



PTC 雲/服務條款及條件

這些雲/SaaS 服務條款及條件（“服務條款”）是為 PTC 向其客戶（“客戶”）提供 SaaS 服務（“服務”）所約定的條款及條件，也是 PTC 或其經銷商向客戶所發報價單中援引的管理/SaaS 服務條款（“報價單”）。

1. 制定本協議權

本協定（“協定”）有以下檔組成：

- 報價單
- <http://www.ptc.com/legal-agreements> (“OSP”) 提供的 PTC 雲產品特定條款
- 這些服務條款包括其附件 A (PTC CER 條款, 如果適用) 和附件 B (SLA 服務水準協定)
- <http://www.ptc.com/legal-agreements> 提供的 PTC 支援服務條款和條件檔在以上檔存在衝突的時候, 列表中更上方的文檔將取代更下方的文檔。

2. 定義

“故障”意思是在該期間內服務不可用。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”應等於從 99.5% 中減去服務可用性百分比所得的結果。

“故障免責”是指由下列任何原因導致的故障

- PTC 控制範圍之外的故障, 如因互聯網或客戶網路故障導致的停機, 或由客戶託管的協力廠商軟體導致的停機。
- 由運行服務或與服務交互的客戶開發的應用程式、定制、集成或配置導致的停機。
- 計畫內維護或停機, 為此, PTC 會提前通知客戶。
- 緊急維護或停機, 為此, PTC 將做出商業上合理的努力, 向客戶提前發出通知。
- 在客戶可以啟用或禁用服務或使用訪問的情況下, 客戶禁用服務導致的停機。
- 不可抗力事件。

“託管資料”是指客戶和使用者或通過使用託管軟體向託管系統傳輸、載入或存儲的資料和/或使用託管軟體創建的資料。

“託管軟體”是指標準的商用 PTC 軟體, PTC 為其提供報價中規定的服務。

“託管系統”是指伺服器 and 電腦網路, PTC 和/或其承包商在其上為客戶和其他 PTC 客戶提供對託管軟體和託管資料的遠端存取。

“託管服務”是指 PTC 提供託管服務, 以便客戶可以通過互聯網訪問託管軟體, 以及本協定中規定的某些 IT 管理和應用程式管理支援服務。對於託管服務, 客戶正在購買(或以前購買過)託管軟體的許可證(根據雙方之間的單獨的 PTC 客戶協定

或其他軟體授權合約), 這些許可證通過託管系統提供給客戶, 並且客戶購買對此類託管軟體的支援(直接或作為訂閱許可證的一部分)。

“提供”是指“提供特定條款”文檔中定義的可購買服務。

“PTC”, 在適用的情況下是指 PTC 公司或適用的 PTC 子公司, 如 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 連結上 PTC 附屬公司清單文件中所述。

“PTC 控制範圍”是指 PTC 雲環境中邊緣路由器或網路後面的系統、服務、PTC 提供的軟體和網路, 這些都是提供特定條款中所述服務所必需的。為消除疑慮, 互聯網、客戶提供的網路或客戶提供的系統不在 PTC 的控制範圍內。

“季度”是指從 1 月、4 月、7 月和 10 月開始的日曆季度。

“經銷商”——由 PTC 指定並授權向客戶轉售或分發任何服務的協力廠商。

“服務”指適用的託管服務和/或 SaaS 服務。

“SaaS 服務”是指 PTC 提供 SaaS 服務, 以便客戶可以通過互聯網訪問託管軟體, 以及本協定中規定的某些 IT 管理和應用程式管理支援服務。對於 SaaS 服務, 客戶不購買(以前也沒有購買過)通過託管系統作為服務提供給客戶的託管軟體的許可證。在 PTC 接受客戶的 SaaS 服務訂單後, PTC 授予客戶一項非排他性權利, 授權使用者在服務期內通過託管系統訪問作為服務提供給客戶的託管軟體, 僅用於客戶的內部業務目的, 並完全符合本協議的規定。

