



## Windchill PLM SaaS 與 ThingWorx Navigate SaaS 服務描述

生效日期：2023 年 1 月 3 日

您對 PTC Windchill PLM SaaS 與 ThingWorx Navigate SaaS 產品的使用應遵守《PTC SaaS 總協議》（下文簡稱“總協議”）以及下列附加條款的規定。本檔中已使用但未定義的任何首字母大寫術語的含義參見總協議。為明確起見，本檔特此申明：Windchill PLM SaaS 不包括 PTC 的 Windchill+產品。

### 版本支援

Windchill PLM SaaS 與 ThingWorx Navigate SaaS 服務將包括 PTC 選擇適用的新版本和更新版本的安裝。客戶將負責更新客制化和/或集成資料，以確保與新版本/更新版本的相容性。

PTC 保留在整個平臺上為客戶保存一個受支援軟體版本的權利，並且 PTC 保留在平臺上安裝新版本和執行常規維護的權利。如果客戶不使用當前發佈的軟體版本，那麼 PTC 可以終止服務，也可以基於 PTC 每個月提供的服務收取額外的費用（按月計算，最高收費可為年度合同金額的 30%）。

管理服務的客戶需要擁有一份當前有效的 GOLDplus 或以上級別的支持合同。管理服務支援僅適用於客戶的基礎軟體許可證在 PTC 支援服務仍然有效的情況下。

### 擴展的 SaaS 支援服務

對於希望 PTC 為其託管的客制化產品，客戶可以根據附件 A 中規定的條款購買擴展的 SaaS 支援服務。

### 管制行業

醫療設備製造業和軍事國防產品製造業等管制行業可能對解決方案環境的訪問、安全和變更的定義、追蹤和管理以及/或者 FDA 驗證有著獨特的要求。對於某些產品，PTC 可以為必須遵守管制行業特殊要求的客戶提供支援，但客戶應當明確購買此類支援的相關權利，否則將被無權獲得此類支援。適用於 PTC 聯邦和國防附加產品（Federal and Defense Add On Offering）的其他條款參見附件 B。

### 數據匯出

一旦知悉服務結束日期，客戶可以要求匯出資料，至多兩次：(1) 在服務結束日期之前，進行資料匯出，以測試資料是否能夠輸入到客戶的新系統；以及(2) 在服務結束日期當天，進行最終的資料匯出。客戶應就此類要求與 PTC 進行協調。資料匯出包括在另一個環境中按原樣重新部署軟體配置所需的資訊。每種產品可用的檔案格式見下文具體產品的相關介紹。

除上述規定之外，資料的匯出和快照（例如，為滿足客戶的長期保存需求）不作為 PTC 標準產品的一部分提供給客戶。但是，客戶可以與 PTC 簽訂合同，通過支付額外費用，獲得非標準資料匯出服務。

PTC 將在最後一次資料匯出後的大約 30 天內保留客戶的資料，然後對其進行銷毀。在此 30 天的期限內，PTC 可以根據客戶的要求提供存檔資料的副本。

就授權的 Windchill 資料匯出而言，資料匯出格式包括：資料庫架構匯出、目錄 LDIF 匯出或類似的用戶列表匯出、企業 LDAP LDIF 匯出、外部檔電子倉庫內容匯出。

### 備份和災難恢復

PTC 有全面的資料備份政策，可以支持業務連續性和災難恢復的最佳實踐。我們每天都進行完整的系統備份，並將備份資料存儲於異地冗余存放區。生產系統備份資料的保存期限為 30 天。非生產系統備份資料的保存期限為 7 天。

如果發生大範圍的服務中斷，PTC 將與受影響的客戶合作，確定是否應當實施災難恢復協定。如有必要，生產系統的復原點目標（RPO）為 24 個小時，生產系統的恢復時間目標（RTO）為 5 天。非生產系統將在所有生產系統完全恢復之後儘快恢復。

### 安全和資料隱私

有關產品服務的安全計畫資訊，請參見 PTC 的 [信任中心](#)

有關產品服務過程中收集的資料相關資訊，請訪問 [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies)。

