



ServiceMax 现场服务管理软件即服务（SaaS）及 PTC Orbit 服务说明

您在使用 PTC 的 ServiceMax 及 PTC Orbit SaaS 产品时须遵守 [PTC 软件即服务（SaaS）主协议](#)（以下简称“主协议”）条款及以下附加条款的规定。下文中使用但未定义的粗体术语之含义参见主协议的相关定义。

简介

PTC 或其关联公司提供 Asset 360、Core 和 FieldFX 等三款现场服务管理（FSM）产品套件，以及适用于部分平台的附加应用程序和可下载移动应用程序。

PTC 还提供了一款资产数据管理解决方案——PTC Orbit。

产品基础

以下是每个现场服务管理套件的简要描述：

- **Core 现场服务管理套件：**Core 现场服务管理套件适用于以资产为中心的行业。它提供多种功能、服务和集成，通过优化现场和远程服务助力提高资产的正常运行时间，通过移动工具提升技术效率，同时提供有助于作出可靠决策的数据指标。
- **FieldFX 现场服务管理套件：**FieldFX 现场服务管理套件适用于石油和天然气行业企业及环境服务行业企业。它使客户能对工作、报价、现场工作单、设备、合同、价格表和劳动力进行组织和管理，并为客户提供专用电子表单。
- **Asset 360 套件：**Asset 360 套件是一款基于标准 Salesforce 数据对象，并利用其固有平台能力的一款套件。它主要与 Salesforce 服务云和 Salesforce 现场服务结合使用，因此还需同时订阅 Salesforce 服务云和 Salesforce 现场服务。

现场服务管理套件通常作为软件即服务（SaaS）交付。每个套件的产品如下：

Core 现场服务管理套件	FieldFX 现场服务管理套件	Asset 360 现场服务管理套件
产品范围： • 企业版 • 只读版 • Partner / Customer Community 模块 • Service Board 模块，复杂工作 • Schedule Optimization 模块 • Real Time Optimization Enhancement ** 模块 • Engage 模块 • Engage White-labeling* 模块 • Data Guide 模块 • Zinc 模块 • 沙盒* • API Calls* • 存储* • 语言* • Event Monitoring*模块 • Platform Encryption* 模块 • Field Audit Trail*模块 • SMS Text Messaging*模块	产品范围： • 企业用户（ fka 电子票据模块） • 管理员用户模块 • 企业资产管理模块 • 考勤卡模块 • 调度模块 • 租金模块* • 高级定价模块 f/k/a CPQ）* • 开票模块* • 合作伙伴自助服务 • 沙盒* • API Calls* • 存储* • Additional Look-ups*模块	产品范围： • Asset 360（适用于 Salesforce 产品） • Asset 360（适用于 Contractors / Contractors Plus 模块） • Asset 360（适用于 Partner / Customer Community 模块） • Asset 360（适用于销售和服务云） • Asset 360（适用于所有其他云）

• Salesforce Shield*模块 • Additional Look-ups*模块 • ServiceMax AI 模块		
--	--	--

上表中带星号（*）ServiceMax 现场服务管理 SaaS 产品按环境授权许可，不带星号的产品按注册用户授权许可。此外，如果客户需要 CoreFSM Suite 或 FieldFX FSM Suite 的非生产环境，则需要从 PTC 购买沙盒（即从 salesforce.com 购买的沙盒不得用于此类目的）。

** 见下文。该产品的许可是基于正在优化的区域。PTC Orbit 是一款应用程序，可帮助企业从多个来源采集资产和产品数据，对这些数据进行清洗和统一处理，并使其能够用于各种用途。

许可说明

客户对服务的使用可能会受到适用报价单中特定的附加或者不同限制，例如但不限于，报价单可能会限制注册用户每年特定登录次数。

每个访问现场服务管理套件数据或获得此类数据访问权限的个人，均必须拥有相应现场服务管理套件的许可，无论个人如何获得套件数据的访问权。除非个人和数据接收人均拥有相应现场服务管理套件的许可，否则注册用户不得从实例中提取数据并与其他人共享该资料。

