

托管服務條款與條件

本托管服務條款與條件（“托管條款”）規定了 PTC 向托管服務付費用戶提供托管服務時所遵循的條款與條件。本托管條款是您（“客戶”）與 PTC 或 PTC 附屬機構（例如 PTC 公司或 PTC 當地單位）之間許可協議（“協議”）的補充並受協議項下條款與條件的約束。PTC 相關單位以下統稱為“PTC”（如適用）。為了能夠清楚地進行描述，“協議”將可能被稱為“PTC 客戶協議”或“主軟件許可與服務協議”或其他。

如協議項下條款與條件與托管條款項下條款與條件不一致的，以托管條款約定為準。大寫的術語如果未另作定義的，其含義應與前文所述一致。為適應新技術、工商業界實踐及其他相關原因導致的變化，本托管條款亦將不時地進行修訂。頁眉所示時間是本托管條款最近一次修改或更新的時間。客戶根據修訂後的托管條款繼續使用或接受托管服務的，應視為客戶已接受相關修訂。客戶同意根據 PTC 的要求，簽署非電子版的托管條款。

- 1. 托管服務可用性。** 除發生系統維護或不可抗力事件，在客戶付費使用托管服務期間，PTC 將盡一切合理的商業努力提供每周七天 7 天，每天 24 小時持續的托管服務。
- 2. 指定員工。** 客戶應至多指定 2 名已經接受培訓和認證能夠使用系統，並且熟悉系統及其運行環境的客戶員工（“指定員工”），作為通過服務熱線（詳見第 10 條（d）款）就關於托管服務事宜與 PTC 進行聯絡的指定聯系人。當 PTC 將計劃停機通知提供給指定員工後，指定員工應立即將前述通知傳達給客戶的全部最終用戶。
- 3. 數據中心審計。** 提供托管服務的 PTC 數據中心保持每年 SSA-16 認證。上市公司通常使用 SSA-16 審計，以證明該外包服務符合美國薩班斯 - 奧克斯利法案第 404 條的規定。這種廣泛且昂貴的審計過程，目的在於確保數據中心遵照的政策、規程及商務流程能夠提供一個最為安全、穩定的數據中心環境。托管服務不包括額外的審計。
- 4. 計劃檢修停機。** 如有需要，維護停機時間一般為美國東部時間周六晚 8:00 至周日早 8:00。維護停機包括但不限於，安裝更新、服務包以及日常服務器及應用程序配置變更。PTC 有權在每周例行計劃維護外，另行安排計劃停機。PTC 將盡可能提前 48 小時通知指定員工，並盡力控制此類緊急更新和維護事件的發生。
- 5. 服務器配置。** PTC 將提供一個能夠充分滿足產品生產運行環境所需的服務器。服務器將以一個冗余磁盤配置進行配置，以幫助確保數據安全和恢復。操作系統將適合於所選擇產品及測試的硬件配置。系統將安裝最新的安全補丁、服務包和防病毒軟件，並按月或根據需要進行更新（如適用）。
- 6. 網絡配置。** PTC 將為客戶提供至少 3MB 共享網絡帶寬的網絡連接。進出流量將通過 PTC 提供的防火牆、交換機、路由器和負載平衡器，並被監控。
- 7. 物理安全和環境控制。** PTC 採用合理的行業措施，旨在保護產品的運行環境免受未經授權的物理訪問和火災、電力、溫度、濕度以及其他物理外力影響，如下：
 - (a) 主機托管在一個安全的數據中心，該數據中心擁有多級安全系統，經授權的人員方能進入。其他人員僅在有需要時（如維護硬件組件）方能進入，並將受到全程監督。
 - (b) 冗余電力設備（包括備用電源系統和柴油發電機）提供持續可靠的電力供應，並定期測試系統持續可用性。
 - (c) 冗余暖通空調環境控制、滅火系統和鎖櫃。
- 8. 數據安全。**

PTC 採取以下措施保護客戶數據安全：

 - (a) 客戶數據保存在需要接入認證的安全目錄中。
 - (b) PTC 實行夜間備份到網絡存儲設備（NAS）措施。PTC 將每月進行完整的系統備份和服務器映像備份。每月系統的圖像和數據將被安全地上傳並存儲至異地的數據管理設施。夜間備份將被保留 30 天。每月備份將被保留 12 個月。
 - (c) PTC 在所有托管系統中維持當前的生產級病毒防護軟件。如果確認病毒、蠕蟲或類似問題已經感染了 PTC 托管系統，PTC 將使用商業上合理的努力，盡快恢復系統。

9. 互联网的使用。客戶知曉並同意，互聯網和互聯網通信可能並不安全，連接至互聯網可能將導致未經授權訪問計算機系統、網絡和全部存儲數據。通過互聯網或存儲設備進行傳輸的數據可能不再保密，PTC對此類數據的私密性、安全性、真實性或任何數據的損壞或破壞不作任何陳述或保證。客戶應自行承擔使用互聯網的風險。

10. 客戶服務和質量。

(a) 技術支持請求。如果客戶遇到問題，客戶應先參考文檔和在線幫助中所列可能解決問題的方法和建議。如果客戶未能解決問題的，一位指定員工可以從PTC托管服務技術人員處獲得幫助。PTC的聯絡信息詳見第10條(d)款。

