



軟體即服務主協定

本《軟體即服務主協定》適用於客戶對PTC服務的購買和使用（無論客戶直接從PTC購買還是通過協力廠商購買相關服務），同時也適用於PTC向客戶提供的任何相關免費服務。

客戶同意通過下列方式接受本協定的約束：(i) 點擊“接受”按鈕；(ii) 接受任何引用本協議的訂購單（簽署《訂購單》，或下達一份與《訂購單》有關的《採購單》），或(iii) 使用服務。若任何個人代表公司或其他法律實體接受本協定，則該個人應聲明其有權使該實體及其關聯方接受本協議的約束。在這種情況下，術語“客戶”應指該實體及其關聯方。若接受本協議的個人沒有相關許可權或不同意本協議的條款，則該個人不應接受本協定，也不得使用服務。

客戶不得出於監測服務的可用性、性能或功能，或出於任何其他基準測試或競爭目的而訪問服務。除非得到PTC的事先書面同意，否則PTC的直接競爭對手不得訪問服務。

自客戶接受本協定之日（下文簡稱“生效日期”）起，本協定在客戶和PTC之間正式生效。

1. 定義

“關聯方”：指直接或間接控制、受控於或與主體實體共同受控的任何實體。在本定義中，“控制”一個實體指的是：直接或間接擁有或控制該實體50%以上有投票權的股份。

“本協議”：指本《軟體即服務主協定》。

“測試服務”：指可供客戶自由選擇，不收取額外費用，並明確列為測試版、試點版、限量公佈版、早期訪問版、預覽版、非生產版、評估版或類似用途的PTC功能服務。

“客戶”：(a) 若個人代表自身接受本協定，則“客戶”指該個人；或(b) 若個人代表公司或其他法律實體接受本協定，則“客戶”指該個人代其接受本協議的公司或其他法律實體及其已簽署《訂購單》的關聯方（前提是關聯方關係仍然存續）。

“客戶資料”：指由客戶提供或為客戶提供的與服務相關的電子資料和資訊，不包括非PTC應用程式資訊。

“文檔”：指可通過服務可訪問的相關SaaS+幫助中心。

“非PTC應用程式”：指與某項服務相交互操作的基於網頁、移動端、離線或其他形式的軟體功能，該功能由客戶或協力廠商向PTC提供，並由PTC與該服務一同為客戶提供託管。

“《訂購單》”：指客戶與PTC（或經銷商或其任何關聯方）之間訂立的、用於列明本協定項下擬提供服務的報價檔、訂購檔或線上訂單，包括其任何附錄和補充檔。通過簽訂本協定項下的《訂購單》，關聯方同意如同本協議的原始締約方一樣接受本協議條款的約束。

“PTC”：指PTC Inc.或其關聯方，具體參見 www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates。

“註冊用戶”：是指一個單獨的用戶，不考慮使用者訪問產品的頻率。註冊使用者產品的全部或部分定價取決於註冊使用者的數量，無論使用者是直接訪問產品還是通過中間應用程式訪問產品，都需要對每個此類個人進行授權。

“經銷商”：指由PTC指定並授權的向客戶轉

售任何服務的協力廠商。

“《服務說明書》”：指包含服務介紹和特定服務產品之任何附加條款的文檔（如有，可從PTC法律協定網頁

（www.ptc.com/en/documents/legal-agreements）上下載）。若PTC法律協議網頁上沒有為使用者所購產品提供《服務說明書》，那麼在本主服務協定所述文檔（即“SaaS+幫助中心”）應作為“《服務說明書》”。

“服務”：指客戶通過《訂購單》或線上購買門戶訂購的、或PTC（如適用）提供給客戶免費使用或免費試用的，以及PTC線上提供的產品和服務，包括PTC提供的相關離線或移動元件，具體參見相關《服務說明書》。

“服務”不包括非PTC應用程式。

“服務終止日期”：是指服務期限屆滿或終止的日期，但除非明確表示該日期不會續期，否則此日期並非指續約日期。

“《服務等級協定（SLA）》”：指[PTC雲/SaaS合同網站](https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements)PTC的《服務級別協定》。

“用戶”：若個人代表自己接受本協議，則“使用者”指該個人；若個人代表公司或其他法律實體接受本協定，則“使用者”指客戶已經為其訂購服務（或提供服務（適用於PTC免費提供任何服務的情況））或提供使用者識別號（視具體情況而定）並且授權其使用服務的個人。例如，使用者可以包括客戶以及與客戶有業務往來之協力廠商的員工、顧問、承包商和代理人。

“工作成果”：指PTC在提供本協定所述專業服務過程中創作、構思、撰寫、創造、開發、付諸實踐和/或交付的任何材料和任何智慧財產權，包括但不限於任何報告、電腦軟體和/或軟體文檔。在任何情況下，工作成果均不得包括客戶資料。

2. PTC的責任

2.1. 提供服務。PTC應：(a)根據本協定和相關《訂購單》及《服務說明書》向客戶提供

服務；(b)根據PTC法律協定網頁和/或適用服務說明中的支援條款和條件，在不另行收費的情況下向客戶提供適用的PTC標準服務支援；(c)通過商業上合理的努力按照《服務等級協定》提供服務,但下列情況除外：(i)

《服務等級協定》中規定的不適用的產品；(ii)計畫的中斷時間（PTC應提前發送電子通知）；和(iii)由超出PTC合理控制範圍的情況導致的任何可用性（所述情況包括天災、政府行為、水災、火災、地震、內亂、恐怖活動、罷工或其他勞工問題（涉及PTC員工的除外）、互聯網服務供應商故障或延誤、非PTC應用程式或拒絕服務攻擊等）；以及(d)按照PTC提供之服務所適用的法律和政府規章向客戶提供服務（不考慮客戶對服務的特定用途）。PTC履行上述責任的前提是客戶與使用者依據本協定、《服務說明書》和相關《訂購單》的規定使用服務。PTC 將在其自行決定的時間，不時對服務應用新版本、升級和更新，且 PTC 會公佈大多數服務產品的預期新版本、升級和更新日曆。對於每個此類新版本、升級和更新，客戶應負責進行所需的任何修改，以確保任何定制和集成繼續按預期運行。

