软件即服务主协议

本《软件即服务主协议》适用于客户对PTC服务的购买和使用（无论客户直接从PTC购买还是通过第三方购买相关服务），同时也适用于PTC向客户提供的任何相关免费服务。

客户同意通过下列方式接受本协议的约束：(i) 点击“接受”按钮；(ii) 接受任何引用本协议的订购单（签署《订购单》，或下达一份与《订购单》有关的《采购单》），或(iii) 使用服务。若任何个人代表公司或其他法律实体接受本协议，则该个人应声明其有权使该实体及其关联方接受本协议的约束。在这种情况下，术语“客户”应指该实体及其关联方。若接受本协议的个人没有相关权限或不同意本协议的条款，则该个人不应接受本协议，也不得使用服务。

客户不得出于监测服务的可用性、性能或功能，或出于任何其他基准检验或竞争目的而访问服务。除非得到PTC的事先书面同意，否则PTC的直接竞争对手不得访问服务。

自客户接受本协议之日（下文简称“生效日期”）起，本协议在客户和PTC之间正式生效。

1. 定义

“关联方”：指直接或间接控制、受控于或与主体实体共同受控的任何实体。在本定义中，“控制”一个实体指的是：直接或间接拥有或控制该实体50%以上有投票权的股份。

“本协议”：指本《软件即服务主协议》。

“测试服务”：指可供客户自由选择，不收取额外费用，并明确列为测试版、试点版、限量公布版、早期访问版、预览版、非生产版、评估版或类似用途的PTC功能服务。

“客户”：(a) 若个人代表自身接受本协议，则“客户”指该个人；或(b) 若个人代表公司或其他法律实体接受本协议，则“客户”指该个人代其接受本协议的公司或其他法律实体及其已签署《订购单》的关联方（前提是关联方关系仍然存续）。

“客户资料”：指由客户提供或为客户提供的与服务相关的电子数据和信息，不包括非PTC应用程序信息。

“文檔”：指可通过服务可访问的相关SaaS+帮助中心。

“非PTC应用程序”：指客户或第三方提供的和/或应用商店有售的基于网络的、移动的、脱机的或其他与服务互操作的软件功能或类似功能。

“《订购单》”：指客户与PTC（或经销商或其任何关联方）之间订立的、用于列明本协议项下拟提供服务的报价档、订购文件或在线订单，包括其任何附录和补充档。通过签订本协议项下的《订购单》，关联方同意如同本协议的原始缔约方一样接受本协议条款的约束。

“PTC”：指PTC Inc.或其关联方，具体参见 www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates。

“注册用户”： 是指一个单独的用户，不考虑用户访问产品的频率。注册用户产品的全部或部分定价取决于注册使用者的数量，无论用户是直接访问产品还是通过中间应用程序访问产品，都需要对每个此类个人进行授权。

“经销商”：指由PTC指定并授权的向客户转售任何服务的第三方。

“《服务说明书》”：指包含服务介绍和特定服务产品之任何附加条款的文档（如有，可从PTC法律协议网页（www.ptc.com/en/documents/legal-agreements）上下载）。若PTC法律协议网页上没有为用户所购产品提供《服务说明书》，那么在本主服务协议所述文档（即“SaaS+帮助中心”）应作为“《服务说明书》”。

“服务”：指客户通过《订购单》或在线购买门户订购的、或PTC（如适用）提供给客户免费使用或免费试用的，以及PTC在线提供的产品和服务，包括PTC提供的相关脱机或移动组件，具体参见相关《服务说明书》。“服务”不包括非PTC应用程序。

“服务终止日期”：是指服务期限届满或终止的日期，但除非明确表示该日期不会续期，否则此日期并非指续约日期。

“《服务等级协议（SLA）》”：指PTC云/SaaS合同网站|PTC上的《服务级别协议》。

“用户”：若个人代表自己接受本协议，则“用户”指该个人；若个人代表公司或其他法律实体接受本协议，则“使用者”指客户已经为其订购服务（或提供服务（适用于PTC免费提供任何服务的情况））或提供使用者识别号（视具体情况而定）并且授权其使用服务的个人。例如，使用者可以包括客户以及与客户有业务往来之第三方的员工、顾问、承包商和代理人。

“工作成果”：指PTC在提供本协议所述专业服务过程中创作、构思、撰写、创造、开发、付诸实践和/或交付的任何材料和任何知识产权，包括但不限于任何报告、计算机软件和/或软件文文件。在任何情况下，工作成果均不得包括客户数据。

2. PTC的责任

2.1. **提供服务。**PTC应：(a)根据本协议和相关《订购单》及《服务说明书》向客户提供服务；(b)根据PTC法律协议网页和/或适用服务说明中的支持条款和条件，在不另行收费的情况下向客户提供适用的PTC标准服务支持；(c)通过商业上合理的努力按照《服务等级协议》提供服务,但下列情况除外：(i)《服务等级协议》中规定的不适用的产品；（ii）计划的中断时间（PTC应提前发送电子通知）；和(iii)由超出PTC合理控制范围的情况导致的任何可用性（所述情况包括天灾、政府行为、水灾、火灾、地震、内乱、恐怖活动、罢工或其他劳工问题（涉及PTC员工的除外）、互联网服务供货商故障或延误、非PTC应用程序或拒绝服务攻击等））；以及(d)按照PTC提供之服务所适用的法律和政府规章向客户提供服务（不考虑客户对服务的特定用途）。PTC履行上述责任的前提是客户与使用者依据本协议、《服务说明书》和相关《订购单》的规定使用服务。PTC 将在其自行决定的时间，不时对服务应用新版本、升级和更新，且 PTC 会公布大多数服务产品的预期新版本、升级和更新日历。 对于每个此类新版本、升级和更新，客户应负责进行所需的任何修改，以确保任何定制和集成继续按预期运行。

