

托管服务条款与条件

本托管服务条款与条件（“托管条款”）规定了 PTC 向托管服务付费用户提供托管服务时所遵循的条款与条件。本托管条款是您（“客户”）与 PTC 或 PTC 附属机构（例如 PTC 公司或 PTC 当地单位）之间许可协议（“协议”）的补充并受协议项下条款与条件的约束。PTC 相关单位以下统称为“PTC”（如适用）。为了能够清楚地进行描述，“协议”将可能被称为“PTC 客户协议”或“主软件许可与服务协议”或其他。

如协议项下条款与条件与托管条款项下条款与条件不一致的，以托管条款约定为准。大写的术语如果未另作定义的，其含义应与前文所述一致。为适应新技术、工商业界实践及其他相关原因导致的变化，本托管条款亦将不时地进行修订。页眉所示时间是本托管条款最近一次修改或更新的时间。客户根据修订后的托管条款继续使用或接受托管服务的，应视为客户已接受相关修订。客户同意根据 PTC 的要求，签署非电子版的托管条款。

1. 托管服务可用性。除发生系统维护或不可抗力事件，在客户付费使用托管服务期间，PTC 将尽一切合理的商业努力提供每周七天 7 天，每天 24 小时持续的托管服务。

2. 指定员工。客户应至多指定 2 名已经接受培训和认证能够使用系统，并且熟悉系统及其运行环境的客户员工（“指定员工”），作为通过服务热线（详见第 10 条（d）款）就关于托管服务事宜与 PTC 进行联络的指定联系人。当 PTC 将计划停机通知提供给指定员工后，指定员工应立即将前述通知传达给客户的全部最终用户。

3. 数据中心审计。提供托管服务的 PTC 数据中心保持每年 SSA-16 认证。上市公司通常使用 SSA-16 审计，以证明该外包服务符合美国萨班斯 - 奥克斯利法案第 404 条的规定。这种广泛且昂贵的审计过程，目的在于确保数据中心遵照的政策、规程及业务流程能够提供一个最为安全、稳定的数据中心环境。托管服务不包括额外的审计。

4. 计划检修停机。如有需要，维护停机时间一般为美国东部时间周六晚 8:00 至周日早 8:00。维护停机包括但不限于，安装更新、服务包以及日常服务器及应用程序配置变更。PTC 有权在每周例行计划维护外，另行安排计划停机。PTC 将尽可能提前 48 小时通知指定员工，并尽力控制此类紧急更新和维护事件的发生。

5. 服务器配置。PTC 将提供一个能够充分满足产品生产运行环境所需的服务器。服务器将以一个冗余磁盘配置进行配置，以帮助确保数据安全和恢复。操作系统将适合于所选择产品及测试的硬件配置。系统将安装最新的安全补丁、服务包和防病毒软件，并按月或根据需要进行更新（如适用）。

6. 网络配置。PTC 将为客户提供至少 3MB 共享网络带宽的网络连接。进出流量将通过 PTC 提供的防火墙、交换机、路由器和负载均衡器，并被监控。

7. 物理安全和环境控制。PTC 采用合理的行业措施，旨在保护产品的运行环境免受未经授权的物理访问和火灾、电力、温度、湿度以及其他物理外力影响，如下：

(a) 主机托管在一个安全的数据中心，该数据中心拥有多级安全系统，经授权的人员方能进入。其他人员仅在有需要时（如维护硬件组件）方能进入，并将受到全程监督。

(b) 冗余电力设备（包括备用电源系统和柴油发电机）提供持续可靠的电力供应，并定期测试系统持续可用性。

(c) 冗余暖通空调环境控制、灭火系统和锁柜。

8. 数据安全

PTC采取以下措施保护客户数据安全：

(a) 客户数据保存在需要接入认证的安全目录中。

(b) PTC实行夜间备份到网络存储设备（NAS）措施。PTC将每月进行完整的系统备份和服务器映像备份。每月系统的图像和数据将被安全地上传并存储至异地的数据管理设施。夜间备份将被保留30天。每月备份将被保留12个月。

(c) PTC在所有托管系统中维持当前的生产级病毒防护软件。如果确认病毒、蠕虫或类似问题已经感染了PTC托管系统，PTC将使用商业上合理的努力，尽快恢复系统。

9. 互联网的使用。客户知晓并同意，互联网和互联网通信可能并不安全，连接至互联网可能导致未经授权访问计算机系统、网络和全部存储数据。通过互联网或存储设备进行传输的数据可能不再保密，PTC对此类数据的私密性、安全性、真实性或任何数据的损坏或破坏不作任何陈述或保证。客户应自行承担使用互联网的风险。

10. 客户服务和质量。

(a) **技术支持请求。**如果客户遇到问题，客户应先参考文档和在线帮助中所列可能解决问题的方法和建议。如果客户未能解决问题的，一位指定员工可以从PTC托管服务技术人员处获得帮助。 PTC的联络信息详见第10条（d）款。

(b) **技术支持时间。**客户指定员工可以通过电话与PTC托管服务技术人员取得联系，进行应用程序、防火墙和其他类似问题的故障排除，技术支持时间为美国东部时间周一至周五上午8:00至下午5:00，不包括银行假日和其他PTC实行的节假日（客户将会被告知）。PTC同样接受电子邮件方式的咨询和故障报修。