2.2. 客戶資料和個人資訊

- (1) PTC應依據《服務說明書》，持續採取適當的行政措施、物理措施和技術保障措施，保護客戶資料的安全性、保密性和完整性。該等保障措施包括但不限於：旨在防止客戶或使用者以外的他人未經授權訪問或披露客戶資料的措施。本協定生效日期發佈的《資料處理附錄》(DPA)（下文簡稱“《資料處理附錄》”，參見<https://www.ptc.com/en/documents/policies>）條款通過引用納入本協議。PTC在處理來自歐洲經濟區（EEA）、英國和瑞士的個人資訊時，應適用《標準合同條款》，進一步詳情參見《資料處理附錄》。在《標準合同條款》中，客戶及其關聯方均為資料輸出方；客戶對本協

定的接受，以及客戶關聯方對《訂購單》的簽署，均應視為其對《標準合同條款》及其附錄的簽署。

- (2) 客戶同意，客戶資料不包括：(i) 屬於美國政府的保密資訊與受控非保密資訊，《國際武器貿易條例》或《出口管理條例》管制的資訊，或由美國政府或外國政府出於國家安全原因確定需要防止未授權披露的任何資訊、文檔或技術資料（除非報價單中載明，PTC同意在執行服務時遵守相關的監管要求）；或者(ii) 個人健康相關的任何資料，包括但不限於可用于識別特定患者/個人的任何受保護的健康資訊、醫療資訊、人口統計資訊、視覺化資訊或描述性資訊，以及/或者美國1996年《健康保險可攜性和責任法案》以及根據該法案頒佈的條例（下文統稱為“HIPAA法案”）規定的任何其他資料；或者(iii) 任何個人信用資訊，包括但不限於信用卡帳號、持卡人姓名、信用卡到期日和安全碼。

2.3. 測試服務/評估/免費試用

(1) **測試服務**。PTC可能不時地不額外收費提供一些明確列為測試版、限量公佈版、預發佈版、“燈塔”版、預覽版、生產前版、非生產版或類似用途的服務或功能（下文檢查“測試服務”）。測試服務的性能、品質、安全性和正常執行時間的可用性沒有達到PTC普遍提供的SaaS產品的性能或相容性水準。客戶確認並同意：(a) 測試服務尚未完成開發，且未經PTC商業發佈；(b) 測試服務可能功能不全，預計可能包含錯誤、設計缺陷或其他問題；(c) 測試服務可能不可靠；(d) 測試服務及其使用可能導致意外結果、資料丟失，或導致客戶遭受其他不可預知損害或損失；(e) PTC沒有義務發佈測試服務的商業版本；並且 (f) PTC有權在任何時候單方面放棄測試服務的開發，而無須對客戶

承擔任何義務或責任。

(2) **評估與免費試用**。若PTC提供任何評估服務或免費試用服務（下文簡稱“評估試用服務”）（具體參見《訂購單》或PTC與客戶之間的其他函件），則相關的客戶訪問期限應由雙方在《訂購單》進行規定。如未規定期限的，相關期限應為三十（30）天。《訂購單》還可包含其他試用條款條件。

(3) **測試服務與評估試用服務的免責聲明和責任限制**。本協定中與產品安全性或可用性/正常執行時間有關的任何聲明或保證不適用於測試服務與評估試用服務。測試服務和評估試用服務“按原樣”提供，沒有任何安全保證條款，亦無任何形式的擔保，並且PTC不承擔任何類型的賠償義務或責任，但若適用法律認定這種責任免除不具有不可執行性，則PTC對測試服務和評估試用服務的責任不應超過一千美元（1,000美元）。客戶輸入測試服務和/或評估試用服務的任何資料可能在測試期或評估期結束時（如適用）永久性地丟失。

2.4. **專業服務**。若PTC在本協定所述服務之外向客戶提供專業諮詢服務，雙方可就此類專業服務簽署一份單獨的《訂購單》或《任務說明書》（“SOW”），並應在其中規定相關的服務費用。客戶應報銷PTC的差旅費用，包括與提供專業服務有關的合理交通費、住宿費和餐飲費。這些費用應在相關《訂購單》或《工作說明書》中估算。PTC應對任何工作成果擁有獨家所有權。收到客戶付款之後，PTC授予客戶一項非排他性、不可轉讓的許可，允許客戶依據本協定，僅出於內部使用，在相關的SaaS訂購期限內使用工作成果。

3. 服務的使用

3.1. **服務的訂購**。除非相關《訂購單》中另有規定，否則(a) 客戶僅可在相關《訂購單》或線上購買門戶規定的期限內購買服務；(b)

客戶在服務訂購期限內可以增購服務，增購價格應依據訂購期限在增購服務時的剩餘時間按比例調整基礎服務定價的方式進行確定，並且可能已根據相關《訂購單》的續訂條款進行調整；以及(c)任何增購服務應與基礎服務在同一日期續訂和/或終止。客戶同意，其購買行為不取決於任何未來功能或特性的交付，也不取決於PTC就未來功能或特性所作的任何口頭或書面說明。

3.2. 使用限制。就PTC的大多數產品而言，每個使用者的帳戶都有唯一的個人密碼。個人密碼不允許共用。一旦任何人未經授權使用任何客戶密碼，客戶應立即通知PTC。許多服務均應符合《訂購單》和《服務說明書》規定的使用限制。若客戶超過了購買數量限制和/或服務相關的其他授權參數（例如，資料存儲、命名服務請求、可查看的生成請求等），則(i) 客戶同意按照下文“開票與付款”規定，支付因超過相關使用限制而產生的超額費用；並且(ii) 客戶應核實其承諾的數量以避免進一步超額。對於在註冊使用者基礎上銷售的產品，客戶可以不時增加和/或替換新的註冊用戶，但是：(i) 若註冊用戶（即，能夠訪問服務的個人）的總數在任何時候超過特定產品當時有效的授權數量，則這種情況應構成第3.2款規定的超額；以及(ii) 若某人停止成為註冊用戶，該人在停止成為註冊用戶後三十（30）天內不得重新成為註冊用戶。

