



ServiceMax 現場服務管理軟體即服務 (SaaS) 說明

您在使用 PTC 的 ServiceMax SaaS 產品時須遵守 [PTC 軟體即服務 \(SaaS\) 主協議](#) (以下簡稱“主協議”) 條款及以下附加條款的規定。下文中使用但未定義的粗體術語之含義參見主協議的相關定義。

簡介

ServiceMax 提供 Asset 360、Core 和 FieldFX 等三款現場服務管理 (FSM) 產品套件，以及適用於部分平臺的附加應用程式和可下載移動應用程式。

產品基礎

以下是每個現場服務管理套件的簡要描述：

- **Core 現場服務管理套件**：Core 現場服務管理套件適用於以資產為中心的行業。它提供多種功能、服務和集成，通過優化現場和遠端服務助力提高資產的正常執行時間，通過移動工具提升技術效率，同時提供自行決策的度量指標。
- **FieldFX 現場服務管理套件**：FieldFX 現場服務管理套件適用於石油和天然氣行業企業及環境服務行業企業。它能夠說明客戶組織和管理工作、報價、現場工作單、設備、合同、價格表和勞動力，並為客戶提供專用電子表單。
- **Asset 360 套件**：Asset 360 套件是一款基於標準 Salesforce 資料物件並利用其固有平臺能力的一款套件。它主要與 Salesforce 服務雲和 Salesforce 現場服務結合使用，因此還需同時訂閱 Salesforce 服務雲和 Salesforce 現場服務。

現場服務管理套件通常作為軟體即服務 (SaaS) 交付。每個套件的產品如下：

| Core 現場服務管理套件 | FieldFX 現場服務管理套件 | Asset 360 現場服務管理套件 |
|--|--|---|
| 產品範圍： <ul style="list-style-type: none"> • 企業版 • 唯讀版 • Partner / Customer Community 模組 • Service Board 模組，複雜工作 • Schedule Optimization 模組 • Real Time Optimization Enhancement ** 模組 • Engage 模組 • Engage White-labeling* 模組 • Data Guide 模組 • Zinc 模組 • 沙箱* • API Calls* • 存儲* • 語言* • Event Monitoring* 模組 • Platform Encryption* 模組 • Field Audit Trail* 模組 • SMS Text Messaging* 模組 • Salesforce Shield* 模組 • Additional Look-ups* 模組 • ServiceMax AI 模組 | 產品範圍： <ul style="list-style-type: none"> • 企業用戶 (fka 電子票據模組) • 管理員使用者模組 • 企業資產管理模組 • 考勤卡模組 • 調度模組 • 租金模組* • 高級定價模組 f/k/a CPQ) * • 開票模組* • 合作夥伴自助服務 • 沙箱* • API Calls* • 存儲* • Additional Look-ups* 模組 | 產品範圍： <ul style="list-style-type: none"> • Asset 360 (適用於 Salesforce 產品) • Asset 360 (適用於 Contractors / Contractors Plus 模組) • Asset 360 (適用於 Partner / Customer Community 模組) • Asset 360 (適用於銷售和服務雲) • Asset 360 (適用於所有其他雲) |

上表中帶星號 (*) ServiceMax 現場服務管理 SaaS 產品按環境授權許可，不帶星號的產品按註冊使用者授權許可。此外，如果客戶需要 CoreFSM Suite 或 FieldFX FSM Suite 的非生產環境，則需要從 PTC 購買沙箱（即從 salesforce.com 購買的沙箱不得用於此類目的）。

** 見下文。該產品的許可是基於正在優化的區域。

許可說明

客戶對 ServiceMax 現場服務管理的使用可能會受到適用報價單中特定的附加或者不同限制，例如但不限於，報價單可能會限制註冊用戶每年特定登錄次數。

每個訪問現場服務管理套件資料或獲得此類資料存取權限的個人，均必須擁有相應現場服務管理套件的許可，無論個人如何獲得套件資料的訪問權。除非個人和資料接收人均擁有相應現場服務管理套件的許可，否則註冊使用者不得從實例中提取資料並與他人共用該資料。

版本支援

主協定中的支援條款不適用於 ServiceMax 產品。ServiceMax 支持政策見 <https://www.servicemax.com/support-policy>。客戶可通過以下連結訂閱 ServiceMax 現場服務管理套件狀態的自動資訊服務：<https://servicemax.statuspage.io/>

