



PTC Customer Success Services Terms & Conditions 諸条件

PTC's Customer Success Services offerings assist Customers in leveraging their investment in PTC products by providing access to expertise, resources and tools throughout the Customer's lifecycle.

PTC の Customer Success Service オフリングは、お客様のライフサイクル全般にわたり専門知識、リソース、およびツールへのアクセスを提供することによって、お客様による PTC 製品への投資の活用を支援します。

A. Success Points

Success Points are a flexible way of consuming Success Services. Customer can manage and redeem Success Points through PTC's Customer Success Management (CSM) team. The CSM works with the Customer to facilitate Customer's adoption of PTC software and solutions, including reviewing available usage metrics, sharing of best practice advice and guidance related to Customer's adoption of PTC software and solutions, and helping to escalate technical issues as necessary.

Success Points can be redeemed for services described in the Success Services Catalog found here: <https://www.ptc.com/en/success-services> PTC reserves the right to add, change or remove Success Services from its Catalog at any time without notice to the Customer.

PTC will acknowledge receipt of the Customer's initial request to use their Success Points within 48 business hours, and PTC will confirm delivery dates within 10 business days. PTC requires a minimum of three weeks advance notice to fulfill actual delivery of any Success Service request. In some cases, it may be necessary to extend the actual delivery date beyond three weeks. Success Points used for onsite Success Services do not include travel or living expenses associated with the visit(s) to Customer's site, for which either Customer shall reimburse PTC through the use of additional Success Points or the Customer will be billed based on actual cost. PTC's Quote for Success Services will detail the number of Success Points. Additional points may be purchased.

If Customer is purchasing Success Services for a term that is not in increments of 12 months, the number of Success Points will be prorated for any partial years.

Unused Success Points will expire at the end of the committed term in which they are purchased (i.e., they will not roll-over into any renewal period). Unused Success Points will not be refunded and cannot be transferred to another contract. However, within a committed multi-year term, Customer may roll-over unused Success Points from one Subscription year to another Subscription year, or accelerate Success Points from one year to a prior year. Set forth below are examples of how this might work, in each case based on Customer purchasing 100 Success Points per year for a committed term of three years (total of 300 Success Points):

- Customer may use 50 Success Points in Subscription year 1, and then roll-over the remaining 50 Success Points from Subscription year 1 for use at any time during years 2 or 3. In this example, Customer would then have 250 Success Points available for use over the remaining 2-year committed term.
- Customer may use all 300 available Success Points during the first Subscription year. In that case, Customer would have no Success Points available for use during the remaining 2-year committed term.
- Customer may choose to roll-over 50 unused Success Points from Subscription year 1, and use 175 Success Points in Subscription year 2, with 75 Success Points remaining for use in Subscription year 3.
- Customer may use 50 points in each of Subscription year 1, 2 and 3, with the result that 150 Success Points would be forfeited at the end of Subscription year 3.

Customers are responsible for the evaluation and implementation of CSM's guidance and recommendations. For clarity, the CSM team does not deliver implementation services (such as configuration or code).



Availability: Access to Success Services and a CSM is limited to local business hours 9:00am to 6:00pm Monday through Friday where the resource is located and are not available during local holidays and weekends.

Languages: English, German, French, Chinese and Japanese. Some Success Services will be available in English only.

Success Points の使用により、Success Services を有効活用することができます。お客様は PTC の Customer Success Management チーム (CSM)を通じて、Success Points を使用し、管理します。CSM チームは、PTC の製品及びソリューションがお客様環境に定着するように支援します。同支援には、稼働可能状況を示す数値の確認のほか、お客様に関係するベストプラクティスのアドバイス及びガイダンスの共有や、必要に応じた技術問題のエスカレーションも含まれます。

Success Points を使用できる Success Services はこちら (<https://www.ptc.com/en/success-services>) をご覧ください。なお、PTC は、お客様に事前に通知することなく、Success Services に追記し、変更を加え、また、製品カタログから同サービスを削除する権利を留保しています。