3.3. 客戶責任。客戶應：(a) 確認使用者遵守本協定、《服務說明書》和《訂購單》；(b) 負責客戶資料的準確性、品質和合法性、客戶獲取客戶資料的方式、客戶將客戶資料用於服務，以及客戶使用服務與任何非PTC應用程式的交互操作；(c) 採取商業上合理的努力，防止任何人未經授權訪問或使用服務（包括但不限於保護所有密碼、金鑰、證書、存取碼和其他登錄資訊）；(d) 僅按照本協定、《服務說明書》、《訂購單》、適用法律和政府法規使用服務；以及(e) 遵守客戶使用服務涉及的任何非PTC應用程式的

服務條款。PTC認為客戶或使用者違反上述規定使用服務的行為威脅到PTC服務的安全性、完整性或可用性時，可能立即暫停提供服務；但是，在這種情況下，PTC應作出商業上合理的努力，在暫停提供服務之前通知客戶並給予其補救此類違規或威脅的機會。

3.4. 使用限制。客戶不得：(a) 為用戶以外的任何人提供任何服務；(b) 出於客戶以外的任何人之利益使用任何服務；(c) 出售、轉售、許可、再許可、分配、出租或租賃任何服務，或將任何服務納入服務局或外包服務；(d) 使用服務或非PTC應用程式存儲或傳輸侵權、誹謗或其他非法或侵權材料，或存儲或傳輸侵犯協力廠商隱私權的材料；(d) 使用服務或非PTC應用程式存儲或傳輸有危害的代碼、文檔、腳本、代理或程式，包括病毒、蠕蟲、計時炸彈和木馬；(e) 干擾或破壞任何服務或其中包含的協力廠商資料的完整性或性能；(f) 試圖在未經授權的情況下訪問任何服務或其相關系統或網路；(g) 通過規避合同使用限制的方式直接或間接訪問或使用任何服務，或使用任何服務來訪問、複製或使用任何PTC的智慧財產權（本協議允許的除外）；(h) 修改、複製或創建服務或其任何部分、特徵、功能或使用者介面的衍生作品；(i) 使用任何機器人程式、網頁自動尋檢程式、資料抓取程式或其他自動程式訪問服務，或從事任何資料抓取、資料採擷、資料收集、螢幕抓取、資料匯總或服務索引；(j) 框定或複製任何服務的任何部分（但客戶在其內部網路上或出於內部業務目的或在《服務說明書》允許範圍內進行框定的除外）；(k) 針對服務進行反彙編、反向工程或反編譯（適用法律允許的除外）；或(l) 出於下列目的訪問服務：(i) 建立一個競爭性的產品或服務；(ii) 採用服務的類似想法、特徵、功能或圖形建立一個產品或服務；(iii) 複製服務的任何想法、特徵、功能或圖形；(iv) 確定服務是否收到任何專利權的保護；或(v) 實現任何其他基準測試或競爭目的。

3.5. 非PTC應用程式的刪除。若客戶收到通知（包括PTC發送的通知）並從中得知某一非PTC應用程式不能再使用，或必須刪除、修改和/或禁用以避免違反適用法律或協力廠商權利，則客戶應立即照做。若客戶不採取必要的行動，或PTC認為持續的違規行為將有可能再次發生，則PTC可能會禁用相關非PTC應用程式。一旦PTC提出要求，客戶應以書面形式確認刪除並停止使用該非PTC應用程式，PTC應有權向任何此類協力廠商索賠人或政府當局（如適用）提供該書面確認函的副本。

3.6. 批次處理/人工智慧。對於基於使用者數量授權的服務產品（如註冊使用者、併發用戶等，但不包括Kiosk用戶），任何個人訪問或者使用這些許可產品或其所含功能或資料，或使用由該等服務所產生的輸出（統稱為“資料”），均須獲得許可。無論該等訪問或使用是直接或間接、例如通過入口網站或“批次處理”方式，或以其他方式實現對服務或資料的間接訪問或使用。若因通用或共用登錄導致規避或違反訪問或使用資料的許可授權，則禁止使用通用或共用登錄帳戶。例如，若某項服務產品按註冊使用者授權，而註冊用戶與非註冊使用者共用密碼，該行為違反註冊使用者授權模式，屬於嚴格禁止行為。同樣，客戶僅可為已取得合法授權許可的自然人用戶發起的任務自動化，創建通用服務帳戶，但不得用於為未取得許可的用戶執行任務。

在不限制前述一般性規定的情況下，除非事先獲得PTC明確書面許可，（該同意可由PTC直接出具，或因客戶購買相關PTC產品且產品條款明確允許客戶就授權產品使用人工智慧工具而視為取得），否則，明確禁止客戶訪問或使用服務的應用程式設計發展介面（API）提取服務中的資料（無論是直接或間接，包括使用或通過客戶或協力廠商創建的應用程式使用），以用於訓練、微調或創建人工智慧（AI）模型，或建立其他資料來源，如檢索增強生成（RAG），無論是用於

內部使用還是外部分發。PTC允許客戶不受前述許可限制，可以是通過提供此類許可的文檔形式，也可以是以客戶購買允許該等使用的API訪問類產品的形式授予。若客戶獲得該等許可，則所有使用或可訪問該等AI模型或資料來源（或其輸出形成的任何匯總或衍生資料）的應用程式的所有使用者（或有權訪問該等應用程式之人員）必須滿足以下條件：(i)各自持有該服務的單獨註冊使用者許可，無論其訪問或使用行為系直接或間接；並且(ii)僅可使用相應服務中由PTC支援的API。客戶確認，服務的結構、序列及組織均為PTC專有資訊並受著作權保護，客戶不得複製其中任何內容。為免疑義，任何違反本條款的行為均應視為對本協議的重大違約。

