

PTC クラウドサービス契約条件

本文書に記載のクラウドサービス契約条件（以下「本クラウドサービス契約条件」といいます）は、PTC がお客様に提供するクラウドサービスの契約条件を定めるものであり、PTC または再販業者がお客様（個々のお客様を以下「お客様」といいます）に発行し本クラウドサービス契約条件が言及されている見積書（以下「見積書」といいます）において明細が指定されます。「クラウドサービス」とは、以下および別紙 B に規定するとおり、お客様がインターネット経由でホスティング対象ソフトウェアにアクセスすることを可能にするホスティングサービスとともに、所定の IT 管理サービスおよ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意味します。PTC の「オンデマンド」サービスは「クラウドサービス」のバリエーションの 1 つであり、関連する見積書において明細が指定されます。

本クラウドサービス契約条件には、PTC およびお客様がホスティング対象ソフトウェアに関して締結する関連 PTC ライセンス契約（以下「ライセンス契約」といいます）の契約条件も適用されます。本クラウドサービス契約条件は、ライセンス契約に記載され本クラウドサービス契約条件と矛盾または相反している規定よりも優先されるものとしします。

1. 定義：本クラウドサービス契約条件において言及され、本クラウドサービス契約条件の本文に定義のない用語は、別紙 A に定める意味を有するものとしします。本クラウドサービス契約条件において使用され、かつ本クラウドサービス契約条件に別段の定義のない用語は、ライセンス契約において定める意味をそれぞれ有するものとしします。

2. クラウドサービス

(a) **クラウドサービス**：本クラウドサービス契約条件が順守されることおよび見積書において定める料金が支払われることを条件として、PTC は、サービス期間中、(i) ホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象システム上のホスティング対象データを維持管理し、(ii) ホスティング対象システム上で運用およびホスティング対象システムから運用されているホスティング対象ソフトウェアの実行中インスタンスを、サポートされ適切に設定されているウェブブラウザを使用することでユーザーがインターネットを通じてリモートアクセスおよび操作できる状態にし、ならびに (iii) お客様によるホスティング対象ソフトウェアの利用を通じて、ユーザーによるホスティング対象データへのアクセスおよび保存ならびに追加のホスティング対象データの保存を可能にするものとしします。

(b) **範囲および制限**：クラウドサービスの利用は、ユーザーによる利用のみに限定され、かつ、見積書およびライセンス契約において定める数量、容量、保存量、および/または購入済みライセンスに基づくその他の利用制限に従うことを条件としします。以下の第 10 条(d)に従い、クラウドサービスは、見積書

に記載のホスティング対象ソフトウェアに対しお客様がユーザーをインターネット経由でリモートアクセスさせる権利のみをお客様に付与します。クラウドサービスの利用は、以下の URL に掲載の Acceptable Use Policy に従うことを条件としします。

http://www.ptc.com/support/customer_agreements/index.htm

(c) **可用性およびサポートに関する SLA**：PTC は、クラウドサービスに関し、別紙 B に定める利用可能アップタイムおよびサポート対応時間を維持するために商業上合理的な努力を払います。別紙 B は、「別紙 B-1：クラウドサービスおよびお客様の責任（SLM、PLM、および Thingworx 製品）」および「別紙 B-2：クラウドサービスおよびお客様の責任（Axeda 製品）」の 2 点の添付文書で構成されます。適用される別紙は、クラウドサービスの関連するホスティング対象ソフトウェアの種類によって決定されるものとしします。

3. 料金、請求および支払い：お客様は、見積書において定められる料金を PTC（直接または再販業者を通じて）または PTC 被指名者に支払うものとしします。お客様が PTC または PTC 被指名者に直接支払うクラウドサービス料金については、見積書において別段に定めのない限り、すべての料金が請求書発行日の 30 歴日後に支払い期日に達します。料金には、売上税、使用税、付加価値税、またはその他の物品税は含まれません。お客様は、本クラウドサービス契約条件に基づくかかるすべての税または本クラウドサービス契約条件に従い支払われるべき料金に関し（ただし、

PTC の粗利益または純利益に基づく税を除く)、PTC または再販業者の支払い遅滞による場合を除き、かかる税のあらゆる利息とともに、適宜、PTC および/ または再販業者に支払うか (PTC または再販業者が支払った場合は) 精算するものとします。支払い期日の時点で支払われていない金額については、支払い期日を起点として、1 か月あたり 1.5% の利息、または法律により許容される最高利率がこれに満たない場合は法律により許容される最高利率の利息が課されるものとします。再販業者を通じて発行される注文ごとに、お客様は、再販業者とお客様の間で成される合意に従い、注文されたクラウドサービスに適用される料金を再販業者に支払う義務を負うものとします。

4. ユーザー

(a) ユーザー : 所定のクラウドサービスに関し、お客様は、お客様のユーザーの氏名を PTC に提供するように要求される場合があるものとします。サービス期間中、(ユーザーとしての権限を有するとお客様が指定した) 所定のユーザーは、お客様の代理として、個人をユーザーとして登録または登録解除するように PTC に要求できるものとします。お客様は、お客様のすべてのユーザーが本クラウドサービス契約条件および **Acceptable Use Policy** を順守することに関し責任を負います。

(b) ユーザーの制限事項および要件 : お客様は、ユーザーがホスティング対象システムに初めてアクセスする際、かかるユーザーが (A) 本クラウドサービス契約条件に記載の条件に沿った所定の制限事項を含め、所定の利用条件のオンラインでの閲覧およびこれへの同意、ならびに (B) ユーザーの識別および確認を目的としてホスティング対象システムのみにより利用される当該ユーザーの所定の個人情報の提供につき、要求される場合があることを了解します。お客様は、(1) ユーザーとしての資格を失った、(2) クラウドサービスに以後アクセスさせることをお客様が希望しない、または (3) お客様を本クラウドサービス契約条件に違反せしめるもしくは何らかの形で認定パスワードを不適切に取り扱うとお客様が認識または合理的に信じる個人に関し、認定パスワードを速やかに利用停止とすることに同意します。PTC は、ユーザーがお客様を本クラウドサービス契約条件に違反せしめるまたは何らかの形で認定パスワードを不適切に取り扱うと合理的に信じる場合、PTC の自由裁量により、当該ユーザーによる認定パスワードの利用を、本クラウドサービス契約条件および **Acceptable User Policy** または法律に基づき提供されるその他の権利または救済と併せ、無期限で停止できるものとします。

5. 所有権および機密保持 : ホスティング対象ソフトウェアおよびクラウドサービスの所有権、あらゆる関連文書、前記または文書の複製、修正および二次的著作物 (一部または全部を問わない)、ならびに関連するすべての著作権、特許、営業秘密およびその他の所有権は、現在および将来にわたり、PTC および/ または PTC ライセンサーの独占的財産です。PTC は、本クラウドサービス契約条件においてお客様に対し明示的に付与されていない権利をすべて留保します。黙示の権利は存在しません。お客様は、本クラウドサービス契約条件またはホスティング対象ソフトウェアのライセンス契約において許可されている場合を除き、ホスティング対象ソフトウェアもしくは関連する文書 (または前記の修正もしくは二次的著作物) または PTC の製品、サービス、もしくは事業に関連するその他の機密情報および/ または非公開情報を、他のいかなる当事者にも使用、開示、または提供してはならないものとします。

