- PTC 가 고객에게 사전 공지를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울이는 긴급 유지보수 또는 정지 시간.
- 고객이 서비스 또는 사용자 액세스를 활성화 또는 비활성화할 수 있는 서비스의 경우 고객이 서비스를 비활성화하여 야기된 정지 시간.
- 불가항력.

"**호스팅된 데이터**"란 데이터 및/또는 호스팅된 소프트웨어를 사용하여 작성하거나, 고객 및 사용자가 호스팅하는 시스템에 전송, 로드, 저장되거나, 달리 호스팅된 소프트웨어를 사용하는 것을 말합니다.

"**호스팅된 소프트웨어**"는 견적서에 명시된 대로 PTC 가 서비스를 제공할 때 상업적으로 사용할 수 있는 표준 PTC 소프트웨어를 의미합니다.

"**호스팅된 시스템**"은 PTC 및/또는 계약자가 고객 및 기타 PTC 고객에게 호스팅된 소프트웨어와 호스팅된 데이터에 대한 원격 액세스를 제공하는 서버 및 컴퓨터 네트워크를 의미합니다.

"**관리 서비스**"는 본 합의서에 명시된 대로 고객이 특정 IT 관리 및 애플리케이션 관리 지원 서비스와 함께 인터넷을 통해 호스팅된 소프트웨어에 액세스할 수 있도록 PTC가 제공하는 호스팅 서비스를 의미합니다. 관리 서비스의 경우 고객은 호스팅된 시스템을 통해 고객에게 제공되는 호스팅된 소프트웨어에 대한 라이선스를 별도의 PTC 고객 합의서 또는 각 당사자 간의 기타 소프트웨어 라이선스 합의서에 따라 구매하거나 이미 구매했으며, 고객은 그러한 호스팅된 소프트웨어에 대한 지원을 (직접 또는 가입 라이선스의 일부로) 구매합니다.

"**제품**"은 제품 특별 조항 문서에 정의된 구매 가능한 서비스를 의미합니다.

"**PTC**"는 해당하는 경우 PTC Inc. 또는 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 의 PTC 계열사 문서 목록에 명시된 해당 PTC 자회사를 의미합니다.

"**PTC 통제 범위**"는 제품 특별 조항에 설명된 서비스를 제공하는 데 필요한 PTC 클라우드 환경의 엣지 라우터 또는 게이트웨이 뒤에 있는 시스템, 서비스, PTC 제공 소프트웨어 및 네트워킹을 의미합니다. 혼선을 피하기 위하여, 인터넷, 고객 제공 네트워킹 또는 고객 제공 시스템은 PTC 의 통제 범위 밖에 있습니다.

"**분기**"는 1 월, 4 월, 7 월, 10 월에 시작하는 달력상의 분기를 의미합니다.

"**리셀러**"는 PTC 가 서비스를 고객에게 재판매하거나 배포할 수 있도록 지명 및 승인한 제 3 자를 의미합니다.

"**서비스**"는 해당하는 경우 관리 서비스 및/또는 SaaS 서비스를 의미합니다.

"**SaaS 서비스**"는 본 합의서에 명시된 대로 고객이 특정 IT 관리 및 애플리케이션 관리 지원 서비스와 함께 인터넷을 통해 호스팅된 소프트웨어에 액세스할 수 있도록 PTC 가 제공하는 SaaS 서비스를 의미합니다. SaaS 서비스에서 고객은 호스팅된 시스템을 통해 고객이 사용할 수 있는 호스팅된 소프트웨어의 라이선스를 구매하지 않으며, 이미 구매하지 않았습니다. PTC 가

고객의 SaaS 서비스 주문을 수락하면 PTC 는 고객에게 서비스 기간 동안 호스팅된 시스템을 통해 고객에게 서비스로 제공되는 호스팅된 소프트웨어에 액세스할 수 있도록 사용자를 승인할 수 있는 비독점적 권한을 고객의 내부 비즈니스 목적을 위해서만, 그리고 오직 본 합의서에 따라서만 부여합니다.

"서비스 수준 계약"("SLA")은 **별첨 B** 에 명시된 서비스 가용성과 관련된 PTC 의 이행 사항을 의미합니다.

"서비스 기간"은 이 서비스 약정의 11 절에 따라 PTC 가 서비스를 수행하기로 약정하는 기간(즉, 최초 계약 기간 및 갱신 시간)을 의미합니다.

"저장소"는 해당 환경에서 고객이 사용하는 디스크 저장소의 양을 의미합니다.

"가상 사용자"는 여러 사용자가 호스팅된 시스템 또는 호스팅된 데이터에 간접적으로 액세스할 수 있는 사람이 아닌 사용자를 위한 계정을 의미합니다.

"제 3 자 애플리케이션"은 고객이 호스팅된 시스템에서 고객을 위해 호스팅하도록 PTC 에 요청하는 PTC 이외의 소프트웨어를 의미합니다.

"양해되지 않은 정지 시간"은 양해된 정지 시간이 아닌 정지 시간입니다.

"사용자"는 고객 또는 하청업체, 공급업체, 비즈니스 파트너 또는 고객의 고객이 직원 또는 컨설턴트 중에서 호스팅된 소프트웨어 및 호스팅된 데이터에 액세스할 수 있도록 고객이 승인한 사람을 의미합니다.

3. 서비스

(a) PTC 는 본 합의서에 설명된 서비스에 대한 액세스 권한을 제공합니다.

(b) PTC 는 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents> 에 있는 PTC 지원 서비스 - 약정 문서에 설명된 서비스에 대한 지원을 제공합니다.