3.7. 數據匯出。一旦知悉服務結束日期，客戶可以要求匯出資料，至多兩次：(1) 在服務結束日期之前，進行資料匯出，以測試資料是否能夠輸入到客戶的新系統；以及(2) 在服務結束日期當天，進行最終的資料匯出。客戶應就此類要求與PTC進行協調。資料匯出包括在另一個環境中按原樣重新部署軟體配置所需的資訊。適用於每個產品的文檔案格式，以相應的《服務描述》中規定的為準。除上述情況外，資料的匯出和快照（例如，為滿足客戶的長期留存需求）不作為標準PTC產品的一部分提供。但是，客戶可以與PTC簽訂合同，通過支付額外費用，獲得非標準資料匯出服務。PTC將在最後一次資料匯出後的大約30天內保留客戶的資料，然後對其進行銷毀。在此30天的期限內，PTC可以根據客戶的要求提供存文檔資料的副本。

4. 非PTC產品和服務

4.1. 非PTC產品和服務。PTC或協力廠商可能（通過應用商店或其他方式）提供協力廠商產品或服務，包括（例如）非PTC應用程式、實現程式以及其他諮詢服務。客戶購買此類產品或服務的行為，以及客戶與任何非PTC供應商、產品或服務之間的任何資料交換，僅限於客戶與相關非PTC供應商之間。

PTC不保證、亦不支援非PTC應用程式或其他非PTC產品或服務（包括PTC指定為“經認證”或其他的產品或服務）。對於因非PTC應用程式或其供應商的訪問而導致客戶資料遭到披露、修改或刪除，PTC不承擔責任。

4.2. 與非PTC應用程式的集成。服務可能包含與非PTC應用程式進行交互操作的特定功能。但是，與非PTC應用程式的互通性並非本協定所述服務的提供範圍。因此，當非PTC應用程式的供應商不再以PTC可接受的方式提供非PTC應用程式與相應的服務功能互通性時，PTC可以在任何時候終止此類交互操作，而客戶無權獲得任何退款、信貸或其他補償。

5. 費用與支付

5.1. 費用。客戶應支付《訂購單》中規定的所有費用。除本協議或《訂購單》中另有規定外，(i) 相關費用的計算應基於購買的服務訂購量，而非實際使用量；(ii) 付款義務不可取消，已付費用不可退還；以及 (iii) 在相關服務訂購期限內，購買的數量不能減少。

5.2. 開票與付款。客戶應向PTC（或相關經銷商）提供有效且最新的信用卡資訊或有效的《訂購單》，用於支付整個協議期（或續約期限，如適用）的費用。若客戶提供了信用卡資訊，則客戶授權PTC或相關經銷商按照下文“所購服務訂購期限”一節的規定，從該信用卡上收取客戶在初始服務訂購期限和任何續訂服務訂購期限內所購服務的相應費用。此類費用應提前收取，可以是每年一次，也可以按照相關《訂購單》中規定的任何其他開票頻率，但超過購買授權的使用費（即超額費用）將在提前購買之項目的費用基礎上加收。若《訂購單》規定使用除信用卡以外的其他方式付款，PTC或相關經銷商將根據相關《訂購單》提前通過其他方式向客戶開具發票。已開票費用應在起始日期（以及適用的隨後每個訂閱週期起始日期）後的三十（30）天內付清。客戶有責任向PTC或相關經銷商提供完整和準確的開票資訊和聯繫資訊，並將該等資訊的任何變更通

知PTC或相關經銷商。

5.3. 逾期費用。若PTC或相關經銷商在付款到期日之前沒有收到任何發票金額，那麼在不影響PTC權利或救濟途徑的情況下：(a) 該等費用應根據未付餘額，按1.5%月利率或法律允許的最高利率（以較低者為準）計收逾期利息，並且/或者 (b) PTC或相關經銷商，可使未來的續約和《訂購單》的付款期限短於上述“開票與付款”一節規定的期限。

5.4. 暫停服務。若客戶所欠的任何費用逾期，則在不影響其他權利和救濟途徑的情況下，PTC可以：暫停服務，直到付清所有上述款項；但PTC將在付款到期日之前至少五天通知客戶即將到來的付款到期日。如果PTC在到期日未收到客戶付款，則支援服務將被暫停。對於通過信用卡或直接借記卡付款的客戶，如果付款被拒絕，PTC不會提供任何通知。

5.5. 付款爭議。若客戶對相關的費用提出合理且善意的爭議並努力通過合作來解決爭議，則PTC將不行使上述“逾期費用”或“暫停服務和催討欠款”一節規定的權利。

5.6. 稅費。PTC的費用不包括任何司法管轄區應徵收的任何性質的稅款、課稅、關稅或類似的政府評稅，包括但不限於增值稅、銷售稅、使用稅或預提稅（統稱“稅費”）。客戶負責支付與其依據本協定購買服務有關的所有稅費（PTC或相關經銷商據其收入、財產和員工而應繳納的稅費除外）。除了原始《訂購單》的“付款人/收貨人”處所列國家產生的稅費外，客戶還負責支付其因使用服務而產生的任何稅費。除非相關法律要求客戶預提任何稅費，否則客戶不得預提任何稅費。客戶若預提任何稅費，則應向PTC或相關經銷商提供相關的預提稅證明，否則，任何預提稅額將仍留在客戶的帳戶中。若PTC或相關經銷商在法律上有義務繳納或收取客戶依據本條需要繳納的稅費，PTC或相關經銷商將向客戶開具發票，而客戶應支付相應

的稅費，但客戶可提供由相關稅務機關的有效免稅證明除外。

6. PTC的專有權利和許可

6.1. **權利的保留。**除了依據本協議明確授予的有限權利之外，PTC及其關聯方和許可人保留其對服務的所有權利、所有權和利益，包括所有相關的智慧財產權。除本協定明確規定外，PTC不授予客戶任何權利。

6.2. **PTC授予客戶的許可。**PTC特此授權客戶訪問和使用服務。此外，PTC進一步授予客戶及其關聯方一項有限期許可，允許其在全球範圍內安裝、複製、使用、傳輸和顯示PTC提供的確保客戶能夠按預期使用服務的用戶端、代理及其他軟體專案（作為服務的一部分）。

