



## PTC 雲/SaaS 服務條款及條件

本雲/SaaS 服務條款及條件（“服務條款”）是為 PTC 向其客戶（“客戶”）提供 SaaS 服務（“服務”）所約定的條款及條件，也是 PTC 或其經銷商向客戶所發報價書中援引的雲/SaaS 服務條款（“引用”）。下文中未定義的術語，其定義詳見本服務條款文末之附件 A。

### 1. 制定本協議檔

本協定（“協定”）有以下檔組成：

- 引用
- 針對美國本土以外的客戶的額外/不同的雲/SaaS 條款
- 這些服務條款
- PTC 服務安全與支援條款

在以上檔存在衝突的時候，列表中更上方的文檔將取代更下方的文檔。

### 2. 服務

(a) 服務。PTC 應在服務期間內：(i) 在託管系統上管理託管軟體和託管資料，並且通過遠端網路訪問使其有效 (ii) 允許客戶用託管軟體訪問和修改託管資料並儲存附加託管資料。如果一個引用標識一個服務或環境為“開發人員”、“開發”、“沙箱”、“演示”、“評價”或類似的非生產服務或環境，那麼客戶將僅能以非生產用途的目的使用該服務和應用環境。

(b) 服務的合法使用。在引用中指定了客戶只有獲得授權才可以訪問和使用服務。客戶要對所有有許可權使用帳戶憑據上的服務的使用者負責。該服務不得用於非法、淫穢、暴力或欺詐性內容或活動。如果有申訴或違反的通告，使用和存取權限可能會被暫緩到解決為止。

### 3. SLA 的可用性

(a) PTC 應 24 小時監控託管系統的可用性。除去停機時間，生產環境的服務的可用性每個月將在 99.5%。

(b) 因違背第 3 節 (a) 的義務造成的 PTC 及其許可人的全部責任和對客戶的排他性賠償應在該違約行為發生的當月計入客戶一部分補償費用中，該費用等於本協定中當月的費用乘以停機百分比。該費用不適用於當前服務期內任何服務條款下未支付或將來的費用。如果客戶未能按本規定在適用的交易中斷結束後十個工作日內提出書面申請，此費用不計入客戶補償中。

### 4. 費用、開票及支付。

(a) 訂購費用。客戶應（直接地或通過經銷商）向 PTC 或者其指定主體支付報價書中明確的迴圈訂購費用。

(b) 超限。PTC 每月對客戶的服務用量進行結算（例如，按用戶類型計算活躍用戶數量、併發作業數量、存貨管理數量、或其他適用於客戶購買的服務的計費原則）。如實際用量峰值超過了購買的用量，則對於該等超限用量，將對客戶按照報價書中明確規定的月度費率計費。

(c) 存儲超限。PTC 將監控客戶的存儲量。如客戶某月存儲量峰值超過了訂購的存儲量，則客戶應按照報價書中明確的費率支付超限費用。

(d) 稅費。費用不包含銷售、使用、增值或其他的消費稅。客戶應根據具體情況支付或（如果 PTC 或其經銷商已支付的）向 PTC 和/或其經銷商償付相關費用。

(e) 逾期費用。客戶逾期付款的，應自逾期之日起按每月 1.5%（或如低於法律所允許的最高比例的，以法律為準）承擔利息損失。

### 5. 賠償

PTC 對客戶的賠償責任。如因服務及/或託管軟體構成對協力廠商某項專利權、版權或商標權的侵犯因而導致客戶遭受任何訴訟索賠，在此情形下，如果：(1) 客戶立即以書面形式將受到訴訟索賠的情形通知 PTC；(2) PTC 對於該等訴訟索賠的抗辯、尋求和解或妥協的談判擁有完全的控制權並承擔相應的抗辯、談判成本；(3) 在 PTC 承擔費用的情形下，客戶對 PTC 的抗辯、和解或妥協談判提供完全的配合；那麼，PTC 將自行承擔費用為客戶提供抗辯，解決訴訟爭端，或支付最終判決應由客戶支付的罰款。假如第 5 節中描述的情況存在，或者對 PTC 可能存在，PTC 可以終止服務，給客戶一筆等同於未使用的預付服務款項作為服務的結束。此為 PTC 關於智慧財產權侵權訴訟的唯一責任，也是客戶關於智慧財產權侵權訴訟的唯一補救措施。

6. **所有權及保密。**軟體、SaaS 服務、任何相關文檔、副本、修訂及前述文檔的衍生品（全部或部分）的所有權及所有相關版權、專利權、商業秘密及其他財產性權益仍歸他地屬於 PTC 及/或其許可人。

### 7. 託管數據

(a) PTC 應採取、安排或促進商業上的合理措施以減少安全性漏洞。因此，客戶確認並同意客戶資料中不包含：(i) 任何機密資訊、受《國際武器貿易條例》(ITAR) 約束的資訊或其他經美國政府或其他國家的政府認定為出於國家安全考慮需採取保護措施禁止擅自披露的資訊；及/或 (ii) 任何受保