6. 除外

(a) PTC は、ホスティング対象データの品質または完全性に関して責任を一切負わないものとします。

(b) お客様は、インターネット経由でのホスティング対象システムへのお客様による接続の確立、維持、および運用に関し (インターネット接続の速度はホスティング対象ソフトウェアの応答性に多大な影響を及ぼすことがあります)、すべてのコンピュータハードウェアおよびソフトウェア、適切に設定されたウェブブラウザ、モデム、ならびにアクセス回線を含め、お客様自身の費用負担により単独で責任を負うものとします。

(c) 別紙 B において別段に定めのない限り、クラウドサービスは、ホスティング対象ソフトウェアのその時点での最新リリースおよび 1 つ前のリリースについてのみ提供されます。クラウドサービスには、導入、統合、独自コード開発、トレーニング、またはコンサルティングのサービスは含まれません。かかるすべてのサービスは、クラウドサービスの対象範囲外であると見なされます。

(d) サービス期間中、お客様によるホスティング対象ソフトウェアの利用はクラウドサービスを通じてのみ行われるものとし、お客様は、クラウドサービスを經由する場合を除き、他のコンピュータシステム上で当該ライセンスを行使する権限を付与されないものとします。

7. ホスティング対象データ

(a) PTCは、セキュリティ侵害の防止を企図した商業上合理的な手順を履行するか、かかる商業上合理的な手順を履行せしめるものとします。完全無欠のセキュリティを維持することは不可能であり、PTCはこの点に関し一切の表明または保証を行いません。

したがって、お客様は、ホスティング対象データに (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、米国政府または外国政府により分類、ITAR規制、またはその他の形で取り決められている情報または文書もしくは技術データ、ならびに／または (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、視覚情報もしくは記述情報を含め、保護の対象となる健康情報」であるデータならびに／または米国の「医療保険の相互運用性と説明責任に関する1996年の法律」およ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が含まれないことに同意します。本クラウドサービス契約条件においてPTCの義務であることが明示的に規定されている場合を除き、お客様は、権限のない人物によるホスティング対象データの不当な破壊、損失、傍受、または改変に起因するあらゆる損害もしくは損失に関し、単独で責任を負います。

(b) PTCは、すべてのホスティング対象データを機密として取り扱うものとし、かつ、ホスティング対象データを以下の目的にのみ利用するものとします。

(i) クラウドサービスを提供する（お客様によるクラウド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) PTCのサービスの改善、新規サービスの開発、サービスの全般的利用に関する傾向の表示、ならびに統計分析および事業評価を目的として、集約および／または匿名化された情報を利用する、(iii) セキュリティ上および技術サポート上の目的、お客様のコンプライアンスおよび利用制限を検証する目的、ならびに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、お客様によるクラウドサービスの利用を監視する、(iv) 本クラウドサービス契約条件を履行する、ならびに (v) クラウドサービス提供のために当該情報を知る必要のあるPTC下請業者と共有する（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、当該のホスティング対象データを機密として維持するPTCの義務は、(1) PTCが別の情報源から入手したもしくはホスティング対象データを参照することなく独自に作成した、または (2) 法律によりPTCが開示を要求された情報（ただし、要求された当該開示範囲に限り開示します）には適用されないものとします。

(c) お客様は、ホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象システムにお客様の入力する情報が、PTC、PTC子会社、およびPTC協力会社によるデータ処理を目的として、欧州経済領域の外部に転送される場合があることを了解します。PTC Inc.は、欧州連合（EU）またはスイスの居住者から提供される個人データの受領および処理に関して、米国と欧州連合の間で合意されているセーフハーバーフレームワークおよび米国とスイスの間で合意されているセーフハーバーフレームワークの認定を受けています。したがって、PTC Inc.は、米国商務省が欧州委員会およびスイス連邦データ保護情報委員会との間で個別に合意しているセーフハーバー原則（以下「セーフハーバー原則」といいます）を順守します。お客様は、個人情報を送信することにより、かかる情報が本小項目に定めるとおり利用されることに同意し、かつ、ホスティング対象システムへと個人（お客様の従業員を含む）のデータを提供する前に、各自のデータを利用／転送される当該の個人からお客様が明示的に同意を得ていることをPTCに対し表明します。個人情報第三者のものである場合、お客様は、適用されるデータ保護法を順守して当該の情報を入手したこと、ならびにかかる情報に関して必要な許可および同意をすべて取得したことを保証します。

8. インターネットの利用：お客様は、インターネットおよびインターネット上での通信が完全に安全とはならない場合があること、ならびにインターネットへの接続がコンピュータシステム、ネットワーク、およびコンピュータシステムに保存されるすべてのデータへの不正アクセスの機会をもたらすことを了解し、これに同意します。インターネットを通じて転送されるデータまたはデータの転送経路となる装置に保存されるデータは、機密が維持される状態とならない場合があり、PTCは、かかるデータのプライバシー、セキュリティ、真正性、または破損のないこともしくは破壊のないことに関し、何ら表明または保証しません。インターネットの利用に伴う危険は、お客様が負担します。

9. 開発者向けまたは非本稼働環境向けのサービス：クラウドサービスまたはクラウドサービス環境が、見積書において「開発者」、「開発」、「サンドボックス」、「デモ」、「評価」、またはこれらに類似する非本稼働環境向けのサービスもしくは環境であると明記されている場合、かかるクラウドサービスまたは当該の環境は、お客様により、本稼働ではない用途にのみ利用されるものとします。

10. 契約期間および契約解除

(a) クラウドサービスの当初の契約期間は、見積書において指定されるものとします。当初の契約期間の終了後、クラウドサービスは、見積書において契約更新条件が別段に指定されていない限り、見積書において定められる自動更新条件に従って契約が自動更新されるものとします。

(b) いずれの当事者も、本クラウドサービス契約条件もしくは見積書または **Acceptable Use Policy** 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点として 30 日以内に当該の違反を是正しない場合、クラウドサービスを契約解除できるものとします。ただし、支払い義務のある金額を支払わない場合の治癒期間は 10 日間とします。

(c) 他の救済手段を制限されることなく、PTC は、お客様および／またはお客様のユーザーが本クラウドサービス契約条件に違反した場合またはお客様の行為が PTC、PTC 下請業者、もしくは他のホスティング対象システム登録者に法的責任を生じせしめる可能性がある場合、ただちに、警告を発行または一時的もしくは無期限にクラウドサービスを利用停止にできるものとします。クラウドサービスの利用停止によりサービス期間が延長されることはないものとし、PTC は、お客様が本クラウドサービス契約条件または **Acceptable Use Policy** に違反した状態のままである場合、前掲の第 10 条(b)に従って本クラウドサービス契約条件を契約解除することを後ほど選択できるものとします。