2.2. **客户数据和个人信息。**

(1) PTC应依据《服务说明书》，持续采取适当的行政措施、物理措施和技术保障措施，保护客户数据的安全性、保密性和完整性。该等保障措施包括但不限于：旨在防止客户或使用者以外的他人未经授权访问或披露客户数据的措施。本协议生效日期发布的《数据处理附录》(DPA)（下文简称“《数据处理附录》”，参见https://www.ptc.com/en/documents/policies）条款通过引用纳入本协议。PTC在处理来自欧洲经济区（EEA）、英国和瑞士的个人信息时，应适用《标准合同条款》，进一步详情参见《数据处理附录》。在《标准合同条款》中，客户及其关联方均为数据输出方；客户对本协议的接受，以及客户关联方对《订购

单》的签署，均应视为其对《标准合同条款》及其附录的签署。

(2) 客户同意，客户资料不包括：(i) 属于美国政府的保密信息与受控非保密信息，《国际武器贸易条例》或《出口管理条例》管制的信息，或由美国政府或外国政府出于国家安全原因确定需要防止未授权披露的任何信息、文文件或技术数据（除非报价单中载明，PTC同意在执行服务时遵守相关的监管要求）；或者(ii) 个人健康相关的任何资料，包括但不限于可用于识别特定患者/个人的任何受保护的健康信息、医疗信息、人口统计信息、可视化信息或描述性信息，以及/或者美国1996年《健康保险可移植性和责任法案》以及根据该法案颁布的条例（下文统称为"HIPAA法案"）规定的任何其他数据；或者(iii) 任何个人信用信息，包括但不限于信用卡账号、持卡人姓名、信用卡到期日和安全码。

2.3. **测试服务/评估/免费试用**

（1）**测试服务。**PTC可能不时地不额外收费提供一些明确列为测试版、限量公布版、预发布版、"灯塔"版、预览版、生产前版、非生产版或类似用途的服务或功能（下文检查"测试服务"）。测试服务的性能、质量、安全性和正常运行时间的可用性没有达到PTC普遍提供的SaaS产品的性能或兼容性水平。客户确认并同意：(a) 测试服务尚未完成开发，且未经PTC商业发布；(b) 测试服务可能功能不全，预计可能包含错误、设计缺陷或其他问题；(c) 测试服务可能不可靠；(d) 测试服务及其使用可能导致意外结果、数据丢失，或导致客户遭受其他不可预知损害或损失；(e) PTC没有义务发布测试服务的商业版本；并且 (f) PTC有权在任何时候单方面放弃测试服务的开发，而无须对客户承担任何义务或责任。

（2） **评估与免费试用。**若PTC提供任何评估服务或免费试用服务（下文简称"评估试用服务"）（具体参见《订购单》或PTC与客户之间的其他函件），则相关的客户访问期限应由双方在《订购单》进行规定。如未规定期限的，相关期限应为三十（30）天。《订购单》还可包含其他试用条款条件。

（3） **测试服务与评估试用服务的免责声明和责任限制。**本协议中与产品安全性或可用性/正常运行时间有关的任何声明或保证不适用于测试服务与评估试用服务。**测试服务和评估试用服务"按原样"提供，没有任何安全保证条款，亦无任何形式的担保，并且PTC不承担任何类型的赔偿义务或责任，但若适用法律认定这种责任免除不具有不可执行性，则PTC对测试服务和评估试用服务的责任不应超过一千美元（1,000美元）。客户输入测试服务和/或评估试用服务的任何数据可能在测试期或评估期结束时（如适用）永久性地丢失。**

2.4. **专业服务。**若PTC在本协议所述服务之外向客户提供专业咨询服务，双方可就此类专业服务签署一份单独的《订购单》或《任务说明书》（"SOW"），并应在其中规定相关的服务费用。客户应报销PTC的差旅费用，包括与提供专业服务有关的合理交通费、住宿费和餐饮费。这些费用应在相关《订购单》或《工作说明书》中估算。PTC应对任何工作成果拥有独家所有权。收到客户付款之后，PTC授予客户一项非排他性、不可转让的许可，允许客户依据本协议，仅出于内部使用，在相关的SaaS订购期限内使用工作成果。

3. 服务的使用

3.1. **服务的订购。**除非相关《订购单》中另有规定，否则(a) 客户仅可在相关《订购单》或在线购买门户规定的期限内购买服务；(b)

客户在服务订购期限内可以增购服务，增购价格应依据订购期限在增购服务时的剩余时间按比例调整基础服务定价的方式进行确定，并且可能已根据相关《订购单》的续订条款进行调整；以及(c)任何增购服务应与基础服务在同一日期续订和/或终止。客户同意，其购买行为不取决于任何未来功能或特性的交付，也不取决于PTC就未来功能或特性所作的任何口头或书面说明。

3.2. **使用限制。**就PTC的大多数产品而言，每个使用者的账户都有唯一的个人密码。个人密码不允许共享。一旦任何人未经授权使用任何客户密码，客户应立即通知PTC。许多服务均应符合《订购单》和《服务说明书》规定的使用限制。若客户超过了购买数量限制和/或服务相关的其他授权参数（例如，数据存储、命名服务请求、可查看的生成请求等），则(i) 客户同意按照下文"开票与付款"规定，支付因超过相关使用限制而产生的超额费用；并且(ii) 客户应核实其承诺的数量以避免进一步超额。对于在注册用户基础上销售的产品，客户可以不时增加和/或替换新的注册用户，但是：(i) 若注册用户（即，能够访问服务的个人）的总数在任何时候超过特定产品当时有效的授权数量，则这种情况应构成第3.2款规定的超额；以及(ii) 若某人停止成为注册用户，该人在停止成为注册用户后三十（30）天内不得重新成为注册用户。