6.3. **客戶授予PTC的許可。**客戶授予PTC及其關聯方和承包商一項有限期的許可，允許其在全球範圍內託管、複製、使用、傳輸和顯示任何非PTC應用程式、客戶使用服務創造（或客戶通過服務使用）的任何程式碼，以及客戶資料。這些均為PTC根據本協定維持和確保服務和相關系統正常運行的必要條件。若客戶選擇將非PTC應用程式與服務一起使用，則客戶授予PTC許可，允許非PTC應用程式及其供應商訪問客戶資料，以及關於客戶使用非PTC應用程式，以實現該非PTC應用程式與服務交互操作的資訊。除本協議授予的有限許可外，PTC並未從客戶或其許可人處獲得任何客戶資料、非PTC應用程式或此類程式碼的權利、所有權或利益。

6.4. **客戶授予的回饋資訊使用許可。**客戶授予PTC及其關聯方一項全球性、永久、不可撤銷、免費的許可，允許PTC及其關聯方在其服務中使用、傳遞、披露、製作並納入客戶或使用者就服務運作情況提出的任何意見、改進要求、建議、修正或其他回饋。PTC可出於任何目的，自由使用、披露和通過其他任何方式利用任何此類回饋，且無需向客戶提供補償。客戶沒有義務提供回饋。

6.5. **客戶授予的資料使用許可。**客戶同意，

PTC有權出於任何目的（包括但不限於啟用或改進其產品和服務，監測客戶對服務使用限制的遵守情況等），收集、分析和匯總與服務及相關系統和技術的供應、使用和性能有關的資料和其他資訊（包括收集服務所管理的與客戶資料品質和使用情況有關的資料）以及由此產生的資料。PTC可根據提供服務的需要，向協力廠商服務提供者披露此類資料和資訊，也可出於技術和行銷目的向其他業務合作夥伴（包括美國境內及其他地方）披露此類資料和資訊，並將努力確保所傳輸的任何此類資料得到適當保護。

6.6. **聯邦政府最終使用條款。**此處所述任何軟體和服務均為商業電腦文檔和軟體，其定義參見截至本協議提交日的美國《聯邦法規》第48篇第2.101款（48 C.F.R. §2.101）。根據《聯邦法規》第48篇第12.212(a)款至第12.212(b)款（48 C.F.R. §12.212(a)-(b)），或《聯邦法規》第48篇第227.7202-1(a)款（48 C.F.R. §227.7202-1(a)）至第227.7202-3(a)款（48 C.F.R. §227.7202-3(a)）（若適用），此類商業電腦文檔和軟體僅依據有限的商業條款提供給美國政府。

7. 保密條款

7.1. **保密資訊的定義。**“保密資訊”：指由一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）口頭或書面披露的、指明需要保密或鑒於資訊性質和披露情況有理由認為應當保密的所有資訊。客戶的保密資訊包括客戶資料；服務中包含的PTC保密資訊，以及本協定的條款條件和所有《訂購單》（包括定價）。一方的保密資訊包括該方披露的業務和行銷計畫、技術和技術資訊、產品計畫和設計，以及業務流程。但是，保密資訊不包括下列任何資訊：(i) 公眾已經普遍知道的資訊（未違反對披露方所承擔之保密義務）；(ii) 接收方已經知道的資訊（未違反對披露方所承擔之保密義務）；(iii) 接收方從協力廠商獲得的資訊（未違反對披露方所承擔之保密義務）；或(iv) 由接收方獨立開發的資訊。為避免疑義，本“保密條款”規定的義務適用於雙方在

評估PTC其他服務時交換的保密資訊。

7.2. **保密資訊的保護。**在本協議雙方之間，任何一方均應保留其保密資訊的全部所有權。接收方應如同對待自身同類資訊一樣，通過下列措施謹慎地（不低於合理的謹慎程度）保護披露方的保密資訊：**(i)** 不將披露方的任何保密資訊用於本協定未規定的任何目的；**(ii)** 僅允許接收方及其關聯方的員工或承包商（該等人員已與接收方簽署保密協定，並且該保密協定對保密資訊的保護程度不低於本協定）為履行本協定而查閱披露方保密資訊。未經對方事先書面同意，任何一方均不得向其關聯方、法律顧問和會計師以外的任何協力廠商披露本協議或《訂購單》的任何條款，但一方向其關聯方、法律顧問或會計師進行此類披露之後應對其關聯方、法律顧問或會計師遵守保密規定的情況負責。儘管有上述規定，但PTC為履行其在本協議項下義務時，必須向承包商或PTC應用程式供應商披露本協定或任何相關《訂購單》的條款時，PTC可以根據與本協定基本相同的保護性條款進行相關披露。

7.3. **強制披露。**法律強制要求披露的，接收方可以對披露方的保密資訊進行披露，但接收方必須事先向披露方發出強制披露通知（在法律允許的範圍內），並在披露方希望對披露提出異議時提供合理的協助，相關費用由披露方承擔。若接收方依法在披露方為當事人的民事訴訟中，對披露方的保密資訊進行強制披露，且披露方對披露不持異議，則披露方將向接收方償還其編纂該保密資訊並提供安全訪問路徑的合理費用。

8. 聲明、保證、唯一救濟和免責聲明

8.1. **聲明。**雙方均聲明已有效地簽訂了本協議，並擁有簽署本協定的合法權力。

8.2. **PTC保證。**(a) PTC保證在相關訂購期限內：**(i)** 不會實質性地降低服務的整體安全性（具體參見信託中心

<https://www.PTC.com/en/about/trust-center>）；**(ii)** 實質上按照適用的文檔執行服

務；**(iii)** 遵循“與非PTC應用程式的集成”相關規定，不會實質性地降低服務的整體功能性。對於任何違反上述保證的行為，客戶唯一可以採取的救濟措施參見下文“協議終止”和“終止時的退款或付款”部分。**(b)** 對於任何專業服務的交付，PTC保證將以符合行業標準的良好方式交付專業服務。若PTC違反上述專業服務保證，則PTC的全部責任和客戶的唯一救濟措施為：PTC應盡商業上的合理努力，糾正有缺陷的專業服務和/或重新提供專業服務，但客戶應在PTC首次提供專業服務的三十（30）天內，通過書面形式通知將有缺陷的專業服務告知PTC。