(b) 技術支持時間。客戶指定員工可以通過電話與PTC托管服務技術人員取得聯繫，進行應用程序、防火牆和其他類似問題的故障排除，技術支持時間為美國東部時間周一至周五上午8:00至下午5:00，不包括銀行假日和其他PTC實行的節假日（客戶將會被告知）。PTC同樣接受電子郵件方式的諮詢和故障報修。

(c) 技術支持流程。當指定員工將托管問題通知PTC托管服務技術人員並提供故障單時，PTC將啟動技術支持流程。初次聯繫時，前述通知應包含以下信息，包括但不限於：客戶名稱，案件編號和詳細問題說明。每個技術支持的通話將由經培訓合格的托管服務技術人員進行處理。PTC將在工作人員排期及經驗的基礎上，自行決定是否將客戶的托管服務請求分配給指定的人員。為了確保服務的連續性和專業性，PTC將採取合理的努力，一旦為某一問題分配托管服務人員後，盡可能不再更換服務人員。

(d) 托管服務聯系方式。PTC的聯系信息如下：

全球技術支持中心	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
電話:	(678) 819-4021
傳真:	(678) 565-8767
電子郵件:	support@servigistics.com
網站:	www.servigistics.com

(e) 優先級和升級。PTC將使用商業上合理的努力，為每一個重大托管問題提供變通方法、對象代碼補丁或PTC將如何解決這個問題的一個具體行動計劃，並預估問題處理的時間。PTC將在問題發生後判定問題的優先級。預計最長處理時間為處理類似問題默認的預計時間（見下表）或由指定員工與PTC托管服務技術人員共同預估的處理時間。問題的優先級及相應的預計處理時間如下：

優先級	首次響應	預計最長處理時間
托管問題處理第1優先級	1 小時	2 個工作日*
托管問題處理第2優先級	2 小時	下一次維護
托管問題處理第3優先級	4 小時	下一次產品發布

*上述時間為，在勤勉工作的情況下將客戶恢復到生產狀態的預計最長處理時間，不包括發布“正式版”新代碼所需時間。

為明確托管條款之目的 (i) “托管問題處理第1優先級”是指，在托管環境下導致大量系統停機時間、大量數據損壞或者其他致使托管軟件無法使用的問題。沒有可行變通方法的托管問題將歸入此優先級；(ii) “托管問題處理第2優先級”是指，托管環境中的問題導致托管軟件關鍵功能無法使用，但存在變通方法；或者沒有可行變通方法的非關鍵性功能或接口問題；(iii) “托管問題處理第3優先級”是指，通過合理的努力可以避免或繞過的托管環境問題，或托管環境中的一般性問題；及(iv) “變通方法”是指，在不實質性影響客戶軟件使用的情況下，對操作步驟或用戶提供的避免托管環境問題的變更。變通方法可能是暫時的也可能是永久的。

11. 客戶責任

(a) 客戶應通過指定員工向 PTC 托管服務技術人員報告所有可疑問題。報告至少將包括 (1) PTC 重現可疑問題所需的信息，及 (2) 指定員工的姓名和電話或電子郵件數據。

(b) 客戶應協助PTC來解決問題，並確認客戶所報告的“錯誤”（該術語的定義與M&S服務條款項下相同）。

(c) 在向PTC報告托管問題前，客戶應使用商業上合理的努力解決最終用戶的問題。

(d) 只有指定員工可以要求提供托管服務。最終用戶的托管問題應由客戶進行解答。

(e) 客戶應確保其向最終用戶分發的任何信息或文件均明確且清楚地指出，如最終用戶發生關於托管環境或軟件的技術托管問題，最終用戶應與客戶進行聯系。PTC將沒有義務向最終用戶提供任何援助、信息或文件。如果最終用戶直接與PTC托管服務技術人員進行聯系的，則客戶有義務根據PTC的要求，與PTC合作制止前述聯系。

(f) 在某些情況下，客戶系統環境的詳細信息可能會有助於問題的及時解決。在此類情況以及其他集成/網關的相關問題中，除指定員工外，PTC可能會要求客戶其他相關信息技術人員的參與並提供必要的信息，以協助問題的解決。客戶應保證PTC能夠及時調用這些工作人員。

(g) 客戶有義務正確維護其信息技術設備和接口的正常運行，包括網絡連通性。客戶接口的諮詢、實施、集成和支持，或培訓服務，可能需要利用到產品的新版本或新發布的產品，前述產品的新版本或新發布的產品不包含在托管服務範圍內。

(h) 記錄任何連通性問題之前，客戶應確認其能夠連接到其他主流互聯網網站，如谷歌 (<http://www.google.com>) 或雅虎 (<http://www.yahoo.com>)。

(i) 客戶應負責客戶工作站和所有與該工作站聯網的客戶主機系統的病毒防護工作。

(j) 客戶必須使用微軟的Internet Explorer瀏覽器6.0版或更高版本。

(k) 客戶應負責其企業Internet防火牆的設置，允許所有必要的端口的使用。

(l) 爲了提高數據的安全性：

(i) 客戶應盡可能謹慎的給予他人管理員權限。

(ii) 客戶的最終用戶不得共享其登錄ID和密碼。

(iii) 客戶的最終用戶應至少每四十五（45）天更改他們的密碼。

(iv) 客戶的最終用戶必須選擇長度至少爲八（8）個字符的密碼，包含字母和數字，並至少包含一個特殊字符。

(v) 客戶應負責設計、制作、檢驗和批准的所有自定義報告。

(m) 所有托管服務以英語方式提供。