3.3. **客户责任。**客户应：(a) 确认使用者遵守本协议、《服务说明书》和《订购单》；(b) 负责客户数据的准确性、质量和合法性、客户获取客户数据的方式、客户将客户数据用于服务，以及客户使用服务与任何非PTC应用程序的互操作；(c) 采取商业上合理的努力，防止任何人未经授权访问或使用服务（包括但不限于保护所有密码、密钥、证书、访问代码和其他登录信息）；(d) 仅按照本协议、《服务说明书》、《订购单》、适用法律和政府法规使用服务；以及 (e) 遵守客户使用服务涉及的任何非PTC应用程序的服务条款。PTC认为客户或使用者违反上述规定使用服务的行为威胁到PTC服务的安全性、完整性或可用性时，可能立即暂停提供服务；但是，在这种情况下，PTC应作出商业上合理的努力，在暂停提供服务之前通知客户并给予其补救此类违规或威胁的机会。

3.4. **使用限制。**客户不得：(a) 为用户以外的任何人提供任何服务；(b) 出于客户以外的任何人之利益使用任何服务；(c) 出售、转售、许可、再许可、分配、出租或租赁任何服务，或将任何服务纳入服务局或外包服务；(d) 使用服务或非PTC应用程序存储或传输侵权、诽谤或其他非法或侵权材料，或存储或传输侵犯第三方隐私权的材料；(d) 使用服务或非PTC应用程序存储或传输有危害的代码、文文件、脚本、代理或程序，包括病毒、蠕虫、计时炸弹和木马； (e) 干扰或破坏任何服务或其中包含的第三方数据的完整性或性能；(f) 试图在未经授权的情况下访问任何服务或其相关系统或网络；(g) 通过规避合同使用限制的方式直接或间接访问或使用任何服务，或使用任何服务来访问、复制或使用任何PTC的知识产权（本协议允许的除外）；(h) 修改、复制或创建服务或其任何部分、特征、功能或用户接口的衍生作品；(i) 使用任何机器人程序、爬网程序、数据抓取程序或其他自动程序访问服务，或从事任何数据抓取、数据挖掘、数据收集、屏幕抓取、数据汇总或服务索引；(j) 框定或复制任何服务的任何部分（但客户在其内部网络上或出于内部业务目的或在《服务说明书》允许范围内进行框定的除外）；(k) 针对服务进行反汇编、反向工程或反编译（适用法律允许的除外）；或 (l) 出于下列目的访问服务： (i) 建立一个竞争性的产品或服务；(ii) 采用服务的类似想法、特征、功能或图形建立一个产品或服务；(iii) 复制服务的任何想法、特征、功能或图形；(iv) 确定服务是否收到任何专利权的保护；或 (v) 实现任何其他基准检验或竞争目的。

3.5. **非PTC应用程序的删除。**若客户收到通知（包括PTC发送的通知）并从中得知某一非PTC应用程序不能再使用，或必须删除、修改和/或禁用以避免违反适用法律或第三方权利，则客户应立即照做。若客户不采取必要的行动，或PTC认为持续的违规行为将有可能再次发生，则PTC可能会禁用相关非PTC应用程序。一旦PTC提出要求，客户应以书面形式确认删除并停止使用该非PTC应用程序，PTC应有权向任何此类第三方索赔人或政府当局（如适用）提供该书面确认函的副本。

3.6. **批处理/人工智能。** 对于基于许多用户（如注册用户、并发用户等，但不包括Kiosk用户）下的许可证类型，任何个人访问这些许可产品或其所含功能或数据，无论是直接访问、通过入口网站或“批处理”方式，还是间接访问许可产品或其功能或数据，均须获得许可。不允许一般或共享登录。在不限制前述规定的情况下，未经PTC明确书面许可，明确禁止客户使用服务的应用程序编程接口提取服务中的数据（无论是直接使用或通过客户或第三方创建的应用程序使用），以用于训练、微调或创建人工智能（AI）模型，或建立数据源，如检索增强生成（RAG），无论是用于内部使用还是外部分发。PTC允许客户不受前述许可限制，可以是通过提供此类许可的文档形式，也可以是通过客户购买了允许此类操作的服务（例如，Codebeamer API Access Enablement）的形式。双方承认，服务构建数据的方式及相应的数据库是专有的。PTC针对利用该AI模型或数据源的应用程序访问服务所授予的任何许可，并不影响该等数据结构及数据库的专有性质。

3.7. **数据导出。** 一旦知悉服务结束日期，客户可以要求导出数据，至多两次：(1) 在服务结束日期之前，进行数据导出，以测试数据是否能够输入到客户的新系统；以及(2) 在服务结束日期当天，进行最终的数据导出。客户应就此类要求与PTC进行协调。数据导出包括在另一个环境中按原样重新部署软件配置所需的信息。适用于每个产品的文文件格式，以相应的《服务描述》中规定的为准。除上述情况外，数据的导出和快照（例如，为满足客户的长期留存需求）不作为标准PTC产品的一部分提供。但是，客户可以与PTC签订合同，通过支付额外费用，获得非标准数据导出服务。PTC将在最后一次数据导出后的大约30天内保留客户的数据，然后对其进行销毁。在此30天的期限内，PTC可以根据客户的要求提供存文文件资料的副本。

