



## PTC 云/服务条款及条件

这些云/SaaS 服务条款及条件（“服务条款”）是为 PTC 向其客户（“客户”）提供 SaaS 服务（“服务”）所约定的条款及条件，也是 PTC 或其经销商向客户所发报价单中援引的管理/SaaS 服务条款（“报价单”）。

### 1. 制定本协议文件

本协议（“协议”）有以下文件组成：

- a) 报价单
- b) <http://www.ptc.com/legal-agreements> (“OSP”) 提供的 PTC 云产品特定条款
- c) 这些服务条款包括其附件 A (PTC CER 条款，如果适用) 和附件 B (SLA 服务水平协议)
- d) <http://www.ptc.com/legal-agreements> 提供的 PTC 支持服务条款和条件文件在以上文件存在冲突的时候，列表中更上方的文档将取代更下方的文档。

### 2. 定义

“故障”意思是在该期间内服务不可用。故障期可以有理由的故障期也可以是无理由的故障期。

“故障百分比”应等于从 99.5% 中减去服务可用性百分比所得的结果。

“故障免责”是指由下列任何原因导致的故障

- PTC 控制范围之外的故障，如因互联网或客户网络故障导致的停机，或由客户托管的第三方软件导致的停机。
- 由运行服务或与服务交互的客户开发的应用程序、定制、集成或配置导致的停机。
- 计划内维护或停机，为此，PTC 会提前通知客户。
- 紧急维护或停机，为此，PTC 将做出商业上合理的努力，向客户提前发出通知。
- 在客户可以启用或禁用服务或用户访问的情况下，客户禁用服务导致的停机。
- 不可抗力事件。

“托管数据”是指客户和用户或通过使用托管软件向托管系统传输、加载或存储的数据和/或使用托管软件创建的数据。

“托管软件”是指标准的商用 PTC 软件，PTC 为其提供报价中规定的服务。

“托管系统”是指服务器和计算机网络，PTC 和/或其承包商在其上为客户和其他 PTC 客户提供对托管软件和托管数据的远程访问。

“托管服务”是指 PTC 提供托管服务，以便客户可以通过互联网访问托管软件，以及本协议中规定的某些 IT 管理和应用程序管理支持服务。对于托管服务，客户正在购买(或以前购买过)托管软件的许可证(根据双方之间的单独的 PTC 客户协议

或其他软件许可协议)，这些许可证通过托管系统提供给客户，并且客户购买对此类托管软件的支持(直接或作为订阅许可证的一部分)。

“提供”是指“提供特定条款”文档中定义的可购买服务。

“PTC”，在适用的情况下是指 PTC 公司或适用的 PTC 子公司，如 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 链接上 PTC 附属公司列表文件中所述。

“PTC 控制范围”是指 PTC 云环境中边缘路由器或网络后面的系统、服务、PTC 提供的软件和网络，这些都是提供特定条款中所述服务所必需的。为消除疑虑，互联网、客户提供的网络或客户提供的系统不在 PTC 的控制范围内。

“季度”是指从 1 月、4 月、7 月和 10 月开始的日历季度。

“经销商”——由 PTC 指定并授权向客户转售或分发任何服务的第三方。

“服务”指适用的托管服务和/或 SaaS 服务。

“SaaS 服务”是指 PTC 提供 SaaS 服务，以便客户可以通过互联网访问托管软件，以及本协议中规定的某些 IT 管理和应用程序管理支持服务。对于 SaaS 服务，客户不购买(以前也没有购买过)通过托管系统作为服务提供给客户的托管软件的许可证。在 PTC 接受客户的 SaaS 服务订单后，PTC 授予客户一项非排他性权利，授权用户在服务期内通过托管系统访问作为服务提供给客户的托管软件，仅用于客户的内部业务目的，并完全符合本协议的规定。