PTC Orbit 的许可条款如下所述。

版本支持

主协议中的支持条款不适用于 ServiceMax 或者 Orbit 产品。ServiceMax 和 Orbit 支持政策见 <https://www.servicemax.com/support-policy>。客户可通过以下链接订阅 Orbit 及 ServiceMax 现场服务管理套件状态的自动信息服务：<https://servicemax.statuspage.io/>

受监管行业

受监管行业（例如医疗器械制造和军用国防产品制造）在定义、跟踪和管理解决方案环境的访问权限、安全及变更，以及接受相关监管机构的验证方面，可能有独特的要求。PTC 按照普遍适用的法律和政府法规（即不考虑任何客户对该等服务的特定使用情况）向客户提供 ServiceMax 和 Orbit 服务。客户必须自行评估服务的适用性。

数据输出

如果客户在主协议终止或到期后的三十天内提出要求，ServiceMax 将以压缩存盘格式向客户提供适用服务（如有）中的客户数据，以供客户导出或下载。在三十天期限结束之后，ServiceMax 将无义务保存或提供任何客户数据，也不承担客户数据销毁引起的任何责任。

备份和灾难恢复

Salesforce 环境：存储在 Salesforce 上的客户资料受 Salesforce 备份和灾难恢复条款的约束。未经客户明确许可，ServiceMax 无权访问客户资料。

AWS 环境：ServiceMax 实施全面数据备份政策，支持业务连续性和灾难恢复最佳实践。数据备份每天进行。关于 ServiceMax 弹性过程的更多详细信息，请参见：<https://www.servicemax.com/trust/resiliency>。如出现大规模服务中断，PTC 将与受影响的客户合作解决。

安全性和数据隐私

ServiceMax 和 Orbit 服务以及相关的 ServiceMax 和 Orbit 应用程序，应受弹性条款（具体见：<https://www.servicemax.com/trust/resiliency>）和安全性条款（具体见：<https://www.servicemax.com/trust/security>）的约束。

用户行为（仅适用于位于中国的客户）

合法使用：客户应确保其自身及经客户授权使用 ServiceMax 服务的每位个人用户（以下简称“用户”）在使用 ServiceMax 服务时，始终遵守所有适用法律、法规和规则。对于用户的任何违规行为，客户应承担全部责任，视同该违规行为系由客户自身所为。

行为准则：客户应确保并要求，无论客户本人还是任何用户，在使用 ServiceMax 时，均不得发布或转发包含以下任何内容的信息：

- 违反《中华人民共和国宪法》确立的基本原则的；
- 危害中国国家安全、泄露国家机密、颠覆国家政权或破坏中华人民共和国国家统一的；
- 损害中国国家荣誉和利益的；
- 煽动民族仇恨或民族歧视，或破坏中国国内民族团结的；
- 破坏中国国家宗教政策，或宣扬邪教和封建迷信的；
- 散布谣言、扰乱社会秩序，或破坏中国社会稳定的；
- 传播淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖内容，或教唆犯罪的；
- 侮辱或诽谤他人，或侵犯他人的合法权益的；
- 煽动非法集会、结社、游行、示威或聚众以扰乱中国社会秩序的；
- 通过计算机病毒或其他有害数据危害计算机信息系统安全的内容；
- 包含其他法律法规或规章禁止的内容。

客户充分理解并同意，若任何第三方声称用户发布或上传的内容侵犯了其合法权益，或中国国家行政机关或司法机关出具的有效法律文书确认用户存在违法或侵权行为；或 PTC 根据其独立判断认为用户行为违反中国国家法律法规或涉嫌违反本条款的规定，PTC 保留自行决定删除相关信息和/或根据协议及本条款采取适当措施的权利。