4. 非PTC产品和服务

4.1. **非PTC产品和服务。**PTC或第三方可能（通过应用商店或其他方式）提供第三方产品或服务，包括（例如）非PTC应用程序、实现程序以及其他咨询服务。客户购买此类产品或服务的行为，以及客户与任何非PTC供货商、产品或服务之间的任何数据交换，仅限于客户与相关非PTC供货商之间。PTC不保证、亦不支持非PTC应用程序或其他非PTC产品或服务（包括PTC指定为“经认证”或其他的产品或服务）。对于因非PTC应用程序或其供货商的访问而导致客户数据遭到披露、修改或删除，PTC 不承担责任。

4.2. **与非PTC应用程序的集成。**服务可能包含与非 PTC 应用程序进行互操作的特定功能。但是，与非PTC应用程序的互操作性并非本协议所述服务的提供范围。因此，当非PTC应用程序的供货商不再以PTC可接受的方式提供非PTC应用程序与相应的服务功能互操作性时，PTC可以在任何时候终止此类互操作，而客户无权获得任何退款、信贷或其他补偿。

5. 费用与支付

5.1. **费用。**客户应支付《订购单》中规定的所有费用。除本协议或《订购单》中另有规定外，(i) 相关费用的计算应基于购买的服务订购量，而非实际使用量；(ii) 付款义务不

可取消，已付费用不可退还；以及 (iii) 在相关服务订购期限内，购买的数量不能减少。

5.2. **开票与付款。**客户应向PTC（或相关经销商）提供有效且最新的信用卡信息或有效的《订购单》，用于支付整个协议期（或续约期限，如适用）的费用。若客户提供了信用卡信息，则客户授权PTC或相关经销商按照下文“所购服务订购期限”一节的规定，从该信用卡上收取客户在初始服务订购期限和任何续订服务订购期限内所购服务的相应费用。此类费用应提前收取，可以是每年一次，也可以按照相关《订购单》中规定的任何其他开票频率，但超过购买授权的使用费（即超额费用）将在提前购买之项目的费用基础上加收。若《订购单》规定使用除信用卡以外的其他方式付款，PTC或相关经销商将根据相关《订购单》提前通过其他方式向客户开具发票。已开票费用应在起始日期（以及适用的随后每个订阅周期起始日期）后的三十（30）天内付清。客户有责任向PTC或相关经销商提供完整和准确的开票信息和联系信息，并将该等信息的任何变更通知PTC或相关经销商。

5.3. **逾期费用。**若PTC或相关经销商在付款到期日之前没有收到任何发票金额，那么在不影响PTC权利或救济途径的情况下：(a) 该等费用应根据未付余额，按1.5%月利率或法律允许的最高利率（以较低者为准）计收逾期利息，并且/或者 (b) PTC或相关经销商，可使未来的续约和《订购单》的付款期限短于上述“开票与付款”一节规定的期限。

5.4. **暂停服务和催讨欠款。**若客户所欠的任何费用逾期，则在不影响其他权利和救济途径的情况下，PTC可以：(a) 督促客户付清该等未付费用，立即偿还所有到期应付款项；和/或 (b) 暂停服务，直到付清所有上述款项；但 PTC 将在付款到期日之前至少五天通知客户即将到来的付款到期日。如果PTC在到期日未收到客户付款，则支持服务将被暂停。对于通过信用卡或直接借记卡付款的客户，如果付款被拒绝，PTC不会提供任何通知。

5.5. **付款争议。**若客户对相关的费用提出合理且善意的争议并努力通过合作来解决争议，则PTC将不行使上述“逾期费用”或“暂停服务和催讨欠款”一节规定的权利。

5.6. **税费。**PTC的费用不包括任何司法管辖区应征收的任何性质的税款、课税、关税或类似的政府评税，包括但不限于增值税、销售税、使用税或预提税（统称“税费”）。客户负责支付与其依据本协议购买服务有关的所有税费（PTC或相关经销商据其收入、财产和员工而应缴纳的税费除外）。除了原始《订购单》的“付款人/收货人”处所列国家产生的税费外，客户还负责支付其因使用服务而产生的任何税费。除非相关法律要求客户预提任何税费，否则客户不得预提任何税费。客户若预提任何税费，则应向PTC或相关经销商提供相关的预提税证明，否则，任何预提税额将仍留在客户的账户中。若PTC或相关经销商在法律上有义务缴纳或收取客户依据本条需要缴纳的税费，PTC或相关经销商将向客户开具发票，而客户应支付相应的税费，但客户可提供由相关税务机关的有效免税证明除外。

6. PTC的专有权利和许可

6.1. **权利的保留。**除了依据本协议明确授予的有限权利之外，PTC及其关联方和许可人保留其对服务的所有权利、所有权和利益，包括所有相关的知识产权。除本协议明确规定外，PTC不授予客户任何权利。

6.2. **PTC授予客户的许可。**PTC特此授权客户访问和使用服务。此外，PTC进一步授予客户及其关联方一项有限期许可，允许其在全球范围内安装、复制、使用、传输和显示PTC提供的确保客户能够按预期使用服务的客户端、代理及其他软件项目（作为服务的一部分）。

6.3. **客户授予PTC的许可。**客户授予PTC及

其关联方和承包商一项有限期的许可，允许其在全球范围内托管、复制、使用、传输和显示任何非PTC应用程序、客户使用服务创造（或客户通过服务使用）的任何程序代码，以及客户数据。这些均为PTC根据本协议维持和确保服务和相关系统正常运行的必要条件。若客户选择将非PTC应用程序与服务一起使用，则客户授予PTC许可，允许非PTC应用程序及其供货商访问客户数据，以及关于客户使用非PTC应用程序，以实现该非PTC应用程序与服务互操作的信息。除本协议授予的有限许可外，PTC并未从客户或其许可人处获得任何客户数据、非PTC应用程序或此类程序代码的权利、所有权或利益。