(d) お客様は、3 か月前に書面をもって通知することにより、クラウドサービスおよび本クラウドサービス契約条件を契約解除できるものとします。かかる契約解除以後、お客様は、違約金を支払うことなく自身でホスティング対象ソフトウェアをホスティングできるものとします。

(e) クラウドサービスが契約解除された時点または契約更新されることなく満期終了となった時点で、以後、お客様はクラウドサービスを利用してはならないものとし、本クラウドサービス契約条件に基づいて提供されたおよびお客様が所有または管理している、文書およびその他の PTC 機密情報の原本およびすべての複製を PTC にただちに引き渡すか破壊するものとし、PTC の求めに応じて、前記が実施された旨の公証人署名付き証明書を PTC に提供するものとします。契約解除または契約満了は、契約解除または契約満了の前に生じた権利には影響しないものとします。第 3 条、第 5 条、第 10 条(e)、第 11 条(B)、第 11 条(C)、および

第 12 条は、クラウドサービスの契約解除後または契約満了後も有効に存続するものとします。

11. 保証／保証の免責／責任制限

(A) PTC は、業界の標準的慣行に従い、クラウドサービスをその実質において良好かつ手際よく実行することを保証します。

(B) 本クラウドサービス契約条件において明記されている場合を除き、PTC は、明示または黙示のどちらであるか、書面または口頭のどちらによるものかを問わず、品質が申し分のないこと、特定の目的に適合すること、および／または権利侵害のないことを含むあらゆる保証、および／またはお客様が特定の投資利益を達成するとの保証もしくは法令または業務遂行の過程もしくは商号の利用において生じる保証、ならびに／またはクラウドサービスもしくはクラウドサービスのホスティング対象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、傍受、または改変されないとの保証を免責されます（かつお客様はこれらを放棄します）。PTC は、ホスティング対象ソフトウェアの運用またはその他の利用が、中断されないこともしくはエラーのないことまたはホスティング対象データに損害もしくは混乱を生じせしめないことを保証しません。

(C) クラウドサービスの作成、使用許諾、供給、供給不履行、または利用に起因して生じるもしくは関連する、またはその他の形で本クラウドサービス契約条件に関連する PTC の最大限の法的責任は、保証、契約、不法行為、また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 か月間にクラウドサービスについて 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 子会社もしくは PTC 協力会社またはそれらの役員、職員、従業員もしくは代理人は、特別損害、付随的損害、または間接的損害（利益の喪失、事業の中断、データの利用機会の喪失、およびインターネット、第三者による電気通信サービス、または第三者によるセキュリティ機能もしくはシステムの中断、終了、また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、訴訟また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 および／または PTC の役員、職員、従業員も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または訴えを提起しないことに同意します。お客様は、本クラウド

サービス契約条件に基づく請求金および料金が、ある程度、本クラウドサービス契約条件において定める保証の免責規定および責任制限規定に依拠するものであること、ならびに、かかる条項に関しお客様による合意のなかった場合、本クラウドサービス契約条件に基づき PTC がお客様に請求する金額が著しく高額となっていたであろうことを認めます。本第 11 条において定める責任制限および責任排除は、準拠法に反するものとなる場合、死亡または人身被害に関する申し立てには適用されないものとします。

12. 総則

(a) 不可抗力：天災、お客様による行為、PTC による支配の及ばない第三者による行為、政府機関による行為、戦争、暴動、サボタージュ、武力衝突、通商禁止、火災、洪水、ストライキもしくはその他の労働争議、輸送の中断もしくは遅延、電気通信または第三者によるサービスの利用不能または中断もしくは遅延、ウィルス攻撃もしくはハッカー、第三者ソフトウェア（電子商取引ソフトウェア、ペイメントゲートウェイ、チャット、統計情報、または無償スクリプトを含め、これらに限定されません）の障害、またはクラウドサービスの提供に利用される素材、補給品、もしくは電力またはクラウドサービスの提供に必要な機材を獲得できないことを含め、これらに限定されることなく、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また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。

(b) 輸出：お客様は、お客様またはユーザーのいずれも、米国商務省の取引禁止者リスト、エンティティ

リスト、もしくは未検証エンドユーザーリスト、米国商務省の核拡散防止制裁対象者リスト、または米国財務省の特別指定国家／規制対象者リストもしくは分野別制裁指定（SSI）リスト（以下、個別に「リスト」、総称して「制限対象リスト」といいます）に記載されていないことを保証および表明します。制限対象リストは http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp でご覧いただけます。お客様は、必要な輸出承認または再輸出承認を米国商務省またはその他の政府機関から取得することを含めこれに限定されることなく、すべての米国および該当する外国の輸出規制を順守しない場合、クラウドサービスを直接または間接的に輸出もしくは再輸出、輸出または再輸出のために他の人物または法人に提供、またはクラウドサービスへのアクセスを提供してはならないものとします。お客様は、お客様が本条を順守しない結果として PTC が負う可能性のある損害、損失、法的責任、または費用（弁護士費用を含む）に関し、PTC に補償を約束し損害を与えないものとします。

(c) 購入注文書：クラウドサービスに関連してお客様が発行する購入注文書は、お客様による内部管理および支払い円滑化にのみ用いられるものとします。いかなる場合も、受領通知書の写しに PTC が署名した場合であっても、（本クラウドサービス契約条件に明示的に組み込まれる条項を除き）かかる購入注文書に記載の条件が、本クラウドサービス契約条件を修正することもしくは本クラウドサービス契約条件の一部となること、または PTC を拘束することはないものとします。

別紙 A 定義

「認定パスワード」とは、1名のユーザーにのみ利用される一意のユーザー名およびパスワードを意味します。

「指定技術サポート担当者」とは、ホスティング対象ソフトウェアの主題に熟練した専門技術者であり、かつお客様が書面をもってPTCに明示した技術的事項の連絡窓口を意味します。

「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。

- (i) クラウドサービス契約条件の第12条(a)において定める不可抗力事由。
- (ii) PTCによる過失または意図的不法行為に起因するものでなく、PTCによる支配の及ばないデータ転送障害。
- (iii) お客様向けにまたはお客様により開発され、ホスティング対象ソフトウェア上で実行されるかホスティング対象ソフトウェアと対話するアプリケーションが原因となったダウンタイム。
- (iv) お客様により利用されホスティング対象システムではない第三者ソフトウェア、および/またはお客様によりもしくはお客様向けに開発された第三者ソフトウェア統合機能が原因となったダウンタイム。
- (v) インターネットの障害また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。
- (vi) お客様に対し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運用休止。メンテナンスに伴う運用休止には、ソフトウェアアップデートのインストール、サービスパックの適用、ならびに定期的なサーバおよびアプリケーションの設定変更が含まれ、これらに限定されません。PTCは、お客様に対し実施の48時間前に通知するよう、およびこれらの実施を緊急のアップデートおよびメンテナンスに限定するよう努めます。

「ホスティング対象データ」とは、お客様およびユーザーにより、またはその他の形でのホスティング対象ソフトウェアの利用を通じて、ホスティング対象ソフトウェアまたはホスティング対象システムに転送、ロード、または保存されるデータを意味します。