## Windchill PLM SaaS

### 簡介

此产品为客户提供 SaaS PTC Windchill 环境。它包括以下所述的一组全面的 PLM 功能，并支持与外部系统（例如 ERP 和 CRM）的集成。

### 產品基礎

- Windchill PLM SaaS 是以“月活跃用户”为基础签订的，即有多少个人用户在给定月份访问该产品。
- 可以购买已定义的注册用户配置文件类型：**Windchill 基础版，高级版或增强版**。每个配置文件只授予分配的用户对该配置文件授权的访问权限。客户需要在 Windchill 生产环境中为许可证配置文件分配用户。未能为用户指定适当的许可证配置文件可能会导致超额收费。不得将用户从一个许可证配置文件追溯更改到另一个许可证配置文件。
- 在某些情况下，PTC 可能需要安装并运行某些与 Windchill 兼容的第三方软件，以便服务能够处理数据（例如，来自某些非 Creo CAD 系统、PTC 合作伙伴创建的应用程序和/或文档格式转换器的数据）。在这种情况下，對於 PTC 为客户安装和运行此类第三方软件，必须在报价中明确约定，并且客户必須確保 PTC 托管此类第三方软件的许可和授权。
- PTC 没有义务为客户托管任何自訂或自訂应用程序，除非报价中明确约定 PTC 将与 ESS 託管相同的内容。
- 客户负责使用提供的 PingFederate 服务作为中央身份验证服务器 (CAS)，配置其身份和访问管理集成以及单点登录 (SSO) 体验。
- PTC SaaS 服务指南登載于 [www.ptc.com/en/support/cloud engagement guide](http://www.ptc.com/en/support/cloud_engagement_guide) 确定了允许的配置、自訂和集成。不允许此类文件中未标识的配置、自訂和集成。

### 資料存儲許可權

內容庫資料存儲：客戶需要購買足夠數量的內容庫資料存儲空間，以覆蓋所有實例（即生產和非生產實例）。

資料庫存儲：Windchill 服務包括為每位元使用者的資料庫分配（每個 Author 最多 2GB，每個 Contributor 最多 1GB，沒有分配給 Viewers），在所有的客戶環境中測算總量。超出客戶許可權的資料庫存儲消耗將按照超出存儲的當前標價計費。

額外存儲：客戶需要為資料移轉和/或系統集成購買額外的存儲容量。

---

## ThingWorx Navigate SaaS

### 簡介

ThingWorx Navigate SaaS 產品包括與 PTC SaaS 服務 PLM 解決方案的連接（作為 SaaS 或託管服務購買），並在收取額外費用的情況下支援與外部本地部署和雲系統（如 ERP 和 CRM）的集成（但不包括本地 Windchill 系統）。

### 產品基礎

ThingWorx Navigate SaaS 可作為一個標準服務包使用，其中的可選服務可以單獨購買。該解決方案包括軟體許可權選擇，一組標準 SaaS 服務授權，以及附加 SaaS 服務以滿足客戶特定需求。它是作為 Windchill PLM SaaS 擴展出售的。ThingWorx Navigate SaaS 標準許可權包括：

- Thingworx Navigate SaaS 是以月活躍用戶，日活躍使用者或者指定電腦。
- 對於每種產品類型（即月活躍用戶，日活躍使用者，指定電腦），有四种类型可被分配的注册用户配置文件：**Contribute 贡献，View 查看，Connected PLM View 连接的 PLM 视图，连接的 PLM[Contribute 贡献]**。每个用户类型仅授予分配的用户对该配置文件授权的访问权限。贡献配置文件包括对视图能力的访问。客户需要在 ThingWorx Navigate 生产环境中创建用户。未能管理用户的创建和分配可能会导致意外的消费记录和相关的超额费用。PTC 不对系统中不当管理的用户负责。
- 一个生产实例和一个非生产实例
- 为每个包含的环境集成单个 ThingWorx Navigate S 和单个 PTC SaaS 管理的 Windchill 实例
- 在所有购买的环境中共享 500 GB 的存储分配
- 所有环境中每年总共 6 个指定服务请求（可选择购买额外服务）
- 服务和支持条款中描述的服务管理约定，与 PLM SaaS 在同等级别提供

