



PTC 云/SaaS 服务条款及条件

本云/SaaS 服务条款及条件（“服务条款”）是为 PTC 向其客户（“客户”）提供 SaaS 服务（“服务”）所约定的条款及条件，也是 PTC 或其经销商向客户所发报价书中援引的云/SaaS 服务条款（“引用”）。下文中未定义的术语，其定义详见本服务条款文末之附件 A。

1. 制定本协议文件

本协议（“协议”）有以下文件组成：

- 引用
- 云和 SaaS 服务特别条款及软件产品许可文件
- 针对美国本土以外的客户的额外/不同的云/SaaS 条款
- 这些服务条款
- PTC 服务安全与支持条款

在以上文件存在冲突的时候，列表中更上方的文档将取代更下方的文档。

2. 服务

(a) 服务。PTC 应在服务期间内：(i) 在托管系统上管理托管软件和托管数据，并且通过远程网络访问使其有效 (ii) 允许客户用托管软件访问和修改托管数据并储存附加托管数据。如果一个引用标识一个服务或环境为“开发人员”、“开发”、“沙盒”、“演示”、“评价”或类似的非生产服务或环境，那么客户将仅能以非生产用途的目的使用该服务和应用环境。

(b) 服务的使用。在引用中指定了客户只有获得授权才可以访问和使用服务。客户要对所有有限使用帐户凭据上的服务的用户负责。该服务不得用于非法、淫秽、暴力或欺诈性内容或活动。如果有申诉或违反的通告，使用和访问权限可能会被暂缓到解决为止。客户自己不应也不应允许任何第三方：(1) 使用服务，或者允许第三方培训使用服务，实施软件安装或者对任何第三方进行咨询服务；或者为了商业分享或者提供给服务部门使用；或 (2) 复制、下载或者其他方法复制整体或者部分的托管软件。

3. SLA 的可用性

(a) PTC 应 24 小时监控托管系统的可用性。除去停机时间，生产环境的服务的可用性每个日历季度将在 99.5%。

(b) 因违背第 3 节 (a) 的义务造成的 PTC 及其许可人的全部责任和客户的排他性赔偿应在该违约行为发生的当季度计入客户一部分补偿费用中，该费用等于本协议中当季度的费用乘以停机百分比。该费用不适用于当前服务期内的任何服务条款下未支付或将来的费用。如果客户未能按本规定在适用的交易中中断结束后十个工作日内提出书面申请，此费用不计入客户补偿中。

4. 费用、开票及支付。

(a) 订购费用。客户应（直接地或通过经销商）向 PTC 或者其指定主体支付报价书中明确的循环订购费用。

(b) 超限。PTC 每月对客户的服务用量进行结算（例如，按用户类型计算活跃用户数量、并发作业数量、存货管理数量、或其他适用于客户购买的服务的计费原则）。如实际用量峰值超过了购买的用量，则对于该等超限用量，将对客户按照报价书中明确规定的月度费率计费，客户应予支付。

(c) 存储超限。PTC 将监控客户的存储量。如客户某月存储量峰值超过了订购的存储量，则客户应按照报价书中明确的费率支付超限费用。

(d) 税费。费用不包含销售、使用、增值或其他消费税。客户应根据具体情况支付或（如果 PTC 或其经销商已支付的）向 PTC 和/或其经销商偿付相关费用。

(e) 逾期费用。客户逾期付款的，应自逾期之日起按每月 1%（或如低于法律所允许的最高比例的，以法律为准）承担利息损失。此外，如果客户逾期未按本协议付款，并且客户不会在收到 PTC 通知后 15 天内付清全款，PTC 有权暂停客户访问服务。