6.4. **客户授予的回馈信息使用许可。**客户授予PTC及其关联方一项全球性、永久、不可撤销、免费的许可，允许PTC及其关联方在其服务中使用、传递、披露、制作并纳入客户或使用者就服务运作情况提出的任何意见、改进要求、建议、修正或其他回馈。PTC可出于任何目的，自由使用、披露和通过其他任何方式利用任何此类回馈，且无需向客户提供补偿。客户没有义务提供回馈。

6.5. **客户授予的数据使用许可。**客户同意，PTC有权出于任何目的（包括但不限于启用或改进其产品和服务，监测客户对服务使用限制的遵守情况等），收集、分析和汇总与服务及相关系统和技术的供应、使用和性能有关的数据和其他信息（包括收集服务所管理的与客户数据质量和使用情况有关的数据）以及由此产生的数据。PTC 可根据提供服务的需要，向第三方服务提供商披露此类数据和信息，也可出于技术和营销目的向其他业务合作伙伴（包括美国境内及其他地方）披露此类数据和信息，并将努力确保所传输的任何此类数据得到适当保护。

6.6. **联邦政府最终使用条款。**此处所述任何软件和服务均为商业计算机文文件和软件，其定义参见截至本协议提交日的美国《联邦法规》第48篇第2.101款（48 C.F.R. §2.101）。根据《联邦法规》第48篇第12.212(a)款至第12.212(b)款（48 C.F.R.§12.212(a)-(b)），或《联邦法规》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)）（若适用），此类商业计算机文文件和软件仅依据有限的商业条款提供给美国政府。

7. 保密条款

7.1. **保密信息的定义。**“保密信息”：指由一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）口头或书面披露的、指明需要保密或鉴于信息性质和披露情况有理由认为应当保密的所有信息。客户的保密信息包括客户数据；服务中包含的PTC保密信息，以及本协议的条款条件和所有《订购单》（包括定价）。一方的保密信息包括该方披露的业务和营销计划、技术和技术信息、产品计划和设计，以及业务流程。但是，保密信息不包括下列任何信息：(i) 公众已经普遍知道的信息（未违反对披露方所承担之保密义务）；(ii) 接收方已经知道的信息（未违反对披露方所承担之保密义务）；(iii) 接收方从第三方获得的信息（未违反对披露方所承担之保密义务）；或 (iv) 由接收方独立开发的信息。为避免疑义，本“保密条款”规定的义务适用于双方在评估PTC其他服务时交换的保密信息。

7.2. **保密信息的保护**。在本协议双方之间，任何一方均应保留其保密信息的全部所有权。接收方应如同对待自身同类信息一样，通过下列措施谨慎地（不低于合理的谨慎程度）保护披露方的保密信息：(i) 不将披露方的任何保密信息用于本协议未规定的任何目的；(ii) 仅允许接收方及其关联方的员工或承包商（该等人员已与接收方签署保密协议，并且该保密协议对保密信息的保护程度不低于本协议）为履行本协议而查阅披露方保密信息。未经对方事先书面同意，任何一方均不得向其关联方、法律顾问和会计师以外的任何第三方披露本协议或《订购单》的任何条款，但一方向其关联方、法律顾问或

会计师进行此类披露之后应对其关联方、法律顾问或会计师遵守保密规定的情况负责。尽管有上述规定，但PTC为履行其在本协议项下义务时，必须向承包商或PTC应用程序供货商披露本协议或任何相关《订购单》的条款时，PTC可以根据与本协议基本相同的保护性条款进行相关披露。

7.3. **强制披露。**法律强制要求披露的，接收方可以对披露方的保密信息进行披露，但接收方必须事先向披露方发出强制披露通知（在法律允许的范围内），并在披露方希望对披露提出异议时提供合理的协助，相关费用由披露方承担。若接收方依法在披露方为当事人的民事诉讼中，对披露方的保密信息进行强制披露，且披露方对披露不持异议，则披露方将向接收方偿还其编纂该保密信息并提供安全访问路径的合理费用。

8. 声明、保证、唯一救济和免责声明

8.1. **声明。**双方均声明已有效地签订了本协议，并拥有签署本协议的合法权力。

8.2. **PTC保证。**(a) PTC保证在相关订购期限内：(i) 不会实质性地降低服务的整体安全性（具体参见信托中心 https://www.PTC.com/en/about/trust-center）；(ii) 实质上按照适用的文档执行服务；(iii) 遵循“与非PTC应用程序的集成”相关规定，不会实质性地降低服务的整体功能性。对于任何违反上述保证的行为，客户唯一可以采取的救济措施参见下文“协议终止”和“终止时的退款或付款”部分。(b) 对于任何专业服务的交付，PTC保证将以符合行业标准的良好方式交付专业服务。若PTC违反上述专业服务保证，则PTC的全部责任和客户的唯一救济措施为：PTC应尽商业上的合理努力，纠正有缺陷的专业服务和/或重新提供专业服务，但客户应在PTC首次提供专业服务的三十（30）天内，通过书面形式通知将有缺陷的专业服务告知PTC。

8.3. **免责声明。除本协议明确规定外，任何一方均不得作出任何形式的保证（无论是明示、暗示、法定或其他）。双方均应明确声明：无论何种情况，在适用法律允许的最大范围内，任何一方不对任何暗示保证（包括对适销性、特定用途的适用性或不侵权的任何暗示保证）承担任何责任。免费提供的服务、内容和测试服务“按原样”提供，PTC对此不作任何保证。**