(c) PTC 는 PTC 서비스 수준 및 지원 문서에 따라 프로덕션 시스템에서 호스팅된 데이터의 백업을 수행합니다.

(d) 특정 서비스에는 OSP 에 명시된 특정 권한이 포함되며, 특정 서비스에서는 일반적으로 호스팅된 소프트웨어의 모든 기능이 아닌 특정 기능에만 액세스할 수 있습니다.

(e) 고객은 제 3 자 애플리케이션을 서비스의 일부로 호스팅하도록 PTC 에 요청할 수 있습니다. PTC 가 제 3 자 애플리케이션의 호스팅을 수락하면 고객은 PTC 가 해당 제 3 자 애플리케이션을 호스팅할 수 있도록 라이선스를 제공해야 합니다. 이러한 제 3 자 애플리케이션에는 PTC SLA 가 적용되지 않습니다.

4. **가용성 SLA.** PTC 는 호스팅된 시스템의 가용성을 365 일 24 시간 내내 모니터링합니다. 서비스의 프로덕션 환경의 가용성은 **별첨 B** 에 명시되어 있습니다.

5. 사용 제한

(a) 고객은 견적서에 명시된 대로 고객이 획득한 권한의 범위까지만 서비스에 액세스하고 서비스를 사용할 수 있습니다. 해당되는 경우 승인을 넘어서는 사용은 초과로 처리됩니다.

(b) 시스템 액세스를 위한 자격 증명은 두 명 이상의 개인이 사용할 수 없습니다.

(c) 고객은 호스팅된 시스템에서 서비스의 가상 사용자 역할을 하는 계정을 만들 수 없습니다.

(d) 고객의 계정 증명으로 서비스에 액세스하는 모든 사용자의 서비스 사용에 대한 책임은 고객에게 있습니다.

(e) 서비스는 불법적이거나, 음란하거나, 모욕적이거나 사기적인 내용 또는 활동에 대해 사용할 수 없습니다. 위반에 대한 불만이나 통지가 있을 경우, 사용 및 액세스는 그러한 불만/통지가 해결될 때까지 중지될 수 있습니다.

(f) 고객은 사용자 이외의 제 3 자가 다음을 수행하도록 허가할 수 없습니다. (i) 제 3 자의 교육, 제 3 자에 대한 소프트웨어 구현 또는 컨설팅 서비스 납품, 또는 상업적 시간 공유 또는 서비스 접수처 용도로 서비스나 호스팅된 소프트웨어 사용, 또는 (ii) 서비스나 호스팅된 소프트웨어 전체 또는 일부를 복제, 다운로드 또는 기타 다른 방법으로 재생산.

(g) 서비스 또는 환경이 견적서에서 "개발자", "개발", "sandbox", "데모", "평가판" 또는 유사한 비프로덕션 서비스나 환경으로 식별되는 경우 고객은 그러한 서비스 또는 해당 환경을 비프로덕션 용도로만 사용합니다.

(h) 인터넷 액세스를 안정적으로 유지할 책임은 고객에게 있습니다. PTC 는 고객의 서비스 연결에 대해 책임을 지지 않습니다.

6. 데이터 센터/보안

(a) PTC 는 다음 요구 사항에 따라 승인되지 않은 물리적 액세스와 화재 위험, 전력/온도/습도 및 기타 물리적 힘으로부터 서비스와 호스팅된 소프트웨어의 운영 환경을 보호하기 위해 마련된 산업 표준을 사용합니다.

i. 물리적 액세스가 승인된 인력으로 제한되어 있고 다층적 보안 시스템으로 보호되는 보안 데이터 센터. 그 외 사람은 필요한 경우(예: 하드웨어 구성요소의 유지보수) 감독 하에서만 허가됩니다.

ii. 배터리 백업 시스템 및 디젤 동력 발전기를 포함하여, 지속적인 가용성을 위해 시스템 테스트가 정기적으로 수행되는 예비 전력 인프라에서 공급되는 연속적인 조절식 전력.

iii. 예비 HVAC 온도 조절 및 화재 진압 시스템.

(b) PTC 는 위에 설명된 물리적 액세스 보호 외에도 호스팅된 시스템 및 호스팅된 데이터와 관련하여 다음을 제공합니다.

- i. PTC 는 ISO 27001:2013 프레임워크에 따라 통제를 유지하고, PTC 는 ISO 27001:2013 인증을 받습니다.
 - ii. 프로덕션 호스팅된 시스템의 호스팅된 데이터는 재해 복구 목적으로 안전한 대체 위치에 백업됩니다. 백업은 PTC 지원 서비스 약정에 정의된 조건에 따라 유지됩니다. 대체 저장소/재해 복구 사이트는 기본 프로덕션 사이트와 동등한 정보 보안 보호 기능을 제공합니다. PTC 는 바이러스 백신, 맬웨어 방지 및 침입 탐지 기능이 포함된 HBSS(Host Based Security System)를 제공합니다. PTC 는 호스팅된 시스템의 네트워크, 인프라, 데이터베이스, 운영 체제 및 애플리케이션에 대해 스캔, 패치 적용, 모니터링, 로깅 및 보호를 수행합니다. 바이러스, 웹 또는 유사한 문제가 호스팅된 시스템을 감염시킨 것으로 판단되는 경우, PTC 는 합리적인 수준에서 가능한 한 신속하게 호스팅된 시스템을 복원하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.
 - iii. Vuforia 또는 Onshape 제품에는 본 하위 조항 (b)가 적용되지 않습니다.
- (c) 고객에게는 다음에 대한 책임이 있습니다.
- i. 최대한의 재량을 이용해 관리자에게 권한을 부여할 책임.
 - ii. 사용자가 계정과 암호를 다른 사람과 공유하지 못하도록 할 책임.
 - iii. 모든 사용자 정의 보고서 또는 기타 통합 또는 사용자 정의를 설계, 저작, 검증 및 승인할 책임.
 - iv. 필요한 패치 및 운영 체제 업데이트 적용을 포함하여 시스템에 연결되어 이를 사용하는 시스템, 컴퓨터 및 최종 사용자 기기의 보안을 보장하고 유지할 책임.