“服務水準協定”(“SLA”)是指附件 B 中規定的與服務可用性相關的 PTC 承諾。

“服務期”是指根據這些服務條款的第 11 節, PTC 承諾履行服務的條款(即初始條款和任何續訂條款)。

“存儲量”是指客戶在整個適用環境中使用的磁片存儲量。

“合成用戶”是指一個非個人用戶的帳戶, 該帳戶允許多個使用者間接訪問託管系統或託管資料。

“協力廠商應用程式”是指客戶請求 PTC 在託管系統中為客戶託管的非 PTC 軟體。

“故障不免責”是指不免責的故障。

“使用者”是指客戶或分包商、供應商、業務夥伴或客戶的客戶的雇員或顧問，並且客戶授權其訪問託管軟體和託管資料的人員。

3. 服務

- (a) PTC 將提供本協定中所述的服務。
- (b) PTC 將按照 PTC 支援服務-條款和條件檔中的說明為該服務提供支援。
- (c) PTC 根據 PTC 服務級別和支援文檔在生產系統中執行託管資料的備份。
- (d) 特定服務具有 OSP 規定的特定授權，特定服務通常需要訪問託管軟體的特定功能和特性，但不是託管軟體的所有功能和特性。
- (e) 客戶可以請求 PTC 託管協力廠商應用程式，作為服務的一部分。如果 PTC 同意託管此協力廠商應用程式，客戶必須為 PTC 提供託管這些協力廠商應用程式的許可證。PTC 服務級別協定不適用於這些協力廠商應用程式。

4. SLA 的可用性 PTC 應 24 小時監控託管系統的可用性。服務生產環境的可用性將在附件 B 中規定。

5. 使用限制

- (a) 在報價單中指定了客戶只有獲得授權才可以訪問和使用服務。如果適用，超出授權的使用將被視為超額使用。
- (b) 系統訪問的憑證不得由一個以上的個人使用。
- (c) 客戶不得在託管系統中創建帳戶作為服務的合成使用者。
- (d) 客戶負責所有使用客戶帳戶憑據訪問服務的使用者對服務的使用。
- (e) 服務不得用於非法、淫穢、冒犯性或欺詐性的內容或活動。如果有申訴或違反的通告，使用和存取權限可能會被暫緩到解決為止。
- (f) 客戶不得允許使用者以外的任何協力廠商：(i)將服務或託管軟體用於協力廠商培訓，向任何協力廠商提供軟體實施或諮詢服務，或用於商業分時或服務局使用；或(ii)全部或部分複製、下載或以其他方式複製服務或託管軟體。
- (g) 如果報價將服務或環境確定為“開發人員”、“開發人員”、“sandbox”、“demo”、“評估人員”或類似的非生產服務或環境，則客戶將僅出於非生產目的使用此類服務或適用環境。
- (h) 客戶有責任通過可靠的互聯網接入。PTC 不負責客戶與服務的連接。