「ホスティング対象ソフトウェア」とは、ライセンス契約の条件に基づいてお客様に使用許諾され、見積書記載の明細に従って PTC がクラウドサービスを提供する対象となる、市販の標準 PTC ソフトウェアおよびあらゆる新規リリースを意味します。

「ホスティング対象システム」とは、PTC および/または PTC 契約業者がお客様およびその他の PTC 顧客に対してホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象データへのリモートアクセスを提供する上で、処理の実行場所となるサーバおよびコンピュータネットワークを意味します。

「新規リリース」とは、PTC が自由裁量によりホスティング対象ソフトウェアへの適用を選択する、ホスティング対象ソフトウェアのアップデートおよび/または新規リリースを意味します。新規リリースの利用権限はクラウドサービスに含まれません。ホスティング対象ソフトウェアの新規リリースは、PTC サポートサービスプランを通じてのみご利用いただけます。

「PTC」とは、適宜、PTC Inc.またはお客様に請求書を発行する現地 PTC 子会社を意味します。お客様に対し請求書を発行している PTC 子会社が、Parametric Technology GmbH 又は Parametric Technology (Schweiz) AG であり、かつお客様がドイツ、オーストリア、又はスイスに所在する場合、PTC により提供されるクラウドサービスは、別紙 C に示す特定条件が適用されます。

「再販業者」とは、PTC により指名され、クラウドサービスをお客様に対し再販する権限を付与されている第三者を意味します。

「サービス期間」とは、PTCがクラウドサービス契約条件の第10条に従ってクラウドサービスを履行することを確約する期間（つまり、当初の契約期間およびあらゆる契約更新期間）を意味します。

「ユーザー」とは、お客様の従業員もしくはコンサルタント、またはお客様の下請業者、供給業者、業務提携先、もしくはお客様の顧客の従業員またはコンサルタントであり、PTCの競合事業者ではなく、PTCの競合事業者には雇用されておらず、お客様によりホスティング対象ソフトウェアおよびホスティング対象データへのアクセス権限を付与され、かつライセンス契約に基づくホスティング対象ソフトウェアの正規ユーザーである個人を意味します。

「回避策」とは、お客様によるホスティング対象ソフトウェアの利用に多大な影響を及ぼすことなくホスティング対象環境の問題を回避するために、採用されるかお客様が提供する手順変更を意味します。回避策は、その性質上、一時的なものである場合および永続的なものである場合があります。

別紙 B-1

クラウドサービスおよびお客様の責任 (SLM、PLM、および Thingworx 製品)

クラウドサービスは、PTC により管理されるホスティング対象システムを通じて、見積書記載のホスティング対象ソフトウェアへのアクセス手段をお客様に提供するものです。PTC は、お客様の当初の確約サービス期間全体にわたり、クラウドサービスの機能および水準を下記のとおり維持するよう商業上合理的な努力を払うものとします。クラウドサービスは、PTC が書面をもって少なくとも 4 か月前にその旨通知することにより、契約更新期間に関連して変更が加えられます。

(1) 総則

PTCは、ホスティング対象ソフトウェアの複製をホスティング対象システム上に維持するものとし、ホスティング対象システム上で運用およびホスティング対象システムから運用されている当該ソフトウェアの実行中インスタンスに対し、サポートされ適切に設定されているウェブブラウザを利用してユーザーがインターネット経由でリモートアクセスおよび操作することを可能にします。PTCは、ユーザーがホスティング対象データにアクセスしてこれを修正することを可能にし、お客様によるクラウドサービスの利用を通じて追加されるホスティング対象データを保存します。すべてのクラウドサービスは英語で提供されません。

(2) クラウドサービスの設備

PTCは、不正な物理アクセスならびに火災、電力、温度、湿度、およびその他の物理的影響に関する脅威からクラウドサービスおよびホスティング対象ソフトウェアの運用環境を保護することを企図した、業界における合理的な施策を以下の手段により講じます。

- 正当な権限のある人員のみが物理アクセスし、複数レベルのセキュリティシステムによって保護される安全なデータセンター。その他の人物は、必要な場合に監督下でのみ入場を許可されます（ハードウェアコンポーネントのメンテナンスなど）。
- バッテリーバックアップシステムおよびディーゼル発電機を含めて冗長化された電源インフラストラクチャにより、継続的に供給され、継続的可用性に関して定期的にシステムテストが実施される電力調整済みの電力。
- 冗長化されたHVAC環境制御および火気抑制システム。

(3) 可用性に関するSLAおよび監視

PTC は、本稼働環境に関して、免責されるダウンタイムを含まず、月ごとの測定で 99.5%以上のクラウドサービス可用性を達成するよう商業上合理的な努力を払うものとします。PTC は、ホスティング対象システムの可用性を週 7 日 24 時間にわたり監視するものとします。

(4) ホスティング対象データに関する付加的セキュリティ対策

上記の物理アクセス保護に加え、以下の対策を講じます。

- PTCは、ISO 27002フレームワークに合致する統制を維持します。
- ホスティング対象データは、アクセス認証が要求される安全なディレクトリ内に維持されます。
- PTC は、ホスティング対象データの日次、週次、および月次バックアップを実行します。ホスティング対象データはオフサイトで保存されます。日次バックアップは 30 日間保持されます。月次バックアップは少なくとも 3 か月間保持されます。
- PTCは、ホスティング対象システム上でウイルス対策ソフトウェアを維持運用します。ウイルス、ワーム、または類似する問題エンティティがホスティング対象システムに感染したことが特定された場合、PTCは、合理的に可能な限り早急にホスティング対象システムを復旧するよう、商業上合理的な努力を払います。
- 以下の「サーバ構成」もご覧ください。

データのセキュリティを強化するため、お客様は以下の責任を負います。

- 管理者特権の付与においては、最大限に慎重を期する。
- お客様のユーザーが各自の認定パスワードを共有しないよう確実を期する。
- すべてのカスタムレポートを設計、作成、検証、および承認する。

クラウドサービスの範囲には、本クラウドサービス契約条件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。

(5) サーバ構成

PTCは、見積書指定のクラウドサービスの範囲に関して、本稼働用の運用環境を提供する上で十分となるサーバ容量を提供します。本稼働環境は、データの可用性および復元性の確保を支援するため、冗長ディスク構成の内部において構成されます。オペレーティングシステムは、本稼働用途および本稼働以外の用途向けに選択されたハードウェアに適合したものとします。業界標準のセキュリティパッチ、サービスパック、およびウイルス対策ソフトウェアが初期導入時にインストールされ、毎月または該当する場合必要に応じてアップデートされます。