法律后果：若用户违反本条款，PTC 保留自行决定采取以下措施的权利：

- 暂停用户对 ServiceMax 的访问权限，直至违约行为得到纠正；
- 暂停用户对 ServiceMax 全部或部分功能的访问权限；
- 终止本协议。

PTC 还保留要求客户对违反本条款的行为承担全部责任的权利，包括但不限于要求客户赔偿因此造成的任何损失。

与主协议的差异

主协议中的以下主题针对服务进行了如下修改。修改部分将取代主协议中的相反内容。

主题	ServiceMax 替代条款
服务水平协议 SLA/定义	主协议中关于“服务水平协议”或“SLA”的定义不适用于 ServiceMax 或者 PTC Orbit 服务。ServiceMax 软件和 PTC Orbit 软件安装在相关第三方控制和维护的第三方托管设备上，并在该设备上运行。ServiceMax 无法控制这些环境的正常运行时间，因此主协议中规定的服务水平协议（如有）不适用于 ServiceMax 或者 PTC Orbit 服务。 但是，PTC 将尽商业上合理的努力确保客户在线购买的服务全天候（每周七天，每天 24 小时）可用，但以下情况除外：（i）计划停机和紧急维护；以及（ii）超出 ServiceMax 合理控制范围的不可抗力事件导致的不可用情况，包括但不限于：天灾、政府行为、洪水、火灾、地震、内乱、恐怖活动、罢工或其他劳工问题（不包括 ServiceMax 员工涉及的问题）、第三方（即 ServiceMax 及其承包商以外的任何人）作为/不作为、与已购买的服务搭配使用的第三方产品或服务、持续时间不超过 5 分钟的服务中断（如显示器连接故障）、互联网、托管或平台服务提供商的故障/延迟、拒绝服务攻击等。
与非 PTC 应用程序的集成	就互操作性而言，现场服务管理套件可与合适的平台进行互操作。客户可保留 ServiceMax 专业服务，将现场服务管理套件安装到合适的 Salesforce 平台上运行。尽管 ServiceMax 现场服务管理套件可与 Salesforce 软件互操作，但对于 Salesforce 环境，负责向客户提供支持的是 Salesforce，而不是 ServiceMax。

主题	ServiceMax 替代条款
客户对第三方软件的使用	如果客户在 Salesforce 环境中安装第三方软件并且希望 Salesforce 环境与 ServiceMax 服务互操作，则客户应授予 ServiceMax 权限，允许第三方及其提供商访问客户数据及与客户使用第三方产品或服务有关的信息，以便第三方产品或服务与 ServiceMax 服务进行适当的互操作。客户应确保其在适用法律下对该第三方软件拥有足够的权利，可授权 ServiceMax 为客户履行义务。为明确起见，客户有义务创建、维护并托管此类互操作性功能。
通知方式	ServiceMax 将通过以下网址向客户提供有关产品状态的通知： Servicemax.statuspage.io 。客户可通过该网址订阅推送服务。此外，ServiceMax 还会通过 https://www.servicemax.com/trust/updates 告知所有客户 ServiceMax 信任中心的变更，包括子处理器清单的变更。客户可通过该网址订阅推送服务。

适用于特定服务项目的特定条款

Asset 360 套件

Asset 360 套件托管在 SFDC 托管中心提供的现有基础设施和服务上。客户使用 ServiceMax Asset 套件需要订阅 Salesforce 服务云，并至少获得一项 Salesforce 现场服务许可。在与 ServiceMax 签订的 Asset 360 套件使用协议期间，客户必须签署并维持一份有效的 SFDC 服务协议。

Core 现场服务管理套件

ServiceMax Core 套件托管在 SFDC 托管中心提供的现有基础设施和服务上。客户可选择运行其“Org”（由 Salesforce 定义）的 Salesforce 托管中心的位置。ServiceMax Core 套件以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中。