6. 資料中心安全

- (a) 根據以下要求，PTC 採用行業標準措施，旨在保護服務和託管軟體的操作環境免受未經授權的物理訪問以及火災、電力、溫度、濕度和其他物理因素的威脅：

- i. 安全的資料中心，其物理存取權限僅限於授權人員，並受多級安全系統的保護。其他人只能在需要時(如維護硬體元件)和監督的基礎上被允許進入。
 - ii. 由冗餘電力基礎設施(包括備用電池系統和柴油發電機)提供的連續、有條件的電力，定期進行系統測試以確保持續可用性。
 - iii. 冗餘 HVAC 氣候控制和滅火系統。
- (b) 除了上述物理訪問保護之外，PTC 還將針對託管系統和託管資料提供以下內容：
 - i. PTC 將保持與 ISO 27001:2013 框架一致的控制，PTC 將通過 ISO 27001:2013 認證。
 - ii. 出於災難恢復目的，生產託管系統中的託管資料將備份到安全的備用位置。備份將根據 PTC 支援服務條款和條件中定義的條款進行維護。備用存儲/災難恢復網站將提供與主生產網站同等的資訊安全保護。PTC 將提供基於主機的安全系統(HBSS)，包括反病毒、反惡意軟體和入侵偵測。PTC 將對託管系統的網路、基礎設施、資料庫、作業系統和應用程式進行掃描、修補、監控、記錄和保護。如果確定病毒、蠕蟲或類似問題已經感染了託管系統，PTC 將盡商業上合理的努力儘快恢復託管系統。
 - iii. 本(b)小節不適用於 Vuforia 或 Onshape 產品。
 - (c) 客戶責任
 - i. 確保在授予管理員許可權時要及其慎重。
 - ii. 確保其使用者不共用帳戶及其密碼。
 - iii. 設計、創作、驗證和批准所有自訂報告或任何其他集成或自訂。
 - iv. 確保和維護其系統、機器以及連接到和使用服務的最終使用者設備的安全，包括實施必要的補丁和作業系統更新。

(d) 服務範圍不包括任何超出本協定規定的客戶安全要求。客戶特此同意，在未獲得 PTC 事先書面許可的情況下，不會僱傭或授權任何協力廠商對託管系統進行任何滲透測試。

7. 費用、開票及支付。

- (a) **訂購費用。**客戶應(直接或通過經銷商)向 PTC 或者其指定主體支付報價單中明確的迴圈認購費用。
- (b) **超限。**PTC 應每月對客戶按照《特定服務條款》文中確定的服務用量進行結算(例如，按用戶類型計算活躍用戶數量、併發作業數量、存貨管理數量、或其他適用於客戶購買的服務的計費原則)。如實際用量峰值超過了購買的用量，則對於該等超限用量，將對客戶的月度費率計費，客戶應予支付。
- (c) **稅費。**費用不包含銷售、使用、增值或其他的消費稅。客戶應根據具體情況支付或(如果 PTC 或其經銷商已支付的)向 PTC 和/或其經銷商償付相關費用。
- (d) **逾期費用。**客戶逾期付款的，應自逾期之日起按每月 1.5% (或如低於法律所允許的最高比例的，以法律為準)承擔利息損失。此外，如果客戶逾期未按本協定付款 15 天及以上 PTC 有權暫停客戶訪問服務。
- (e) **訂單。**除了訂購服務的訂單以外，客戶的任何採購訂單或其他檔的任何條款，均不得將其視為對訂單的更改，不構成本協議任何組成部分，對 PTC 不具有約束力。

8. 賠償

(a) PTC 對客戶的賠償責任。如因由 PTC 提供的服務及/或託管軟體構成對協力廠商某項專利權、版權或商標權的侵犯因而導致客戶遭受任何訴訟索賠，在此情形下，如果：(1) 客戶立即以書面形式將受到訴訟索賠的情形通知 PTC；(2) PTC 對於該等訴訟索賠的抗辯、尋求和解或妥協的談判擁有完全的控制權並承擔相應的抗辯、談判成本；(3) 在 PTC 承擔費用的情形下，客戶對 PTC 的抗辯、和解或妥協談判提供完全的配合；那麼，PTC 將自行承擔費用為客戶提供抗辯、解決訴訟爭端，或支付最終判決應由客戶支付的罰款。假如第 7 節中描述的情況存在，或者對 PTC 可能存在，PTC 可以終止服務，給客戶一筆等同於未使用的預付服務款項作為服務的結束。此為 PTC 關於智慧財產權侵權訴訟的唯一的責任，也是客戶關於智慧財產權侵權訴訟的唯一補救措施。