(d) 서비스의 범위에는 본 합의서에 기술된 범위를 초과하는 고객 보안 요구 사항이 포함되지 않습니다. 고객은 PTC 의 사전 서면 승인을 받지 않고 호스팅된 시스템에 대하여 침투 테스트를 수행하지 않을 것이며 제 3 자가 이를 수행하도록 관여하거나 승인하지 않는다는 데 동의합니다.

7. 수수료, 청구 및 지급

(a) 약정 수수료. 고객은 견적서에 명시된 약정 수수료(예: 설치 수수료 및 약정 재발생 수수료)를 PTC(직접 또는 리셀러를 통해)에 지급합니다.

(b) 초과 요금. PTC 는 제품 특별 조항 문서에 명시된 대로 고객의 서비스 사용(예: 사용자 유형별 사용자 수, 관리되는 인벤토리 양 또는 고객이 구매한 서비스에 해당하는 기타 수수료 기반)을 월간 기준으로 측정합니다. 최대 사용이 구입한 수량을 초과하는 경우, 고객에게 그러한 초과 사용에 대한 해당 월간 수수료가 부과되며 고객은 이를 지급해야 합니다.

(c) 세금. 수수료에는 판매세, 사용세, 부가가치세 및 기타 소비세가 포함되지 않습니다. 고객은 PTC 및/또는 리셀러에게 그러한 세금 일체를 지급하거나 (PTC 나 리셀러가 지급한 경우) PTC 및/또는 리셀러에게 상환해야 합니다.

(d) 연체 금액. 만기일부부터 계산해 월 1.5%의 이자율 또는 그 이하인 경우 법률에서 허용하는 최고 이자율이 요금에 적용될 때 미지불된 금액입니다. 또한, PTC 는 고객이 본 합의서에 따른

지불 기한을 15 일 이상 넘기는 경우 서비스에 대한 고객의 액세스를 중단할 수 있습니다.

(e) 구매 주문서. 서비스를 주문하는 데 사용되는 품목을 제외하고, 고객이 발행한 구매 주문서 또는 기타 문서의 다른 모든 조건은 본 합의서를 수정하거나 본 합의서의 일부가 되거나 PTC 에 대해 법적 구속력을 발생시키지 않습니다.

8. 면책

(a) PTC 는 자체적인 비용 부담으로 서비스 및/또는 PTC 가 제공한 호스팅된 소프트웨어가 제 3 자 특허, 저작권 또는 상표를 침해한다는 배상 청구에 근거하여 고객에게 제기되는 소송을 방어하며, 선택에 따라 소송을 합의하거나 고객에게 불리하게 내려진 최종 판결에 대해 배상합니다. 이는 다음과 같은 경우에 한합니다. (i) 고객이 그러한 배상 청구에 대해 서면으로 PTC 에 신속하게 통지하고 (ii) 그러한 배상 청구의 방어는 물론, 합의 또는 타협을 위한 모든 협상을 PTC 가 독자적으로 통제하고 동일한 비용을 부담하며 (iii) PTC 가 비용을 부담하여 그러한 배상 청구를 방어, 합의 또는 타협하는 데 고객이 PTC 에 전적으로 협력합니다. 본 7 절에 기술된 배상 청구가 발생하거나 PTC 의 입장에서 그러한 배상 청구가 발생할 수 있다고 간주되는 경우, PTC 는 서비스를 해지하고 서비스의 해당 종료된 부분에 대하여 미사용, 선지급 서비스 수수료에 해당하는 크레딧을 고객에게 부여할 수 있습니다. 본 7 절에서는 지적 재산권의 침해와 관련된 모든 배상 청구에 대해 PTC 의 독자적이고 독점적인 책임과 고객의 독자적인 구제 수단을 기술합니다.

(b) 고객은 PTC 가 제 3 자 애플리케이션에 액세스하거나 이를 호스팅하는 것이 제 3 자 특허, 저작권 또는 상표를 침해한다는 배상 청구에 근거하여 PTC 를 대상으로 제기되는 소송을 자체적인 비용으로 방어하며, 선택에 따라 소송을 합의하거나 PTC 에 불리하게 내려진 최종 판결에 대해 배상합니다. 이는 다음과 같은 경우에 한합니다. (i) PTC 가 그러한 배상 청구에 대해 서면으로 고객에게 신속하게 통지하고 (ii) 그러한 배상 청구의 방어는 물론, 합의 또는 타협을 위한 모든 협상을 고객이 독자적으로 통제하고 동일한 비용을 부담하며 (iii) 고객이 비용을 부담하여 그러한 배상 청구를 방어, 합의 또는 타협하는 데 PTC 가 고객에게 전적으로 협력합니다. 본 8 절에 기술된 배상 청구가 발생하거나 PTC 가 그러한 배상 청구가 발생할 수 있다고 판단하는 경우, PTC 는 해당 제 3 자 애플리케이션과 관련하여 서비스를 해지할 수 있습니다. 본 8 절에서는 제 3 자 애플리케이션에 의한 지적 재산권의 침해와 관련된 모든 배상 청구에 대해 고객의 독자적이고 독점적인 책임과 PTC 의 독자적인 구제 수단을 기술합니다.