受監管行業

醫療設備製造和軍事防禦產品製造等受監管行業可能在定義、跟蹤和管理解決方案環境訪問、安全性和變更，以及主管監管機構驗證方面具有獨特的要求。ServiceMax 根據一般（即不考慮任何客戶對 ServiceMax 現場服務管理套件的特定用例）適用法律和法規向客戶提供現場服務管理套件。客戶必須自行確定 ServiceMax 現場服務管理套件的適用性。

資料輸出

如果客戶在主協定終止或到期後的三十天內提出要求，ServiceMax 將以壓縮存文檔格式向客戶提供適用 ServiceMax 現場服務管理套件（如有）中的客戶資料，以供客戶匯出或下載。在三十天期限結束之後，ServiceMax 將無義務保存或提供任何客戶資料，也不承擔客戶資料銷毀引起的任何責任。

備份和災難恢復

Salesforce 環境：存儲在 Salesforce 上的客戶資料受 Salesforce 備份和災難恢復條款的約束。未經客戶明確許可，ServiceMax 無權訪問客戶資料。

AWS 環境：ServiceMax 實施全面資料備份政策，支持業務連續性和災難恢復最佳實踐。資料備份每天進行。關於 ServiceMax 彈性過程的更多詳細資訊，請參見：<https://www.servicemax.com/trust/resiliency>。如出現大規模服務中斷，PTC 將與受影響的客戶合作解決。

安全性和資料隱私

ServiceMax 根據彈性條款（具體見：<https://www.servicemax.com/trust/resiliency>）和安全性條款（具體見：<https://www.servicemax.com/trust/security>）提供現場服務管理套件及其配套應用程式。

與主協議的差異

主協定中的以下主題針對現場服務管理套件進行了如下修改。修改部分將取代主協定中的相反內容。

| 主題 | ServiceMax 替代條款 |
|------------------|---|
| 服務水準協定 SLA/定義 | <p>主協議中關於“服務水準協定”或“SLA”的定義不適用於 ServiceMax 現場服務管理套件。ServiceMax 軟體安裝在相關協力廠商控制和維護的協力廠商託管設備上，並在該設備上運行。ServiceMax 無法控制這些環境的正常執行時間，因此主協定中規定的服務水準協定（如有）不適用於現場服務管理套件。</p> <p>但是，對於 ServiceMax 現場服務管理套件及其配套應用程式，PTC 將盡商業上合理的努力確保客戶線上購買的現場服務管理套件全天候（每週七天，每天 24 小時）可用，但以下情況除外：（i）現場服務管理套件的計畫停機和緊急維護；以及（ii）超出 ServiceMax 合理控制範圍的不可抗力事件導致的不可用情況，包括但不限於：天災、政府行為、洪水、火災、地震、內亂、恐怖活動、罷工或其他勞工問題（不包括 ServiceMax 員工涉及的問題）、協力廠商（即 ServiceMax 及其承包商以外的任何人）作為/不作為、與已購買的現場服務管理套件搭配使用的協力廠商產品或服務、持續時間不超過 5 分鐘的服務中斷（如顯示器連接故障）、互聯網、託管或平臺服務提供者的故障/延遲、拒絕服務攻擊等。</p> |
| 與非 PTC 應用程式的集成 | 就互通性而言，現場服務管理套件可與合適的 Salesforce 平臺進行交互操作。客戶可保留 ServiceMax 專業服務，將現場服務管理套件安裝到合適的 Salesforce 平臺上運行。儘管 ServiceMax 現場服務管理套件可與 Salesforce 軟體交互操作，但對於 Salesforce 環境，負責向客戶提供支援的是 Salesforce，而不是 ServiceMax。 |
| 客戶對協力廠商軟體的使用 | 如果客戶在 Salesforce 環境中安裝協力廠商軟體並且希望 Salesforce 環境與 ServiceMax 服務交互操作，則客戶應授予 ServiceMax 許可權，允許協力廠商及其提供商訪問客戶資料及與客戶使用協力廠商產品或服務有關的資訊，以便協力廠商產品或服務與 ServiceMax 現場服務管理套件進行適當的交互操作。客戶應確保其在適用法律下對該協力廠商軟體擁有足夠的權利，可授權 ServiceMax 為客戶履行義務。 |
| 服務訂閱期限 | 無論主協定是否有相反規定，除非相關訂單要求自動續訂，否則 ServiceMax 不會自動續訂。如需續訂 ServiceMax 產品或服務，客戶必須與 ServiceMax 簽署新訂單。 |
| 服務中斷 | ServiceMax 將在停止任何現場服務管理套件服務（或相關重要功能）前至少十二個月通知客戶。但是，ServiceMax 以實質相同的服務或功能取代被中斷的服務或功能的，無需通知客戶。本節中的任何內容均不影響 ServiceMax 為遵循適用法律、排除重大安全風險或避免重大經濟或技術負擔而進行必要變更。本節不適用於尚未正式發售的服務、產品或功能。 |
| 通知方式 | ServiceMax 將通過以下網址向客戶提供有關產品狀態的通知： https://www.servicemax.com/trust/updates 。客戶可通過該網址訂閱推送服務。此外，ServiceMax 還會通過 https://www.servicemax.com/trust/updates 告知所有客戶 ServiceMax 信任中心的變更，包括子處理器清單的變更。客戶可通過該網址訂閱推送服務。 |

