



PTC 客户成功服务条款和条件

PTC 的客户成功服务产品通过在整个客户生命周期中提供专业知识、资源和工具，帮助客户利用好他们在 PTC 产品上的投资。

客户成功管理团队 (CSM) 与客户合作，旨在帮助用户提升 PTC 软件及解决方案的应用水平，主要措施包括评估使用效果，向客户分享 PTC 软件及解决方案相关的最佳实践建议和指导，并在必要时升级技术问题等。

A. 成功积点

成功积点提供了一种灵活兑换成功服务的方式。客户可以通过 PTC 的客户成功管理团队 (CSM) 来管理和使用成功积点。

CSM 与客户合作，旨在帮助用户提升 PTC 软件及解决方案的应用水平，主要措施包括评估使用效果，向客户分享 PTC 软件及解决方案相关的最佳实践建议和指导，并在必要时升级技术问题等。

成功积点可兑换 www.ptc.com/en/success-services 网站上的成功服务。PTC 保留在不通知客户的情况下在其目录中添加、更改或删除成功服务的权利。

PTC 将在 48 个工作小时内确认收到客户使用其成功积点的初始请求，并在 10 个工作日内确认交付日期。客户至少提前三周向 PTC 提交成功服务请求，以完成成功服务的实际交付。在某些情况下，可能需要将实际交付日期延长到三周以后。成功服务使用的成功积点不包括访问客户现场相关的差旅或生活费用，客户可使用额外的成功积点来支付这些差旅或生活费用，或者 PTC 根据实际费用向客户开具账单。PTC 的成功服务报价单将列明包含的成功积点。客户可购买额外的积点。

如果客户购买成功服务的期限不是以 12 个月为增量，成功积点数将在参考合同约定服务期限按比例分配。

未使用的成功积点数将在购买时的承诺期限结束时到期(即，它们不会延续到任何续订期)。未使用的成功积点将不会被退还，也不能转移到另一个合同。但是，在承诺的多年期限内，客户可以将未使用的成功积点数从一个订阅年度结转至另一个订阅年度，或将成功积点数从一年提前到上一年。下面举例说明了这种方法的工作原理，在每种情况下，客户在三年的承诺期内每年购买 100 个成功积点(总共 300 个成功积点)：

- 客户可以在第 1 年订阅中使用 50 个成功积点，然后将第 1 年订阅中剩余的 50 个成功积点转存到第 2 年或第 3 年的任何时间使用。在本例中，客户将有 250 个成功积点可在剩余的 2 年承诺期限内使用。
- 客户可以在第一个订购年使用所有 300 个可用的成功积点。在这种情况下，在剩余的 2 年承诺期限内，客户将没有可用的成功积点。
- 客户可以选择从第 1 年订阅中结转 50 个未使用的成功积点，并在第 2 年订阅中使用 175 个成功积点，在第 3 年订阅中剩余 75 个成功积点。
- 客户可以在第 1 年、第 2 年和第 3 年的每一年使用 50 个成功积点，在第 3 年的订阅结束时将失去 150 点成功积点。

客户负责评估和实施 CSM 的指导和建议。为了清楚起见，CSM 团队不提供实施服务（如配置或代码）。

可用性：成功服务和一个 CSM 的服务时间以该服务资源所在地时区为准：周一至周五上午 9:00 至下午 6:00，节假日和周末除外。

语言：英语、德语、法语、普通话、日语。某些成功服务仅支持英语。

一般条款



1. 刊载在 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 中的 PTC 实体(以下简称“PTC”)将向客户提供基于订阅的成功服务。但 PTC 可将全部或部分服务的履行分包或委托给第三方。
2. PTC 可不时修改成功服务, 但成功服务中服务水平若有任何下降, 须等到下一个续订日期才可生效。客户若反对变更, 可在续订日期之前的任何时间终止成功服务。
3. PTC 应提供成功服务, 并应按照适用的订单或 PTC 报价单中指定的方式向客户开具发票。直到所有发票费用支付完成之前, PTC 保留拒绝提供服务的权利。
4. 双方交换的所有服务相关信息书面明确为保密信息的, 包括但不限于数据、客户信息、产品及市场信息和文档, 信息接收方应以保护其自身同等重要的专有或机密信息的同等程度保护这些信息, 并在任何情况下施以不低于合理程度的谨慎。但是, 任何一方都不负责保护其在成功服务开始日期之前拥有的、或在不受披露限制的情况下从第三方获得的、或在不涉及本协议项下披露的保密信息的公开信息。
5. 成功服务不会导致双方之间的知识产权转让。PTC 对由此产生的工作产品, 即 PTC 在本协议项下创建、开发或交付的任何书面材料、报告、计算机软件或软件文档, 以及 PTC 在本协议项下或以其他方式构思的工作产品中包含的任何发明、发现、想法或专有技术, 享有专有权。根据 PTC 报价单的条款和条件, PTC 授予客户仅用于客户内部使用和复制此类工作产品的非专有权利和许可。尽管有上述规定, 如果 PTC 作为成功服务的一部分帮助客户开发物联网或 A/R 应用程序或体验, PTC 承认其不应因提供此类帮助而成为此类应用程序或体验的所有者。
6. PTC 为履行其义务而接收或收集的所有个人数据, 将按照 <https://www.ptc.com/en/legalagreements> 上的数据处理条款条件和 <https://www.ptc.com/en/documents/policies> 上的 PTC 隐私政策处理。用户承认, PTC 是一家全球公司, 拥有全球业务, 个人资料可能在“用户”所在国之外处理。所有此等个人资料的转移均须符合适用的数据隐私法。客户证明其提供给 PTC 的任何个人资料均根据适用的数据保护法获得。
7. PTC 保证成功服务应按照行业标准合理实施。如有任何违反上述保证的行为, PTC 的全部责任和对客户的专有补偿应为: 客户在 PTC 最初提供此类服务的三十(30)天内, 以书面形式通知 PTC 有缺陷的成功服务的前提下, PTC 应作出商业上合理的努力, 纠正和 / 或重新提供上述有缺陷的成功服务。
8. **PTC 不作出任何其他声明或保证, 无论明示或暗示, 并在此明确声明放弃任何其他声明或保证, 这包括但不限于适销性和适合特定用途的保证。PTC 不保证本协议项下提供的任何软件代码的操作将不间断或无错误。本协议项下 PTC 没有明示或暗示任何需 PTC 保持的义务或向客户提供的任何项目。**
9. **PTC 仅在发生故意不当行为或重大过失的情况下, 根据适用法律承担责任。PTC 不对任何特殊的、附带的、惩罚性的或结果性的损害负责, 这包括但不限于由于数据丢失或使用, 或由于以任何方式实施服务引起的项目延误导致的利润损失、储蓄损失或损害。在任何情况下, PTC 在本协议项下的损害赔偿责任都不应超过产生该等损害的服务已支付或应支付的费用。客户对接受 PTC 服务而可能被影响的任何客户数据和程序, 创建并维护即时和完整的备份文件负责。PTC 不对客户数据或信息的保护或丢失负责。PTC 对生命、人身、和/或健康的伤害以及恶意隐瞒缺陷的法定责任不受上述影响。**



10. PTC 不应因其无法控制的原因(包括但不限于天灾、客户行为、火灾、员工因病缺勤或工潮)而延迟或免于履行义务。任何一方不得无故终止成功服务，且成功服务应按照 PTC 报价单的条款终止。