(b) 客戶將自擔費用，為任何針對 PTC 的訴訟進行辯護，該訴訟基於 PTC 對協力廠商申請的訪問或託管侵犯了協力廠商專利、版權或商標的主張，並且客戶將自行決定解決任何此類訴訟或支付任何針對 PTC 的最終判決，前提是：(i) PTC 應立即書面通知客戶任何此類索賠通知；(ii) 客戶應全權控制針對此類索賠的任何訴訟的辯護以及解決或妥協的所有談判，並應承擔相關費用；和(iii)在該索賠的辯護、解決或妥協中，PTC 應與客戶充分合作，費用由客戶承擔。如果第 8 節中描述的索賠發生，或在 PTC 看來可能發生，PTC 可終止與適用的協力廠商應用程式相關的服務。本第 8 條規定了客戶對任何協力廠商應用程式侵犯任何智慧財產權的任何和所有索賠的唯一責任和 PTC 的唯一補救措施。

9. 所有權/保密/隱私。

(a) 託管軟體、服務、任何相關文檔、副本、修訂及前述文檔的衍生品（全部或部分）的所有權及所有相關版權、專利權、商業秘密及其他財產性權益仍排他地屬於 PTC 及/或其許可人。在不限制前述內容的情況下，PTC 沒有義務向客戶提供任何關於 PTC 配置託管軟體或託管系統的方法和過程的資訊。客戶不應也不得試圖 (1) 在使用中逆向工程託管軟體或者獲得計算公式；(2) 創造託管軟體的衍生產品或者反彙編、反編譯或反向工程託管軟體或託管軟體的檔案格式，或者試圖訪問原始程式碼或檔案格式(3)全部或部分向任何協力廠商出租、出售、許可、再許可、租賃、出借、轉讓或以其他方式轉讓(無論是通過出售、交換、饋贈、法律操作或其他方式)託管軟體、其任何副本或其任何其他權利，而無需在任何情況下獲得 PTC 的事先書面同意；(4) 在託管軟體的任何副本上或任何副本中更改、刪除或隱藏任何版權、商業秘密、專利、商標、徽標、專有和/或其他法律通知，或 (5) 授權或者允許協力廠商使用客戶用戶名和密碼使用服務。

(b) 所有關於 Service 及其操作，包括任何客戶用於操作的分析、基準管理等非公開信息，應被視為 PTC 的保密資訊。客戶不能向任何協力廠商洩露保密資訊或者行使本協定項下權利以外的其他目所使用保密資訊

(c) PTC 因履行其義務而接收或收集的所有個人資訊將根據登載在 <https://www.ptc.com/en/documents/policies> 上的《資料

處理》條款和條件以及登載在

<https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy> 上的《PTC 隱私政策》進行處理。客戶承認 PTC 是一家全球性公司，在全球範圍內運營業務，因此可能在客戶所在國家或者地區之外處理個人資訊。所有該等個人資訊傳輸均會根據適用的資料隱私法律進行。客戶保證其獲取並向 PTC 提供的個人資訊符合所適用的資料保護法律的規定。

10. 託管數據

(a) 客戶同意託管資料不包括：

- i. 任何美國政府機密、受控非機密資訊、ITAR 或 EAR 控制的資訊或檔或技術資料，或由美國政府或外國政府確定為出於國家安全原因需要防止未經授權的披露的資訊或檔或技術資料，除非在報價中有規定，其中 PTC 同意在服務執行中遵守相關的監管要求。
- ii. 任何“受保護的健康資訊，包括可用于識別特定患者/個人的任何醫療、人口統計、視覺或描述性資訊”和/或受美國“1996 年健康保險便攜性和責任法案”及根據該法案頒佈的法規（統稱為“HIPAA”）約束的任何其他資料。

(b) PTC 應視客戶資料為機密，並僅在如下情況中使用：

- i) 提供服務（包括向客戶回饋服務的使用情況）；
- ii) 為安全及技術支援之目的或為確認客戶合規、遵守使用限制之目的或為履行 PTC 對客戶的義務之目的，監控客戶使用服務；
- iii) 與需要知曉特定資訊的 PTC 分包商共用該等資訊，但應以其同意承擔類似保密義務為前提。為免生歧義，PTC 對客戶資料所承擔的保密義務不適用於 PTC 依法履行披露義務（但僅限於法律規定的披露範圍）