“服务水平协议”(“SLA”)是指附件 B 中规定的与服务可用性相关的 PTC 承诺。

“服务期”是指根据这些服务条款的第 11 节，PTC 承诺履行服务的条款(即初始条款和任何续订条款)。

“存储量”是指客户在整个适用环境中使用的磁盘存储量。

“合成用户”是指一个非个人用户的帐户，该帐户允许多个用户间接访问托管系统或托管数据。

“第三方应用程序”是指客户请求 PTC 在托管系统中为客户托管的非 PTC 软件。

“故障不免责”是指不免责的故障。

“用户”是指客户或分包商、供应商、业务伙伴或客户的客户的雇员或顾问，并且客户授权其访问托管软件和托管数据的人员。

### 3. 服务

- (a) PTC 将提供本协议中所述的服务。
- (b) PTC 将按照 PTC 支持服务-条款和条件文件中的说明为该服务提供支持。
- (c) PTC 根据 PTC 服务级别和支持文档在生产系统中执行托管数据的备份。
- (d) 特定服务具有 OSP 规定的特定授权，特定服务通常需要访问托管软件的特定功能和特性，但不是托管软件的所有功能和特性。
- (e) 客户可以请求 PTC 托管第三方应用程序，作为服务的一部分。如果 PTC 同意托管此第三方应用程序，客户必须为 PTC 提供托管这些第三方应用程序的许可证。PTC 服务级别协议不适用于这些第三方应用程序。

**4. SLA 的可用性** PTC 应 24 小时监控托管系统的可用性。服务生产环境的可用性将在附件 B 中规定。

### 5. 使用限制

- (a) 在报价单中指定了客户只有获得授权才可以访问和使用服务。如果适用，超出授权的使用将被视为超额使用。
- (b) 系统访问的凭证不得由一个以上的个人使用。
- (c) 客户不得在托管系统中创建账户作为服务的合成用户。
- (d) 客户负责所有使用客户帐户凭据访问服务的用户对服务的使用。
- (e) 服务不得用于非法、淫秽、冒犯性或欺诈性的内容或活动。如果有申诉或违反的通告，使用和访问权限可能会被暂缓到解决为止。
- (f) 客户不得允许用户以外的任何第三方:(i)将服务或托管软件用于第三方培训，向任何第三方提供软件实施或咨询服务，或用于商业分时或服务局使用；或(ii)全部或部分复制、下载或以其他方式复制服务或托管软件。
- (g) 如果报价将服务或环境确定为“开发人员”、“开发人员”、“sandbox”、“demo”、“评估人员”或类似的非生产服务或环境，则客户将仅出于非生产目的使用此类服务或适用环境。
- (h) 客户有责任通过可靠的互联网接入。PTC 不负责客户与服务的连接。

### 6. 数据中心/安全

- (a) 根据以下要求，PTC 采用行业标准措施，旨在保护服务和托管软件的操作环境免受未经授权的物理访问以及火灾、电力、温度、湿度和其他物理因素的威胁：
  - i. 安全的数据中心，其物理访问权限仅限于授权人员，并受多级安全系统的保护。其他人只能在需要时(如维护硬件组件)和监督的基础上被允许进入。

- ii. 由冗余电力基础设施(包括备用电池系统和柴油发电机)提供的连续、有条件的电力，定期进行系统测试以确保持续可用性。
  - iii. 冗余 HVAC 气候控制和灭火系统。
- (b) 除了上述物理访问保护之外，PTC 还将针对托管系统和托管数据提供以下内容：
    - i. PTC 将保持与 ISO 27001:2013 框架一致的控制，PTC 将通过 ISO 27001:2013 认证。
    - ii. 出于灾难恢复目的，生产托管系统中的托管数据将备份到安全的备用位置。备份将根据 PTC 支持服务条款和条件中定义的条款进行维护。备用存储/灾难恢复站点将提供与主生产站点同等的信息安全保护。PTC 将提供基于主机的安全系统(HBSS)，包括反病毒、反恶意软件和入侵检测。PTC 将对托管系统的网络、基础设施、数据库、操作系统和应用程序进行扫描、修补、监控、记录和保护。如果确定病毒、蠕虫或类似问题已经感染了托管系统，PTC 将尽商业上合理的努力尽快恢复托管系统。
    - iii. 本(b)小节不适用于 Vuforia 或 Onshape 产品。

### (c) 客户责任

- i. 确保在授予管理员权限时要及其慎重。
  - ii. 确保其用户不共享帐户及其密码。
  - iii. 设计、创作、验证和批准所有自定义报告或任何其他集成或自定义。
  - iv. 确保和维护其系统、机器以及连接到和使用服务的最终用户设备的安全，包括实施必要的补丁和操作系统更新。
- (d) 服务范围不包括任何超出本协议规定的客户安全要求。客户特此同意，在未获得 PTC 事先书面许可的情况下，不会雇佣或授权任何第三方对托管系统进行任何渗透测试。