以下是 Salesforce.com 关于使用 ServiceMax Core 产品的强制性规定：

- “Salesforce.com 是本节所述条款的明确第三方受益人。客户仅可将 ServiceMax 提供的 Salesforce 组件作为 ServiceMax 服务的一部分使用。同时，客户仅可按照 ServiceMax 提供 ServiceMax 服务的形式，通过 Salesforce 组件使用 ServiceMax 服务的功能。除非订单表中另有说明，否则客户不得使用 Salesforce 组件来创建或使用任何自定义对象，但 ServiceMax 服务中以 ServiceMax 提供给客户的形式出现的自定义对象除外。。如果客户通过访问 ServiceMax 服务获得了超出相关 ServiceMax 服务文件规定范围的 Salesforce 功能的访问权限，客户同意不访问或使用该功能。客户同意，其违反本节条款的规定将构成对主协议和相关 Salesforce 协议的严重违约。客户购买 ServiceMax 企业版和订单中的其他 SFDC/Force 平台产品受 Salesforce.com 使用条款的约束，使用条款内容见：https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf”。在不限前所述规定的情况下，如果由于客户未能遵守上述条款而导致 Salesforce.com 要求 PTC 向 Salesforce.com 支付款项，客户特此同意向 PTC 补偿该等款项。

ServiceMax Go – Core 移动应用程序

ServiceMax Go 是专为现场工作而设计的移动应用程序，用于现场服务管理。该应用程序适用于 iOS、安卓和 Windows 系统，可确保工作和资产的完全可见性，最大程度地提升技术人员的效率。ServiceMax Go 使得现场技术人员能够访问 Core 中配置的工单流程，无论他们是否有处于联网状态还是离线状态。ServiceMax Go 还可根据客户的工单流程进行高度配置，并提供调度、工作量估算、检查清单、故障排除和工单汇报等功能。

关于 Core 和 ServiceMax Go 使用条件的信息

- 拥有 Core 使用许可的客户使用者可将 ServiceMax Go 下载到移动设备上。Go 移动应用程序允许注册用户充分使用客户的 ServiceMax Core 实例。
- 每个使用 Go 移动应用程序访问 ServiceMax Core 数据或接收数据的注册用户必须拥有 ServiceMax 的许可，无论用户如何获得 ServiceMax Core 实例数据的访问权限。
- 未经 ServiceMax 的明确书面许可，客户不得将任何第三方移动应用程序与 ServiceMax Core 进行集成。
- 有关 ServiceMax 产品中使用的地图技术，请参见以下“地图技术”部分。

ServiceMax 企业捆绑包

该捆绑包包括以下每种产品的一名用户：Core FSM Enterprise Edition、ServiceMax DataGuide、Service Board with Complex Jobs 和 Zinc。所有四个许可证必须分配给同一个注册用户（即客户不得将不同的使用者分配给该捆绑包的不同组件）。

FieldFX 现场服务管理套件

FieldFX 套件托管在 SFDC 托管中心提供的现有基础设施和服务上。客户可选择运行其“Org”（由 Salesforce 定义）的 Salesforce 托管中心的位置。FieldFX 基础模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中，并安装附加包来执行特定模块的许可。

以下是 Salesforce.com 关于使用 ServiceMax FieldFX 产品的强制性规定：客户购买 ServiceMax 企业版和订单表中的其他 SFDC/Force 平台产品受 Salesforce.com 使用条款的约束，使用条款内容见：

https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf”。

A. FieldFX 调度模块

FieldFX 调度模块说明调度员随时了解所有工作相关资料，跟踪人员和设备等各种资源，从而避免重复工作或误用不可用设备。调度员可以查看当前和未来可用的资源，这有助于提高人员和设备的利用率。

该模块还允许调度员跟踪员工资质，以便在调度和派遣人员时确保被派遣人员不仅拥有运行拟议设备所需的资质，还满足相关工作要求。此外，调度员还可查看被超额预定的员工信息。

- FieldFX 调度模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中，可与 ServiceMax FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块一起使用。
- 每个使用 FieldFX 调度模块的注册用户必须拥有 FieldFX 基础模块、FieldFX 调度模块和 FX 电子票据模块的有效许可。
- 如果注册用户需要同时访问 FieldFX 调度模块和 FieldFX 电子票据模块，FieldFX 调度模块将以注册用户折扣价提供。
- 每个使用 FieldFX 调度模块的注册用户都必须获得 FieldFX 调度模块许可。
- FieldFX 调度模块依赖于 FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块。
- FieldFX 调度模块存储和检索应用程序资产，如托管在美国 AWS 服务器上的 JS 库、CSS 和图像。客户数据在任何时候均不存储在 AWS 服务器上。
- 有关 ServiceMax 产品中使用的地图技术，请参见以下“地图技术”部分。

