



PTC SAAS 产品

支持条款

获取支持

适用范围

本支持条款规定了适用于 PTC SaaS 产品（PTC 的 Arena 和 Onshape 产品除外）的条款。如需了解有关 Arena 和 Onshape 产品支持的技术支持协助和信息，敬请分别访问 <https://www.arenasolutions.com/customers/support/>和 <https://www.onshape.com/>。部分特定 PTC SaaS 产品的条款与本支持条款有所不同，详见适用的产品《服务说明书》。

获取支持的权利

客户可获取诸多自助服务，包括知识共享资源、文章等。此外，注册社区的用户均可获取社区支持（源自 [PTC 社区](#)）。

可提出支持请求的用户	指定的支持用户： 通常是 PTC 的+产品的系统管理员。对于 Onshape 和 Arena 产品，所有用户都可以获得支持。
------------	---

辅助支持

辅助支持时间	S0 级：24/7 S1 级：24/5 S2 级和 S3 级：周一~周五：9 小时 (当地营业时间)。	初始响应时间 (IRT) ¹	S0 级：1 小时 S1 级：4 个营业小时 S2 级：8 个营业小时 S3 级：2 个营业日
--------	--	---------------------------	--

¹初始响应时间——PTC 应尽商业上的合理努力，遵守不同严重程度对应的目标初始响应时间：

- S0 级：生产应用程序中断或出现重大故障，影响业务和大量工作人员。
- S1 级：应用程序性能或功能的严重下降。
- S2 级：应用程序出现问题，对业务产生中度影响。
- S3 级：存在问题或疑问，对业务产生有限影响。

支持项目

- 提供事件支持——识别系统中的问题并排除故障。
- 应要求提供 S0 级问题的事件报告。
- 协助解决升级过程中的问题。
- 识别并创建所需的错误报告。
- 集成其他 PTC 产品。

如需了解全部支持服务，敬请阅读我们的[指南](#)。

不支持项目

- 支持非生产环境或测试环境。
- 提供测试产品。
- 支持定制或集成（除非《服务说明书》中规定支持特定的定制或集成）。
- 支持第三方应用程序（包括但不限于在 PTC 应用商店或展示区提供的第三方应用程序）。
- 支持开发问题或要求。
- 提供产品培训。

安全问题的解决

可以联系 PTC 支持部门（参见本页顶部的链接）报告及解决安全问题。如需了解更多有关 PTC 安全计划的信息，敬请访问 [PTC 信任中心](#)。

更新/升级/产品下架

PTC 将不定期（由其自行决定）安装系统补丁、更新或升级系统或更换新系统版本。此外，PTC 将不时下架产品。PTC 应尽合理努力，尽可能早地提前通知系统变更和产品下架信息。如需了解有关系统变更时间和产品下架时间的信息，敬请访问 [PTC 产品日历](#)。

服务请求

客户每购买一个产品，则有权在每个日历年提出特定数量的指定服务请求。大部分产品对应的指定服务请求数量是 12 个，但是用于辅助其他产品的产品（如 ThingWorx Navigate）对应的指定服务请求数量可能更多。可以购买额外的指定服务请求权。

使用指定服务请求将使客户的一些权利失效。下列服务请求类型明确不在与指定服务请求有关的消费指标之列，并且不会废止下列权利：

- 部署 PTC 应用程序或底层基础设施所需的安全补丁。
- 安装 PTC 提供的解决方案组件（与 PTC 的任何产品一起购买）。
- 请求获取与解决方案消费情况、事件或分流活动有关的信息。
- 请求用户管理援助，执行在安全生产环境下无法直接访问的行动。

如果客户提出的指定服务请求数量超出其有权享有的数量，那么 PTC 将与客户联系，让客户接受超额费用或撤回超额请求。客户每月将收到一份报告，了解其迄今为止的消费情况。

客户提交任何服务请求后，PTC 将在两个营业日内审查该服务请求。客户已提供所有必要信息，并且 PTC 已充分审查相关请求并确定相关要求后，相关服务将归类为“预定服务”。

任何一项服务请求的预期交付时间取决于其服务等级目标，PTC 应努力在此时限内完成该请求。服务请求（即下表中所示的服务请求类型）的服务等级目标如下表所示：

常见的服务请求类型	类型	审查（营业日）	服务等级目标的达成（营业日）
构建部署	指定服务	2 天	2 天 (如果构建部署失败超过两次，服务请求应视为已完成)
环境更新	指定服务	2 天	5 天
备份请求（手动）	指定服务	1 天	1 天
环境恢复	指定服务	2 天	1 天
更新发布	标准	2 天	2 天
其他授权软件	标准	2 天	2 天 (只包括初始安装。此类软件安装后，如需对其作出相应配置（如设置 SSO 或集成其他软件），则需更多的时间，并应遵守相关购买报价条款)。

常见的服务请求类型	类型	审查（营业日）	服务等级目标的达成（营业日）
系统信息请求 （分流）	标准	-	1天

服务请求排除项

客户提出的数据恢复请求（即恢复通常因为意外删除而备份的数据或数据库）需要特别请求，不属于服务请求的一部分。客户有义务就所述数据恢复请求向 PTC 支付额外费用。

客户有权采取服务请求所述行动时，PTC 不会执行服务请求。在例外情况下，PTC 同意执行此类服务请求，但此类服务请求应视为指定服务请求。

下表显示了服务请求排除项的示例。

非服务请求活动	
数据迁移	此为协调部署工作，而非服务请求。
SSO/LDAP 设置	此为协调部署工作，而非服务请求。
CAD 和出版工作者的配置	此为协调部署工作，而非服务请求。