(f) 订单。除了订购服务的订单以外，客户的任何采购订单或其他文件的任何条款，均不得将其视为对订单的更改，不构成本协议任何组成部分，对 PTC 不具有约束力。

5. 赔偿

PTC 对客户的赔偿责任。如因服务及/或托管软件构成对第三方某项专利权、版权或商标权的侵犯而导致客户遭受任何诉讼索赔，在此情形下，如果：(1) 客户立即以书面形式将受到诉讼索赔的情形通知 PTC；(2) PTC 对于该等诉讼索赔的抗辩、寻求和解或妥协的谈判拥有完全的控制权并承担相应的抗辩、谈判成本；(3) 在 PTC 承担费用的情形下，客户对 PTC 的抗辩、和解或妥协谈判提供完全的配合；那么，PTC 将自行承担费用为客户提供抗辩，解决诉讼争端，或支付最终判决应由客户支付的罚款。假如第 5 节中描述的情况存在，或者对 PTC 可能存在，PTC 可以终止服务，给客户一笔等同于未使用的预付服务款项作为服务的结束。此为 PTC 关于知识产权侵权诉讼的唯一的责任，也是客户关于知识产权侵权诉讼的唯一补救措施。

6. 所有权及保密。软件、SaaS服务、任何相关文档、副本、修订及前述文档的衍生品（全部或部分）的所有权及所有相关版权、专利权、商业秘密及其他财产性权益仍排他地属于PTC及/或其许可人。客户不应也不得试图（1）在使用中逆向工程托管软件或者获得计算公式；（2）创造托管软件的衍生产品；或者（3）授权或者允许第三方使用客户用户名和密码使用服务。所有关于托管软件及其操作，包括任何客户用于操作的分析、基准管理等非公开信息，应被视为PTC的保密信息。客户不能向任何第三方泄露保密信息或者行使本协议项下权利以外的其他目所使用保密信息。

7. 托管数据

(a) PTC应采取、安排或促进商业上的合理措施以减少安全漏洞。因此，客户确认并同意客户数据中不包含：（i）任何机密信息、受《国际武器贸易条例》(ITAR)约束的信息或其他经美国政府或其他国家的政府认定为出于国家安全考虑需采取保护措施禁止擅自披露的信息；及/或（ii）任何受保护的可用于识别特定的病人/个人的健康信息包括任何医疗、人口结构、视觉或描述性信息，或其他适用美国1996年健康保险携带和责任法案及基于该法案颁布的法规（合称“HIPAA法案”）。托管数据被无授权人士擅自破坏、损坏、拦截或更改的，由客户独立承担相应的损害及损失，但涉及SaaS条款中PTC的明示义务的除外。

(b) PTC视客户数据为机密，并仅在如下情况中使用：（i）提供服务（包括向客户反馈服务的使用情况）；（ii）为安全及技术支持之目的或为确认客户合规、遵守使用限制之目的或为履行PTC对客户的义务之目的，监控客户使用服务；

（iii）与需要知晓特定信息的PTC分包商共享该等信息，但应以其同意承担类似保密义务为前提。为免生歧义，PTC对客户数据所承担的保密义务不适用于PTC依法履行披露义务（但仅限于法律规定的披露范围）。

(c) 客户确认，PTC或其子公司、关联公司出于数据处理的目的，可能将客户在托管系统和软件内的信息（包括个人信息）转移至欧洲经济区以外。所有PTC收集的个人信息或与托管服务相关联的个人信息将根据PTC的隐私政策处理（<http://www.ptc.com/policies/privacy>）。任何PTC关联公司在欧盟收集的个人信息将根据欧盟数据保护法处理。PTC公司和PTC在欧盟的关联公司的个人信息转移已经进入欧盟的标准模型附属条款，包括PTC在欧盟的关联公司和PTC Inc和PTC的非欧盟公司转移。PTC公司已经认证了美国和欧盟之间的安全港框架以及美国和瑞士安全港框架。如个人信息来自第三方，则客户确认其获取该等信息符合相关数据保护法律的要求，并且已获得与该等信息相关的所有必要授权及同意。

8. 期限及终止

(a) 服务的初始期限和续约需在引用中阐明。如任何一方违反本协议、报价书或应接受的用户政策项下的条款且未能在收到非违约方书面通知 30 天内纠正的（但逾期付款的纠正期应为 10 天），非违约方有权终止服务。仅针对于云服务（不适用于 SaaS 服务），客户可在 90 天以后提出书面通知终止云服务。客户可以自行或者通过第三方安装托管程序而无需遭到处罚。根据可适用的软件许可协议条款和条件其中引用的报价表示，购买了软件，即与软件相应的云服务一并购买。