9. 赔偿。若第三方声称客户从PTC购买的任何服务侵犯或盗用该第三方的任何知识产权，并且针对客户提出或提起的任何索赔、主张、诉讼或程序（下文简称“针对客户的索赔”），则PTC应在“针对客户的索赔”中为客户抗辩，并赔偿客户因此最终产生的任何损失、律师费和其他费用（或客户根据PTC书面批准的和解方案所支付的款项），但前提是客户必须：(a) 迅速通过书面方式将“针对客户的索赔”通知PTC；(b) 授权PTC全权负责“针对客户的索赔”程序的抗辩和解决（除非PTC无条件地免除客户的所有责任，否则PTC不得在任何“针对客户的索赔”中达成和解）；以及 (c) 向PTC提供一切合理协助，相关费用由PTC承担。PTC若获知与某项服务有关的侵权或盗用索赔信息，则PTC可自行决定采取下列措施并且不向客户收取任何费用：(i) 在不违反“PTC的保证”一节所述保证的情况下，修改服务，使其不致于侵犯或盗用他方权利；(ii) 根据本协议授予客户继续使用该服务的许可；或 (iii) 通过提前三十（30）天发出书面通知后终止客户的服务，并向客户退还已终止服务的剩余期限的任何预付费用。上述抗辩和赔偿义务不适用于下列情况：(I) 指控中没有具体说明服务是“针对客户的索赔”的依据；(II) “针对客户的索赔”的发生是由于客户将服务或其任何部分与非PTC提供的软件、硬件、数据或程序进行联用或组合（若不进行此类组合，服务或其使用就不会侵权）；(III) “针对客户的索赔”是由于根据《订购单》免费提供的服务引起；或者(IV) “针对客户的索赔”是由于非PTC应用程序或客户违反本协议或相关《订购单》而引起。“相互赔偿”条款规定了

赔偿方对本款所述任何第三方索赔的唯一责任，以及被赔偿方对另一方的唯一救济措施。

10. 责任限制

10.1. **责任限制。在任何情况下，任何一方及其所有关联方对本协议引起的或与本协议有关的所有责任总计不得超过：客户及其关联方在引发责任的首个事件发生之前十二（12）个月内为服务（或任何专业服务，如适用）所支付的总金额。上述责任限制将适用于合同诉讼或侵权诉讼，但无论基于何种责任理论，均不限制客户依据"费用和付款"条款承担相应的付款义务。**

10.2. **间接损失和相关损失的排除。在合同诉讼或侵权诉讼中，无论基于何种责任理论，任何一方或其关联方均不对任何利润损失、收入损失、商誉损失或间接损失、特殊损失、附带损失、后果性损失、替代损失、业务中断或惩罚性损害承担任何责任（即使一方或其关联方事先已被告知此类损失的可能性，或者一方或其关联方的救济措施未能达到其基本目的）。上述免责声明不适用于法律禁止的情况。**

11. 有效期与终止

11.1. **协议有效期。**本协议自客户首次接受之日起生效，直至被另一份涵盖服务的协议所终止或取代。

11.2. **已购买服务订购的期限。**各项服务订购的期限应符合相关《订购单》的规定，并应按照相关《订购单》的条款进行更新。尽管本协议有任何相反的规定，若任何续约期内的服务订购量比前一期减少，则续约时应重新定价，而不考虑前一期的单价。

11.3. **协议终止。**一方在下列情况下均可终止本协议：(i) 向另一方发出重大违约书面通知满三十（30）天后，违约行为仍未得到纠正，或(ii) 另一方成为破产申请或任何其他与资不抵债、财产接管、企业清算或为债权人权益而转让等程序的主体。

11.4. **协议终止时的退款或付款。**若客户按照上述"协议终止"条款终止本协议，则PTC将终止生效日期后所有《订购单》剩余期限内的任何预付费用退还客户。若PTC按照上述"协议终止"条款终止本协议，客户将在适用法律允许的范围内，支付所有《订购单》剩余期限内的任何未付费用。在任何情况下，本协议的终止都不会解除客户在协议终止生效日期之前向PTC付清所有费用的义务。

11.5. **效力继续条款。**本协议终止或到期后，"定义"、"费用与支付"、"PTC的专有权利和许可"、"保密条款"、"声明、保证、唯一救济和免责声明"、"赔偿"、"责任限制"、"有效期与终止"、"一般条款"条款仍然有效，而只要PTC保留对客户数据的所有权，"客户数据和个人信息"条款在本协议的终止或到期后也仍然有效。

12. 一般条款

12.1. **出口合规性。**服务、PTC技术及其衍生产品可能受到美国和其他司法管辖区的出口法律法规的约束。PTC和客户分别声明，其未被美国政府列入《被拒贸易方清单》。客户将不允许任何使用者在美国禁运的国家或地区（目前是古巴、伊朗、朝鲜、叙利亚或克里米亚）或在违反美国任何出口法律或法规的情况下访问或使用任何服务。

12.2. **反腐败。**任何一方从未从另一方的员工或代理人处收受（或向其提供）任何与本协议有关的非法或不当的贿赂、回扣、前款、礼物或有价物品。正常业务过程中合理赠送的礼物和礼品不违反上述限制。

12.3. **完整协定和优先级。**本协议是PTC与客户之间关于客户使用服务的完整协议，取代双方先前和同期就本协议目标物达成的所有书面或口头协议、方案或声明。双方同意，客户《采购单》或任何其他客户订购文档（不包括《订购单》）中所述的任何条款或条件均属无效。若下列文档之间有任何冲突

或不一致，则适用的优先级应为：(1) 相关《订购单》；(2) 本协议；和(3) 《服务说明书》。本协议各部分的名称和标题仅为方便阅读之用，不应影响本协议任何条款的解释。