(c) PTC 對託管資料不主張任何權利。

11. 期限及終止

(a) 服務的初始期限和續展需在報價單中闡明。如任何一方違反本協議、報價單或應接受的用戶政策項下的條款且未能在收到非違約方書面通知 30 天內糾正的，非違約方有權終止服務。報價單

(b) 服務終止或到期後，第 7 到第 9 節將和第 11 到 13 節繼續有效。

(c) 如果服務終止，託管資料將被歸檔，並可以按照“服務特定條款”文檔中的指定匯出。客戶可以在保留期之前或期間請求歸檔資料的拷貝。

12. SLA 索賠/保證責任及其限度與免除

(a) PTC 及其許可方對 PTC 違反附件 B 規定的服務可用性義務的全部責任和客戶的唯一補救措施是，將該違約發生的季度的部分費用記入客戶的貸方，該貸方應等於該月本協議項下的費用乘以停機時間百分比。在當時的服務期內，該信貸將用於支付本協議項下的任何未付或未來費用。服務水準協定項下的索賠必須在報告發佈後的十個工作日內提交書面通知，其中 PTC 不符合 SLA。如果客戶未能根據本條款和附件

B 及時提出書面信貸申請，則不應向客戶支付任何信貸。除本第 12 (a) 節規定的內容外，客戶對本協定項下到期的任何費用沒有任何保留權利。

(b) PTC 保證託管軟體應與託管軟體當時可適用的檔實質性相一致。如果違反了保證，PTC 的唯一義務，客戶的唯一補救辦法，應當是 PTC 使用合理的商業努力，(i) 修理或者替換託管軟體使其符合擔保；(ii) 鑒定或者使用變通方法使其有效，或者選擇達到實質性相同結果或者功能的方法；或，如果 PTC 使用上述 (i) 和 (ii) 不能解決問題，則 PTC 可能會終止本協定並向客戶按月退款或者支付客戶在向 PTC 報導違反擔保日期之後再發生其他的服務費。

(C) 除本服務條款明確約定保證責任外，PTC 自身並代表其許可方不承擔（客戶亦不要求 PTC 承擔）任何其它保證責任，無論其為明示或暗示、書面或口頭的保證責任，包括任何關於產品的品質滿意度、針對任何特定使用目的的吻合性、及/或者無侵權性的保證，以及/或者客戶可獲得任何特定的投資回報的保證，或法規產生的保證，或交易引起的或交易中的保證，及/或任何關於服務安全品質的保證，或關於客戶資料不受被未經授權人毀損、遺失、攔截及更改的保證。PTC 不保證對軟體或者服務的運行或其它方式的使用不會受到任何干擾、不會出現差錯、或不會給託管的資料帶來任何損失或干擾。在不影響前述規定的情況下，如 PTC 向客戶提供的或授權客戶使用的許可產品發生安全事故或資料丟失的情況，且如果客戶採用安全解決方案、安全裝置和安全功能（包括“補丁”、修復和更新程式），本可避免此類情況的發生，則 PTC 將不因此而承擔任何責任。

(D) 除第 5 節，因創建、許可、提供、未能提供或使用服務引發的，本服務條款項下的，或其他與本服務條款相關的，PTC、其許可方因此而承擔的所有索賠或債務的最大責任總和，無論是基於保證、合同、侵權或其它原因，均不應超過在引起損失 12 個月前 PTC 所收取的引發相關爭議的服務的費用。在任何情形下，即便 PTC 已被事先告知可能發生如下損失，PTC 及其子公司或關聯公司、經銷商、許可方以及前述主體各自的董事、管理人員、雇員或代理也無須對特殊的、偶然性的或間接性的損失承擔責任（損失包括但不限於：利潤損失、營運中斷所致的損失、使用資料丟失所致的損失以及任何因網路、協力廠商電信業務或協力廠商安全功能或系統中斷、終止或故障所產生的損失）。客戶現同意，在相關事由發生超過一年之後，不以任何理由對 PTC 及/或其各自董事、管理人員、雇員或代理提起任何訴訟或法律行動。如與相關法律相抵觸的，則本協議項下第 9 條關於保證責任免除和責任限制的條款不適用於有關死亡和人身傷害的索賠。