適用於現場服務管理套件和附加模組的特定條款

Asset 360 套件

Asset 360 套件託管在 SFDC 託管中心提供的現有基礎設施和服務上。客戶使用 ServiceMax Asset 套件需要訂閱 Salesforce 服務雲，並至少獲得一項 Salesforce 現場服務許可。在與 ServiceMax 簽訂的 Asset 360 套件使用協定期間，客戶必須簽署並維持一份有效的 SFDC 服務協定。

Core 現場服務管理套件

ServiceMax Core 套件託管在 SFDC 託管中心提供的現有基礎設施和服務上。客戶可選擇運行其“Org”（由 Salesforce 定義）的 Salesforce 託管中心的位置。ServiceMax Core 套件以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中。

以下是 Salesforce.com 關於使用 ServiceMax Core 產品的強制性規定：

- “Salesforce.com 是本節所述條款的明確協力廠商受益人。客戶僅可將 ServiceMax 提供的 Salesforce 元件作為 ServiceMax 服務的一部分使用。同時，客戶僅可按照 ServiceMax 提供 ServiceMax 服務的形式，通過 Salesforce 元件使用 ServiceMax 服務的功能。除非訂單表中另有說明，否則客戶不得使用 Salesforce 元件來創建或使用任何自訂物件，但 ServiceMax 服務中以 ServiceMax 提供給客戶的形式出現的自訂物件除外。如果客戶通過訪問 ServiceMax 服務獲得了超出相關 ServiceMax 服務文檔規定範圍的 Salesforce 功能的存取權限，客戶同意不訪問或使用該功能。客戶同意，其違反本節條款的規定將構成對主協定和相關 Salesforce 協定的嚴重違約。客戶購買 ServiceMax 企業版和訂單中的其他 SFDC/Force 平臺產品受 Salesforce.com 使用條款的約束，使用條款內容見：https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf”。在不限制前述規定的情況下，如果由於客戶未能遵守上述條款而導致

Salesforce.com 要求 PTC 向 Salesforce.com 支付款項，客戶特此同意向 PTC 補償該等款項。

ServiceMax Go – Core 移動應用程式

ServiceMax Go 是專為現場工作而設計的移動應用程式，用於現場服務管理。該應用程式適用於 iOS、安卓和 Windows 系統，可確保工作和資產的完全可見性，最大程度地提升技術人員的效率。ServiceMax Go 使得現場技術人員能夠訪問 Core 中配置的工單流程，無論他們是否有線上連接或網路連接。ServiceMax Go 還可根據客戶的工單流程進行高度配置，並提供調度、工作量估算、檢查清單、故障排除和工單彙報等功能。

關於 Core 和 ServiceMax Go 使用條件的資訊

- 擁有 Core 使用許可的客戶使用者可將 ServiceMax Go 下載到移動設備上。Go 移動應用程式允許註冊使用者充分使用客戶的 ServiceMax Core 實例。
- 每個使用 Go 移動應用程式訪問 ServiceMax Core 資料或接收資料的註冊使用者必須擁有 ServiceMax 的許可，無論使用者如何獲得 ServiceMax Core 實例資料的存取權限。
- 未經 ServiceMax 的明確書面許可，客戶不得將任何協力廠商移動應用程式與 ServiceMax Core 進行集成。
- 有關 ServiceMax 產品中使用的地圖技術，請參見以下“地圖技術”部分。