B. FieldFX 电子票据模块

FieldFX 电子票据模块是 FieldFX 的旗舰模块，可简化从运营人员到现场人员，再到会计人员的整个现场票据流程。运营经理在 FieldFX 中创建作业和票据后，将相关信息派发给现场人员。现场人员可在线或脱机使用 FieldFX 更新（或创建新的）符合合同要求的准确现场票据，并在远程工作时捕获签名。现场人员回到有互联网连接的地方后，只需按一个按钮即可与 FieldFX 云同步，实现在办公室访问信息。会计人员可审查这些信息，并通过公司发票系统发送信息，从而根据现场票据数据创建发票。

- FieldFX 电子票据模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中，可与 ServiceMax FieldFX 基础模块一起使用。
- 每个使用 FieldFX 电子票据模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块的有效许可。
- 每个使用 FieldFX 电子票据模块的用户都必须获得 FieldFX 电子票据模块许可。
- 每个使用 FieldFX 移动模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 电子票据模块的有效许可。
- FieldFX 调度模块存储和检索应用程序资产，如托管在美国 AWS 服务器上的 JS 库、CSS 和图像。客户数据在任何时候均不存储在 AWS 服务器上。
- FieldFX 电子票据模块依赖于 FieldFX 基础模块。

C. FieldFX 高级定价（f/k/a CPQ）模块

FieldFX 高级定价模块使合同管理员能够根据工作的操作和环境特征，利用与特定设备、服务、劳动力和供应品适用性相关的复杂规则拟定合同模板。销售人员和现场人员在创建报价或执行作业时回答简单问题。这个产品根据工作环境的独特条件，利用这些答案推荐适合的产品并为其定价—整个过程在完全断开互联网连接的情况下进行。

- FieldFX 高级定价模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中，可与 ServiceMax FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块一起使用。
- 每个使用 FieldFX 高级定价模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 基础模块、FieldFX 电子票据模块和 FieldFX 高级定价模块的有效许可。
- FieldFX 高级定价模块的价格是 ACV 的附加费。
- 每个使用 FieldFX 高级定价模块的注册用户都必须获得 FieldFX 高级定价模块许可。
- 如需访问规则、规则操作、父定价/条件定价元数据或为管理和运行高级定价模块而构建的注册用户接口，用户必须拥有 FieldFX 高级定价模块的有效许可。
- FieldFX 高级定价模块依赖于 FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块。

D. FieldFX EAM（企业资产管理）模块

FieldFX EAM 模块通过流程和智能化来提升设备可靠性、系统预测性和预防性维护以及有效合规性，从而增强实物资产管理。每项资产可拥有多项预防性维护计划，这些计划可根据高度可配置模板自动生成工单。FieldFX EAM 工单可跟踪相应维护作业涉及的劳动力、任务和用品，以及文件、证书和照片等信息。

- FieldFX EAM 模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中，可与 ServiceMax FieldFX 基础模块一起使用。
- 每个使用 FieldFX EAM 模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 基础模块和 FieldFX EAM 模块的有效许可。
- FieldFX EAM 工单的完成需要 FieldFX 移动模块的支持。
- 每个使用 FieldFX EAM 模块的注册用户都必须获得 FieldFX EAM 模块许可。
- FieldFX EAM 模块依赖于 FieldFX 基础模块。

E. FieldFX 开票模块

FieldFX 开票模块完成从报价到现金的整个流程，确保合同、报价、票据和发票的四方匹配。虽然 FieldFX 开票模块不会取代企业资源规划系统，但它会降低与企业资源规划系统集成的复杂性，同时支持每个客户复杂的开票要求，并确保合同合规性—特别是租赁工作和设备的合规性。除跟踪客户可用信用额度外，FieldFX 开票模块还可跟踪付款并发出货项通知单—说明您全方位了解客户的账户余额。