(6) ネットワーク構成

着信および発信のトラフィックは、ファイアウォール、スイッチ、ルータ、およびバースト可能な帯域幅を利用するロードバランサを通じて監視されます。

(7) クラウドサービスのサポート

- クラウドサービスのサポート時間帯：PTCのクラウドサービス技術担当者は、重大度0の問題については週7日24時間にわたり電話でのサポートおよびトラブルシューティングに対応し、重大度0以外の問題については、祝日およびその他のPTC振替休日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後5時（お客様の指定技術サポート担当者勤務地の現地時間）まで対応します。Eメールによるご質問およびケース登録は週7日24時間受け付けとなります。
- 指定従業員：SLM製品およびThingworx製品については、お客様の指定技術サポート担当者2名のみを、クラウドサービスに関連してPTCサポートラインを通じPTCに連絡する権限を有する人員とします。スケジュールに沿った運用休止についてPTCが通知した際、かかる指定技術サポート担当者は、お客様のユーザー全員に対し、かかる通知を速やかかつ適時に伝達するものとします。
- クラウドサービスのサポートプロセス：サポートプロセスは、お客様が支援を必要としケースを登録する問題について、お客様がPTCのクラウドサービス技術担当者に対し通知した時点で開始されます。お客様は、問題が適切かつ効率的に評価および解決されるよう確実を期するため、お客様の名称、ケース番号、および問題の詳細な説明をこれらに限定されることなく提供します。PTCは、本別紙B-1において以下に記述する定義済み重大度レベルに基づき、ケースの開始時に問題に対して重大度レベルを割り当てるものとします。目標初期対応時間は以下において定めます。PTCは、お客様のケースに指名人員を割り当てるかどうかに関し、人員の利用可能性および経験を根拠として自由裁量により決定するものとします。サービスの継続性および専門的職務の遂行上妥当な要求対応を保証するため、PTCは、クラウドサービス技術担当者が特定の問題を解決するために割り当てられた後、かかる担当者を配置転換しないよう合理的な努力を払うものものとします。
- 優先順位設定およびエスカレーション：PTCは、個々の重大な問題に関し、回避策、オブジェクトコードパッチ、またはPTCが問題にどのように対処するかに関する具体的な行動計画、および問題解決の推定所要時間を提供することにより、解決に向けて商業上合理的な努力を払うものものとします。

- 新規リリース：クラウドサービスのサポートは、お客様のホスティング対象ソフトウェアの基盤となるライセンスが、PTCサポート対象の最新のものである場合のみ適用されるものとします。以下に定める除外項目を条件として、クラウドサービスには、ホスティング対象ソフトウェアの新規リリースのインストールが含まれます。シングルテナントのクラウドサービス環境の場合、PTCは、お客様のオペレーション上の不都合を合理的に最小化するため、新規リリースのインストールについてお客様と協議します。通例、PTCは、ホスティング対象ソフトウェアをメジャー新規リリースの初回顧客出荷（FCS）バージョンへとアップグレードすることはありません。お客様が独自に開発、作成したアプリケーション、または第三者のアプリケーションを、本稼働への移行前にテスト環境においてテストおよび検証する作業はお客様の責任となります。この作業には、当該アプリケーションを新規リリースでサポートされるよう必要に応じて修正することが含まれます。
- メンテナンスに伴う運用休止の延期：メンテナンスに伴う運用休止についてPTCが通知した後24時間以内に、お客様は、お客様の事業運営上斟酌すべき必要性を事由として、かかるメンテナンスに伴う運用休止を延期するよう書面をもってPTCに要求できるものとします。ただし、セキュリティ上の問題を事由としてまたは計画外の運用休止の可能性を回避する上で、当該の運用休止が必須である場合、PTCは運用休止の延期を要求されないものとします。PTCがお客様の要求に同意する場合、かかる延期が10営業日を超えることはないものとします。
- 除外：クラウドサービスのサポートには、以下のいずれも含まれません。
 - お客様の事業所におけるサポート。
 - 統合機能、カスタマイズおよび／もしくは修正の設計、コード開発、破損時補償、またはテスト。
 - ホスティング対象ソフトウェアのサポート（ライセンス契約に基づいて対応）。
 - クラウドサービスに含まれる第三者ソフトウェア。
 - お客様が開発および／または所有するアプリケーション。
 - お客様がホスティング対象ソフトウェアの設定に重大な変更を加えたことに起因するイシュー。
 - お客様の過失または過誤に起因するエラー。
 - コンサルティングまたはトレーニングのサービス。
 - ホスティング対象ソフトウェアを利用する上で必要となる場合のあるお客様のハードウェアを、回避策、修正、またはホスティング対象ソフトウェアの新規リリースを事由として変更または交換する責務。
- 重大度および目標解決時間：ケースの重大度レベルおよびこれに応じた推定解決時間については、以下のとおり定めます。

重大度レベル	初期対応	目標解決時間*
重大度0のホスティングの問題 (重大度0の問題については、EメールによるPTCへの連絡不可)	15分	2時間
重大度1のホスティングの問題 (重大度1の問題については、EメールによるPTCへの連絡不可)	2時間	4時間
重大度2のホスティングの問題	4時間	24時間
重大度3のホスティングの問題	2営業日	5営業日

* 目標解決時間はPTCによる初期対応を起点として計測され、ホスティングの問題のみに関して、お客様が本稼働可能な状態へと復帰するまでの目標解決時間を表しており、PTCはその達成に向けて誠実に努力します。目標解決時間は、前掲の「除外」記載の問題には適用されません。

- 重大度の定義：本クラウドサービス契約条件においては、以下のとおり定めます。
 - 「重大度0」とは、ホスティング対象システムにおいて相当程度のダウンタイムが発生するホスティング対象システムの問題を意味します。通例、お客様の指定技術サポート担当者に週7日24時間にわたりご対応いただく必要があります。PTCは、当該の問題が解決されるか重大度が低減されるまで、週7日24時間にわたって問題解決にあたります。適用可能な回避策は存在しません。
 - 「重大度1」とは、ホスティング対象ソフトウェアの重要な機能が失われるか限られた数のユーザーがクラウドサービス経由でホスティング対象ソフトウェアにアクセスできない、ホスティング対象システムの問題を意味します。
 - 「重大度2」とは、クラウドサービスの運用および／または効率に影響が波及するものの、お客様は引き続きホスティング対象ソフトウェアを利用することができるホスティング対象システムの問題を意味します。通例、適用可能な回避策が存在します。
 - 「重大度3」とは、お客様によるホスティング対象ソフトウェアの利用に影響を及ぼさない、クラウドサービスまたはホスティング対象システムに関する技術上の質問事項を意味します。
- お客様が負う責任
 - お客様は、お客様から報告される問題の解決およびホスティングにおける問題の確認に向けたPTCの作業に関して、PTCを支援するものとします。
 - お客様は、ホスティングの問題をPTCに報告する前に、PTCが提供しているオンライン上のすべての情報およびリソースを活用してユーザーの抱える問題を解決するよう、商業上合理的な努力を払うものとします。
 - お客様は、ホスティング対象システムまたはホスティング対象ソフトウェアに関連するホスティングの技術上の問題についてはお客様に連絡する旨、お客様のユーザーに明示する通達または文書

を、お客様のユーザーに配布するよう確実に期するものとします。PTCは、お客様の指定技術サポート担当者以外のユーザーに対し、支援、情報、または文書を直接提供する義務を負いません。