ServiceMax 企業捆綁包

該捆綁包包括以下每種產品的一名使用者：Core FSM Enterprise Edition、ServiceMax DataGuide、Service Board with Complex Jobs 和 Zinc。所有四個許可證必須分配給同一個註冊使用者（即客戶不得將不同的使用者分配給該捆綁包的不同組件）。

FieldFX 現場服務管理套件

FieldFX 套件託管在 SFDC 託管中心提供的現有基礎設施和服務上。客戶可選擇運行其“Org”（由 Salesforce 定義）的 Salesforce 託管中心的位置。FieldFX 基礎模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中，並安裝附加包來執行特定模組的許可。

以下是 Salesforce.com 關於使用 ServiceMax FieldFX 產品的強制性規定：客戶購買 ServiceMax 企業版和訂單表中的其他 SFDC/Force 平臺產品受 Salesforce.com 使用條款的約束，使用條款內容見：

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

A. FieldFX 調度模組

FieldFX 調度模組說明調度員隨時瞭解所有工作相關資料，跟蹤人員和設備等各種資源，從而避免重複工作或誤用不可用設備。調度員可以查看當前和未來可用的資源，這有助於提高人員和設備的利用率。

該模組還允許調度員跟蹤員工資質，以便在調度和派遣人員時確保被派遣人員不僅擁有運行擬議設備所需的資質，還滿足相關工作要求。此外，調度員還可查看被超額預定的員工資訊。

- FieldFX 調度模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中，可與 ServiceMax FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組一起使用。
- 每個使用 FieldFX 調度模組的註冊使用者必須擁有 FieldFX 基礎模組、FieldFX 調度模組和 FX 電子票據模組的有效許可。
- 如果註冊使用者需要同時訪問 FieldFX 調度模組和 FieldFX 電子票據模組，FieldFX 調度模組將以註冊使用者折扣價提供。
- 每個使用 FieldFX 調度模組的註冊使用者都必須獲得 FieldFX 調度模組許可。
- FieldFX 調度模組依賴于 FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組。
- FieldFX 調度模組存儲和檢索應用程式資產，如託管在美國 AWS 伺服器上的 JS 庫、CSS 和圖像。客戶資料在任何時候均不存儲在 AWS 伺服器上。
- 有關 ServiceMax 產品中使用的地圖技術，請參見以下“地圖技術”部分。

B. FieldFX 電子票據模組

FieldFX 電子票據模組是 FieldFX 的旗艦模組，可簡化從運營人員到現場人員，再到會計人員的整個現場票據流程。運營經理在 FieldFX 中創建作業和票據後，將相關資訊派發給現場人員。現場人員可線上或離線使用 FieldFX 更新（或創建新的）符合合同要求的準確現場票據，並在遠端工作時捕獲簽名。現場人員回到有互聯網連接的地方後，只需按一個按鈕即可與 FieldFX 雲同步，實現在辦公室訪問資訊。會計人員可審查這些資訊，並通過公司發票系統發送資訊，從而根據現場票據資料創建發票。

- FieldFX 電子票據模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中，可與 ServiceMax FieldFX 基礎模組一起使用。
- 每個使用 FieldFX 電子票據模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組的有效許可。
- 每個使用 FieldFX 電子票據模組的使用者都必須獲得 FieldFX 電子票據模組許可。
- 每個使用 FieldFX 移動模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 電子票據模組的有效許可。
- FieldFX 調度模組存儲和檢索應用程式資產，如託管在美國 AWS 伺服器上的 JS 庫、CSS 和圖像。客戶資料在任何時候均不存儲在 AWS 伺服器上。
- FieldFX 電子票據模組依賴於 FieldFX 基礎模組。

C. FieldFX 高級定價 (f/k/a CPQ) 模組

FieldFX 高級定價模組使合同管理員能夠根據工作的操作和環境特徵，利用與特定設備、服務、勞動力和供應品適用性相關的複雜規則擬定合同範本。銷售人員和現場人員在創建報價或執行作業時回答簡單問題。這個產品根據工作環境的獨特條件，利用這些答案推薦適合的產品並為其定價—整個過程在完全斷開互聯網連接的情況下進行。