9. 소유권/기밀 유지/프라이버시

(a) 호스팅된 소프트웨어 및 서비스, 모든 관련 문서, 복사본, 전기한 사항 또는 문서의 전체 또는 일부에 대한 수정본 및 파생물 그리고 그와 관련된 모든 저작권, 특허, 영업 비밀 및 기타 독점적 권한은 PTC 및/또는 그 사용 허가자의 독점적 재산입니다. 전술한 내용에 제한을 두지 않고, PTC 는 일반적으로 호스팅된 소프트웨어 또는 호스팅된 시스템을 구성하기 위한 PTC 의 방법 및 프로세스에 관한 정보를 고객에게 제공할 의무가 없습니다. 고객은 (i) 호스팅된 소프트웨어를 리버스 엔지니어링하거나 사용 중에 알고리즘을 취득하거나 (ii) 호스팅된 소프트웨어의

과제 작업을 생성하거나 호스팅된 소프트웨어 또는 호스팅된 소프트웨어의 파일 형식의 분해, 디컴파일 또는 리버스 엔지니어링, 또는 소스 코드나 파일 형식에 대한 액세스 권한을 얻으려고 하거나 (iii) 제 3 자에게 호스팅된 소프트웨어, 해당 복제본 또는 그에 대한 라이선스나 기타 권한을 각각 PTC의 사전 서면 동의를 얻지 않고 전체 또는 일부를 임대, 판매, 재라이선스, 대여, 양도, 또는 이전(판매, 교환, 기증, 법 적용 또는 기타)하거나 (iv) 호스팅된 소프트웨어 또는 그 복사본에서 저작권, 영업 비밀, 특허, 상표권, 로고, 재산상 및/또는 기타 법적 고지를 변경, 제거 또는 훼손하거나 (v) 제 3 자에게 고객이 발행한 로그인 또는 암호를 사용하여 서비스에 액세스하도록 권한을 부여하거나 허용하려고 하거나 이를 시도해서는 안 됩니다.

(b) 고객이 수행하는 일체의 통계 및 벤치마킹 등, 서비스 및 해당 서비스의 성능과 관련된 모든 비공개 정보는 PTC의 기밀 정보로 간주되며, 고객은 본 약관에 따른 권리를 행사하는 목적 외의 어떤 목적으로도 이러한 정보를 사용하거나 제 3 자에게 공개하면 안 됩니다.

(c) 의무의 이행과 관련하여 PTC가 수신 또는 수집하는 모든 개인 데이터는 <https://www.ptc.com/en/documents/policies>에서 확인할 수 있는 데이터 처리 약정과 <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>에서 확인할 수 있는 PTC의 개인 정보 보호 정책에 따라 처리됩니다. 고객은 PTC가 전 세계에서 활동하는 글로벌 기업의 일부라는 것과 개인 데이터가 고객의 국가 외부에서 처리될 수 있다는 것을 인정합니다. 그러한 개인 데이터의 모든 이전은 해당되는 데이터 프라이버시 관련 법률에 따라야 합니다. 고객은 PTC에 제공된 개인 데이터가 해당되는 데이터 보호 법률에 따라 획득했다는 것을 인정합니다.

10. 호스팅된 데이터

(a) 고객은 호스팅된 데이터에 다음이 포함되지 않는다는 것에 동의합니다.

- i. 미국 정부가 기밀로 분류하거나 기밀 취급을 받지 않는 통제되는 정보이거나 ITAR 또는 EAR에 의해 통제되거나 달리 국가 안보를 이유로 무단 공개 방지를 요구하기 위해 미국 정부 또는 다른 국가의 정부가 결정한 정보, 문서 또는 기술 데이터(PTC가 서비스 실행 시 관련 규정 요구 사항을 준수하는 데 동의하고 있는 견적서에 명시된 경우 제외).
- ii. 특정 환자/개인을 식별하는 데 사용할 수 있는 의료, 인구통계학, 영상 또는 서술 정보를 포함한 "보호 대상 의료 정보"인 데이터 및/또는 미국의 건강보험법("Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996") 및 해당 법률에 따라 공포된 규정(통칭해서 "HIPAA")이 적용되는 기타 데이터.

(b) PTC는 모든 호스팅된 데이터를 기밀로 취급하고 호스팅된 데이터를 다음 용도로만 사용해야 합니다.

- i) 서비스 제공(고객에게 고객의 서비스 이용에 대하여 보고하는 것 포함).
- ii) 보안 및 지원 목적 및 고객 불만 및 사용 제한을 확인하기 위해 또는 고객에 대한 PTC의 의무를 준수하기 위한 목적으로 고객의 서비스 이용 모니터링.
- iii) 서비스 개선 및 호스팅된 소프트웨어 고객이 사용하는 기능과 해당 고객과 기타 고객이 서비스를 이용을 통해 더

많은 가치를 얻을 수 있는 방법 파악

- iv) 서비스를 제공하기 위해 해당 정보를 알아야 하는 PTC 하청업체(단, 해당 하청업체는 유사한 기밀 유지 의무에 구속됨)와 공유. 명확하게 하기 위하여, 그러한 호스팅된 데이터를 기밀로 유지해야 하는 PTC의 의무는 법에 의해 PTC가 공개해야 하는 정보(단, 필요한 공개 범위 내에 있는 정보에 한함)에는 적용되지 않습니다.

(c) PTC는 호스팅된 데이터에 대한 권리를 주장하지 않습니다.