### 7. 费用、开票及支付。

**(a) 订购费用。**客户应(直接地或通过经销商)向 PTC 或者其指定主体支付报价单中明确的循环订购费用。

**(b) 超限。**PTC 应每月对客户按照《特定服务条款》文中确定的服务用量进行结算(例如，按用户类型计算活跃用户数量、并发作业数量、存货管理数量、或其他适用于客户购买的服务的计费原则)。如实际用量峰值超过了购买的用量，则对于该等超限用量，将对客户的月度费率计费，客户应予支付。

**(c) 税费。**费用不包含销售、使用、增值或其他消费税。客户应根据具体情况支付或(如果 PTC 或其经销商已支付的)向 PTC 和/或其经销商偿付相关费用。

**(d) 逾期费用。**客户逾期付款的，应自逾期之日起按每月 1.5% (或如低于法律所允许的最高比例的，以法律为准)承担利息损失。此外，如果客户逾期未按本协议付款 15 天及以上 PTC 有权暂停客户访问服务。

**(e) 订单。**除了订购服务的订单以外，客户的任何采购订单或其他文件的任何条款，均不得将其视为对订单的更改，不构成本协议任何组成部分，对 PTC 不具有约束力。

## 8. 赔偿

(a) PTC 对客户的赔偿责任。如因由 PTC 提供的服务及/或托管软件构成对第三方某项专利权、版权或商标权的侵犯而导致客户遭受任何诉讼索赔，在此情形下，如果：(1) 客户立即以书面形式将受到诉讼索赔的情形通知 PTC；(2) PTC 对于该等诉讼索赔的抗辩、寻求和解或妥协的谈判拥有完全的控制权并承担相应的抗辩、谈判成本；(3) 在 PTC 承担费用的情形下，客户对 PTC 的抗辩、和解或妥协谈判提供完全的配合；那么，PTC 将自行承担费用为客户提供抗辩，解决诉讼争端，或支付最终判决应由客户支付的罚款。假如第 7 节中描述的情况存在，或者对 PTC 可能存在，PTC 可以终止服务，给客户一笔等同于未使用的预付服务款项作为服务的结束。此为 PTC 关于知识产权侵权诉讼的唯一的责任，也是客户关于知识产权侵权诉讼的唯一补救措施。

(b) 客户将自担费用，为任何针对 PTC 的诉讼进行辩护，该诉讼基于 PTC 对第三方申请的访问或托管侵犯了第三方专利、版权或商标的主张，并且客户将自行决定解决任何此类诉讼或支付任何针对 PTC 的最终判决，前提是：(i) PTC 应立即书面通知客户任何此类索赔通知；(ii) 客户应全权控制针对此类索赔的任何诉讼的辩护以及解决或妥协的所有谈判，并承担相关费用；和(iii)在该索赔的辩护、解决或妥协中，PTC 应与客户充分合作，费用由客户承担。如果第 8 节中描述的索赔发生，或在 PTC 看来可能发生，PTC 可终止与适用的第三方应用程序相关的服务。本第 8 条规定了客户对任何第三方应用程序侵犯任何知识产权的任何和所有索赔的唯一责任和 PTC 的唯一补救措施。

## 9. 所有权/保密/隐私。

(a) 托管软件、服务、任何相关文档、副本、修订及前述文档的衍生品（全部或部分）的所有权及所有相关版权、专利权、商业秘密及其他财产性权益仍排他地属于 PTC 及/或其许可人。在不限制前述内容的情况下，PTC 没有义务向客户提供任何关于 PTC 配置托管软件或托管系统的方法和过程的信息。客户不应也不得试图 (1) 在使用中逆向工程托管软件或者获得计算公式；(2) 创造托管软件的衍生产品或者反汇编、反编译或反向工程托管软件或托管软件的文件格式，或者试图访问源代码或文件格式(3)全部或部分向任何第三方出租、出售、许可、再许可、租赁、出借、转让或以其他方式转让(无论是通过出售、交换、馈赠、法律操作或其他方式)托管软件、其任何副本或其任何其他权利，而无需在任何情况下获得 PTC 的事先书面同意；(4) 在托管软件的任何副本上或任何副本中更改、删除或隐藏任何版权、商业秘密、专利、商标、徽标、专有和/或其他法律通知，或 (5) 授权或者允许第三方使用客户用户名和密码使用服务。