(b) 服务终止或到期后，第 4 到第 10 条将继续有效。

9. 保证责任及其限度与免除

(a) PTC 保证托管软件应与托管软件当时可适用的文件实质性相一致。如果违反了保证，PTC 的唯一义务，客户的唯一补救办法，应当是 PTC 使用合理的商业努力，（1）修理或者替换托管软件使其符合担保；（2）鉴定或者使用变通方法使其有效，或者选择达到实质性相同结果或者功能的方法；或，如果 PTC 使用上述（1）和（2）不能解决问题，则 PTC 终止本协议并向客户按月退款或者支付客户在向 PTC 报道违反担保日期之后再发生其他的服务费。

(b) 除本服务条款明确约定保证责任外，PTC 自身并代表其许可方不承担（客户亦不要求 PTC 承担）任何其它保证责任，无论其为明示或暗示、书面或口头的保证责任，包括任何关于产品的质量满意度、针对任何特定使用目的的吻合性、及/或者无侵权性的保证，以及/或者客户可获得任何特定的投资回报的保证，或法规产生的保证，或交易引起的或交易中的保证，及/或任何关于服务安全品质的保证，或关于客户数据不受被未经授权人毁损、遗失、拦截及更改的保证。PTC 不保证对软件或者服务的运行或其它方式的使用不会受到任何干扰、不会出现差错、或不会给托管的数据带来任何损失或干扰。

(c) 除第 5 节，因创建、许可、提供、未能提供或使用服务引发的，本服务条款项下的，或其他与本服务条款相关的，PTC、其许可方因此而承担的所有索赔或债务的最大责任总和，无论是基于保证、合同、侵权或其它原因，均不应超过在引起损失 12 个月前 PTC 所收取的引发相关争议的服务的费用。在任何情形下，即便 PTC 已被事先告知可能发生如下损失，PTC 及其子公司或关联公司、经销商、许可方以及前述主体各自的董事、管理人员、雇员或代理也无须对特殊的、偶然性的或间接性的损失承担责任（损失包括但不限于：利润损失、营运中断所致的损失、使用数据丢失所致的损失以及任何因网络、第三方电信业务或第三方安全功能或系统中断、终止或故障所产生的损失）。客户现同意，在相关事由发生超过一年之后，不以任何理由对 PTC 及其各自董事、管理人员、雇员或代理提起任何诉讼或法律行动。如与相关法律相抵触的，则本协议项下第 9 条关于保证责任免除和责任限制的条款不适用于有关死亡和人身伤害的索赔。

10. 总则

(a) 管辖法律。本服务条款受美国马萨诸塞州联邦的法律管辖和解释。由本服务条款产生的、引起的、或以任何形式与之关联的所有争端，只能向位于马萨诸塞州的州法院或联邦法院提起诉讼，而不能在其它法院或其它管辖区域的法院提出诉讼。

(b) 不可抗力。PTC 不承担因其不可控制的因素导致的履约延迟或履约不能。

(c) 出口。客户在此保证并声明，无论是客户或任何用户都未被列入美国商业部限制人员名单、黑名单、未经证实的名单、美国国务院发布的防核扩散的制裁名单、美国财政部公布的特别指定的国家和被封锁人员的名单或受制裁人员名单（SSI）（“名单”，统称“限制方名单”）。受限制方名

单详见 http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp. 客户以直接或间接的方式将服务出口、转出口，或以出口、转出口为目的向任何人士或单位提供服务或相关访问接口前，应首先确认该等行为符合美国法律或其他相关出口管控法律法规之要求，包括但不限于取得美国商务部或其它政府组织同意该等出口或转出口的必要批准。

(d) 营销推广。客户同意，在本协议书实施期间，客户授权 PTC 在其公共关系宣传数据与市场推广数据中，将客户作为 PTC 软件与服务（在客户订购了 PTC 服务的情形下）的客户/最终用户进行广告宣传。

(e) 通知。本服务条款项下所有通知和往来须采用书面形式，如发送给 PTC，则应以总法律顾问（General Counsel）为收函人。如发送给客户，则应为引用中阐明的地址。