11. 기간 및 해지

(a) 최초 서비스 기간 및 모든 갱신 조항은 견적서에 명시된 바에 따릅니다. 일방 당사자는 상대 당사자가 본 문서 또는 견적서에 규정된 약정을 위반하고 비위반 당사자로부터 그에 대한 서면 통지를 받은 후 30일 이내에 해당 위반 사항을 해결하지 못하는 경우 서비스를 해지할 수 있습니다.

(b) 7~9월과 11~13월은 서비스의 해지 또는 만료 후에도 효력을 유지합니다.

(c) 서비스가 해지되면 호스팅된 데이터는 제품 특별 조항 문서에 명시된 대로 아카이브되고 내보낼 수 있습니다. 보존 기간 전 또는 보존 기간 동안에 고객은 아카이브된 데이터의 사본을 요청할 수 있습니다.

12. SLA 배상 청구/보증/보증의 부인/책임 제한

(a) 별첨 B에 따른 PTC의 서비스 가용성 의무 사항 위반에 대한 PTC 및 그 사용 허가자의 모든 책임 및 고객의 유일한 구제책은 해당 의무 위반이 발생한 분기의 요금 부분에 대하여 고객에게 크레딧을 발행하는 것이며, 크레딧은 본 합의서에 따라 해당 월에 대한 요금에 정지 시간 비율을 곱한 값과 같습니다. 이러한 크레딧은 당시에 유효한 서비스 기간에 본 합의서에 따른 모든 미결제 또는 향후 요금에 적용됩니다. PTC가 SLA를 충족하지 못한 경우의 서비스 수준 계약에 따른 배상 청구는 보고가 이루어진 후 영업일 기준 10일 이내에 서면 통지를 제출하는 방식으로 진행되어야 합니다. 고객이 이 조항 및 별첨 B에 따라 크레딧을 지급받기 위한 서면 요청을 적시에 수행하지 않으면 고객에게 크레딧이 지급되지 않습니다. 본 12(a)절에 규정된 사항 외에, 고객은 본 합의서에 따른 요금에 대해 어떠한 보유 권한도 가질 수 없습니다.

(b) PTC는 호스팅된 소프트웨어가 이러한 소프트웨어와 함께 제공된 당시의 해당 문서에 따라 실질적으로 기능함을 보장합니다. 이러한 보증에 위반이 발생하는 경우, PTC의 유일한 책임 및 고객의 유일한 구제책은 PTC가 상업적으로 합리적인 조치를 통해 (i) 보증을 준수하도록 호스팅된 소프트웨어를 수정 또는 교체하거나 (ii) 동일한 결과 또는 기능을 도출하는 해결책이나 대안적 접근법을 식별 또는 제공하거나, 또는 PTC가 상기 (i) 또는 (ii)에서 설명하는 대로 해결책을 제공하지 못하는 경우 PTC가 본 합의를 해지할 수 있고 고객이 그러한 보증 위반을 PTC에 알린 날짜 이후의 기간에 대해 고객이 지급한 월간 서비스 요금 또는 기타 반복적 서비스 요금을 환불하는 것입니다.

(c) 본 문서에 명시적으로 기술된 경우를 제외하고, PTC는 만족스러운 품질, 특정 목적에 대한 적합성 및/또는 비침해

및/또는 서비스의 보안에 관한 보증 또는 호스팅된 데이터가 비인가자에 의해 파괴, 손실, 차단, 또는 개조되지 않는다는 보증을 포함해 명시적이든 암묵적이든, 서면 또는 구두상의 모든 보증을 부인합니다. PTC 는 호스팅된 소프트웨어의 운영 또는 기타 사용에서 중단이나 오류가 없을 것이라거나 호스팅된 데이터에 피해 또는 파괴를 야기하지 않을 것이라는 보증을 하지 않습니다. 진술한 내용에 제한을 두지 않고, PTC 는 PTC 에서 제공하거나 고객이 사용할 수 있게 된 호스팅된 소프트웨어를 위한 보안 솔루션, 장치 또는 기능("패치", 수정 사항 및 업데이트 포함)을 고객이 구현했을 경우 예방할 수 있었을 보안 사고 또는 데이터 손실 발생에 대해 책임을 지지 않습니다.

(d) 위 8 절에 해당하는 경우를 제외하고, 보증, 계약, 불법 행위 또는 다른 요인에 근거한 경우를 막론하고 서비스의 생성, 라이선스 부여, 공급, 공급 실패 또는 사용으로 인해 발생하거나 그와 관련하여 또는 본 서비스 약정과 관련하여 발생하는 모든 배상 청구 및 책임에 대한 PTC 및 그 사용 허가자의 최대 총 책임은 해당 배상 청구에 대해 제기된 사건 이전의 12 개월 동안 서비스에 대해 PTC 에 지급된 요금을 초과하지 않습니다. 어떤 경우에도 PTC 와 그 자회사나 계열사, 사용 허가자나 그 이사, 임원, 직원 또는 대리인은, 이익 손실에 대한 피해, 비즈니스 중단, 중단으로 인한 데이터 사용 손실 및 일체의 손실, 인터넷/제 3 자 전기 통신 서비스 또는 제 3 자 보안 기능 또는 시스템의 해지 또는 운영 실패를 포함하되 그에 한정하지 않고, 간접적이거나 특별하거나 부수적인 피해가 발생할 가능성에 대해 PTC 가 통지를 받았더라도 그러한 피해에 대해 책임을 지지 않습니다. 고객은 소송의 원인이 발생한 날로부터 1 년이 경과한 후에는 어떤 이유로든 PTC 및/또는 그 이사, 임원, 직원 또는 대리인에 대해 일체의 소송을 제기하지 않는다는 데 동의합니다. 본 12 절에 규정된 제한 및 제외 사항은 해당 법률에 위배되는 경우 사망 또는 신체적 상해에 관한 배상 청구에는 적용되지 않습니다.