(b) 所有关于 Service 及其操作，包括任何客户用于操作的分析、基准管理等非公开信息，应被视为 PTC 的保密信息。客户不能向任何第三方泄露保密信息或者行使本协议项下权利以外的其他目所使用保密信息

(c) PTC 因履行其义务而接收或收集的所有个人信息将根据登载在 <https://www.ptc.com/en/documents/policies> 上的《数据处理》条款和条件以及登载在

<https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy> 上的《PTC 隐私政策》进行处理。客户承认 PTC 是一家全球性公司，在全球范围内运营业务，因此可能在客户所在国家或者地区之

外处理个人信息。所有该等个人信息传输均会根据适用的数据隐私法律进行。客户保证其获取并向 PTC 提供的个人信息符合所适用的数据保护法律的规定。

## 10. 托管数据

(a) 客户同意托管数据不包括：

- i. 任何美国政府机密、受控非机密信息、ITAR 或 EAR 控制的信息或文件或技术数据，或由美国政府或外国政府确定为出于国家安全原因需要防止未经授权的披露的信息或文件或技术数据，除非在报价中有规定，其中 PTC 同意在服务执行中遵守相关的监管要求。
- ii. 任何“受保护的健康信息，包括可用于识别特定患者/个人的任何医疗、人口统计、视觉或描述性信息”和/或受美国“1996 年健康保险便携性和责任法案”及根据该法案颁布的法规（统称为“HIPAA”）约束的任何其他数据。

(b) PTC 应视客户数据为机密，并仅在如下情况中使用：

- i) 提供服务（包括向客户反馈服务的使用情况）；
- ii) 为安全及技术支持之目的或为确认客户合规、遵守使用限制之目的或为履行 PTC 对客户的义务之目的，监控客户使用服务；
- iii) 与需要知晓特定信息的 PTC 分包商共享该等信息，但应以其同意承担类似保密义务为前提。为避免歧义，PTC 对客户数据所承担的保密义务不适用于 PTC 依法履行披露义务（但仅限于法律规定的披露范围）

(c) PTC 对托管数据不主张任何权利。

## 11. 期限及终止

(a) 服务的初始期限和续展需在报价单中阐明。如任何一方违反本协议、报价单或应接受的用户政策项下的条款且未能在收到非违约方书面通知 30 天内纠正的，非违约方有权终止服务。报价单

(b) 服务终止或到期后，第 7 到第 9 节将和第 11 到 13 节继续有效。

(c) 如果服务终止，托管数据将被归档，并可以按照“服务特定条款”文档中的指定导出。客户可以在保留期之前或期间请求归档数据的拷贝。

## 12. SLA 索赔/保证责任及其限度与免除

(a) PTC 及其许可方对 PTC 违反附件 B 规定的服务可用性义务的全部责任和客户的唯一补救措施是，将该违约发生的季度的部分费用记入客户的贷方，该贷方应等于该月本协议项下的费用乘以停机时间百分比。在当时的服务期内，该信贷将用于支付本协议项下的任何未付或未来费用。服务水平协议项下的索赔必须在报告发布后的十个工作日内提交书面通知，其中 PTC 不符合 SLA。如果客户未能根据本条款和附件 B 及时提出书面信贷申请，则不应向客户支付任何信贷。除

本第 12 (a) 节规定的内容外，客户对本协议项下到期的任何费用没有任何保留权利。

(b) PTC 保证托管软件应与托管软件当时可适用的文件实质性相一致。如果违反了保证，PTC 的唯一义务，客户的唯一补救办法，应当是 PTC 使用合理的商业努力，(i) 修理或者替换托管软件使其符合担保；(ii) 鉴定或者使用变通方法使其有效，或者选择达到实质性相同结果或者功能的方法；或，如果 PTC 使用上述 (i) 和 (ii) 不能解决问题，则 PTC 可能会终止本协议并向客户按月退款或者支付客户在向 PTC 报道违反担保日期之后再发生其他的服务费。