8.3. **免責聲明。**除本協議明確規定外，任何一方均不得作出任何形式的保證（無論是明示、暗示、法定或其他）。雙方均應明確聲明：無論何種情況，在適用法律允許的最大範圍內，任何一方不對任何暗示保證（包括對適銷性、特定用途的適用性或不侵權的任何暗示保證）承擔任何責任。免費提供的服務、內容和測試服務“按原樣”提供，PTC對此不作任何保證。

9. **賠償。**若協力廠商聲稱客戶從PTC購買的任何服務侵犯或盜用該協力廠商的任何智慧財產權，並且針對客戶提出或提起的任何索賠、主張、訴訟或程式（下文簡稱“針對客戶的索賠”），則PTC應在“針對客戶的索賠”中為客戶抗辯，並賠償客戶因此最終產生的任何損失、律師費和其他費用（或客戶根據PTC書面批准的和解方案所支付的款項），但前提是客戶必須：**(a)** 迅速通過書面方式將“針對客戶的索賠”通知PTC；**(b)** 授權PTC全權負責“針對客戶的索賠”程式的抗辯和解決（除非PTC無條件地免除客戶的所有責任，否則PTC不得在任何“針對客戶的索賠”中達成和解）；以及**(c)** 向PTC提供一切合理協助，相關費用由PTC承擔。PTC若獲知與某項服務有關的侵權或盜用索賠資訊，則PTC可自行決定採取下列措施並且不向客戶收取任何費用：**(i)** 在不違反“PTC的保證”一節所述保證的情況下，修改服務，使其不

致於侵犯或盜用他方權利；(ii) 根據本協定授予客戶繼續使用該服務的許可；或 (iii) 通過提前三十（30）天發出書面通知後終止客戶的服務，並向客戶退還已終止服務的剩餘期限的任何預付費用。上述抗辯和賠償義務不適用於下列情況：(I) 指控中沒有具體說明服務是“針對客戶的索賠”的依據；(II) “針對客戶的索賠”的發生是由於客戶將服務或其任何部分與非PTC提供的軟體、硬體、資料或程式進行聯用或組合（若不進行此類組合，服務或其使用就不會侵權）；(III) “針對客戶的索賠”是由於根據《訂購單》免費提供的服務引起；或者(IV) “針對客戶的索賠”是由於非PTC應用程式或客戶違反本協定或相關《訂購單》而引起。“相互賠償”條款規定了賠償方對本款所述任何協力廠商索賠的唯一責任，以及被賠償方對另一方的唯一救濟措施。

10. 責任限制

10.1. 責任限制。在任何情況下，任何一方及其所有關聯方對本協定引起的或與本協議有關的所有責任總計不得超過：客戶及其關聯方在引發責任的首個事件發生之前十二

（12）個月內為服務（或任何專業服務，如適用）所支付的總金額。上述責任限制將適用於合同訴訟或侵權訴訟，但無論基於何種責任理論，均不限制客戶依據“費用和付款”條款承擔相應的付款義務。

10.2. 間接損失和相關損失的排除。在合同訴訟或侵權訴訟中，無論基於何種責任理論，任何一方或其關聯方均不對任何利潤損失、收入損失、商譽損失或間接損失、特殊損失、附帶損失、後果性損失、替代損失、業務中斷或懲罰性損害承擔任何責任（即使一方或其關聯方事先已被告知此類損失的可能性，或者一方或其關聯方的救濟措施未能達到其基本目的）。上述免責聲明不適用於法律禁止的情況。

11. 有效期與終止

11.1. 協議有效期。本協定自客戶首次接受之

日起生效，直至被另一份涵蓋服務的協定所終止或取代。

11.2. 已購買服務訂購的期限。各項服務訂購的期限應符合相關《訂購單》的規定，並應按照相關《訂購單》的條款進行更新。儘管本協議有任何相反的規定，若任何續約期內的服务訂購量比前一期減少，則續約時應重新定價，而不考慮前一期的單價。

11.3. 協議終止。一方在下列情況下均可終止本協議：(i) 向另一方發出重大違約書面通知滿三十（30）天后，違約行為仍未得到糾正，或(ii) 另一方成為破產申請或任何其他與資不抵債、財產接管、企業清算或為債權人權益而轉讓等程式的主體。

11.4. 協議終止時的退款或付款。若客戶按照上述“協定終止”條款終止本協議，則PTC將終止生效日期後所有《訂購單》剩餘期限內的所有預付費用退還客戶。若PTC按照上述“協議終止”條款終止本協定，客戶將在適用法律允許的範圍內，支付所有《訂購單》剩餘期限內的所有未付費用。在任何情況下，本協定的終止都不會解除客戶在協定終止生效日期之前向PTC付清所有費用的義務。

11.5. 效力繼續條款。本協議終止或到期後，“定義”、“費用與支付”、“PTC的專有權利和許可”、“保密條款”、“聲明、保證、唯一救濟和免責聲明”、“賠償”、“責任限制”、“有效期與終止”、“一般條款”條款仍然有效，而只要PTC保留對客戶資料的所有權，“客戶資料和個人資訊”條款在本協定的終止或到期後也仍然有效。

12. 一般條款

12.1. 出口合規性。服務、PTC技術及其衍生產品可能受到美國和其他司法管轄區的出口法律法規的約束。PTC和客戶分別聲明，其未被美國政府列入《被拒貿易方清單》。客戶將不允許任何使用者在美國禁運的國家或地區（目前是古巴、伊朗、朝鮮、敘利亞或克裡米亞）或在違反美國任何出口法律或法規的情況下訪問或使用任何服務。