12.4. **双方关系。**本协议双方是独立的承包商。本协议不在双方之间建立任何合伙、特许经营、合资、代理、信托或雇佣关系。各方应独自负责付清各自员工的薪酬，以及与雇佣有关的所有税费。

12.5. **弃权和可分割性。**任何一方未能或延迟行使本协议下的任何权利，不构成该方对该权利的放弃。若有管辖权的法院认定本协议的任何条款违反法律，则该条款将视为无效，而本协议的其余条款则将继续有效。

12.6. **公开性。**PTC可以将客户列入PTC的客户名单。此外，客户同意合理地考虑不时地与PTC开展合作，充当客户的推荐人，以及服务质量见证人，并发布客户和PTC之间合作关系的相关新闻稿。

12.7. **转让**。未经另一方事先书面同意（该方无正当理由不得拒绝给予同意），任何一方均不得通过法律的实施或其他方式转让、转移或让与其在本协议项下的任何权利或义务（无论是通过法律的实施还是其他方式）。在不影响前述规定的情况下，一方可以在下列任何情况下拒绝给予上述同意：(i) 本协议（包括所有《订购单》）部分转让；(ii) 受让人没有通过书面形式同意接受本协议条款条件的约束；(iii)另一方合理认为，受让人的信誉至少低于转让方；或 (iv) 转让导致或可能导致服务的使用国家发生变化。

12.8. **PTC签约实体、通知、管辖法律和经营场所。**www.PTC.com/en/documents/legal-agreements/PTC-affiliates 列出了签订本协议的特定区域的PTC实体、客户根据本协议提供的通知接收地址、由本协议引起的或与本协议有关的任何争议或诉讼的法律管辖权，以及对任何此类争议或诉讼拥有专属管辖权的法院。

12.9. **本协议条款条件的变更。**PTC可以不时地对本协议进行变更。除非新的功能或数据处理和安全条款或适用法律要求立即生效，否则本协议的重大变更将在公示后三十（30）天内生效。PTC将通过下列方式对《服务等级协议》的重大不利变更提供至少九十（90）天的提前通知：(i) 向客户发送电子邮件；(ii) 在服务本身张贴通知；和/或(iii) 在相关《服务等级协议》网页上张贴通知。客户在此类重大变更后继续使用服务的，将构成客户对此类变更的同意。

12.10.**服务的终止。**除非PTC用实质上类似的服务或功能来取代拟停止的服务或功能，否则PTC将在停止提供任何服务（或相关的重要功能）之前至少十二（12）个月通知客户。本条规定的任何内容均不限制PTC为遵守适用法律、解决重大安全风险或避免重大经济或重大技术负担而作出必要改变的能力。本款规定不适用于服务、产品或功能的先行版。

12.11.**通知发送方式。**除本协议另有规定外，本协议相关所有通知均应采用书面形式，其送达时间如下所示：(a)专人递送的，视为当天送达；(b) 邮寄递送的，视为第二个工作日送达；或(c) 通过电子邮件递送的，视为发送之日生效（终止通知或可赔偿索赔通知应明确标为法律通知（“法律通知”）不在此列）。PTC可以通过相关服务或通过在PTC网站上发布通知或消息，将服务的变更或其他重要事项告知客户。PTC应通过电子邮件将上述信息发布通知客户。发送给客户的开票相关通知应送达客户指定的相关开票联系人。发送给客户的所有其他通知应送达《订购单》所列的地址。

12.12.**当地法规要求：法国。**
就法国境内的客户而言：

- 若适用于客户的法国成文法与本协议的条款条件之间存在任何冲突，则应以适用的成文法为准。
- 新增第12.12.1条：

若客户受到《法国公共卫生法（Code de la Santé Publique）》第L.1111-8条（或其任何后续条款）约束，客户应遵守该法第L.1110-4-1条（或其任何后续条款）制定的《全球医疗保健行业信息安全政策》（PGSSI-S）。

12.13. **当地法规要求：西班牙。**就西班牙境内的客户而言，若适用于客户的西班牙成文法与本协议的条款条件之间存在任何冲突，则应以适用的成文法为准。

12.14. **当地法规要求：奥地利、德国和瑞士。**就奥地利、德国或者瑞士境内的客户而言，本协议第8条“声明、保证、唯一救济和免责声明”、第9.3款“唯一救济”和第10条“责任限制”应分别被替换为下列条款：

- 对奥地利、德国和瑞士境内客户的保证

  a. **商定的服务质量。**PTC保证，在适用的服务订购期限内：(a) 本协议、《订购单》和《服务说明书》将准确地描述适用的管理措施、物理措施和技术保障措施，以保护客户数据的安全性、保密性和完整性；(b) PTC不会实质性地降低服务的整体安全性；(c) 服务将实质性地按照适用的《服务说明书》执行；以及(d)遵守“与非PTC应用程序的集成”条款，PTC不会实质性地降低服务的整体功能。

  b. **缺陷报告。**客户应及时通过书面形式向PTC报告服务与“商定的服务质量”之间的任何偏差（下文简称“缺陷”），不得无故拖延，并应提交缺陷的详细描述（若不可行，则提交缺陷的状况）。客户应向PTC提供可用于纠正缺陷的任何有用信息。

  c. **缺陷对应的救济措施。**PTC应在一段合理的时间内纠正任何缺陷。若PTC纠正失败，客户可以终止相应的《订购单》，但必须给PTC留有足够的时间来纠正缺陷。“协议终止时的退款或付款”条款中的第1句和第3句应根据实际情况进行适用。若PTC对缺陷负有责任，或若PTC在整改方面违约，则客户可以在下文“责任限制”条款规定的范围内对已造成的损害提出索赔。