- 状況に応じて、PTCは、適時の解決に影響を及ぼすお客様のシステム環境に関し、詳細な情報の提供を要請できるものとします。この場合、およびその他の統合／ゲートウェイ関連の問題が存在する場合、PTCは、お客様のIT担当者に対し、問題解決の支援に必要となる情報をご提供いただくよう関与を要請できるものとします。お客様は、PTCが当該の担当者に適時にご連絡できるようにするものとします。
- お客様は、インターネットへの接続を含め、お客様のIT機器およびインタフェースの正常な運用を適切に維持する責任を負います。お客様のインタフェースに関するコンサルティング、導入、統合、およびサポート、またはホスティング対象ソフトウェアのリビジョンもしくはホスティング対象ソフトウェアの新規リリースを利用する上でお客様が必要とする可能性のあるトレーニングサービスは、クラウドサービスの範囲に含まれません。
- 接続性の問題を記録する前に、お客様はGoogle（<http://www.google.com>）やYahoo（<http://www.yahoo.com>）など他の一般的なインターネットサイトに到達できることを確認するものとします。
- お客様は、お客様のワークステーションおよ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るお客様のすべてのホストシステムに関して、ウィルスからの保護に責任を負います。
- お客様は、技術サポートのページ（https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp_from_time-to-time）においてPTCにより随時発表される要件に適合したインターネットブラウザを使用しなければならぬものとします。
- お客様は、お客様の社内インターネットファイアウォールに関して、利用されるすべての必須ポートを許可するよう設定する責任を負います。

別紙 B-2
クラウドサービスおよびお客様の責任
(Axeda 製品)

クラウドサービスは、PTCにより管理されるホスティング対象システムを通じて、見積書記載のホスティング対象ソフトウェアへのアクセス手段をお客様に提供するものです。PTCは、お客様の当初の確約サービス期間全体にわたり、クラウドサービスの機能および水準を下記のとおり維持するよう商業上合理的な努力を払うものとします。クラウドサービスは、PTCが書面をもって少なくとも4か月前にその旨通知することにより、契約更新期間に関連して変更が加えられます。

(1) 総則

PTCは、ホスティング対象ソフトウェアの複製をホスティング対象システム上に維持するものとし、ホスティング対象システム上で運用およびホスティング対象システムから運用されている当該ソフトウェアの実行中インスタンスに対し、サポートされ適切に設定されているウェブブラウザを利用してユーザーがインターネット経由でリモートアクセスおよび操作することを可能にします。すべてのクラウドサービスは英語で提供されます。

(2) クラウドサービスの設備

PTCは、不正な物理アクセスならびに火災、電力、温度、湿度、およびその他の物理的影響に関する脅威からクラウドサービスおよびホスティング対象ソフトウェアの運用環境を保護することを企図した、業界における合理的な施策を以下の手段により講じます。

- 正当な権限のある人員のみが物理アクセスし、複数レベルのセキュリティシステムによって保護される安全なデータセンター。
- バッテリーバックアップシステムおよびディーゼル発電機を含めて冗長化された電源インフラストラクチャによって継続的に供給される、電力調整済みの電力。
- 冗長化されたHVAC環境制御および火気抑制システム。

(3) 可用性に関するSLAおよび監視

PTCは、本稼働環境に関して、免責されるダウンタイムを含まず、月ごとの測定で99.9%以上のクラウドサービス可用性を達成するよう商業上合理的な努力を払うものとします。PTCは、ホスティング対象システムの可用性を週7日24時間にわたり監視するものとします。

(4) ホスティング対象データに関する付加的セキュリティ対策

上記の物理アクセス保護に加え、以下の対策を講じます。

- PTCは、ISO-27001に合致すべく自身によるサービスデリバリーを監査します。
- PTCは、ホスティング対象データの日次バックアップを実行します。ホスティング対象データはオフサイトで保存されます。バックアップは30日間保持されます。
- 以下の「サーバ構成」もご覧ください。

データのセキュリティを強化するため、お客様は以下の責任を負います。

- 管理者特権の付与においては、最大限に慎重を期する。
- お客様のユーザーが各自の認定パスワードを共有しないよう確実を期する。
- すべてのカスタムレポートを設計、作成、検証、および承認する。

クラウドサービスの範囲には、本クラウドサービス契約条件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。

(5) サーバ構成

PTCは、見積書指定のクラウドサービスの範囲に関して、本稼働用の運用環境を提供する上で十分となるサーバ容量を提供します。本稼働環境は、データの可用性および復元性の確保を支援するため、冗長ディスク構成の内部において構成されます。オペレーティングシステムは、本稼働用途およびテスト用途向けに選択されたハードウェアに適合したものとします。

(6) ネットワーク構成

着信および発信のトラフィックは、ファイアウォール、スイッチ、ルータ、およびバースト可能な帯域幅を利用するロードバランサを通じて監視されます。

(7) クラウドサービスのサポート：本項は、お客様のホスティング対象ソフトウェアの基盤となるライセンスが、PTCサポート対象の最新のものである場合のみ適用されるものとします。

- クラウドサービスのサポート時間帯：PTCのサポート担当者は、重大度0の問題については週7日24時間にわたり電話でのクラウドサービスのサポートおよびトラブルシューティングに対応し、重大度0以外の問題については、祝日およびその他のPTC振替休日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後8時（東部標準時）まで対応します。Eメールによるご質問およびケース登録は週7日24時間受け付けとなります。
- 指定従業員：お客様の指定技術サポート担当者最大2名のみを、クラウドサービスに関連してPTCサポートラインを通じPTCに連絡する権限を有する人員とします。スケジュールに沿った運用休止についてPTCが通知した際、かかる指定技術サポート担当者は、お客様のユーザー全員に対し、かかる通知を速やかかつ適時に伝達するものとします。
- クラウドサービスのサポートプロセス：サポートプロセスは、お客様が支援を必要としケースを登録する問題について、お客様がPTCの技術サポート担当者に対し通知した時点で開始されます。お客様は、問題が適切かつ効率的に評価および解決されるよう確実を期するため、お客様の名称、ケース番号、および問題の詳細な説明をこれらに限定されることなく提供します。PTCは、本別紙B-2において以下に記述する定義済み重大度レベルに基づき、ケースの開始時に問題に対して重大度レベルを割り当てるものとします。目標解決時間は以下において定めます。PTCは、お客様のケースに指名人員を割り当てるかどうかに関し、人員の利用可能性および経験を根拠として自由裁量により決定するものとします。サービスの継続性および専門的職務の遂行上妥当な要求対応を保証するため、PTCは、技術サポート担当者が特定の問題を解決するために割り当てられた後、かかる担当者を配置転換しないよう合理的な努力を払うものとします。
- 優先順位設定およびエスカレーション：PTCは、個々の重大な問題に関し、回避策、オブジェクトコードパッチ、またはPTCが問題にどのように対処するかに関する具体的な行動計画、および問題解決の推定所要時間を提供することにより、解決に向けて商業上合理的な努力を払うものとします。
- 通知：お客様には、PTCによってリリースされホスティング対象システムにインストールされるすべてのメジャーリリース、マイナーリリース、メンテナンスリリース、およびホットフィックスに関し、プロビジョニングの日時が事前に通知されます。お客様は、本稼働システムのすべての計画外運用休止について、当該の運用休止が発生した後、合理的に可能な限り速やかに通知されます。
- 新規リリース：クラウドサービスのサポートは、お客様のホスティング対象ソフトウェアの基盤となるライセンスが、PTCサポート対象の最新のものである場合のみ適用されるものとします。以下に定める除外項目を条件として、クラウドサービスには、ホスティング対象ソフトウェアの新規リリースのインストールが含まれます。シングルテナントのクラウドサービス環境の場合、PTCは、お客様のオペレーション上の不都合を合理的に最小化するため、新規リリースのインストールについてお客様と協議します。通例、PTCは、ホスティング対象ソフトウェアをメジャー新規リリースの初回顧客出荷（FCS）バージョンへとアップグレードすることはありません。お客様が独自に開発、作成したアプリケーション、または第三者のアプリケーションを、本稼働への移行前にテスト環境においてテストおよび検証する作業はお客様の責任となります。この作業には、当該アプリケーションを新規リリースでサポートされるよう必要に応じて修正することが含まれます。