12.2. **反腐敗。**任何一方從未從另一方的員工或代理人處收受（或向其提供）任何與本協議有關的非法或不當的賄賂、回扣、前款、禮物或有價物品。正常業務過程中合理贈送的禮物和禮品不違反上述限制。

12.3. **完整協定和優先順序。**本協定是PTC與客戶之間關於客戶使用服務的完整協定，取代雙方先前和同期就本協定目標物達成的所有書面或口頭協定、方案或聲明。雙方同意，客戶《採購單》或任何其他客戶訂購文檔（不包括《訂購單》）中所述的任何條款或條件均屬無效。若下列文檔之間有任何衝突或不一致，則適用的優先順序應為：(1) 相關《訂購單》；(2) 本協議；和(3) 《服務說明書》。本協定各部分的名稱和標題僅為方便閱讀之用，不應影響本協議任何條款的解釋。

12.4. **雙方關係。**本協議雙方是獨立的承包商。本協定不在雙方之間建立任何合夥、特許經營、合資、代理、信託或僱傭關係。各方應獨自負責付清各自員工的薪酬，以及與僱傭有關的所有稅費。

12.5. **棄權和可分割性。**任何一方未能或延遲行使本協議下的任何權利，不構成該方對該權利的放棄。若有管轄權的法院認定本協議的任何條款違反法律，則該條款將視為無效，而本協議的其餘條款則將繼續有效。

12.6. **公開性。**PTC可以將客戶列入PTC的客戶名單。此外，客戶同意合理地考慮不時地與PTC開展合作，充當客戶的推薦人，以及服務品質見證人，並發佈客戶和PTC之間合作關係的相關新聞稿。

12.7. **轉讓。**未經PTC事先書面同意（客戶無正當理由不得拒絕給予同意），任何一方均不得通過法律的實施或其他方式轉讓、轉移或讓與其在本協議項下的任何權利或義務（無論是通過法律的實施還是其他方式）。在不影響前述規定的情況下，一方可以在下列任何情況下拒絕給予上述同意：(i) 本協議（包括所有《訂購單》）部分轉讓；(ii) 受

讓人沒有通過書面形式同意接受本協議條款條件的約束；(iii) PTC合理認為，受讓人的信譽至少低於轉讓方；或(iv) 轉讓導致或可能導致服務的使用國家發生變化。

12.8. **PTC簽約實體、通知、管轄法律和經營場所。**www.PTC.com/en/documents/legal-agreements/PTC-affiliates 列出了簽訂本協定的特定區域的PTC實體、客戶根據本協定提供的通知接收位址、由本協議引起的或與本協議有關的任何爭議或訴訟的法律管轄權，以及對任何此類爭議或訴訟擁有專屬管轄權的法院。

12.9. **本協議條款條件的變更。**PTC可以不時地對本協議進行變更。除非新的功能或資料處理和安全條款或適用法律要求立即生效，否則本協議的重大變更將在公示後三十（30）天內生效。PTC將通過下列方式對《服務等級協定》的重大不利變更提供至少九十（90）天的提前通知：(i) 向客戶發送電子郵件；(ii) 在服務本身張貼通知；和/或(iii) 在相關《服務等級協定》網頁上張貼通知。客戶在此類重大變更後繼續使用服務的，將構成客戶對此類變更的同意。

12.10. **服務的終止。**除非PTC用實質上類似的服務或功能來取代擬停止的服務或功能，否則PTC將在停止提供任何服務（或相關的重要功能）之前至少十二（12）個月通知客戶。本條規定的任何內容均不限制PTC為遵守適用法律、解決重大安全風險或避免重大經濟或重大技術負擔而作出必要改變的能力。本款規定不適用於服務、產品或功能的先行版。

12.11. **通知發送方式。**除本協定另有規定外，本協議相關所有通知均應採用書面形式，其送達時間如下所示：(a) 專人遞送的，視為當天送達；(b) 郵寄遞送的，視為第二個工作日送達；或(c) 通過電子郵件遞送的，視為發送之日生效（終止通知或可賠償索賠通知應明確標為法律通知（“法律通知”）不在此列）。PTC可以通過相關服務或通過在PTC網站上發佈通知或消息，將服務的變更或其

他重要事項告知客戶。PTC應通過電子郵件將上述資訊發佈通知客戶。發送給客戶的開票相關通知應送達客戶指定的相關開票連絡人。發送給客戶的所有其他通知應送達《訂購單》所列的地址。

12.12. 當地法規要求：法國。

就法國境內的客戶而言：

- 若適用於客戶的法國成文法與本協議的條款條件之間存在任何衝突，則應以適用的成文法為準。
- 新增第12.12.1條：

若客戶受到《法國公共衛生法（Code de la Santé Publique）》第L.1111-8條（或其任何後續條款）約束，客戶應遵守該法第L.1110-4-1條（或其任何後續條款）制定的《全球醫療保健行業資訊安全政策》（PGSSI-S）。

12.13. 當地法規要求：西班牙。就西班牙境內的客戶而言，若適用於客戶的西班牙成文法與本協議的條款條件之間存在任何衝突，則應以適用的成文法為準。

12.14. 當地法規要求：奧地利、德國和瑞士。就奧地利、德國或者瑞士境內的客戶而言，本協定第8條“聲明、保證、唯一救濟和免責聲明”、第9.3款“唯一救濟”和第10條“責任限制”應分別被替換為下列條款：

- 對奧地利、德國和瑞士境內客戶的保證
 - a. 商定的服務品質。PTC保證，在適用的服務訂購期限內：(a) 本協定、《訂購單》和《服務說明書》將準確地描述適用的管理措施、物理措施和技術保障措施，以保護客戶資料的安全性、保密性和完整性；(b) PTC不會實質性地降低服務的整體安全性；(c) 服務將實質性地按照適用的《服務說明書》執行；以及(d) 遵守“與非PTC應用程式的集成”條款，PTC不會實質性地降低服務的整體功能。
 - b. 缺陷報告。客戶應及時通過書面