- FieldFX 开票模块不是一个单独的受控模块，而是 FieldFX 基础模块许可的一部分。模块安全性通过权限集和配置文件进行管理。
- FieldFX 开票模块的价格是 ACV 的附加费。
- 每个使用 FieldFX 开票模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 基础模块和 FieldFX 电子票据模块的有效许可。

F. FieldFX 考勤卡模块

FieldFX 考勤卡模块使追踪员工（包括远程工作人员）工时的过程变得简单高效。这个好用的解决方案使您的现场人员能够使用智能手机（无论有无互联网连接）追踪时间，从而转变您基于纸张或电子表格的时间管理流程。

- FieldFX 考勤卡模块以受控包形式安装到客户的 Salesforce Org 中。它包含运行应用程序的所有元数据，但依赖于 FieldFX 基础模块许可。
- 每个使用 FieldFX 考勤卡模块的注册用户都必须拥有 FieldFX 基础模块和 FieldFX 考勤卡模块的有效许可。
- 如果一个注册使用者同时需要 FieldFX 考勤卡模块和 FieldFX 电子票据模块的许可，FieldFX 考勤卡模块将以 FieldFX 电子票据模块的注册用户折扣价提供。
- FieldFX 考勤卡模块包含元数据，并且依赖于 FieldFX 基础模块。

PTC Orbit

- PTC Orbit 根据客户部署的生产实例数量进行销售，每份许可证赋予客户一个沙盒租户以及每月一定数量的积分（“积分”），具体数量由套餐类型（标准版或专业版）决定。
- 积分获取方式如下：
 - 购买后，客户可获得以下积分配额。
 - PTC Orbit 标准版每月为组织提供 3,000 个积分。
 - PTC Orbit 专业版每月为组织提供 7,500 个积分。
 - 若客户当月用尽所有可用积分，可按每月 1,000 个积分的套餐购买额外积分，或升级至专业版套餐。
- 积分消耗规则如下：
 - 积分将用于数据摄取/发布、计算以及自然语言问题/交互。每个问题/交互将根据其复杂程度和涉及的数据量分配一定数量的积分。
 - 数据摄取/发布所消耗的积分将根据需要摄取和发布的数据量而定。
 - 计算资源的消耗将根据特定服务完成所需的时间而定。
 - 未使用的积分将在每月月底过期，且无法在后续月份使用。
- 租户：每个客户订阅包含一个生产租户和一个沙盒租户。可根据需要购买额外的沙盒租户。

附加模块

A. Service Board 模块

Service Board 模块可用于 Core 平台。它是一个调度应用程序，可提供直观的用户体验，帮助用户快速有序地访问所需的数据，从而调度和监控作业，管理工作量和排程，并根据特定业务标准确定和分配最佳资源。

- Service Board 模块托管在爱尔兰 AWS 服务器上。
- Service Board 模块许可基于注册用户模式。访问 Service Board 模块的每个人以及使用 Service Board 模块调度的资源（如技术人员、承包商等）都需要许可证，无论这些资源是否实际访问 Service Board。登录 Service Board 模块的用户必须拥有 ServiceMax Core 企业版许可和相关的 Salesforce 许可。对于需要调度的资源，用户必须拥有 Service Board 模块许可（无论是否拥有 ServiceMax Core 企业版许可）。此外，需要一名管理员级别的注册用户来整合“日程优化”与“ServiceMax Core”之间的数据。Service Board 许可证包括一个生产租户和一个非生产租户；如果客户需要额外租户，可按每个租户购买（根据规模和可用性模型定价）。在 2024 年 8 月 1 日之前，额外租户许可证是按注册使用者购买的 - 服务说明更改不会导致此类租户许可证变成按租户许可（除非双方以书面方式另行约定，否则它们将继续按注册用户计费）。
- 有关 ServiceMax 产品中使用的地图技术，请参见以下“地图技术”部分。