13. 일반

(a) 피드백: 귀하가 PTC 에 아이디어, 제안 사항, 개선 사항, 문서, 제안서 및/또는 호스팅되는 소프트웨어에 관한 기타 피드백(서비스를 사용하는 동안 발생한 문제 및 오류, 서비스 향상 아이디어 등을 포함하나 이에 국한되지 않음)을 제공하기로 선택하는 경우 PTC 는 책임이나 귀하에 대한 보상 또는 어떤 종류의 제한도 없이, 어떤 방식 또는 목적으로든(PTC 제품, 서비스, 광고 및 마케팅 자료에 포함하는 것을 포함하나 이에 국한되지 않음) 자유롭게 해당 자료를 사용합니다.

(b) 준거법 및 관할권. 본 합의서에 의거하여 발생하는 모든 분쟁은 i) 법에 따라 결정 및 해석되고 ii) 여타의 법정 또는 사법

관할권이 아닌 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 의 PTC 계열사 목록에 명시된 법원에서만 소송을 제기할 수 있습니다.

(c) 불가항력. PTC 는 PTC 의 통제를 벗어나는 원인으로 인해 의무 수행이 지연되거나 방해를 받는 범위 안에서 의무를 불이행하지 않습니다.

(d) 수출. 고객은 고객이나 사용자가 미국 상무부의 금지 대상자 명단(Denied Persons List), 법인 명단(Entity List) 또는 미증명 명단(Unverified List), 미국 국무부의 확산 금지 제재 명단(Nonproliferation Sanctions List) 또는 미국 재무부의 특별 지정 대상국 및 차단 대상자 명단 또는 분야별 제재 대상(Sectoral Sanctions Identifications, SSI)(각각 "목록", 통칭해서 "제한 당사자 목록")에 포함되어 있지 않음을 보증하고 진술합니다. 제한 당사자 목록은 다음에서 확인할 수 있습니다. http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp. 고객은 수출 또는 재수출에 대해 미국 상무부나 다른 정부 기관의 필수적인 동의 획득을 포함하되 그에 한정하지 않고, 미국 및 적용되는 다른 국가의 일체의 수출 통제 규정을 먼저 준수하지 않고 서비스를 직접 또는 간접적으로 수출 또는 재수출하지 않으며, 수출 또는 재수출을 하려는 기타 개인 또는 법인에 제공하거나 서비스에 대한 액세스를 제공하지 않습니다.

(e) 마케팅. 고객은 본 합의서의 유효 기간 동안, PTC 가 홍보나 마케팅 자료에서 고객을 PTC 해당 소프트웨어 및 서비스의 고객/최종 사용자로 명기할 권한이 있다는 데 동의합니다.

(f) 통지. 본 합의서에 따른 통지는 서면 방식이어야 하며, PTC 에 보내는 경우 PTC 법무 자문위원에게, 고객에게 보내는 경우 견적서에 명시된 주소로 발송해야 합니다.

(g) 양도, 권리 포기, 수정. 고객은 본 서비스 약정에 따른 고객의 권리 또는 의무를 PTC 의 사전 서면 동의 없이 양도, 이전, 위임할 수 없습니다. 위임, 양도, 이전 또는 재라이선스에 대한 일체의 시도는 무효이며 이 서비스 약정을 위반하는 것입니다.

(h) 전체 합의서, 분리 가능성. 본 합의서는 각 당사자 간의 전체 합의서로 간주되며, 관련 주제에 대한 모든 이전 논의, 대변 및 이해보다 우선하여 적용됩니다. 본 합의서의 일부 항목이나 항목의 적용이 어느 이유에서든 어느 정도로든 유효하지 않거나 실행 불가능한 것으로 여겨지는 경우, 이 합의서의 나머지 항목은 여전히 실행 가능하고 구속력을 지니며 각 당사자의 의도를 합리적으로 구현하기 위해 그러한 것으로 해석되어야 합니다.

별첨 A

PTC CER(독일, 오스트리아, 스위스 특별) 조항

독일, 오스트리아 또는 스위스에 있는 고객을 위해 Parametric Technology GmbH 또는 Parametric Technology (Schweiz) AG 가 제공하는 서비스에는 다음 조항이 적용됩니다. 해당 조항은 독일, 오스트리아 또는 스위스 이외의 국가에 있는 고객에게 제공되는 서비스에는 적용되지 않습니다. 아래 절에 대한 참조는 위 서비스 약정 본문의 해당 절에 대한 참조입니다.

4 절은 다음 조항으로 대체됩니다.

- (a) PTC는 호스팅된 시스템의 가용성을 365 일 24 시간 내내 모니터링합니다. 서비스의 프로덕션 환경의 가용성은 **별첨 B**에 명시되어 있습니다. **별첨 B** - 서비스 수준 계약 및 해당 콘텐츠는 품질 보증(zugesicherte Eigenschaft), 보증(Garantie) 또는 조건에 대한 보증(Beschaffheitsgarantie)으로 간주할 수 없으며 서비스의 일반 설명으로만 간주됩니다.

12(b) 및 (c)절은 다음 조항으로 대체됩니다.

12 (b) 관리 서비스의 일부인 호스팅된 소프트웨어의 보증 조항은 해당 PTC 고객 계약 또는 당사자 간의 다른 라이선스 계약을 참조하십시오. SaaS 서비스의 호스팅된 소프트웨어에 대해서는 다음이 적용됩니다.