- FieldFX 高級定價模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中，可與 ServiceMax FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組一起使用。
- 每個使用 FieldFX 高級定價模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 基礎模組、FieldFX 電子票據模組和 FieldFX 高級定價模組的有效許可。
- FieldFX 高級定價模組的價格是 ACV 的附加費。
- 每個使用 FieldFX 高級定價模組的註冊使用者都必須獲得 FieldFX 高級定價模組許可。
- 如需訪問規則、規則操作、父定價/條件定價中繼資料或為管理和運行高級定價模組而構建的註冊使用者介面，使用者必須擁有 FieldFX 高級定價模組的有效許可。
- FieldFX 高級定價模組依賴於 FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組。

D. FieldFX EAM (企業資產管理) 模組

FieldFX EAM 模組通過流程和智慧化來提升設備可靠性、系統預測性和預防性維護以及有效合規性，從而增強實物資產管理。每項資產可擁有多項預防性維護計畫，這些計畫可根據高度可配置範本自動生成工單。FieldFX EAM 工單可跟蹤相應維護作業涉及的勞動力、任務和用品，以及文檔、證書和照片等資訊。

- FieldFX EAM 模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中，可與 ServiceMax FieldFX 基礎模組一起使用。
- 每個使用 FieldFX EAM 模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 基礎模組和 FieldFX EAM 模組的有效許可。
- FieldFX EAM 工單的完成需要 FieldFX 移動模組的支援。
- 每個使用 FieldFX EAM 模組的註冊使用者都必須獲得 FieldFX EAM 模組許可。

- FieldFX EAM 模組依賴於 FieldFX 基礎模組。

E. FieldFX 開票模組

FieldFX 開票模組完成從報價到現金的整個流程，確保合同、報價、票據和發票的四方匹配。雖然 FieldFX 開票模組不會取代企業資源規劃系統，但它會降低與企業資源規劃系統集成的複雜性，同時支援每個客戶複雜的開票要求，並確保合同合規性—特別是租賃工作和設備的合規性。除跟蹤客戶可用信用額度外，FieldFX 開票模組還可跟蹤付款並發出貸項通知單—說明您全方位瞭解客戶的帳戶餘額。

- FieldFX 開票模組不是一個單獨的受控模組，而是 FieldFX 基礎模組許可的一部分。模組安全性通過許可權集和設定文檔進行管理。
- FieldFX 開票模組的價格是 ACV 的附加費。
- 每個使用 FieldFX 開票模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 基礎模組和 FieldFX 電子票據模組的有效許可。

F. FieldFX 考勤卡模組

FieldFX 考勤卡模組使追蹤員工（包括遠端工作人員）工時的過程變得簡單高效。這個好用的解決方案使您的現場人員能夠使用智慧手機（無論有無互聯網連接）追蹤時間，從而轉變您基於紙張或試算表的時間管理流程。

- FieldFX 考勤卡模組以受控包形式安裝到客戶的 Salesforce Org 中。它包含運行應用程式的所有中繼資料，但依賴於 FieldFX 基礎模組許可。
- 每個使用 FieldFX 考勤卡模組的註冊使用者都必須擁有 FieldFX 基礎模組和 FieldFX 考勤卡模組的有效許可。
- 如果一個註冊使用者同時需要 FieldFX 考勤卡模組和 FieldFX 電子票據模組的許可，FieldFX 考勤卡模組將以 FieldFX 電子票據模組的註冊使用者折扣價提供。
- FieldFX 考勤卡模組包含中繼資料，並且依賴於 FieldFX 基礎模組。

附加模組

A. Service Board 模組

Service Board 模組可用於 Core 平臺。它是一個調度應用程式，可提供直觀的用戶體驗，幫助用戶快速有序地訪問所需的資料，從而調度和監控作業，管理工作量和排程，並根據特定業務標準確定和分配最佳資源。

- Service Board 模組託管在愛爾蘭 AWS 伺服器上。
- Service Board 模組許可基於註冊使用者模式。訪問 Service Board 模組的每個人以及使用 Service Board 模組調度的資源（如技術人員、承包商等）都需要許可證，無論這些資源是否實際訪問 Service Board。登錄 Service Board 模組的使用者必須擁有 ServiceMax Core 企業版許可和相關的 Salesforce 許可。對於需要調度的資源，使用者必須擁有 Service Board 模組許可（無論是否擁有 ServiceMax Core 企業版許可）。此外，Service Board 許可證包括一個生產租戶和一個非生產租戶；如果客戶需要額外租戶，可按每個租戶購買（根據規模和可用性模型定價）。在 2024 年 8 月 1 日之前，額外租戶許可證是按註冊使用者購買的 - 服務說明更改不會導致此類租戶許可證變成按租戶許可（即它們將繼續是註冊用戶，直到雙方達成相反的書面協定）。
- 有關 ServiceMax 產品中使用的地圖技術，請參見以下“地圖技術”部分。