PTC は、お客様が初めて Success Points を使用される際のリクエスト受付の旨をその受領時から 48 時間以内にお客様に通知し、また、実施日を 10 営業日以内に確認します。なお、Success Service のリクエストを受けてから実施まで最低でも 3 週間を要する点をご了承下さい。場合によっては、実施日が 3 週間以上先になる可能性もあります。オンサイトでの Success Service で使用される Success Points には、お客様の所在地を訪問することに関連するあらゆる交通費又は滞在費が含まれませんので、同交通費又は滞在費は、お客様から PTC に対し、追加の Success Points を使用した際に返済されるか、または、PTC がお客様に対し適宜請求するものとします。PTC の Success Services の見積書/製品スケジュールに、Success Point の数が記載されます。Success Point の追加購入も可能です。

お客様が 12 か月単位でない期間の Success Service を購入する場合、Success Points 数は期間に応じて按分されます。

未使用 Success Points は購入時に指定された期間を過ぎると無効となります（更新期間への繰り越しもありません）。未使用 Success Points は、返金および他契約への振替対象にもなりません。但し、複数年契約においては、未使用 Success Points をサブスクリプション期間中に繰り越す、または、繰り上げ使用することも可能です。

以下は、ある顧客が毎年 100 Success Points を 3 年間にわたり購入した例です（計 300 Success Points）。

- 50 Success Points をサブスクリプション 1 年目に使用し、その年の残り 50 Success Points を 2 年目、または 3 年目に繰り越して使用する場合、残り 2 年の契約期間で使用できるのは、250 Success Points
- 300 Success Points を全てサブスクリプション 1 年目に使用する場合、残り 2 年の契約期間で使用できるのは、ゼロ
- サブスクリプション 1 年目未使用 50 Success Points を繰り越し、2 年目に 175 Success Points を使用した場合、3 年目に使用できるのは、75 Success Points
- サブスクリプション 1 年目から毎年 50 ポイント消化すると、3 年目終了時に 150 Success Points が失効

お客様は Customer Success Management のガイダンス及び推奨事項の評価及び実装に関する責任を負います。Customer Success Management チームは、コンフィグレーション又はコード等の実装サービスは提供しません。

稼働日：Success Services 及び CSM の提供時間は平日の現地時間午前 9 時から午後 6 時までです。但し、祝祭日及び週末は除きます。

対象言語：英語、ドイツ語、フランス語、日本語、中国語（北京）。サービスによっては英語のみ。

General Terms 一般条項



1. The PTC entity specified at <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> (“PTC”) will provide the Success Services on a subscription basis to Customer. However, PTC may subcontract or delegate the performance of the services, in whole or in part, to a third party.
1. <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> に列挙された PTC 法人（以下「PTC」）は、お客様に対し、サブスクリプションライセンスを基準として Success Services を提供します。ただし、PTC は、遂行するサービスの全部または一部を第三者に委託することができるものとします。
2. PTC may modify the Success Services from time to time, provided that any decrease in the level of service will not take effect until the next renewal date. If Customer objects to the changes, the Customer may terminate the Success Services at any time prior to the renewal date.
2. PTC は、随時 Success Services を変更することができるものとしますが、サービスレベルが低下する場合には、次回更新日まで当該変更は有効にならないものとします。当該変更に興議がある場合、お客様は、更新日より前に Success Services を終了することができるものとします。
3. PTC shall provide Success Services and shall invoice Customer as specified in the applicable order form or PTC Quote. PTC reserves the right to withhold the provision of services until all invoiced fees are paid.
3. PTC はお客様に対し、該当する注文書又は PTC が発行する見積書に基づき Success Services を提供し、また請求を行うものとします。PTC は、請求した料金がすべて支払われるまでサービスの提供を保留する権利を留保します。
4. All information exchanged by either party in connection with the services and expressly identified in writing thereon as confidential, including, without limitation, data, Customer information, product and marketing information, and documentation, shall be safeguarded by the recipient to the same extent recipient safeguards its own proprietary or confidential information of like importance and in any event with not less than a reasonable degree of care. However, neither party is responsible for safeguarding information which is publicly available, in its possession prior to the start date of the Success Services or obtained by it from third parties without restriction on disclosure or developed without reference to the confidential information disclosed hereunder.
4. Success Services に関連し、また、書面で秘密情報と明示された両当事者がやり取りする全ての情報（データ、顧客情報、製品及びマーケティング情報その他の書面を含むが、これらに限られない）は、情報受領者により、自己が専有するのと同様の重要度の情報又は秘密情報を扱うのと同等に保護され、いかなる場合も相当の注意の程度を下回らないものとします。但し、両当事者は、Success Services の開始日より前に情報を所持し、その時点で当該情報が公知であった場合、もしくは、第三者より開示の制限なしで取得した情報の場合、または、本契約に基づき開示された秘密情報が開発された情報の保護については責任を負わないものとします。
5. The Success Services do not result in a transfer or assignment of intellectual property rights between the parties. PTC shall have exclusive rights in resulting work product, meaning any written materials, reports, computer software or software documentation created, developed or delivered by PTC hereunder, and to any inventions, discoveries, ideas or know-how embodied in the work product or otherwise conceived by PTC hereunder. PTC grants to Customer, subject to the terms and conditions of the PTC Quote, a nonexclusive right and license to use and copy such work product solely for Customer’s internal use. Notwithstanding the foregoing, if PTC as part of the Success Services assists Customer in the development of an IoT or A/R application or experience, PTC acknowledges that it shall not be the owner of such application or experience by virtue of having provided such assistance.
5. Success Services の提供が行われようとも、両当事者間における知的財産権の譲渡には帰結しないものとします。PTC は、本契約に基づき PTC が作成、開発もしくは納入するあらゆる書面、報告書、コンピュータソフトウェア又はソフトウェアドキュメンテーション等、結果として生ずる成果物の排他的権利を保持するものとします。また、本契約において成果物に具現化され、又は PTC が着想したあらゆる発明品、発見、アイデア又はノウハウに対するについても同様とします。PTC は、お客様に対し、PTC が発行する見積書の諸条件に従い、係る成果物をお客様が自社内における用途のみに限り使用し、複製する非独占的権利及び使用権を許諾します。前