(c) **技术支持流程。**当指定员工将托管问题通知PTC托管服务技术人员并提供故障单时，PTC将启动技术支持流程。初次联系时，前述通知应包含以下信息，包括但不限于：客户名称，案件编号和详细问题说明。每个技术支持的通话将由经培训合格的托管服务技术人员进行处理。PTC将在工作人员排期及经验的基础上，自行决定是否将客户的托管服务请求分配给指定的人员。为了确保服务的连续性和专业性，PTC将采取合理的努力，一旦为某一问题分配托管服务人员后，尽可能不再更换服务人员。

(d) **托管服务联系方式。**PTC的联系信息如下：

全球技术支持中心	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
电话:	(678) 819-4021
传真:	(678) 565-8767
电子邮件:	support@servigistics.com
网站:	www.servigistics.com

(e) **优先级和升级。**PTC将使用商业上合理的努力，为每一个重大托管问题提供变通方法、对象代码补丁或PTC将如何解决这个问题一个具体行动计划，并预估问题处理的时间。PTC将在问题发生后判定问题的优先级。预计最长处理时间为处理类似问题默认的预计时间（见下表）或由指定员工与PTC托管服务技术人员共同预估的处理时间。问题的优先级及相应的预计处理时间如下：

优先级	首次响应	预计最长处理时间
托管问题处理第1优先级	1 小时	2 个工作日*
托管问题处理第2优先级	2 小时	下一次维护
托管问题处理第3优先级	4 小时	下一次产品发布

*上述时间为，在勤勉工作的情况下将客户恢复到生产状态的预计最长处理时间，不包括发布“正式版”新代码所需时间。

为明确托管条款之目的（i）“**托管问题处理第1优先级**”是指，在托管环境下导致大量系统停机时间、大量数据损坏或者其他致使托管软件无法使用的问题。没有可行变通方法的托管问题将归入此优先级；（ii）“**托管问题处理第2优先级**”是指，托管环境中的问题导致托管软件关键功能无法使用，但存在变通方法；或者没有可行变通方法的非关键性功能或接口问题；（iii）“**托管问题处理第3优先级**”是指，通过合理的努力可以避免或绕过的托管环境问题，或托管环境中的一般性问题；及（iv）“**变通方法**”是指，在不实质性影响客户软件使用的情况下，对操作步骤或用户提供的避免托管环境问题的变更。变通方法可能是暂时的也可能是永久的。

11. **客户责任**

(a) 客户应通过指定员工向 PTC 托管服务技术人员报告所有可疑问题。报告至少将包括（1）PTC 重现可疑问题所需的信息，及（2）指定员工的姓名和电话或电子邮件数据。

(b) 客户应协助PTC来解决问题，并确认客户所报告的“错误”（该术语的定义与M&S服务条款项下相同）。

(c) 在向PTC报告托管问题前，客户应使用商业上合理的努力解决最终用户的问题。

(d) 只有指定员工可以要求提供托管服务。最终用户的托管问题应由客户进行解答。

(e) 客户应确保其向最终用户分发的任何信息或文件均明确且清楚地指出，如最终用户发生关于托管环境或软件的技术托管问题，最终用户应与客户进行联系。PTC将没有义务向最终用户提供任何援助、信息或文件。如果最终用户直接与PTC托管服务技术人员进行联系的，则客户有义务根据PTC的要求，与PTC合作制止前述联系。

(f) 在某些情况下，客户系统环境的详细信息可能会有助于问题的及时解决。在此类情况以及其他集成/网关的相关问题中，除指定员工外，PTC可能会要求客户其他相关信息技术人员的参与并提供必要的信息，以协助问题的解决。客户应保证PTC能够及时调用这些工作人员。

(g) 客户有义务正确维护其信息技术设备和接口的正常运行，包括网络连通性。客户接口的咨询、实施、集成和支持, 或培训服务, 可能需要利用到产品的新版本或新发布的产品, 前述产品的新版本或新发布的产品不包含在托管服务范围内。

(h) 记录任何连通性问题之前, 客户应确认其能够连接到其他主流互联网网站, 如谷歌 (<http://www.google.com>) 或雅虎 (<http://www.yahoo.com>)。

(i) 客户应负责客户工作站和所有与该工作站联网的客户主机系统的病毒防护工作。

(j) 客户必须使用微软的Internet Explorer浏览器6.0版或更高版本。

(k) 客户应负责其企业Internet防火墙的设置, 允许所有必要的端口的使用。

(l) 为了提高数据的安全性:

(i) 客户应尽可能谨慎的给予他人管理员权限。

(ii) 客户的最终用户不得共享其登录ID和密码。

(iii) 客户的最终用户应至少每四十五 (45) 天更改他们的密码。

(iv) 客户的最终用户必须选择长度至少为八 (8) 个字符的密码, 包含字母和数字, 并至少包含一个特殊字符。

(v) 客户应负责设计、制作、检验和批准的所有自定义报告。

(m) 所有托管服务以英语方式提供。