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

Schedule Optimization 模組向技術人員提供最優工單調度。該模組可配置影響調度的各種因素以及每個因素對調度結果的影響範圍。各種規模的服務組織都可有效運用 Schedule Optimization 模組來降低運營成本、提高利潤率並提升工作效率。

客戶可以購買 Schedule Optimization 增強功能模組，稱為即時優化增強功能，並為每個優化區域支付增量費用。

有關 ServiceMax 產品中使用的地圖技術，請參見以下“地圖技術”部分。

Schedule Optimization 模組託管在愛爾蘭 AWS 伺服器上。使用者是 Schedule Optimization 引擎優化的資源（技術人員、承包商、設備等）之一。每個設置 Schedule Optimization 模組的管理員都必須擁有 ServiceMax Core 企業版許可和相關的 Salesforce 許可。此外，管理員級別註冊使用者還需要完成 Schedule Optimization 模組和 ServiceMax Core 之間的資料集成。

C. Engage 模組

ServiceMax Engage 模組與 Core 和 Asset 360 平臺一起運行，是一款直觀的交鑰匙移動應用程式。它將服務組織與其終端使用者（所服務設備的所有者和運營商）聯繫起來，從而改善客戶體驗和資產資料品質。

- Engage 模組作為 Core 或 A360 受控包的擴展包安裝到客戶的 Salesforce Org 中。
- Engage 模組支援通過 Engage 移動應用程式訪問 ServiceMax 資料，該應用程式為資產和設備的終端使用者或運營商提供有針對性的用戶體驗。
- Engage 模組訪問的資訊基於 Salesforce Community 配置，包括身份驗證、存取控制和應用程式設置等。
- 每個使用 Engage 移動應用程式的註冊使用者都必須擁有 Engage 許可和 Customer Community Plus 許可，並且可以從公共應用程式商店下載 Engage 移動應用程式。
- 有關 ServiceMax 產品中使用的地圖技術，請參見以下“地圖技術”部分。

D. DataGuide 模組

DataGuide 模組以 ServiceMax Core 和 FieldFX 產品線受控包的形式提供它結合了高級表單和文檔生成功能，能夠指導技術人員高效捕獲和呈現資料，以支援檢查、維護和安全性等各種任務。DataGuide 表單和報告（輸出文檔）以及 GO 移動應用程式中集成 ServiceMax 資料的強大功能將為您的現場技術人員提供一種全新體驗，從而提高他們的工作效率，減少管理時間並消除代價高昂的服務資料錯誤。

- 每個使用 DataGuide 模組的註冊使用者都必須擁有有效的 Core 或 FieldFX 許可和 DataGuide 許可。
- 每個使用 DataGuide 模組的註冊使用者都必須獲得 DataGuide 許可。客戶必須確保 DataGuide 許可和每個移動用戶許可之間的比例為 1:1。
- DataGuide 模組本身嵌入到 Go 移動應用程式。使用者可直接通過 Go 移動應用程式訪問 DataGuide 表單和 DataGuide 文檔功能，並可直接從公共應用程式商店下載 ServiceMax Go 應用程式。
- DataGuide 將所有客戶資料存儲在安裝 DataGuide 套裝軟體的指定 Salesforce Org 中。
- DataGuide 模組存儲和檢索應用程式資產，如託管在美國 AWS 伺服器上的 JS 庫、CSS 和圖像。客戶資料在任何時候均不存儲在 AWS 伺服器上。

E. Zinc 模組

ServiceMax Zinc 模組可用於 ServiceMax Core 平臺，是一款專為現場服務而設計的協作工具。Zinc 模組將服務團隊中的每個人與正確快速完成工作所需的人員和資訊即時聯繫起來，說明組織減少平均維修時間並提高客戶滿意度和員工參與度。