(C) 除本服务条款明确约定保证责任外，PTC 自身并代表其许可方不承担（客户亦不要求 PTC 承担）任何其它保证责任，无论其为明示或暗示、书面或口头的保证责任，包括任何关于产品的质量满意度、针对任何特定使用目的的吻合性、及/或者无侵权性的保证，以及/或者客户可获得任何特定的投资回报的保证，或法规产生的保证，或交易引起的或交易中的保证，及/或任何关于服务安全品质的保证，或关于客户数据不受被未经授权人毁损、遗失、拦截及更改的保证。PTC 不保证对软件或者服务的运行或其它方式的使用不会受到任何干扰、不会出现差错、或不会给托管的数据带来任何损失或干扰。在不影响前述规定的情况下，如 PTC 向客户提供的或授权客户使用的许可产品发生安全事故或数据丢失的情况，且如果客户采用安全解决方案、安全装置和安全功能（包括“补丁”、修复和更新程序），本可避免此类情况的发生，则 PTC 将不因此而承担任何责任。

(D) 除第 5 节，因创建、许可、提供、未能提供或使用服务引发的，本服务条款项下的，或其他与本服务条款相关的，PTC、其许可方因此而承担的所有索赔或债务的最大责任总和，无论是基于保证、合同、侵权或其它原因，均不应超过在引起损失 12 个月前 PTC 所收取的引发相关争议的服务的费用。在任何情形下，即便 PTC 已被事先告知可能发生如下损失，PTC 及其子公司或关联公司、经销商、许可方以及前述主体各自的董事、管理人员、雇员或代理也无须对特殊的、偶然性的或间接性的损失承担责任（损失包括但不限于：利润损失、营运中断所致的损失、使用数据丢失所致的损失以及任何因网络、第三方电信业务或第三方安全功能或系统中断、终止或故障所产生的损失）。客户现同意，在相关事由发生超过一年之后，不以任何理由对 PTC 及其各自董事、管理人员、雇员或代理提起任何诉讼或法律行动。如与相关法律相抵触的，则本协议项下第 9 条关于保证责任免除和责任限制的条款不适用于有关死亡和人身伤害的索赔。

### 13. 总则

(a) 反馈：如果您选择向 PTC 提供关于托管软件的想法、意见、改进、文件、建议和/或其他反馈（包括但不限于在使

用服务时遇到的问题和错误，以及改进服务的想法），PTC 将免费不受限制地以任何方式和任何目的使用这些材料（包括但不限于将其纳入 PTC 的产品、服务和广告和营销材料，以及开发和营销产品和服务），而不向您承担责任或作出补偿。

(b) 管辖法律。本协议项下产生的所有争议应 I) 受法律管辖并根据法律进行解释，ii) 应仅在法院（且不在其他法院或司法管辖区）提起诉讼，如 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 链接上 PTC 附属公司列表中所述。

(c) 不可抗力。PTC 不承担因其不可控制的因素导致的履约延迟或履约不能。

(d) 出口。客户在此保证并声明，无论是客户或任何用户都未被列入美国商业部限制人员名单、黑名单、未经证实的名单、美国国务院发布的防核扩散的制裁名单、美国财政部公布的特别指定的国家和被封锁人员的名单或受制裁人员名单（SSI）（“名单”，统称“限制方名单”）。受限制方名单详见 [http://export.gov/ecr/eg\\_main\\_023148.asp](http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp)。客户以直接或间接的方式将服务出口、转出口，或以出口、转出口为目的向任何人士或单位提供服务或相关访问接口前，应首先确认该等行为符合美国法律或其他相关出口管控法律法规之要求，包括但不限于取得美国商务部或其它政府组织同意该等出口或转出口的必要批准。

(e) 营销推广。客户同意，在本协议书实施期间，客户授权 PTC 在其公共关系宣传数据与市场推广数据中，将客户作为 PTC 软件与服务（在客户订购了 PTC 服务的情形下）的客户/最终用户进行广告宣传。

(f) 通知。本服务条款项下所有通知和往来须采用书面形式，如发送给 PTC，则应以总法律顾问（General Counsel）为收函人。如发送给客户，则应为报价单中阐明的地址。

(g) 转让、弃权、修改。根据本服务条款，未经 PTC 事先书面同意，客户不得转让、转移、委派或对外再许可本协议项下之客户权利或义务，无论是以直接方式或通过转移全部的或相当于全部的客户财产、股份或股权的方式（无论是以合并、收购或其他的方式）。任何此类企图委托、转让、转移或对外再许可的行为均为无效，并将构成对本服务条款的违约。