- (1) PTC는 계약 사용을 위해 호스팅된 소프트웨어를 적합한 조건으로 제공하고 유지합니다("계약 사용에 대한 적합성"). 계약 사용에 대한 호스팅된 소프트웨어의 적합성 유지는 <http://www.ptc.com/legal-agreements>에서 확인할 수 있는 PTC 지원 서비스 약정 문서에 따른 지원 서비스를 통해 제공되며, 그러한 지원 서비스는 추가 요금 없이 SaaS 서비스의 호스팅된 소프트웨어 구매에 포함됩니다. 합의서에 지정되어 있지 않은 한, SaaS 서비스의 호스팅된 소프트웨어를 유지할 의무에는 특히 하드웨어나 운영 체제의 변경 또는 새로운 파일 형식 등 작동 조건이나 고객 IT 환경의 변경에 대한 조정이 포함되지 않습니다.
- (2) 호스팅된 소프트웨어가 호스팅된 소프트웨어와 함께 제공된 해당 문서에 실질적으로 부합하지 못하여 계약 사용에 대한 호스팅된 소프트웨어의 적합성에 영향을 주는 경우 고객이 그러한 오류를 발견한 후 즉시 PTC에 오류 통지를 전달하고 고객이 PTC의 합당한 요청에 따라 오류에 대한 추가 정보를 제공하면, PTC는 단독 재량으로 (a) 오류가 포함된 호스팅된 소프트웨어를 교체하거나, (b) 오류를 복구할 수 있습니다. 복구(버그 수리 사항, 문제 해결방법 등을 제공하여) 또는 교체가 최종적으로 실패하는 경우(합당한 기간 내에 PTC 측에서 동일한 오류에 대해 최소 2회 이상 시도한 후), 고객은 고객의 선택에 따라 (a) PTC가 오류가 포함된 호스팅된 소프트웨어에 대한 남은 서비스 기간의 선급 서비스 요금을 환불하도록 오류가 포함된 호스팅된 소프트웨어를 해지하거나 (b) 해당 호스팅된 소프트웨어의 서비스 요금에 대한 할인을 적절히 받을 수 있습니다. 교체 또는 수리는 법적 의무의 승인 없이도 수행할 수 있고 호스팅된 소프트웨어와 관련된 보증 소송의 제한 기간을 일시 정지하지 않습니다.

12(c)(1) 고객은 서비스를 사용할 수 없거나 사용이 제한되는 경우 PTC에 즉시 통지할 의무가 있습니다. 고객이 이러한 의무를 준수하지 못하는 경우, PTC는 고객이 PTC에 그러한 통지를 제공하지 못한 기간에 서비스를 사용할 수 없거나 사용이 제한된 것과 관련하여 고객에 대한 책임이 없습니다.

12(c)(2) 서비스의 결함에 대한 PTC의 과실에 관계없이 일체의 책임이 배제됩니다.

12(c)(3) 결함에 대한 시비에 대한 책임의 경우, 그러한 결함에 관해 고객은 단독으로 (c)절에 따른 손해 배상 청구를 제기할 수 있습니다. 기타 또는 추가적인 보증 배상 책임은 제외됩니다. 11 절에 따라 고객에게 부여될 수 있는 권리는 영향을 받지 않습니다.

12(c)(4) 수권 임원이 고객을 대신하여 그리고 법률 고문이 PTC를 대신하여 서명한 합의서에 특별히 규정된 경우를 제외하고, PTC의 직원, 파트너, 판매업자나 대리인 또는 그 리셀러나 판매 대리인은 이 서비스 약정에 포함된 사항과 다르거나 그 범위보다 넓은 일체의 진술, 보증 또는 서약을 할 권한이 없습니다.

12(c)(5) PTC 또는 판매 대리인의 출판물, 특히 인터넷상의 진술을 포함하거나 거래 용도에 해당하는 광고, 도면, 브로셔 또는 기타 문서에 기술된 서비스의 품질(Beschaffenheit)은 해당 품질이 제안서 또는 주문 확인서에 명시적으로 포함된 경우에 한해 서비스의 계약상 품질이 적용되는 것으로 간주됩니다. 보증, 특히 품질에 대한 보증은 다음 범위 내에서만 PTC에 대해 법적 구속력이 있습니다. (i) 제안서 또는 주문 확인서에 포함되어 있고 (ii) 명시적으로 "보증" 또는 "조건에 대한 보증"(Beschaffheitsgarantie)으로 지정되어 있으며 (iii) 해당 보증으로 인해 발생하는 PTC의 의무를 명시적으로 규정합니다.

12(d)절은 다음 조항으로 대체됩니다.

12(d)(1) PTC는 다음의 경우에 한해 법적 근거에 관계없이 피해에 대한 책임을 집니다. (i) PTC가 과실에 의해(즉, 부주의 이상의 과오로 인해) 중대한 계약상 의무(기본적인 의무)를 위반했거나 (ii) 피해가 PTC측의 심각한 태만 또는 계획적인 의도로 인해 발생했거나 (iii) PT가 보증을 약속한 경우.

12(d)(2) PTC의 책임은 다음의 경우에 일반적이고 예측 가능한 피해로 제한됩니다. (i) PTC가 가벼운 태만으로 인해 중대한 계약상 의무(기본적인 의무)를 위반했거나 (ii) 임원이나 간부 직원이 아닌 PTC의 직원 또는 대리인이 심각한 태만으로 인해 다른 의무를 위반했거나 (iii) 보증이 명시적으로 조건에 대한 보증(Beschaffenhheitsgarantie)으로 지정되지 않은 경우에 한해 PTC가 보증을 약속한 경우.