- メンテナンスに伴う運用休止の延期：メンテナンスに伴う運用休止についてPTCが通知した後24時間以内に、お客様は、お客様の事業運営上斟酌すべき必要性を事由として、かかるメンテナンスに伴う運用休止を延期するよう書面をもってPTCに要求できるものとします。ただし、セキュリティ上の問題を事由としてまたは計画外の運用休止の可能性を回避する上で、当該の運用休止が必須である場合、PTCは運用休止の延期を要求されないものとします。PTCがお客様の要求に同意する場合、かかる延期が10営業日を超えることはありません。
- 除外：クラウドサービスのサポートには、以下のいずれも含まれません。
 - お客様の事業所におけるサポート。
 - 統合機能、カスタマイズおよび／もしくは修正の設計、コード開発、破損時補償、またはテスト。
 - ホスティング対象ソフトウェアのサポート（ライセンス契約に基づいて対応）。
 - 第三者のホスティング対象システムソフトウェア。PTCは、PTCの供給するPTCホスティング対象システムソフトウェアとともに利用される第三者製品についてはサポートを提供しますが、第三者製品自体についてはサポートを提供しません。第三者の製品には、オペレーティングシステム、データベース、ならびにウェブサーバおよびアプリケーションサーバを含みますが、これらに限定されません。
 - お客様が開発および／または所有するアプリケーション。
 - お客様がホスティング対象ソフトウェアの設定に重大な変更を加えたことに起因する問題。
 - お客様の過失または過誤に起因するエラー。
 - コンサルティングまたはトレーニングのサービス。
- 重大度、初期対応および目標：ケースの重大度レベルおよびこれに応じた推定初期対応時間については、以下のとおり定めます。

重大度レベル	重大度の定義	目標初期対応時間
重大度0のホスティングの問題 (重大度0の問題については、EメールによるPTCへの連絡不可)	Axeda製品環境および文書化されているすべての主要機能をお客様が利用できない状態となるホスティング対象システムの問題。	2時間
重大度1のホスティングの問題 (重大度1の問題については、EメールによるPTCへの連絡不可)	お客様はAxeda製品環境を利用できるが、文書化されている重要または主要な機能が正常に動作しない状態となるホスティング対象システムの問題。	4営業時間
重大度2のホスティングの問題	Axeda製品環境は利用できるが、1つ以上のコンポーネントで軽微な機能低下が発生するホスティング対象システムの問題。Axeda非本稼働環境（サンドボックスなど）が利用不能またはパフォーマンスが低下した状態。	1営業日
重大度3のホスティングの問題	Axeda本稼働環境または非本稼働環境（サンドボックスなど）でAxedaの利用に関して軽微な問題または問題が発生するホスティング対象システムの問題。この重大度レベルには、情報提供の要請も含まれます。	2営業日

- お客様が負う責任

- お客様は、お客様から報告されるホスティングにおける問題の確認及び解決に向けたPTCの努力に関して、PTCを支援するものとします。
- お客様は、ホスティングの問題をPTCに報告する前に、PTCから提供されているオンライン上のすべての情報およびリソースを活用してユーザーの抱える問題を解決するよう、商業上合理的な努力を払うものとします。
- お客様は、ホスティング対象システムまたはホスティング対象ソフトウェアに関連するホスティングの技術上の問題についてはお客様に連絡する旨、お客様のユーザーに明示する通達または文書を、お客様のユーザーに配布するよう確実を期するものとします。PTCは、お客様の指定技術サポート担当者以外のユーザーに対し、支援、情報、または文書を直接提供する義務を負いません。
- 状況に応じて、PTCは、適時の解決に影響を及ぼすお客様のシステム環境に関し、詳細な情報の提供を要請できるものとします。この場合、およびその他の統合/ゲートウェイ関連の問題が存在する場合、PTCは、お客様のIT担当者に対し、問題解決の支援に必要な情報をご提供いただくよう関与を要請できるものとします。お客様は、PTCが当該の担当者に適時にご連絡できるようにするものとします。
- お客様は、インターネットへの接続を含め、お客様のIT機器およびインタフェースの正常な運用を適切に維持する責任を負います。お客様のインタフェースに関するコンサルティング、導入、統合、およびサポート、またはホスティング対象ソフトウェアのリビジョンもしくはホスティング対象ソフトウェアの新規リリースを利用する上でお客様が必要とする可能性のあるトレーニングサービスは、クラウドサービスのサポート範囲に含まれません。
- 接続性の問題を記録する前に、お客様はGoogle (<http://www.google.com>) やYahoo (<http://www.yahoo.com>) など他の一般的なインターネットサイトに到達できることを確認するものとします。
- お客様は、お客様のワークステーションおよ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るお客様のすべてのホストシステムに関して、ウィルスからの保護に責任を負います。
- お客様は、技術サポートのページ (<https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp>) においてPTCにより随時発表される要件に適合したインターネットブラウザを使用しなければならないものとします。
- お客様は、お客様の社内インターネットファイアウォールに関して、利用されるすべての必須ポートを許可するよう設定する責任を負います。

別紙 C

ドイツ、オーストリア、又はスイスに適用される特定条件

Parametric Technology GmbH または Parametric Technology (Schweiz) AG により、ドイツ、オーストリア、またはスイス国内のお客様に提供されるクラウドサービスについては、以下の規定が適用されるものとします。以下の規定は、ドイツ、オーストリア、またはスイス以外に拠点を置くお客様に提供されるクラウドサービスには適用されないものとします。以下において条文に言及している場合、本クラウドサービス契約条件の本体に含まれている該当する条文への言及です。