形式向PTC報告服務與“商定的服務品質”之間的任何偏差（下文簡稱“缺陷”），不得無故拖延，並應提交缺陷的詳細描述（若不可行，則提交缺陷的狀況）。客戶應向PTC提供可用於糾正缺陷的任何有用資訊。

c. 缺陷對應的救濟措施。PTC應在一段合理的時間內糾正任何缺陷。若PTC糾正失敗，客戶可以終止相應的《訂購單》，但必須給PTC留有足夠的時間來糾正缺陷。“協議終止時的退款或付款”條款中的第1句和第3句應根據實際情況進行適用。若PTC對缺陷負有責任，或若PTC在整改方面違約，則客戶可以在下文“責任限制”條款規定的範圍內對已造成的損害提出索賠。

d. 所有權缺陷。服務的所有權缺陷應按照第9條“相互賠償”的規定進行處理。

e. 責任免除。若由於客戶沒有按照本協定、《服務說明書》和相關《訂購單》使用服務而造成缺陷，則客戶不得根據第8條“保證”提出索賠。

f. 因對奧地利、德國或者瑞士境內客戶進行賠償而產生的責任。下文的“責任限制”條款應適用於由“相互賠償”條款引起的任何索賠。

- 對奧地利、德國和瑞士境內的客戶的責任限制

a. 無限責任。根據《德國產品責任法》的規定，因故意不當行為或重大過失導致缺陷的，雙方責任應限制在各自的擔保範圍之內；因惡意隱瞞缺陷並導致生命、人身或健康造成傷害的，雙方應相互承擔無限責任。

b. 違反基本義務而須承擔的責任。若由於輕微過失違反基本義務的並因

此影響本協議（包括所有相關《訂購單》）目標的實現，或者由於輕微過失而未能履行義務時，則履行義務應為適當履行本協議（包括所有相關《訂購單》）的基本前提，各方的責任應僅限於合約中典型的可預見損失。在所有其他方面，雙方應免除任何由輕微過失導致的損失賠償責任。

c. 責任上限。除非各方按照上述“無限責任”條款承擔責任，否則在任何情況下，任何一方及其所有關聯方對本協定引起的或與本協議有關的所有責任總計不得超過：客戶及其關聯方在引發責任的首個事件發生之前十二（12）個月內為服務所支付的總金額。上述責任上限不影響客戶及其關聯方依據“費用和支付”條款所應承擔的付款義務。

d. 責任範圍。除了各方按照上述“無限責任”條款承擔責任外，無論基於何種法律依據（如侵權損害賠償），上述責任限制均應適用於所有損害賠償。上述責任限制也適用於一方對另一方員工、代理人或機構提出的損害賠償。

12.15. **當地法規要求：義大利。**就義大利境內的客戶而言，本協定第5.2款“開票與付款”、第5.3款“逾期費用”、第5.4款“暫停服務和催討欠款”和第12.2款“反腐敗”應分別被替換為下列條款：

a. 開票與付款。費用將提前開具發票，其他情況按照相關的《訂購單》執行。除非《訂購單》中另有規定，相關費用應在發票日期後的三十（30）天內支付。雙方確認，PTC將按照“電子發票”條款的規定，通過 **Agenzia delle Entrate** 的交換系統（**SDI - Sistema di Interscambio**）提交電子發票，而由於SDI造成的任何延誤不應影響上述發票付款期限。客戶有責任向PTC提供完整和準確的開票資訊和

聯繫資訊，並將該等資訊的任何變更通知PTC。

b. 電子發票。PTC將按照2017年12月27日《第205號法律》第1條第916款規定開具電子發票。依據該法律規定，自2019年1月1日起，義大利境內的居民之間進行的商品和服務銷售活動，應開具電子發票。為便於開具此類電子發票，客戶應至少以書面形式向PTC提供下列資訊：客戶的完整註冊公司名稱、註冊辦公地址、增值稅號、稅務/財務代碼以及適用法律要求的任何其他代碼和/或相關資訊。在任何情況下，雙方均應盡可能努力地完成此電子開票過程。若客戶提供的發票資訊不正確或不重複，導致**(a) PTC**無法成功向SDI提交電子發票，**(b) SDI**無法妥善且有效處理該發票，或**(c) PTC**在任何情況下須重新提交發票，則上述“開票與付款”一節中規定的支付期限不得因此延遲，並仍應自原始發票出具之日起計算。除了本協定所述的電子發票之外，PTC有權保留通過電子郵件提供的任何電子形式的發票副本。

c. 分期付款。如果適用“分期付款”制度，客戶應獨自負責支付任何到期應付的增值稅費，但客戶應先向PTC確認該制度的適用性，並向PTC提供增值稅支付證明（若適用）。

d. 逾期費用。依據上文“支付爭議”章節，若PTC在付款到期日之前沒有收到任何發票金額，那麼在不影響PTC權利或救濟途徑的情況下：**(a)** 該等費用應根據未付餘額，按1.5%月利率或法律（《第231/2002號法令》）允許的最高利率（以較低者為準）計收逾期利息（無需發送違約通知），並且/或者**(b) PTC**可使未來的續約和《訂購單》的付款期限短於上述“開票與付款”一節規定的期限。

e. **暫停服務**。依據下文“支付爭議”條款，若客戶根據本協定或任何其他服務協定所欠的任何費用逾期三十（30）天或以上或者十（10）天或以上（針對客戶已授權PTC從客戶信用卡中扣除的款項），則在不影響其他權利和救濟途徑的情況下，PTC可以：暫停服務，直到客戶付清所有上述款項；但除了通過信用卡或直接借記支付卻遭拒的客戶之外，PTC在暫停提供服務之前，應按照下文“通知

發送方式”一節中關於開票通知的相關規定，至少提前十（10）天通知客戶其欠款已逾期。

f. **反腐敗**。任何一方從未從另一方的員工或代理人處收受（或向其提供）任何與本協議有關的非法或不當的賄賂、回扣、前款、禮物或有價物品。正常業務過程中合理贈送的禮物和禮品不違反上述限制。