  d. **所有权缺陷。**服务的所有权缺陷应按照第9条“相互赔偿”的规定进行处理。

  e. **责任免除。**若由于客户没有按照本协议、《服务说明书》和相关《订购单》使用服务而造成缺陷，则客户不得根据第8条“保证”提出索赔。

  f. **因对奥地利、德国或者瑞士境内客户进行赔偿而产生的责任。**下文的“责任限制”条款应适用于由“相互赔偿”条款引起的任何索赔。

- 对奥地利、德国和瑞士境内的客户的责任限制

  a. **无限责任。**根据《德国产品责任法》的规定，因故意不当行为或重大过失导致缺陷的，双方责任应限制在各自的担保范围之内；因恶意隐瞒缺陷并导致生命、人身或健康造成伤害的，双方应相互承担无限责任。

  b. **违反基本义务而须承担的责任。**若由于轻微过失违反基本义务的并因此影响本协议（包括所有相关《订购单》）目标的实现，或者由于轻微过失而未能履行义务时，则履行义务应为适当履行本协议（包括所有相关《订购单》）的基本前提，各方的责任应仅限于合约中典型的可预见损失。在所有其他方面，双方应免除任何由轻微过失导致的损失赔偿责任。

  c. **责任上限。**除非各方按照上述“无限责任”条款承担责任，否则在任何情况下，任何一方及其所有关联方

对本协议引起的或与本协议有关的所有责任总计不得超过：客户及其关联方在引发责任的首个事件发生之前十二（12）个月内为服务所支付的总金额。上述责任上限不影响客户及其关联方依据“费用和支付”条款所应承担的付款义务。

d. **责任范围。**除了各方按照上述“无限责任”条款承担责任外，无论基于何种法律依据（如侵权损害赔偿），上述责任限制均应适用于所有损害赔偿。上述责任限制也适用于一方对另一方员工、代理人或机构提出的损害赔偿。

12.15. **当地法规要求：意大利。**就意大利境内的客户而言，本协定第5.2款“开票与付款”、第5.3款“逾期费用”、第5.4款“暂停服务和催讨欠款”和第12.2款“反腐败”应分别被替换为下列条款：

a. **开票与付款。**费用将提前开具发票，其他情况按照相关的《订购单》执行。除非《订购单》中另有规定，相关费用应在发票日期后的三十（30）天内支付。双方确认，PTC将按照“电子发票”条款的规定，通过Agenzia delle Entrate的交换系统（SDI - Sistema di Interscambio）提交电子发票，而由于SDI造成的任何延误不应影响上述发票付款期限。客户有责任向PTC提供完整和准确的开票信息和联系信息，并将该等信息的任何变更通知PTC。

b. **电子发票。**PTC将按照2017年12月27日《第205号法律》第1条第916款规定开具电子发票。依据该法律规定，自2019年1月1日起，意大利境内的居民之间进行的商品和服务销售活动，应开具电子发票。为便于开具此类电子发票，客户应至少以书面形式向PTC提供下列信息：客户的完整注册公司名称、注册办公地址、增值税号、税务/财务代码以及适用法律要求的任何其他代码和/或相关信息。在任何情况下，双方均应尽可能努力地完成此电子开票过程。若客户提供的发票信息不正确或不重复，导致(a) PTC无法成功向SDI提交电子发票，(b) SDI无法妥善且有效处理该发票，或(c) PTC在任何情况下须重新提交发票，则上述“开票与付款”一节中规定的支付期限不得因此延迟，并仍应自原始发票出具之日起计算。除了本协议所述的电子发票之外，PTC有权保留通过电子邮件提供的任何电子形式的发票副本。

c. **分期付款。**如果适用“分期付款”制度，客户应独自负责支付任何到期应付的增值税费，但客户应先向PTC确认该制度的适用性，并向PTC提供增值税支付证明（若适用）。

d. **逾期费用。**依据上文“支付争议”章节，若PTC在付款到期日之前没有收到任何发票金额，那么在不影响PTC权利或救济途径的情况下：(a) 该等费用应根据未付余额，按1.5%月利率或法律（《第231/2002号法令》）允许的最高利率（以较低者为准）计收逾期利息（无需发送违约通知），并且/或者 (b) PTC可使未来的续约和《订购单》的付款期限短于上述“开票与付款”一节规定的期限。

e. **暂停服务。**依据下文“支付争议”条款，若客户根据本协议或任何其他服务协议所欠的任何费用逾期三十（30）天或以上或者十（10）天或以上（针对客户已授权PTC从客户信用卡中扣除的款项），则在不影响其他权利和救济途径的情况下，PTC可以：暂停服务，直到客户付清所有上述款项；但除了通过信用卡或直接借

记支付却遭拒的客户之外，PTC在暂停提供服务之前，应按照下文“通知发送方式”一节中关于开票通知的相关规定，至少提前十（10）天通知客户其欠款已逾期。

f. **反腐败。**任何一方从未从另一方的员工或代理人处收受（或向其提供）任何与本协议有关的非法或不当的贿赂、回扣、前款、礼物或有价物品。正常业务过程中合理赠送的礼物和礼品不违反上述限制。

g. 行为准则和组织、管理和控制模型。客户确认：为了防止出现《第231/2001号法令》规定的犯罪行为，PTC依据《第231/2001号法令》采用了组织、管理和控制模型。另外，客户承诺遵守上述《第231/2001号法令》和《PTC商业行为和道德准则》（参见 www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/code-business-conduct-ethics）中的原则。客户还确认并同意：如果客户违反了《第231/2001号法令》或《PTC 行为准则》中原则和规定，那么PTC有权就违约行为的严重程度和上述第11.3(i)款规定的理由终止本协议。