述に拘らず、PTC が Success Services の一環として、IoT 又は A/R アプリケーション又はエクスペリエンスの開発に関してお客様を支援する場合、PTC は、当該支援をしたことによって当該アプリケーション又はエクスペリエンスの所有者にはならないことを認識します。

6. All personal data received, or collected by PTC in connection with the performance of its obligations will be processed in accordance with the Data Processing Terms and Conditions available at <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> and PTC's privacy policy available at <https://www.ptc.com/en/documents/policies>. Customer acknowledges that, PTC is part of a global company with global operations, and that personal data may be processed outside Customer's country. All such transfers of personal data shall be in accordance with applicable data privacy laws. Customer certifies that it has obtained any personal data provided to PTC in accordance with applicable data protection laws.
6. PTC の義務の履行に関連して PTC により受領され、又は収集された全ての個人データは、いずれも <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> にて取得可能な、Data Processing Terms and Conditions (データ処理諸条件) 及び PTC のプライバシーポリシーに従って処理されます。お客様は、PTC が世界的に事業を行っているグローバル企業の一つであることから、お客様の個人データがお客様の国外において処理される可能性があることに同意するものとします。そのような個人データのあらゆる転送は、適用されるデータ保護に関連する法律に基づき処理されます。お客様は、PTC に提供されたあらゆる個人データは、適用されるデータ保護に関連する法律に従い取得されたものであることを保証するものとします。
7. PTC will perform the Success Services with reasonable care and skill in accordance with industry standards. PTC's entire liability and Customer's exclusive remedy for any breach of the foregoing warranty shall be that PTC shall use commercially reasonable efforts to correct and/or re-perform the deficient Success Services provided that Customer notifies PTC in writing of the deficient Success Services within thirty (30) days of PTC's original performance of such Services.
7. PTC は、業界標準に従い、相応の注意と技能をもって Success Services を実行します。PTC が上記の保証に違反した場合の PTC の全責任及びお客様が有する唯一の救済方法は、PTC が、商業上合理的な努力を傾注して、Success Services の不備を是正すること、及び/又は、Success Services を再度遂行することに限られるものとします。但し、前述の条件として、お客様が、PTCJ に対して、当該 Success Services の不備を、当初の当該 Success Services の遂行から 30 日以内に書面により通知することとします。
8. PTC DOES NOT MAKE AND HEREBY EXPRESSLY DISCLAIMS ANY OTHER REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. PTC DOES NOT WARRANT THAT THE OPERATION OF ANY SOFTWARE CODE PROVIDED HEREUNDER WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR FREE. THERE IS NO EXPRESSED OR IMPLIED OBLIGATION ON THE PART OF PTC TO MAINTAIN ANY ITEMS PROVIDED TO CUSTOMER HEREUNDER.
8. PTC は、明示的であると黙示的であるとを問わず、その他一切の表明又は保証を行わず、また、明示的にこれらの表明及び保証 (商品性についての保証及び特定の目的への適合性への保証を含みますが、これらには限定されません) を否認するものとします。PTC は、本契約に基づいて提供されるソフトウェア・コードが、間断なく稼働するものであることを保証せず、また、エラーが存在しないことも保証しないものとします。PTC は、明示的であると黙示的であるとを問わず、本契約に基づいてお客様に提供されている品目を保持する義務を負わないものとします。
9. PTC SHALL ONLY BE LIABLE IN THE EVENT OF WILLFUL MISCONDUCT OR GROSS NEGLIGENCE IN ACCORDANCE WITH APPLICABLE LAW. PTC SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY SPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVE OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING WITHOUT LIMITATION LOST PROFITS, LOST SAVINGS OR DAMAGES RESULTING FROM THE LOSS OR USE OF DATA OR FROM PROJECT DELAYS ATTRIBUTABLE IN ANY MANNER TO THE PERFORMANCE OF THE SUCCESS SERVICES. IN NO EVENT SHALL PTC'S LIABILITY FOR DAMAGES HEREUNDER EXCEED THE CHARGES PAID OR PAYABLE FOR THE SUCCESS SERVICE GIVING RISE TO SUCH DAMAGES. CUSTOMER IS RESPONSIBLE FOR CREATING AND