13. 總則

(a) 回饋：如果您選擇向 PTC 提供關於託管軟體的想法、意見、改進、檔、建議和/或其他回饋（包括但不限於在使用

服務時遇到的問題和錯誤，以及改進服務的想法），PTC 將免費不受限制地以任何方式和任何目的使用這些材料（包括但不限於將其納入 PTC 的產品、服務和廣告和行銷材料，以及開發和行銷產品和服務），而不向您承擔責任或作出補償。

(b) 管轄法律。本協議項下產生的所有爭議應 I) 受法律管轄並根據法律進行解釋，ii) 應僅在法院（且不在其他法院或司法管轄區）提起訴訟，如 <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 連結上 PTC 附屬公司清單中所述。

(c) 不可抗力。PTC 不承擔因其不可控制的因素導致的履約延遲或履約不能。

(d) 出口。客戶在此保證並聲明，無論是客戶或任何使用者都未被列入美國商業部限制人員名單、黑名單、未經證實的名單、美國國務院發佈的防核擴散的制裁名單、美國財政部公佈的特別指定的國家和被封鎖人員的名單或受制裁人員名單（SSI）（“名單”，統稱“限制方名單”）。受限制方名單詳見 http://export.gov/ecr/main_023148.asp。客戶以直接或間接的方式將服務出口、轉出口，或以出口、轉出口為目的向任何人士或單位提供服務或相關訪問介面前，應首先確認該等行為符合美國法律或其他相關出口管轄法律法規之要求，包括但不限於取得美國商務部或其它政府組織同意該等出口或轉出口的必要批准。

(e) 行銷推廣。客戶同意，在本協議書實施期間，客戶授權 PTC 在其公共關係宣傳資料與市場推廣資料中，將客戶作為 PTC 軟體與服務（在客戶訂購了 PTC 服務的情形下）的客戶/最終使用者進行廣告宣傳。

(f) 通知。本服務條款項下所有通知和往來須採用書面形式，如發送給 PTC，則應以總法律顧問（General Counsel）為收函人。如發送給客戶，則應為報價單中闡明的地址。

(g) 轉讓、棄權、修改。根據本服務條款，未經 PTC 事先書面同意，客戶不得轉讓、轉移、委派或對外再許可本協定項下之客戶權利或義務，無論是以直接方式或通過轉移全部的或相當於全部的客戶財產、股份或股權的方式（無論是以合併、收購或其他的方式）。任何此類企圖委託、轉讓、轉移或對外再許可的行為均為無效，並將構成對本服務條款的違約。

(h) 完整協定，可分割性。雙方簽署的本協定包括整個協定，替代所有之前關於此協議的討論、演講和理解。如果本協定的任何部分，或者本協定的任何應用，由於任何原因，在任何程度上被認為是無效的或者不可執行的，本協定項下剩餘的部分仍然是整個協定不可分割的一部分，仍可實施，應以最佳合理方式解釋、表達雙方的目的。

附件 A

PTC CER(特定於德國、奧地利、瑞士)規定

對於參數技術有限公司或參數技術(Schweiz)有限公司為位於德國、奧地利或瑞士的客戶提供的服務，應適用以下規定。這些規定不適用於向德國、奧地利或瑞士以外的客戶提供的任何服務。對以下章節的引用是對上述服務條款主體中適用章節的引用。

第4條現由以下條款取代:

(a) PTC應全天候監控託管系統的可用性。服務生產環境的可用性將在附件B中規定。附件B -服務水準協定及其內容不能被視為保證品質(zugesicherte Eigenschaft)、保證(Garantie)或條件保證(Beschaffheitsgarantie)，而只能被視為服務的一般描述。

第12 (B)和(C)條現由以下規定取代:

12 (B)關於託管軟體的保修條款，這些條款是託管服務的一部分，請參考雙方之間相應的PTC客戶協定或其他授權合約。對於SaaS服務中的託管軟體，應適用以下規定:

- (1) PTC將提供並維護託管軟體，使其處於適合合同使用的狀態(“適合合同使用”)。託管軟體適合合同使用的維護將通過支援服務的方式，根據<http://www.ptc.com/legal-agreements>的PTC支援服務條款和條件檔提供。此類支援服務包含在SaaS服務託管軟體的購買中，不收取額外費用。除非本協議中另有規定，否則在SaaS服務中維護託管軟體的義務不包括對運行條件或客戶的資訊技術環境變化的調整，尤其是對硬體或作業系統或新檔案格式變化的調整。
- (2) 如果託管軟體未能基本符合託管軟體附帶的適用文檔，且客戶以書面形式將此類故障(“錯誤”)告知PTC，從而影響託管軟體的合同適用性，PTC可自行決定(a)更換包含錯誤的託管軟體或(b)修復錯誤，前提是客戶發現此類錯誤後PTC會立即收到錯誤通知，並且客戶應PTC的合理要求提供此類關於錯誤的附加資訊。如果修復(通過提供錯誤修復、解決方法或其他方式)或替換最終失敗(在合理的時間內，在至少兩次嘗試從PTC方面獲得相同的錯誤之後)，客戶應有權(a)終止包含錯誤的託管軟體，以便PTC在包含錯誤的託管軟體的剩餘服務期限內退還預付服務費，或(b)合理減少相應託管軟體的服務費。更換或維修不應在不承認法律義務的情況下進行，也不應中止與託管軟體相關的保修索賠的時效期限。

12 (C) (1)客戶有義務就服務的任何不可用性或有限可用性立即通知PTC。如果客戶未能遵守此義務，在客戶未向PTC提供此類通知的期限內，PTC不對客戶的不可用性或有限可用性承擔任何責任。

12 (C)(2)應排除任何可能的責任，無論是由 PTC 對服務的任何缺陷造成的過錯。

12 (C)(3)在缺陷責任的情況下，對於此類缺陷，客戶應唯一有權根據第(C)節提出可能的損害索賠。任何其他或額外的保修索賠應排除在外。客戶根據第 11 節可能享有的權利不受影響。

12 (C)(4)任何員工、合作夥伴、經銷商或代理人或其任何經銷商或銷售代理人都無權提供比這些服務條款中包含的內容更大或不同的任何陳述、保證或契約，除非授權官員代表客戶簽署的協定中有明確規定，或由法律顧問代表 PTC 簽署的協議中有明確規定。

12(C)(5)PTC 或其銷售代表的出版物中規定的服務品質(Beschaffenheit)，尤其是廣告、圖紙、小冊子或其他檔中規定的服務品質，包括在互聯網上的介紹或屬於商業慣例的服務品質，只有在要約或書面訂單確認中明確包含此類品質時，才應被視為包含在服務的合同品質中。擔保，尤其是品質擔保，僅在以下範圍內對 PTC 有約束力:(i)包含在要約或書面訂單確認書中，(ii)明確指定為“擔保”或“條件擔保”(Beschaffheitsgarantie)，以及(iii)明確規定 PTC 由此類擔保產生的義務

第 12(D)條現由以下規定取代:

12 (D)(1)只有當(i) PTC 違反了重大合同義務(主要義務)，應受懲罰(即，至少是疏忽)，或(ii)損壞是由 PTC 的重大疏忽或故意造成的，或(iii) PTC 承擔了擔保時，PTC 才應對任何損壞負責，無論法律依據如何。

12 (D)(2) PTC 的責任應限於典型的、可預見的損害(i)如果 PTC 輕微疏忽地違反了重大合同義務(主要義務)，或(ii)如果 PTC 的非高級職員或行政人員的雇員或代理人因嚴重疏忽而違反了其他義務，或(iii)如果 PTC 承擔了擔保，除非該擔保被明確指定為條件擔保(Beschaffheitsgarantie)。