(f) 转让、弃权、修改。根据本服务条款，未经 PTC 事先书面同意，客户不得转让、转移、委派或对外再许可本协议项下之客户权利或义务，无论是以直接方式或通过转移全部或相当于全部的客户财产、股份或股权的方式（无论是以合并、收购或其他的方式）。任何此类企图委托、转让、转移或对外再许可的行为均为无效，并将构成对本服务条款的违约。

(g) 完整协议，可分割性。双方签署的本协议包括整个协议，替代所有之前关于此协议的讨论、演讲和理解。如果本协议的任何部分，或者本协议的任何应用，由于任何原因，在任何程度上被认为是无效的或者不可执行的，本协议项下剩余的部分仍然是整个协议不可分割的一部分，仍可实施，应以最佳合理方式解释、表达双方的目的。

附件 A

定义

“针对美国本土以外的客户的额外的/不同的云/ SaaS的条款”是指在<http://www.ptc.com/legal-agreements>可用的同名文档。

“PTC云和SaaS 提供特殊条款”指在<http://www.ptc.com/legal-agreements>可用的同名文档。

“云服务”指PTC向客户及其用户提供的可通过网络访问的托管软件，指定IT管理和应用管理支持服务，在本协议中已经阐明。对于云服务是客户购买或者之前购买的托管软件（在单独的PTC客户协议或者其他双方签署的软件许可协议中）的基于托管系统才可用的许可证，并且要直接或者通过订阅部分许可证来购买该托管软件的支持。

“指定技术支持人员”，指经PTC向客户书面确认的客户技术联系人，该等人员是经培训处理托管软件特定问题的专家。

“停机百分比”应等于交易中断的当季度总分钟数除以交易中断的当季度总分钟数。

“故障免责”，指下列任何一种或全部情形：

- (i) 本服务条款第10章(b)明确的不可抗力情形。
- (ii) 非因PTC的疏忽或故意违约行为导致的不受PTC控制的数据传输失败。
- (iii) 因客户或者由客户研发的应用程序引起的故障，该研发的应用程序在托管软件上运行或与托管软件互相作用。
- (iv) 因客户使用的第三方软件引起的故障，该第三方软件非托管软件和/或由客户开发或为客户开发的第三方软件集成。
- (v) 因网络故障或客户网络故障导致的故障。
- (vi) 如需停机检修应事先通知客户。停机检修包括但不限于：安装软件更新包、服务补丁包、服务器及常规应用配置变更。PTC将尽可能提前48小时通知客户且尽量避免突发更新、检修。

“托管软件”，指PTC提供服务的标准的商用PTC软件，在引用中已经阐明。

“托管数据”，指通过使用托管软件或者系统将数据传输到、输入至或存储于托管系统。

“托管系统”，指服务器及计算机网络，在该服务器及计算机网络上 PTC 和/或其承包商向客户及其他 PTC 客户提供远程访问软件及客户数据的接口。

“软件产品许可原则”指在 <http://www.ptc.com/legal-agreements> 可用的同名文档。

“PTC”，指 PTC 公司或针对美国本土以外的客户的额外的/不同的云/ SaaS 的条款中的 PTC 相关子公司。

“PTC 服务安全和支持文件”指 <http://www.ptc.com/legal-agreements> 中同名文件。

“SaaS服务”指PTC向客户及其用户提供的可通过网络访问的托管软件，指定IT管理和应用管理支持服务，在本协议中已经阐明。对于云服务是客户购买或者之前购买的托管软件的基于托管系统才可用的许可证，并且要直接或者通过订阅部分许可证来购买该托管软件的支持。

“服务期间”指PTC承诺的履行服务期限（比如初始期限和续约条款），这些服务条款的第8节。

“存储”，指客户在相关环境下使用的磁盘存储量。

“交易中断”是指在托管系统中的任何时候（按分钟计算），以及这些服务器连网的时候，没有足够的带宽容量和速度，以满足用户访问托管软件和托管数据的峰值需求，导致在故障免责之外由于主机服务器或主机服务器的网络连接没有足够的带宽容量和速度授权用户被拒绝访问或不能访问或中断访问。

“用户”，指经客户授权登陆托管系统和数据的客户或其承包商、供应商、商业伙伴、客户的员工、承包商或顾问。