以下限制適用：

- ThingWorx Navigate SaaS 应用程序可能只能连接到其他软件系统。不允许将连接到物理设备的应用程序作为此服务的一部分
- ThingWorx Navigate SaaS 不将 Microsoft Azure Iot Hub 作为此服务的一部分。
- 除非单独购买并在报价单中定义，否则不包括与标准系统以外的其他系统的连接（如上文所述）。
- 日活跃用户许可证不允许超期使用。消费将仅限于签约用户数。
- 客户负责使用提供的 PingFederate 服务作为中央身份验证服务器，配置其身份和访问管理集成以及 SSO 体验。

---

## 附錄 A 擴展 SaaS 支援服務條款

### 簡介

ESS 服務用於部署客戶的自訂和服務通信的定制開發集成（統稱為“自訂”）。ESS 不包括對這些自訂的驗證、修改、增強或修復。

### 解決方案範圍

作為 ESS 的一部分，PTC 將提供：

- 应用程序自定义安裝
- 验证是否安裝了自定义項

ESS 不提供針對業務用例的驗證或具體功能的驗證。不包括自訂的排錯或調試。PTC 不對與任何自訂相關或由任何定制引起的連接問題或停機負責。

### 產品基礎

- ESS 是在自定义基础上签约的。
- PTC 有权拒绝任何自定义。如果 PTC 拒绝某個自定义，PTC 将告知客户原因，使客户有机会提供更新版本。
- 需要注意的是，以下项目不包括在 ESS 中：
  - 解决问题或引入新功能所需的代码更改
  - 升级或维护版本或标准服务增强后的自定义更改
  - 数据修改
  - 自定义开发或咨询
  - 自定义的监控
  - 未部署在 PTC 托管应用程序中的自定义服务
- 客户更新自定义后，PTC 有权审查该自定义，以确保其符合现有自定义的约定范围。如果自定义的扩展超出了最初商定的基线范围，PTC 可能需要额外的 ESS 费用来支持扩展的范围。
- 升级 PTC 產品后，如果在升级过程中发现任何问题，客户负责升级任何现有的自定义。

### 解決方案服務模式

為了使用 ESS，客戶應為每次自訂提供以下元件。

- 原始程式碼
- 覆蓋所有用例的測試計畫，測試用例和測試結果

PTC 將針對安全性和性能問題分析文檔和原始程式碼。PTC 可以拒絕任何在解決方案的性能，可維護性和可持續性，操作或安全性方面被自訂認為的風險。

---

## 附錄 B 聯邦和國防產品條款

### 簡介

PTCSaaS 聯邦和國防產品面向那些要求其解決方案遵循美國聯邦 ITAR, ITIL, DFARs, CMMC, FedRAMP 或 IL2/IL4/IL5 認證服務要求的客戶。在某些情況下，該產品是作為基礎產品的附加產品出售的（例如，Windchill PLM

SaaS)。无论作为附加产品或作为完整产品出售，除此外所述条款外，基础产品的标准条款均适用。如果存在差异，本联邦和国防产品说明中的条款将取而代之。特定软件产品版本的可用性可能与 PTC 通用软件支持版本不同。

#### 解决方案範圍:

联邦和国防产品是作为一个标准服务包提供的。

- 作为此服务的一部分进行托管的解决方案根据所需的法规进行管理，并且所有需要的升级和修改将在需要时适用，以保持认证状态。根据任何变更的性质，客户可能需要按照 PTC 制定的计划维护时间表参与测试，调整和接受这些变更。这样的变化可能包括升级 PTC 软件，以便保持整体解决方案的合规性和第三方兼容性。

FedRAMP/IL2 的标准产品包括以下项目:

- PTC 为 FedRAMP 提供认证，其中 PTC 将根据此处列出的法规保持有效的 FedRAMP 授权：
  - 网络安全成熟度模型认证(CMMC)
  - DFARS 252.204-7008: 遵守涉密国防信息控制
  - DFARS 252.204-7012: 涉密国防信息和网络事故报告
  - 美国国防部云计算安全需求指南 V1 R 3
  - FAR 52.204-21: 相关承包商信息系统的基本安全保障
  - 联邦信息安全管理法案(FISMA)
  - 联邦风险及授权管理计划(FedRAMP)
  - NIST SP 800-171: 保护非联邦信息系统和组织中的受控非机密信息
  - NIST 800-53 r4: 联邦信息系统和组织的安全和隐私控制