護的可用於識別特定的病人/個人的健康資訊,包括任何醫療、人口結構、視覺或描述性資訊,或其他適用美國1996年健康保險攜帶和責任法案及基於該法案頒佈的法規(合稱“HIPAA法案”)。託管資料被無授權人士擅自破壞、損壞、攔截或更改的,由客戶獨立承擔相應的損害及損失,但涉及SaaS條款中PTC的明示義務的除外。

- (b) PTC應視客戶資料為機密,並僅在如下情況中使用:(i) 提供服務(包括向客戶回饋服務的使用情況);(ii) 為安全及技術支援之目的或為確認客戶合規、遵守使用限制之目的或為履行PTC對客戶的義務之目的,監控客戶使用服務;(iii) 與需要知曉特定資訊的PTC分包商共用該等資訊,但應以其同意承擔類似保密義務為前提。為免生歧義,PTC對客戶資料所承擔的保密義務不適用於PTC依法履行披露義務(但僅限於法律規定的披露範圍)。
- (c) 客戶確認,PTC或其子公司、關聯公司出於資料處理的目的,可能將客戶在託管系統和軟體內的資訊(包括個人資訊)轉移至歐洲經濟區以外。所有PTC收集的個人資料或與託管服務相關聯的個人資料將根據PTC的隱私政策處理(<http://www.ptc.com/policies/privacy>)。任何PTC關聯公司在歐盟收集的個人資料將根據歐盟資料保護法處理。PTC公司和PTC在歐盟的關聯公司的個人資料轉移已經進入歐盟的標準模型附屬條款,包括PTC在歐盟的關聯公司和PTC inc和PTC的非歐盟公司轉移。PTC公司已經認證了美國和歐盟之間的安全港框架以及美國和瑞士安全港框架。如個人資訊系來自協力廠商,則客戶確認其獲取該等資訊符合相關資料保護法律的要求,並且已獲得與該等資訊相關的所有必要授權及同意。

## 8. 期限及終止

(a) 服務的初始期限和續約需在引用中闡明。如任何一方違反本協議、報價書或應接受的用戶政策項下的條款且未能在收到非違約方書面通知 30 天內糾正的(但逾期付款的糾正期應為 10 天),非違約方有權終止服務。僅針對於雲服務(不適用於 SaaS 服務),客戶可在三個月以後提出書面通知終止雲服務。客戶可以自行或者通過協力廠商安裝託管程式而無需遭到處罰。

(b) 服務終止或到期後,第 4 到第 10 條將繼續有效。

## 9. 保證責任及其限度與免除

(a) PTC 保證將按照行業標準提供優質精細的服務。

(B) 除本服務條款明確約定保證責任外,PTC 自身並代表其許可方不承擔(客戶亦不要求 PTC 承擔)任何其它保證責任,無論其為明示或暗示、書面或口頭的保證責任,包括任何關於產品的品質滿意度、針對任何特定使用目的的吻合性、及/或者無侵權性的保證,以及/或者客戶可獲得任何特定的投資回報的保證,或法規產生的保證,或交易引起的或交易中的保證,及/或任何關於服務安全品質的保證,或關於客戶資料不受被未經授權人毀損、遺失、攔截及更改的保證。PTC 不保證對軟體或者服務的運行或其它方式的使用不會受到任何干擾、不會出現差錯、或不會給託管的資料帶來任何損失或干擾。

(C) 除第 5 節,因創建、許可、提供、未能提供或使用服務引發的或其他與本服務條款相關的,PTC、其許可方及其經銷商因此而承擔的最大責任,無論是基於保證、合同、侵權或其它原因,均不應超過在引起損失 12 個月前 PTC 所收取的引發相關爭議的服務的費用。在任何情形下,即便 PTC 已被事先告知可能發生如下損失,PTC 及其子公司或關聯公司、經銷商、許可方以及前述主體各自的董事、管理人員、雇員或代理也無須對特殊的、偶然性的或間接性的損失承擔責任(損失包括但不限於:利潤損失、營運中斷所致的損失、使用資料丟失所致的損失以及任何因網路、協力廠商電信業務或協力廠商安全功能或系統中斷、終止或故障所產生的損失)。客戶現同意,在相關事由發生超過一年之後,不以任何理由對 PTC、PTC 的經銷商及/或其各自董事、管理人員、雇員或代理提起任何訴訟或法律行動。如與相關法律相抵觸的,則本協議項下第 9 條關於保證責任免除和責任限制的條款不適用於有關死亡和人身傷害的索賠。

## 10. 總則

(a) 管轄法律。本服務條款受美國麻塞諸塞州聯邦的法律管轄和解釋。由本服務條款產生的、引起的、或以任何形式與之關聯的所有爭端,只能向位於麻塞諸塞州的州法庭或聯邦法庭提起訴訟,而不能在其它法庭或其它管轄區域的法庭提出訴訟。