12(d)(3) 12(d)(2) (i) 및 (ii)절의 경우, PTC의 책임은 계약 연도에 따라 다음의 요건에 해당하는 금액으로 제한됩니다. (a) 소송의 원인이 발생하기 12개월 전에 서비스에 대해 고객이 PTC에 지불한 요금 (b) 소송의 원인이 발생하기 전 12개월 내에 고객이 서비스를 구매한 경우, 고객이 서비스를 구매한 날로부터 최초 12개월 안에 서비스에 대해 PTC에 지불해야 하는 요금. 단, (a)와 (b)의 경우 모두 재정적 손실에 대해 250,000 유로(각각 50,000 유로)를 초과하지 않는 최대 금액으로 제한됩니다.

12(d)(4) 12(d)(2)절의 경우, PTC는 호스팅된 데이터의 손실 또는 사용으로 인한 이익 손실, 저축 손실 또는 피해를 포함하되 그에 국한되지 않는 특별하거나 부수적이거나 간접적 피해에 대해 책임을 지지 않습니다.

12(d)(5) 위에 규정된 책임의 제한 적용 가능성에도 불구하고, 호스팅된 데이터의 손실이 발생하는 경우 PTC는 호스팅된 데이터의 복구 비용에 대해서만 책임을 집니다. 전술한 내용에 제한을 두지 않고, PTC는 PTC에서 제공하거나 고객이 사용할 수 있게 된 호스팅된 소프트웨어를 위한 보안 솔루션, 장치 또는 기능(“패치”, 수정 사항 및 업데이트 포함)을 고객이 구현했을 경우 예방할 수 있었을 보안 사고 또는 데이터 손실 발생에 대해 책임을 지지 않습니다.

12(d)(6) 법적 근거와 상관없이 고객이 PTC 및/또는 PTC 계열사에 손해 배상을 청구할 수 있는 기간은 고객이 손해를 인지한 시간으로부터 최대 1년 또는 인지 여부와 상관없이 손해가 발생한 후 최대 2년 안에 만료됩니다.

12(d)(7) 생명, 신체 및 건강의 상해, 결함의 기만적인 은폐 또는 보증 조건(Beschaffenhheitsgarantie) 인수에 관해 독일의 제조물 책임법(Produkthaftungsgesetz)에 의한 PTC의 책임은 변함이 없습니다.

12(d)(8) PTC에 대한 보증 또는 책임 배상 청구의 경우, 특히 부적절한 과실 통지 또는 부적절한 데이터 보안이 발생한 경우 그에 따라 고객의 기여 과실을 고려해야 합니다. 특히 고객이 적절한 수준의 보안 조치를 통해 외부 영향(예: 컴퓨터 바이러스 및 개별 데이터나 전체 데이터를 위험에 빠뜨릴 수 있는 기타 현상)에 대한 예방 조치를 취하지 않은 경우 이는 부적절한 보안에 해당합니다.

12(d)(9) 12(d)(1)~12(d)(9)절은 PTC 및/또는 PTC 계열사의 직원이나 대리인에 대해 고객이 피해 배상 청구를 하는 경우에도 적용됩니다.

별첨 B - 서비스 수준 계약

1) 서비스 가용성. PTC는 양해된 정지 시간을 제외한 프로덕션 환경에서 매월 측정되는 서비스 가용성이 99.5%가 되도록 노력할 것임을 약속합니다.

2) 테스트 및 계산. 서비스 가용성은 여러 위치에서 5분마다 서비스 URL에 액세스하여 측정되며 통과/실패 결과는 서비스 가용성 계산에 사용하기 위해 캡처됩니다. 고객의 서비스 가용성은 매월 다음 공식을 사용하여 계산됩니다.

서비스 가용성 % =	해당 월의 시간(분) - 양해된 정지 시간(분) - 양해되지 않은 정지 시간(분)
	해당 월의 시간(분) - 양해된 정지 시간(분)

3) PTC 확인

- (a) 서비스 가용성을 계산하는 도구, 프로세스, 절차 유지
- (b) 프로덕션 시스템의 서비스 가용성 보고서 제공(Vuforia SaaS 서비스에 적용되지 않음)
- (c) 프로덕션 서비스 가용성의 기록 아카이브

4) 제외 사항. 서비스 가용성 대상은 프로덕션 환경에만 적용되며, 비프로덕션 환경에는 적용되지 않습니다. 이 대상은 본 합의를 준수하는 고객에게 제공되며 다음 고객에게는 적용되지 않습니다.

- (a) 본 합의서에 따른 요금을 PTC에 늦게 지급하는 고객 또는
- (b) 무료로 제공되는 베타, 실험, 평가판 또는 제품(합의서에 명시되어 있지 않은 경우), 또는
- (c) PTC 클라우드에 있거나 연결된 모든 제 3자 애플리케이션.

5) 서비스 가용성에 대한 보고서(Vuforia SaaS 서비스에 적용되지 않음).

PTC는 고객에게 해당 분기의 각 달에 해당하는 PTC 클라우드 서비스의 서비스 가용성을 설명하는 분기별 보고서를 (i) 계약서에 나와 있는 담당자에게 이메일로 보내거나 또는 (ii) 고객이 사용할 수 있는 온라인 포털이 사용 가능하게 되면 그러한 온라인 포털을 통해 제공합니다. 서비스 가용성 보고서는 분기별 보고 기간 종료 후 30일 이내에 제공됩니다.