IL4/IL5 的标准产品包括以下项目:

- 对于国防部的云客户环境，PTC 将保持主动国防信息系统局(DISA)的授权，其级别与要求相适应，以便根据当时有效的 DISA 云计算安全要求指南(SRG)版本提供相关的云计算服务，并遵守此处列出的规定：
  - DFARS 239.76: 云计算
  - DODI 8510.01: 国防部信息技术风险管理框架(RMF)
  - 美国国防部云计算安全需求指南 V1 R 3
  - 国防部安全技术实施指南(STIGs)。在提供服务时，PTCSaaS 将遵守以下访问限制：
    - 对受控非机密信息(CUI)的访问必须仅限于具备以下条件的美国人：（1）当前美国安全许可（最低限度临时秘密许可），或（2）已完成国家机构查询检查(NACI)，或（3）根据提交给客户并经政府批准的背景调查程序，已完成背景调查。
    - 具有有效美国安全许可（临时机密或更高级别）的双重国籍人员可以被允许访问受控非机密信息（CUI）。没有有效美国安全许可（临时机密或更高级别）的双重国籍人员无权访问 CUI，除非向客户提交请求并经客户书面批准。

#### 產品基礎

以下术语描述了 PTC 对联邦和国防产品的承诺和管理实践。

- PTC 的 SaaS 服务业务部门（“PTCSaaS 服务”）是一个 SaaS CSP，并在中等基线下获得 FedRAMP 授权。更多相关细节请访问 FedRAMP.gov。
- PTCSaaS 服务满足 DFAR 252.204-7012 和 CMMC 要求的所有 NIST 800-171 安全控制要求。
- PTCSaaS 服务每年接受 FedRAMP 和美国国防部批准的第三方评估组织（3PAO）的审核，以确保符合 FedRAMP 中等基线和当时有效的 DISA SRG 版本。
- PTCSaaS 服务将遵循 DFARS 252.204-7012 (c) - (g) 的要求，以进行网络事件报告，恶意软件，媒体保存和保护，访问法医分析和网络事件损害评估所需的其他信息和设备。
- PTCSaaS 服务将确保 PTC FedRAMP 和 DoD Cloud 中托管的所有数据都保留在美国，美国的各地区，领地和美国的外围地区，从而确保数据始终在美国管辖范围内。
- 有权访问被归类为关键敏感的美国国防部 CUI 的所有 PTC 雇员或授权第三方应为美国公民，并且需要接受令人满意的单一范围背景调查或其他高风险背景调查。

- 有权访问被归类为中等风险职位或非关键性职位的美国国防部 CUI 的所有 PTC 员工或授权第三方应为美国公民，并接受国家机构法律和信用调查或同等调查。

以下项目是客户的责任：

- 客户有责任确保只有获得当前美国政府安全许可或其他授权的授权人员才有权访问这些服务。
- 根據服務的性質，客戶有責任確保這些系統中保存的任何資料是適當的，PTC 不負責確定客戶人員或資料的適當訪問策略。例如，但不限於，PTC 的服務不適用於涉密資訊或文檔，客戶有責任確保此類資訊/文檔不包括在服務中。

#### 允許的配置

除了為相關解決方案特定產品定義的允許配置條款外，以下內容也適用於聯邦和國防產品：

類別	許可權
PLM 不允許的配置和操作	可出於任何原因不授予客戶對應用環境的伺服器級別存取權限。
	不允許集成到未包含在FedRAMP認證環境中的協力廠商應用程式。
	客戶有責任記錄並向PTC提供經過驗證的代碼包，該代碼包可用于在安全的生產環境中應用自訂和集成。
	購買此“聯邦和國防附加服務”的客戶不允許在標準商業產品中提供以下附加選項。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠端檔庫（副本）的其他PTC託管位置</li> <li>• sFTP伺服器或類似外部檔管理的附加服務。</li> <li>• CATIA WGM和Autodesk Inventor WGM的協力廠商軟體擴展</li> <li>• COGNOS報告</li> <li>• ECAD集成與發佈</li> <li>• Windchill的WinCOM擴展</li> <li>• Creo/Windchill AR設計共用</li> </ul>