B. Schedule Optimization (a/k/a ServiceMax Optimization) 模块

Schedule Optimization 模块向技术人员提供最优工单调度。该模块可配置影响调度的各种因素以及每个因素对调度结果的影响范围。各种规模的服务组织都可有效运用 Schedule Optimization 模块来降低运营成本、提高利润率并提升工作效率。

客户可以购买 Schedule Optimization 增强功能模块，称为实时优化增强功能，并为每个优化区域支付增量费用。

有关 ServiceMax 产品中使用的地图技术，请参见以下“地图技术”部分。

Schedule Optimization 模块托管在爱尔兰 AWS 服务器上。用户是 Schedule Optimization 引擎优化的资源（技术人员、承包商、设备等）之一。每个设置 Schedule Optimization 模块的管理员都必须拥有 ServiceMax Core 企业版许可和相关的 Salesforce 许可。此外，管理员级别注册用户还需要完成 Schedule Optimization 模块和 ServiceMax Core 之间的数据集成。

C. Engage 模块

ServiceMax Engage 模块与 Core 和 Asset 360 平台一起运行，是一款直观的交钥匙移动应用程序。它将服务组织与其终端用户（所服务设备的所有者和运营商）联系起来，从而改善客户体验和资产数据质量。

- Engage 模块作为 Core 或 A360 受控包的扩展包安装到客户的 Salesforce Org 中。
- Engage 模块支持通过 Engage 移动应用程序访问 ServiceMax 数据，该应用程序为资产和设备的终端使用者或运营商提供有针对性的用户体验。
- Engage 模块访问的信息基于 Salesforce Community 配置，包括身份验证、访问控制和应用程序设置等。
- 每个使用 Engage 移动应用程序的注册用户都必须拥有 Engage 许可和 Customer Community Plus 许可，并且可以从公共应用程序商店下载 Engage 移动应用程序。
- 有关 ServiceMax 产品中使用的地图技术，请参见以下“地图技术”部分。

D. DataGuide 模块

DataGuide 模块以 ServiceMax Core 和 FieldFX 产品线受控包的形式提供它结合了高级窗体和文档生成功能，能够指导技术人员高效捕获和呈现数据，以支持检查、维护 and 安全性等各种任务。DataGuide 窗体和报告（输出文档）以及 GO 移动应用程序中集成 ServiceMax 数据的强大功能将为您的现场技术人员提供一种全新体验，从而提高他们的工作效率，减少管理时间并消除代价高昂的服务数据错误。

- 每个使用 DataGuide 模块的注册用户都必须拥有有效的 Core 或 FieldFX 许可和 DataGuide 许可。
- 每个使用 DataGuide 模块的注册用户都必须获得 DataGuide 许可。客户必须确保 DataGuide 许可和每个移动用户许可之间的比例为 1:1。
- DataGuide 模块本身嵌入到 Go 移动应用程序。用户可直接通过 Go 移动应用程序访问 DataGuide 窗体和 DataGuide 文档功能，并可直接从公共应用程序商店下载 ServiceMax Go 应用程序。
- DataGuide 将所有客户数据存储在安装 DataGuide 软件包的指定 Salesforce Org 中。
- DataGuide 模块存储和检索应用程序资产，如托管在美国 AWS 服务器上的 JS 库、CSS 和图像。客户数据在任何时候均不存储在 AWS 服务器上。

E. Zinc 模块

ServiceMax Zinc 模块可用于 ServiceMax Core 平台，是一款专为现场服务而设计的协作工具。Zinc 模块将服务团队中的每个人与正确快速完成工作所需的人员和信息实时联系起来，帮助企业缩短平均维修时间，并提高客户满意度和员工参与度。