(h) 完整协议，可分割性。双方签署的本协议包括整个协议，替代所有之前关于此协议的讨论、演讲和理解。如果本协议的任何部分，或者本协议的任何应用，由于任何原因，在任何程度上被认为是无效的或者不可执行的，本协议项下剩余的部分仍然是整个协议不可分割的一部分，仍可实施，应以最佳合理方式解释、表达双方的目的。

## 附件 A

### PTC CER(特定于德国、奥地利、瑞士)规定

对于参数技术有限公司或参数技术(Schweiz)有限公司为位于德国、奥地利或瑞士的客户提供的服务，应适用以下规定。这些规定不适用于向德国、奥地利或瑞士以外的客户提供的任何服务。对以下章节的引用是对上述服务条款主体中适用章节的引用。

第4条现由以下条款取代:

(a) PTC应全天候监控托管系统的可用性。服务生产环境的可用性将在附件B中规定。附件B-服务水平协议及其内容不能被视为质量保证(zugesicherte Eigenschaft)、保证(Garantie)或条件保证(Beschaffheitsgarantie)，而只能被视为服务的一般描述。

第12 (B)和(C)条现由以下规定取代:

12 (B)关于托管软件的保修条款，这些条款是托管服务的一部分，请参考双方之间相应的PTC客户协议或其他许可协议。对于SaaS服务中的托管软件，应适用以下规定:

- (1) PTC将提供并维护托管软件，使其处于适合合同使用的状态(“适合合同使用”)。托管软件适合合同使用的维护将通过支持服务的方式，根据<http://www.ptc.com/legal-agreements>的PTC支持服务条款和条件文件提供。此类支持服务包含在SaaS服务托管软件的购买中，不收取额外费用。除非本协议中另有规定，否则在SaaS服务中维护托管软件的义务不包括对运行条件或客户的信息技术环境变化的调整，尤其是对硬件或操作系统或新文件格式变化的调整。
- (2) 如果托管软件未能基本符合托管软件附带的适用文档，且客户以书面形式将此类故障(“错误”)告知PTC，从而影响托管软件的合同适用性，PTC可自行决定(a)更换包含错误的托管软件或(b)修复错误，前提是客户发现此类错误后PTC会立即收到错误通知，并且客户应PTC的合理要求提供此类关于错误的附加信息。如果修复(通过提供错误修复、解决方法或其他方式)或替换最终失败(在合理的时间范围内，在至少两次尝试从PTC方面获得相同的错误之后)，客户应有权(a)终止包含错误的托管软件，以便PTC在包含错误的托管软件的剩余服务期限内退还预付服务费，或(b)合理减少相应托管软件的服务费。更换或维修不应在不承认法律义务的情况下进行，也不应中止与托管软件相关的保修索赔的时效期限。

12 (C) (1)客户有义务就服务的任何不可用性或有限可用性立即通知PTC。如果客户未能遵守此义务，在客户未向PTC提供此类通知的期限内，PTC不对客户的不可用性或有限可用性承担任何责任。

12 (C)(2)应排除任何可能的责任，无论是由 PTC 对服务的任何缺陷造成的过错。

12 (C)(3)在缺陷责任的情况下，对于此类缺陷，客户应唯一有权根据第(C)节提出可能的损害索赔。任何其他或额外的保修索赔应排除在外。客户根据第 11 节可能享有的权利不受影响。

12 (C)(4)任何员工、合作伙伴、经销商或代理人或其任何经销商或销售代理人都无权提供比这些服务条款中包含的内容更大或不同的任何陈述、保证或契约，除非授权官员代表客户签署的协议中有明确规定，或由法律顾问代表 PTC 签署的协议中有明确规定。

12(C)(5)PTC 或其销售代表的出版物中规定的服务质量(Beschaffenheit)，尤其是广告、图纸、小册子或其他文件中规定的服务质量，包括在互联网上的介绍或属于商业惯例的服务质量，只有在要约或书面订单确认中明确包含此类质量时，才应被视为包含在服务的合同质量中。担保，尤其是质量担保，仅在以下范围内对 PTC 有约束力:(i)包含在要约或书面订单确认书中，(ii)明确指定为“担保”或“条件担保”(Beschaffheitsgarantie)，以及(iii)明确规定 PTC 由此类担保产生的义务

第 12(D)条现由以下规定取代:

12 (D)(1)只有当(i) PTC 违反了重大合同义务(主要义务)，应受惩罚(即，至少是疏忽)，或(ii)损坏是由 PTC 的重大疏忽或故意造成的，或(iii) PTC 承担了担保时，PTC 才应对任何损坏负责，无论法律依据如何。

12 (D)(2) PTC 的责任应限于典型的、可预见的损害(i)如果 PTC 轻微疏忽地违反了重大合同义务(主要义务)，或(ii)如果 PTC 的非高级职员或行政人员的雇员或代理人因严重疏忽而违反了其他义务，或(iii)如果 PTC 承担了担保，除非该担保被明确指定为条件担保(Beschaffheitsgarantie)。

12 (D)(3)就第 12 (D) (2) (i)及(ii)条而言，PTC 的责任在每个合同年度限于一笔费用，该费用等于(a)在诉讼原因产生之前的 12 个月内客户就服务向 PTC 支付的费用，或(b)如果客户在诉讼原因产生之前不到 12 个月购买服务，则客户在客户购买服务后的前 12 个月内就服务向 PTC 支付的费用，但在(a)和(b)两种情况下，财务损失的最高限额分别不超过 250, 000 欧元和 50, 000 欧元。

12(D)(4)在 12(D)(2)节的情况下，PTC 不对任何特殊的、间接的或间接的损害负责，包括但不限于利润损失、储蓄损失或因托管数据的损失或使用而造成的损害。

12(D)(5)尽管适用上述责任限制，在托管数据丢失的情况下，PTC 仅负责恢复此类托管数据的成本。在不限制前述内容的情况下，如果客户为由 PTC 向客户提供或提供的托管软件实施了安全解决方案、设备或功能(包括“补丁”、修复和更新)，PTC 将不会因任何安全事故或数据丢失而承担任何责任。

12(D)(6)客户对 PTC 和/或 PTC 附属公司的损害索赔，无论法律依据如何，最迟应在客户了解到损害后一年内到期，或者，无论这种了解如何，最迟应在损害事件发生后两年内到期。

12(D)(7)根据德国产品责任法案(Produkthaftungsgesetz)，对于生命、身体和健康的伤害，对于缺陷的欺诈性隐瞒或对于条件保证的假设(Beschaffenheitsgarantie)，PTC 的责任不受影响。

12(D)(8)如果发生针对 PTC 的担保或责任索赔，必须相应地考虑客户的任何共同过失，尤其是在过失通知不充分或数据保护不充分的情况下。如果客户没有采取适当的最新安全措施来防范外部影响，例如计算机病毒和其他可能会使个人数据或整个数据库面临风险的现象，或者如果客户自己没有对数据进行定期备份，则构成数据安全不足。

12(D)(9)第 12(D)(1)至 12(D)(9)节也适用于客户对 PTC 和/或 PTC 附属公司的雇员或代理人提出的任何损害索赔。

## 附件 B——服务水平协议

1)服务可用性。PTC 承诺为生产环境提供 99.5%的服务可用性，不包括免故障时间，按月计算。

2)测试和计算。服务可用性是通过每 5 分钟从多个位置访问服务 URL 来衡量的，并且捕获通过/失败结果用于计算服务可用性。客户的服务可用性每月使用以下公式计算:

服务可用性 % =	月分钟数 - 故障免责的分钟数 - 故障不免责的分钟数
	月分钟数 - 故障免责的分钟数

3)PTC 责任

- (a)维护计算服务可用性的工具、流程和程序
- (b)提供生产系统的服务可用性报告(不适用于 Vuforia SaaS 服务公司)
- (c)生产服务可用性的档案记录

4)排除。服务可用性目标仅适用于生产环境，不适用于任何非生产环境。该目标提供给符合本协议的客户，不适用于:

- (a)根据本协议，客户未能及时向 PTC 支付费用，或
- (b)免费提供的测试版、实验版、试用版或产品(除非在协议中注明)，或
- (c)任何在 PTC Cloud 中或连接到 PTC Cloud 中的第三方应用。

5)服务可用性报告(不适用于 Vuforia SaaS 服务)。

PTC 将向客户提供一份季度报告，描述该季度每个月适用的 PTC 云服务的服务可用性(i)通过电子邮件发送给合同指定的联系人，或(ii)通过向客户提供的在线门户网站(如果该在线门户网站可用)。服务可用性报告将在季度报告期结束后三十天内提供。