- 第 1 条(c)は、以下の規定に置き換えるものとします。

可用性およびサポートの SLA : PTC は、別紙 B に定める通り、クラウドサービスに関し、商業上合理的な努力を払ってアップタイム可用性およびサポート対応時間を維持します。別紙 B は、2 つの別紙によって構成されており、別紙 B-1 は、PTC の PLM, SLM、及び ThingWorx 製品のためであり、別紙 B-2 は、PTC の Axeda 製品のためです。適用される別紙は、クラウドサービスに関連するホスティング対象ソフトウェアの種類によって決まります。別紙 B-1 及び別紙 B-2 において定められる想定アップタイム可用性およびサポート対応時間は、保証される品質 (zugewiesene Eigenschaften)、保証 (Garantie)、または状態に関する保証 (Beschaffheitsgarantie) と見なされるべきものではなく、クラウドサービスの下で提供されるサポートの説明としてのみ了解されるものとします。

- 第 11 条(B)は、以下の規定に置き換えるものとします。

11 (B) (1) : お客様は、クラウドサービスが可用性の喪失または可用性の限定に至った場合、PTC にただちに通知する義務を負います。お客様が本義務を遵守しない場合、PTC は、お客様が PTC に対し当該通知を提供しなかった期間に関して、お客様に対し、可用性の喪失または可用性の限定に関する責任を負わないものとします。

11 (B) (2) : クラウドサービスの不具合に関して、PTC の過失とは無関係に生じ得る責任は排除されるものとします。

11 (B) (3) : 不具合に関して本案の責任が生じた場合、かかる不具合に関して、お客様は、第(C)条に従った損害賠償請求のみ行う権利を有するものとします。その他のまたは追加の補償請求は、排除されるものとします。第 10 条(b)に従ってお客様が有する可能性のある権利は、影響を受けないものとします。

11 (B) (4) : PTC または PTC 販売代理店もしくは PTC 販売取次店のいかなる従業員、パートナー、ディストリビュータ、または代理人も、正当な権限を有する代表者であるお客様の役員および PTC の代表者である PTC の法律顧問または財務担当取締役により署名された契約に明確に定めのある場合を除き、本クラウドサービス契約条件に記載の表明、保証、または誓約を超えるまたはこれらと異なる表明、保証、または誓約を行う権限を有さないものとします。

11 (B) (5) : インターネットにおける、または商習慣に該当するプレゼンテーションを含め、PTC 刊行物または PTC 営業担当者が、特に広告、図面、パンフレット、またはその他のドキュメントにおいて述べるクラウドサービスの品質 (Beschaffenheit) は、かかる品質が提案書または受注確認書に明示的に記載されている場合、クラウドサービスの契約上の品質のみが適用されるものと見なします。保証、特に品質に関する保証は、以下の範囲に限り PTC を拘束するものとします : (i) 提案書または注文確認書に記載されている、(ii) 「保証」または「状態に関する保証 (Beschaffheitsgarantie)」として明記されている、および (iii) かかる保証の結果として PTC が負う義務を明示的に規定している。

- 第 11 条(C)は、以下の規定に置き換えるものとします。

11 (C) (1) : PTC は、法的根拠にかかわらず、以下の場合に限り損害に責任を負います : (i) PTC が契約上の重大な義務 (基本的な義務) に不当に (少なくとも過失として) 違反した、または (ii) PTC 側の重大な過失または故意により損害が生じた、または (iii) PTC が保証を引き受けた。

11 (C) (2) : PTC の責任は、以下の場合、一般的な予期し得る損害に限定されます : (i) PTC が契約上の重大な義務 (基本的な義務) に軽微な過失により違反した、または (ii) PTC の役員または重役ではない、PTC の従業員または代理人が重大な過失によりその他の義務に違反した、または (iii) PTC が保証を引き受けた (ただし、かかる保証が状態に関する保証 (Beschaffheitsgarantie) として明記されていない場合) 。

11 (C) (3) : 第 11 条(C) (2) (i) および (ii) に該当する場合、PTC の責任は、契約年ごとに、以下の料金に等しい額を上限とします : (a) 訴えの事由が生じる前の直近 12 カ月間にクラウドサービスに関してお客様が PTC に支払った額、または

(b) お客様がクラウドサービスを購入し、訴えの事由が生じてからの経過期間が 12 カ月に満たない場合、お客様によるクラウドサービスの購入から最初の 12 カ月間にクラウドサービスに関してお客様が PTC に対し支払うべき額。ただし、(a)および(b)のいずれの場合も、金銭的損失に対し、上限額は 25 万ユーロ（1 件あたり 5 万ユーロ）を超えないものとします。

11 (C) (4) : 第 11 条(C) (2)に該当する場合、PTC は、利益の損失、貯蓄の損失、またはホスティング対象データの損失もしくは使用の結果として生じる損害を含め、これらに限定されることなく、特別損害、間接損害、または派生的損害に関し、責任を負わないものとします。

11 (C) (5) : 上記において定める責任の制限の適用可能性にかかわらず、ホスティング対象データが失われた場合、PTC は、当該ホスティング対象データの修復のコストに関してのみ責任を負うものとします。

11 (C) (6) : PTC および/または PTC 関連会社に対するお客様の損害賠償請求は、法的根拠にかかわらず、お客様が損害を承知した時点から遅くとも 1 年後、または、その旨承知しているかどうかにかかわらず、損害を生じせしめる事由の発生から遅くとも 2 年後に失効するものとします。

11 (C) (7) : 生命、身体、および健康の被害、不具合の不正な隠蔽、または状態に関する保証 (Beschaffenheitsgarantie) の引き受けに関し、ドイツ製造物責任法 (Produkthaftungsgesetz) に準じて生じる PTC の責任は、影響を受けません。

11 (C) (8) : お客様は、PTC がクラウドサービスを履行することによって影響を受ける可能性のあるお客様のデータおよびプログラムを対象として、最新かつ全体的なバックアップファイルを作成および維持する責任を負います。

11 (C) (9) : PTC に対し保証または責任に関する申し立てが生じた場合、お客様の寄与不履行、特に、不十分な障害通知または不十分なデータ保護が存在する場合は、しかるべく考慮されなければならないものとします。特にクライアントが、妥当かつ最先端のセキュリティ保護手段を通じて、コンピュータウィルスおよびその他の事象をはじめとする外部からの影響に対して予防的措置を講じておらず、個々のデータまたはデータストック全体が危険にさらされる恐れが存在する場合、または、お客様が自身でデータの定期バックアップを実行していない場合、不十分なデータ保護が成立します。

11 (C) (10) : 第 11 条(C) (1)から第 11 条(C) (9)は、PTC および/または PTC 関連会社の従業員または代理人に対し、お客様による損害賠償請求が生じた場合も適用されるものとします。

- 第 12 条(c)は、以下の規定に置き換えるものとします。

発注書 : お客様がクラウドサービスに関連して発行する発注書は、お客様による内部管理のみを目的として、支払いを円滑化するために用いられるものとします。いかなる場合も、かかる発注書に記載の条項 (本クラウドサービス契約条件に明示的に組み込まれる個別条項を除きます) は、本クラウドサービス契約条件を修正することもしくは本クラウドサービス契約条件の一部となること、または PTC を拘束することはないものとします。