(b) 不可抗力。PTC 不承擔因其不可控制的因素導致的履約延遲或履約不能。

(c) 出口。客戶在此保證並聲明,無論是客戶或任何使用者都未被列入美國商業部限制人員名單、黑名單、未經證實的名單、美國國務院發佈的防核擴散的制裁名單、美國財政部公佈的特別指定的國家和被封鎖人員的名單或受制裁人員名單(SSI) (“名單”,統稱“限制方名單”)。受限制方名單詳見 [http://export.gov/ecr/eg\\_main\\_023148.asp](http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp)。客戶以直接或間接的方式將服務出口、轉出口,或以出口、轉出口為目的向任何人士或單位提供服務或相關訪問介面前,應首先確認該等行為符合美國法律或其他相關出口管控法律法規之要求,包括但不限於取得美國商務部或其它政府組織同意該等出口或轉出口的必要批准。

(d) 通知。本服務條款項下所有通知和往來須採用書面形式,如發送給 PTC,則應以總法律顧問(General Counsel)為收函人。如發送給客戶,則應為引用中闡明的地址。

(e) 轉讓、棄權、修改。根據本服務條款,未經 PTC 事先書面同意,客戶不得轉讓、轉移、委派或對外再許可本協定項下之客戶權利或義務,無論是以直接方式或通過轉移全部的或相當於全部的客戶財產、股份或股權的方式(無論是以合併、收購或其他的方式)。任何此類企圖委託、轉讓、轉移或對外再許可的行為均為無效,並將構成對本服務條款的違約。



## 附件 A 定義

“針對美國本土以外的客戶的額外的/不同的雲/ SaaS 的條款” 是指在 <http://support.ptc.com/support/legal-agreements/index.htm> 可用的同名文檔。

“雲服務” 指PTC向客戶及其使用者提供的可通過網路訪問的託管軟體，指定IT管理和應用管理支援服務，在本協定中已經闡明。對於雲服務是客戶購買或者之前購買的託管軟體的基於託管系統才可用的許可證，並且要直接或者通過訂閱部分許可證來購買該託管軟體的支援。

“指定技術支援人員”，指經PTC向客戶書面確認的客戶技術聯絡人，該等人員是經培訓處理託管軟體特定問題的專家。

“停機百分比” 應等於交易中斷的當月總分鐘數減去停機總分鐘數的差除以交易中斷的當月總分鐘數。

“故障免責”，指下列任何一種或全部情形：

- (i) 本服務條款第10章(b)明確的不可抗力情形。
- (ii) 非因PTC的疏忽或故意違約行為導致的不受PTC控制的資料傳輸失敗。
- (iii) 因客戶或者由客戶研發的應用程式引起的故障，該研發的應用程式在託管軟體上運行或與託管軟體互相作用。
- (iv) 因客戶使用的協力廠商軟體引起的故障，該協力廠商軟體非託管軟體和/或由客戶開發或為客戶開發的協力廠商軟體集成。
- (v) 因網路故障或客戶網路故障導致的故障。
- (vi) 如需停機檢修應事先通知客戶。停機檢修包括但不限於：安裝軟體更新包、服務補丁包、伺服器及常規應用配置變更。PTC將盡可能提前48小時通知客戶且盡量避免突發更新、檢修。

“託管軟體”，指PTC提供服務的標準的商用PTC軟體，在引用中已經闡明。

“託管資料”，指通過使用託管軟體或者系統將資料傳輸到、輸入至或存儲於託管系統。

“託管系統”，指伺服器及電腦網路，在該伺服器及電腦網路上 PTC 和/或其承包商向客戶及其他 PTC 客戶提供遠端存取軟體及客戶資料的介面。

“PTC”，指 PTC 公司或針對美國本土以外的客戶的額外的/不同的雲/ SaaS 的條款中的 PTC 相關子公司。

“PTC 服務安全和支援檔”指 <http://support.ptc.com/support/legal-agreements/index.htm> 中同名檔。

“SaaS服務” 指PTC向客戶及其使用者提供的可通過網路訪問的託管軟體，指定IT管理和應用管理支援服務，在本協定中已經闡明。對於雲服務是客戶購買或者之前購買的託管軟體的基於託管系統才可用的許可證，並且要直接或者通過訂閱部分許可證來購買該託管軟體的支援。

“服務期間” 指PTC承諾的履行服務期限（比如初始期限和續約條款），這些服務條款的第8節。

“存儲”，指客戶在相關環境下使用的磁片存儲量。

“交易中斷” 是指在託管系統中的任何時候（按分鐘計算），以及這些伺服器連網的時候，沒有足夠的頻寬容量和速度，以滿足使用者訪問託管軟體和託管資料的峰值需求，導致在預定停機時間以外由於主機伺服器或主機伺服器的網路連接沒有足夠的頻寬容量和速度授權使用者被拒絕訪問或不能訪問或中斷訪問。

“使用者”，指經客戶授權登陸託管系統和資料的客戶或其承包商、供應商、商業夥伴、客戶的員工、承包商或顧問。