- 每个使用 Zinc 模块的注册用户都必须拥有有效的 Zinc 模块许可。客户每添加一个注册用户到 Zinc 模块都将使用一个许可。
- 如果 Zinc 模块注册用户不需要访问 ServiceMax Core 数据，则使用 Zinc 模块不需要 ServiceMax Core 许可。如果 Zinc 模块注册用户需要访问 ServiceMax Core 数据，则还必须拥有 ServiceMax Core 许可。
- 授权用户可下载、登录并使用 Zinc 应用程序。Zinc 移动应用程序可从 iOS 或安卓应用商店下载。桌面应用程序可从 ServiceMax 网站下载。此外，注册用户还可通过浏览器访问 Zinc 网页应用程序。
- Zinc 模块托管在美国 AWS 服务器上。客户资料存储在美国 AWS 服务器上。

F. Service Max AI 模块

ServiceMax AI 可用于 ServiceMax Core 平台。它是一个工具，允许服务技术人员查询服务并获得答案，旨在使他们能为客户提供更好和/或更高效的服务。

- ServiceMax AI 以注册用户模式进行销售。此外，ServiceMax AI 受到以下限制：（1）客户每月消耗的 AI Credit 积分数量，以及（2）客户向该服务平台提交的文件页数（每份文件为“一页”）。
- “AI Credit 积分”指允许客户向服务平台提交一定数量问题（或其他互动）的额度。每个问题/互动将根据问题/互

动的复杂程度和所涉及的数据量分配一定数量的积分。对于每个注册用户，每月额度可获得 1000 个 AI 积分。分配给每个注册用户的 AI 积分可由其他注册用户使用，只要客户在任一给定月份的使用不超过其总额度。未使用的 AI 积分将在每个月月底过期，且不能在后续月份使用。

- 客户可向服务平台提交的文件页数限制是每位注册用户 1000 页。这不是按月或者按年计算的，而是整个合同期间（包括续约）累计的总量。只要客户未超出其总额度，分配给某一注册用户的页数可以由其他注册用户使用。
- 如果客户超出其 AI 积分或者页数额度，则必须购买额外的 AI 积分和页数。这些额外的 AI 积分购买按月计算。未使用的 AI 积分将在每个月月底过期，且无法在后续月份使用。

ServiceMax 服务产品中的地图技术

注：一些国家对地图技术的使用提出了条件和限制。客户应全权负责使用其运营地允许使用的地图技术，并向地图技术包含或相关的个人信息（包括但不限于地理位置）的所有者提供所有必要通知并向其获得所有必要的同意。

PTC 在下文列出了 PTC 通常与应用程序一起使用的地图提供商。但是，PTC 可以替代以下列出的其他地图提供商之一，以提高效率和优化服务的性能。

A. 谷歌

PTC 通常在以下 ServiceMax 产品中使用谷歌地图：

Core
Engage
Go

谷歌条款：ServiceMax 开发了谷歌地图应用程序编程接口实现方法。客户使用谷歌地图应遵循谷歌服务条款（具体见：<https://cloud.google.com/terms/>）和谷歌地图附加服务条款（具体见：https://maps.google.com/help/terms_maps/）。

如果 ServiceMax 允许客户使用其自有谷歌地图许可，则客户应遵守其与谷歌就 ServiceMax 产品使用谷歌地图达成的条款。

使用谷歌地图的客户必须通过客户隐私声明告知其用户，某些产品可能使用谷歌地图，并通用引用将当时有效的谷歌隐私政策（具体见 <http://www.google.com/policies/privacy>）纳入隐私声明。客户的隐私声明还必须告知用户地理位置数据的收集。

B. GraphHopper

Schedule Optimization 模块的默认地图程序为 Graphhopper。客户使用 Graphhopper 产品必须遵守 Graphhopper 使用条款（具体见：<https://www.graphhopper.com/terms/>）。客户也可通过自有许可密钥使用 Graphhopper。在这种情况下，客户应完全遵守适用的 Graphhopper 条款。

C. MapBox

Service Board 模块的默认地图程序为 MapBox。客户使用 MapBox 产品必须遵守 MapBox 使用条款（具体见：<https://www.mapbox.com/legal/tos>）。客户也可通过自有许可密钥使用 MapBox。在这种情况下，客户应完全遵守适用的 MapBox 条款。