- 每個使用 Zinc 模組的註冊使用者都必須擁有有效的 Zinc 模組許可。客戶每添加一個註冊使用者到 Zinc 模組都將使用一個許可。
- 如果 Zinc 模組註冊使用者不需要訪問 ServiceMax Core 資料，則使用 Zinc 模組不需要 ServiceMax Core 許可。如果 Zinc 模組註冊使用者需要訪問 ServiceMax Core 資料，則還必須擁有 ServiceMax Core 許可。
- 授權使用者可下載、登錄並使用 Zinc 應用程式。Zinc 移動應用程式可從 iOS 或安卓應用商店下載。桌面應用程式可從 ServiceMax 網站下載。此外，註冊用戶還可通過瀏覽器訪問 Zinc 網頁應用程式。
- Zinc 模組託管在美國 AWS 伺服器上。客戶資料存儲在美國 AWS 伺服器上。

F. Service Max AI 模組

ServiceMax AI 可用於 ServiceMax Core 平臺。它是一個工具，允許服務技術人員查詢服務並獲得答案，旨在使他們能為客戶提供更好和/或更高效的服務。

- ServiceMax AI 以註冊使用者模式進行銷售。此外，ServiceMax AI 受到以下限制：（1）客戶每月消耗的 AI Credit 積分數量，以及（2）客戶向該服務平臺提交的文檔頁數（每份文件為“一頁”）。
- “AI Credit 積分”指允許客戶向服務平臺提交一定數量問題（或其他互動）的額度。每個問題/互動將根據問題/互動的複雜程度和所涉及的資料量分配一定數量的積分。對於每個註冊用戶，每月額度可獲得 1000 個 AI 積分。分配給每個註冊用戶的 AI 積分可由其他註冊使用者使用，只要客戶在任一給定月份的使用不超過其總額度。未使用的 AI 積分將在每個月月底過期，且不能在後續月份使用。
- 客戶可向服務平臺提交的文檔頁數限制是每位註冊用戶 1000 頁。這不是按月或者按年計算的，而是整個合同期間（包括續約）累計的總量。只要客戶未超出其總額度，分配給某一註冊用戶的頁數可以由其他註冊用戶使用。
- 如果客戶超出其 AI 積分或者頁數額度，則必須購買額外的 AI 積分和頁數。

ServiceMax 現場服務管理產品中的地圖技術

注：一些國家對地圖技術的使用提出了條件和限制。客戶應全權負責使用其運營地允許使用的地圖技術，並向地圖技術包含或相關的個人資訊（包括但不限於地理位置）的所有者提供所有必要通知並向其獲得所有必要的同意。

PTC 在下文列出了 PTC 通常與應用程式一起使用的地圖提供商。但是，PTC 可以替代以下列出的其他地圖提供商之一，以提高效率和優化 FSM 服務的性能。

A. 穀歌

PTC 通常在以下 ServiceMax 產品中使用穀歌地圖：

Core
Engage
Go

穀歌條款：ServiceMax 開發了穀歌地圖應用程式設計發展介面實現方法。客戶使用谷歌地圖應遵循穀歌服務條款（具體見：<https://cloud.google.com/terms/>）和穀歌地圖附加服務條款（具體見：https://maps.google.com/help/terms_maps/）。

如果 ServiceMax 允許客戶使用其自有穀歌地圖許可，則客戶應遵守其與穀歌就 ServiceMax 產品使用谷歌地圖達成的條款。

使用谷歌地圖的客戶必須通過客戶隱私權聲明告知其使用者，某些產品可能使用穀歌地圖，並通用引用將當時有效的穀歌隱私政策（具體見 <http://www.google.com/policies/privacy>）納入隱私權聲明。客戶的隱私權聲明還必須告知使用者地理位置資料的收集。

B. GraphHopper

Schedule Optimization 模組的預設地圖程式為 Graphhopper。客戶使用 Graphhopper 產品必須遵守 Graphhopper 使用條款（具體見：<https://www.graphhopper.com/terms/>）。客戶也可通過自有許可金鑰使用 Graphhopper。在這種情況下，客戶應完全遵守適用的 Graphhopper 條款。

C. MapBox

Service Board 模組的預設地圖程式為 MapBox。客戶使用 MapBox 產品必須遵守 MapBox 使用條款（具體見：<https://www.mapbox.com/legal/tos>）。客戶也可通過自有許可金鑰使用 MapBox。在這種情況下，客戶應完全遵守適用的 MapBox 條款。