MAINTAINING CURRENT AND COMPLETE BACK-UP FILES FOR ANY CUSTOMER DATA AND PROGRAMS THAT MAY BE AFFECTED BY PTC'S PERFORMANCE OF THE SUCCESS SERVICES. PTC SHALL NOT BE RESPONSIBLE FOR THE PROTECTION OR LOSS OF CUSTOMER DATA OR INFORMATION. PTC'S STATUTORY LIABILITY FOR INJURY TO LIFE, BODY AND/OR HEALTH, AND FOR THE MALICIOUS CONCEALMENT OF DEFECTS, SHALL REMAIN UNAFFECTED.

9. PTC は、PTC による故意又は重過失の行為が発生した場合においてのみ、適用法令に従い責任を負うものとします。PTC は、特別損害、付随的損害、懲罰的損害、結果的損害については一切責任を負わないものとします。これらの損害には、いかなる方法であれ Success Services の実施に起因するデータの紛失もしくは使用により、又は、プロジェクトの遅延により発生した逸失利益、節約機会の喪失又は損害が含まれますが、これらに限られません。いかなる場合も、PTC の本契約に基づく損害賠償責任が、お客様が支払った金額又は Success Services に対して支払われるべき金額を超えることはありません。お客様は、PTC が Success Services を提供することにより影響を受ける可能性のあるお客様データ及びプログラムにつき、最新かつ完全なバックアップファイルを作成し保存する責任を負います。PTC は、お客様データ及び情報の保護及び紛失について責任を負うことはありません。但し、PTC による生命、人体及び健康への侵害及び悪意による瑕疵の隠蔽に対する法的責任については、PTC は責任を免れるものではありません。
10. PTC shall not be in default of its obligations to the extent its performance is delayed or prevented by causes beyond its control, including but not limited to acts of God, acts of Customer, fire, staff unavailability due to illness, or labor disturbances. The Success Services may not be terminated without cause by either party and shall end per the terms of the PTC Quote.
10. 不可抗力により PTC によるサービスが履行遅延又は履行不能となった場合には、PTC は債務不履行責任を負わないものとします。上記事由には、天災、お客様の行為、火災、スタッフの疾病又は労働争議による就労不能等を含みますが、これらには限られません。また、Success Services は一方当事者による特別な事由がない限り解約されないものとし、PTC が発行する見積書に記載された条件に従い終了するものとします。