12 (D)(3)就第 12 (D) (2) (i)及(ii)條而言，PTC 的責任在每個合同年度限於一筆費用，該費用等於(a)在訴訟原因產生之前的 12 個月內客戶就服務向 PTC 支付的費用，或(b)如果客戶在訴訟原因產生之前不到 12 個月購買服務，則客戶在客戶購買服務後的前 12 個月內就服務向 PTC 支付的費用，但在(a)和(b)兩種情況下，財務損失的最高限額分別不超過 250,000 歐元和 50,000 歐元。

12 (D)(4)在 12(D) (2)節的情況下，PTC 不對任何特殊的、間接的或間接的損害負責，包括但不限於利潤損失、儲蓄損失或因託管資料的損失或使用而造成的損害。

12 (D)(5)儘管適用上述責任限制，在託管資料丟失的情況下，PTC 僅負責恢復此類託管資料的成本。在不限制前述內容的情況下，如果客戶為由 PTC 向客戶提供或提供的託管軟體實施了安全解決方案、設備或功能(包括“補丁”、修復和更新)，PTC 將不會因任何安全事故或資料丟失而承擔任何責任。

12 (D) (6)客戶對 PTC 和/或 PTC 附屬公司的損害索賠，無論法律依據如何，最遲應在客戶瞭解到損害後一年內到期，或者，無論這種瞭解如何，最遲應在損害事件發生後兩年內到期。

12 (D) (7)根據德國產品責任法案(Produkthaftungsgesetz)，對於生命、身體和健康的傷害，對於缺陷的欺詐性隱瞞或對於條件保證的假設(Beschaffenheitsgarantie)，PTC 的責任不受影響。

12 (D) (8)如果發生針對 PTC 的擔保或責任索賠，必須相應地考慮客戶的任何共同過失，尤其是在過失通知不充分或資料保護不充分的情況下。如果客戶沒有採取適當的最新安全措施來防範外部影響，例如電腦病毒和其他可能會使個人資料或整個資料庫存面臨風險的現象，或者如果客戶自己沒有對資料進行定期備份，則構成資料安全不足。

12 (D) (9)第 12 (D) (1)至 12 (D) (9)節也適用於客戶對 PTC 和/或 PTC 附屬公司的雇員或代理人提出的任何損害索賠。

附件 B——服務水準協定

1)服務可用性。PTC 承諾為生產環境提供 99.5%的服務可用性，不包括免故障時間，按月計算。

2)測試和計算。服務可用性是通過每 5 分鐘從多個位置訪問服務 URL 來衡量的，並且捕獲通過/失敗結果用於計算服務可用性。客戶的服務可用性每月使用以下公式計算：

服務可用性 % =	月分鐘數 – 故障免責的分鐘數 – 故障不免責的分鐘數
	月分鐘數 – 故障免責的分鐘數

3)PTC 責任

- (a)維護計算服務可用性的工具、流程和程式
- (b)提供生產系統的服務可用性報告(不適用於 Vuforia SaaS 服務公司)
- (c)生產服務可用性的檔案記錄

4)排除。服務可用性目標僅適用於生產環境，不適用於任何非生產環境。該目標提供給符合本協定的客戶，不適用於：

- (a)根據本協定，客戶未能及時向 PTC 支付費用，或
- (b)免費提供的測試版、實驗版、試用版或產品(除非在協定中注明)，或
- (c)任何在 PTC Cloud 中或連接到 PTC Cloud 中的協力廠商應用。

5)服務可用性報告(不適用於 Vuforia SaaS 服務)。

PTC 將向客戶提供一份季度報告，描述該季度每個月適用的 PTC 雲服務的服務可用性(i)通過電子郵件發送給合同指定的連絡人，或(ii)通過向客戶提供的線上門戶網站(如果該線上門戶網站可用)。服務可用性報告將在季度報告期結束後三十天內提供。