



PTC SAAS 產品

支持條款

[獲取支持](#)

適用範圍

本支援條款規定了適用於 PTC SaaS 產品（PTC 的 Arena 和 Onshape 產品除外）的條款。如需瞭解有關 Arena 和 Onshape 產品支援的技術支援協助和資訊，敬請分別訪問 <https://www.arenasolutions.com/customers/support/> 和 <https://www.onshape.com/>。部分特定 PTC SaaS 產品的條款與本支援條款有所不同，詳見適用的產品《服務說明書》。

獲取支持的權利

客戶可獲取諸多自助服務，包括知識共用資源、文章等。此外，註冊社區的用戶均可獲取社區支援（源自 [PTC 社區](#)）。

可提出支持請求的用戶	指定的支援用戶： 通常是 PTC 的+產品的系統管理員。對於 Onshape 和 Arena 產品，所有使用者都可以獲得支援。
------------	--

輔助支援

輔助支援時間	S0 級：24/7 S1 級：24/5 S2 級和 S3 級：週一～週五：9 小時 （當地營業時間）。	初始回應時間 (IRT) ¹	S0 級：1 小時 S1 級：4 個營業小時 S2 級：8 個營業小時 S3 級：2 個營業日
--------	--	---------------------------	--

¹初始回應時間——PTC 應盡商業上的合理努力，遵守不同嚴重程度對應的目標初始回應時間：

- S0 級：生產應用程式中斷或出現重大故障，影響業務和大量工作人員。
- S1 級：應用程式性能或功能的嚴重下降。
- S2 級：應用程式出現問題，對業務產生中度影響。
- S3 級：存在問題或疑問，對業務產生有限影響。

支持專案

- 提供事件支援——識別系統中的問題並排除故障。
- 應要求提供 S0 級問題的事件報告。
- 協助解決升級過程中的問題。
- 識別並創建所需的錯誤報告。
- 集成其他 PTC 產品。

如需瞭解全部支援服務，敬請閱讀我們的[指南](#)。

不支持專案

- 支持非生產環境或測試環境。
- 提供測試產品。
- 支援定制或集成（除非《服務說明書》中規定支援特定的定制或集成）。
- 支援協力廠商應用程式（包括但不限於在 PTC 應用商店或展示區提供的協力廠商應用程式）。
- 支持開發問題或要求。
- 提供產品培訓。

安全問題的解決

可以聯繫 PTC 支援部門（參見本頁頂部的連結）報告及解決安全問題。如需瞭解更多有關 PTC 安全計畫的資訊，敬請訪問 [PTC 信任中心](#)。

更新/升級/產品下架

PTC 將不定期（由其自行決定）安裝系統補丁、更新或升級系統或更換新系統版本。此外，PTC 將不時下架產品。PTC 應盡合理努力，盡可能早地提前通知系統變更和產品下架資訊。如需瞭解有關系統變更時間和產品下架時間的資訊，敬請訪問 [PTC 產品日曆](#)。

服務請求

客戶每購買一個產品，則有權在每個日曆年提出特定數量的指定服務請求。大部分產品對應的指定服務請求數量是 12 個，但是用於輔助其他產品的產品（如 ThingWorx Navigate）對應的指定服務請求數量可能更多。可以購買額外的指定服務請求權。

使用指定服務請求將使客戶的一些權利失效。下列服務請求類型明確不在與指定服務請求有關的消費指標之列，並且不會廢止下列權利：

- 部署 PTC 應用程式或底層基礎設施所需的安全補丁。
- 安裝 PTC 提供的解決方案元件（與 PTC 的任何產品一起購買）。
- 請求獲取與解決方案消費情況、事件或分流活動有關的資訊。
- 請求用戶管理援助，執行在安全生產環境下無法直接訪問的行動。

如果客戶提出的指定服務請求數量超出其有權享有的數量，那麼 PTC 將與客戶聯繫，讓客戶接受超額費用或撤回超額請求。客戶每月將收到一份報告，瞭解其迄今為止的消費情況。

客戶提交任何服務請求後，PTC 將在兩個營業日內審查該服務請求。客戶已提供所有必要資訊，並且 PTC 已充分審查相關請求並確定相關要求後，相關服務將歸類為“預定服務”。

任何一項服務請求的預期交付時間取決於其服務等級目標，PTC 應努力在此時限內完成該請求。服務請求（即下表中所列的服務請求類型）的服務等級目標如下表所示：

常見的服務請求類型	類型	審查（營業日）	服務等級目標的達成（營業日）
構建部署	指定服務	2 天	2 天 (如果構建部署失敗超過兩次，服務請求應視為已完成)
環境更新	指定服務	2 天	5 天
備份請求（手動）	指定服務	1 天	1 天
環境恢復	指定服務	2 天	1 天
更新發佈	標準	2 天	2 天
其他授權軟體	標準	2 天	2 天 (只包括初始安裝。此類軟體安裝後，如需對其作出相應配置（如設置 SSO 或集成其他軟體），則需更多的時間，並應遵守相關購買報價條款)。

常見的服務請求類型	類型	審查（營業日）	服務等級目標的達成（營業日）
系統資訊請求 （分流）	標準	-	1天

服務請求排除項

客戶提出的資料恢復請求（即恢復通常因為意外刪除而備份的資料或資料庫）需要特別請求，不屬於服務請求的一部分。客戶有義務就所述資料恢復請求向 PTC 支付額外費用。

客戶有權採取服務請求所述行動時，PTC 不會執行服務請求。在例外情況下，PTC 同意執行此類服務請求，但此類服務請求應視為指定服務請求。

下表顯示了服務請求排除項的示例。

非服務請求活動	
資料移轉	此為協調部署工作，而非服務請求。
SSO/LDAP 設置	此為協調部署工作，而非服務請求。
CAD 和出版工作者的配置	此為協調部署工作，而非服務請求。