



PTC 客戶成功服務條款和條件

PTC 的客戶成功服務產品通過在整個客戶生命週期中提供專業知識、資源和工具，說明客戶利用好他們在 PTC 產品上的投資。

客戶成功管理團隊（CSM）與客戶合作，旨在說明使用者提升 PTC 軟體及解決方案的應用水準，主要措施包括評估使用效果，向客戶分享 PTC 軟體及解決方案相關的最佳實踐建議和指導，並在必要時升級技術問題等。

A. 成功積點

成功積點提供了一種靈活兌換成功服務的方式。客戶可以通過 PTC 的客戶成功管理團隊（CSM）來管理和使用成功積點。

CSM 與客戶合作，旨在說明使用者提升 PTC 軟體及解決方案的應用水準，主要措施包括評估使用效果，向客戶分享 PTC 軟體及解決方案相關的最佳實踐建議和指導，並在必要時升級技術問題等。

成功積點可兌換 www.ptc.com/en/success-services 網站上的成功服務。PTC 保留在不通知客戶的情況下在其目錄中添加、更改或刪除成功服務的權利。

PTC 將在 48 個工作小時內確認收到客戶使用其成功積點的初始請求，並在 10 個工作日內確認交付日期。客戶至少提前三周向 PTC 提交成功服務請求，以完成成功服務的實際交付。在某些情況下，可能需要將實際交付日期延長到三周以後。成功服務使用的成功積點不包括訪問客戶現場相關的差旅或生活費用，客戶可使用額外的成功積點來支付這些差旅或生活費用，或者 PTC 根據實際費用向客戶開具帳單。PTC 的成功服務報價單將列明包含的成功積點。客戶可購買額外的積點。

如果客戶購買成功服務的期限不是以 12 個月為增量，成功積點數將在參考合同約定服務期限按比例分配。

未使用的成功積點數將在購買時的承諾期限結束時到期（即，它們不會延續到任何續訂期）。未使用的成功積點將不會被退還，也不能轉移到另一個合同。但是，在承諾的多年期限內，客戶可以將未使用的成功積點數從一個訂閱年度結轉到另一個訂閱年度，或將成功積點數從一年提前到上一年。下面舉例說明了這種方法的工作原理，在每種情況下，客戶在三年的承諾期內每年購買 100 個成功積點（總共 300 個成功積點）：

- 客戶可以在第 1 年訂閱中使用 50 個成功積點，然後將第 1 年訂閱中剩餘的 50 個成功積點轉存到第 2 年或第 3 年的任何時間使用。在本例中，客戶將有 250 個成功積點可在剩餘的 2 年承諾期限內使用。
- 客戶可以在第一個訂購年使用所有 300 個可用的成功積點。在這種情況下，在剩餘的 2 年承諾期限內，客戶將沒有可用的成功積點。
- 客戶可以選擇從第 1 年訂閱中結轉 50 個未使用的成功積點，並在第 2 年訂閱中使用 175 個成功積點，在第 3 年訂閱中剩餘 75 個成功積點。
- 客戶可以在第 1 年、第 2 年和第 3 年的每一年使用 50 個成功積點，在第 3 年的訂閱結束時將失去 150 點成功積點。

客戶負責評估和實施 CSM 的指導和建議。為了清楚起見，CSM 團隊不提供實施服務（如配置或代碼）。

可用性：成功服務和一個 CSM 的服務時間以該服務資源所在地時區為準：週一至週五上午 9:00 至下午 6:00，節假日和週末除外。

語言：英語、德語、法語、普通話、日語。某些成功服務僅支援英語。

一般條款

1. 刊載在 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 中的 PTC 實體(以下簡稱“PTC”)將向客戶提供基於訂閱的成功服務。但 PTC 可將全部或部分服務的履行分包或委託給協力廠商。
2. PTC 可不時修改成功服務，但成功服務中服務水準若有任何下降，須等到下一個續訂日期才可生效。客戶若反對變更，可在續訂日期之前的任何時間終止成功服務。
3. PTC 應提供成功服務，並應按照適用的訂單或 PTC 報價單中指定的方式向客戶開具發票。直到所有發票費用支付完成之前，PTC 保留拒絕提供服務的權利。
4. 雙方交換的所有服務相關資訊書面明確為保密資訊的，包括但不限於資料、客戶資訊、產品及市場訊息和文檔，資訊接收方應以保護其自身同等重要的專有或機密資訊的同等程度保護這些資訊，並在任何情況下施以不低於合理程度的謹慎。但是，任何一方都不負責保護其在成功服務開始日期之前擁有的、或在不受披露限制的情況下從協力廠商獲得的、或在不涉及本協議項下披露的保密資訊的公開信息。
5. 成功服務不會導致雙方之間的智慧財產權轉讓。PTC 對由此產生的工作產品，即 PTC 在本協議項下創建、開發或交付的任何書面材料、報告、電腦軟體或軟體文檔，以及 PTC 在本協議項下或以其他方式構思的工作產品中包含的任何發明、發現、想法或專有技術，享有專有權。根據 PTC 報價單的條款和條件，PTC 授予客戶僅用於客戶內部使用和複製此類工作產品的非專有權利和許可。儘管有上述規定，如果 PTC 作為成功服務的一部分說明客戶開發物聯網或 A/R 應用程式或體驗，PTC 承認其不應因提供此類幫助而成為此類應用程式或體驗的所有者。
6. PTC 為履行其義務而接收或收集的所有個人資料，將按照 <https://www.ptc.com/en/legalagreements> 上的資料處理條款條件和 <https://www.ptc.com/en/documents/policies> 上的 PTC 隱私政策處理。用戶承認，PTC 是一家全球公司，擁有全球業務，個人資料可能在“用戶”所在國之外處理。所有此等個人資料的轉移均須符合適用的資料隱私法。客戶證明其提供給 PTC 的任何個人資料均根據適用的資料保護法獲得。
7. PTC 保證成功服務應按照行業標準合理實施。如有任何違反上述保證的行為，PTC 的全部責任和對客戶的專有補償應為：客戶在 PTC 最初提供此類服務的三十(30)天內，以書面形式通知 PTC 有缺陷的成功服務的前提下，PTC 應作出商業上合理的努力，糾正和/或重新提供上述有缺陷的成功服務。
8. PTC 不作出任何其他聲明或保證，無論明示或暗示，並在此明確聲明放棄任何其他聲明或保證，這包括但不限於適銷性和適合特定用途的保證。PTC 不保證本協定項下提供的任何軟體代碼的操作將不間斷或無錯誤。本協議項下 PTC 沒有明示或暗示任何需 PTC 保持的義務或向客戶提供的任何專案。
9. PTC 僅在發生故意不當行為或重大過失的情況下，根據適用法律承擔責任。PTC 不對任何特殊的、附帶的、懲罰性的或結果性的損害負責，這包括但不限於由於資料丟失或使用，或由於以任何方式實施服務引起的專案延誤導致的利潤損失、儲蓄損失或損害。在任何情況下，PTC 在本協議項下的損害賠償責任都不應超過產生該等損害的服務已支付或應支付的費用。客戶對接受 PTC 服務而可能被影響的任何客戶資料和程式，創建並維護即時和完整的備份檔案負責。PTC 不對客戶資料或資訊的保護或丟失負責。PTC 對生命、人身、和/或健康的傷害以及惡意隱瞞缺陷的法定責任不受上述影響。



10. PTC 不應因其無法控制的原因(包括但不限於天災、客戶行為、火災、員工因病缺勤或工潮)而延遲或免於履行義務。任何一方不得無故終止成功服務，且成功服務應按照 PTC 報價單的條款終止。