



FlexPLM SaaS 服務描述

生效日期：2023 年 1 月 3 日

您對 PTC FlexPLM 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。

簡介

此產品為客戶提供 SaaS Windchill FlexPLM 環境。它包括下面描述的一組功能，並支援某些級別的自訂以及與外部系統（如 ERP 和 CRM）的集成。

允許的配置

FlexPLM SaaS 產品支持額外的配置、定制和集成功能。如果是定制和集成，客戶將需要向 PTC 支付部署此類定制和集成的額外擴展 SaaS 服務（ESS）費用。客戶負責提供 PTC 說明，說明如何使用提供的 PingFederate 服務作為中央身份驗證服務器（CAS）來配置單點登錄（SSO）體驗。[《PTC SaaS 服務指南》](#) 確定了允許的配置、定制和集成。不允許此類文件中未標識的配置、定制和集成。

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：服務包括為每位元使用者的資料庫分配（每個內部使用者最多 2GB，每個外部用戶最多 1GB），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。

版本支援

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 保留在平臺上安裝更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總金額的 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。

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，之後對其進行銷毀。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 將攜手受影響的客戶，共同確定是否應當實施災難恢復協議。如有必要，生產系統的復原點目標（RPO）為 24 個小時，而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，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，參見 www.ptc.com/en/documents/policies。

PTC FlexPLM 3D Collaboration

Offering Basis 產品基礎

- Windchill FlexPLM SaaS 是以“月活躍用戶”為基礎簽訂的。
- 可以購買已定義的配置文件類型：FlexPLM SaaS 用戶，FlexPLM SaaS 外部用戶。每個配置文件只授予分配的用戶對該配置文件授權的功能的訪問權限。客戶需要在 Windchill FlexPLM 生產環境中為許可證配置文件分配或確認授權用戶。未能為用戶指定適當的許可證配置文件可能會導致超額收費。不得將用戶從一個許可證配置文件追溯更改到另一個許可證配置文件。
- FlexPLM“SaaS 外部用戶”（也稱為“供應商”）只能分配給供應商，第三方和客戶及其關聯公司以外的其他用戶（“外部用戶”）。外部用戶許可證可以重新分配給另一個外部用戶，不需要額外的許可證費用，但在任何日曆月內，外部用戶許可證不能被一個以上的外部用戶使用。
- FlexPLM SaaS 用戶和 FlexPLM SaaS 外部用戶也有權使用某些基於角色的，基於 ThingWorx 的應用程式。這些應用程式只能用於下列目的：
 - 執行應用程式，以查看，打印，創建和/或更新來自 PTC 銷售並通過與基於角色的應用程式捆綁在一起的組件交付的解決方案的信息。
 - 僅出於訪問適用於基於角色的應用程式的 FlexPLM 數據和配置基於角色的應用程式所需的詳細信息之目的，利用所包含的 ThingWorx 應用程式。
- 在某些情況下，PTC 可能需要安裝和運行某些與 Windchill 兼容的第三方軟件，以便服務能夠處理第三方數據。在這種情況下，對於 PTC 為客戶安裝和運行此類第三方軟件，必須在報價單中明確約定，並且客戶必須確保 PTC SaaS 托管此類第三方軟件的許可和授權。
- PTC 沒有義務為客戶托管任何自定義或自定義應用程式，除非報價單中明確約定 PTC 將託管與 ESS 相同的應用程式。“第三方集成”是與 PTC 應用程式進行通信的自定義開發的集成。PTC 不對與任何非 PTC 托管應用程式的集成相關的連接性問題或停機負責。
- 單點登錄(SSO)服務的設置和實施不包括在內，除非通過可用的 PTC 服務專門購買或另行書面約定。
- FlexPLM 基於 Windchill 構建。FlexPLM SaaS 用戶和 FlexPLM SaaS 外部用戶許可證的權利不包括無法支持 FlexPLM 數據的基礎 Windchill 功能的訪問和使用。
- 標準 FlexPLM SaaS 產品不包括需要使用 Cognos 的 Windchill 報告功能（包括 Windchill 開箱即用報告）。打算使用此功能的客戶將被要求單獨購買此類報告功能。

- PTC SaaS 服务指南登載于 www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide 确定了允许的配置、定制和集成。不允许此类文件中未标识的配置、定制和集成。

允許的基於費用的附加組件

除了為 Windchill PLM SaaS 定義的允許配置條款外，以下內容也適用於 Windchill FlexPLM SaaS：

類別	許可權
自訂，集成和產品擴展 (需要支付額外費用)	在生產環境中允許超出支援配置的自訂項需要單獨收費。除非單獨購買，否則PTC不會代表客戶開發或維護自訂或集成。更多資訊請參見ESS（擴展SaaS服務）條款。
	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。
	以下附加選項適用於Windchill FlexPLM SaaS： <ul style="list-style-type: none"> • 額外存儲 • Adobe Integration Adapter和Adobe Illustrator Design Integration • 遠端檔庫（副本）的其他PTC託管位置 • Windchill FlexPLM的其他非生產環境 • 基礎架構和網路的附加服務，例如託管VPN連接，靜態加密，sFTP伺服器，保管庫存儲容量和IP白名單。 • 3DBrowzwear 適配器和3D Browzwear 外掛程式 • FlexPLM 3D優化服務 • Thingworx Retail 1連接器（TRC）用於系統集成以共用資料 • Canvas及相關附加組件 管理現有的應用程式式自訂和集成（受上文內容的限制）。不包括 bug 修復或增強，除非另有規定。

Retail IoT ADK

簡介

此产品为客户提供 SaaS 零售物联网 ADK 环境。它包括与 PTC SaaS 服务零售 PLM 服务的连接。

解決方案範圍

零售物聯網 ADK SaaS 是作為 PTC SaaS FlexPLM SaaS 或管理服務的擴展來提供的。零售物聯網 ADK SaaS 標準權限包括：

- 零售物联网 ADK 基础解决方案的权限
- 一個生产实例和一个非生产实例
- 为每个包含的环境集成单个零售物联网 ADK 和单个 PTC SaaS 管理的 FlexPLM

產品基礎

- 零售物联网 ADK 是以“月活跃用户”为基础签订的。
- 每个零售物联网 ADK 用户还需要 Windchill FlexPLM 用户许可证（外部 SaaS 或注册用户）
- 它可以用于仅连接 PTC 的 FlexPLM 产品和其他企业系统（例如，Oracle ERP，SAP，CRM 系统等）。它可能不能用于访问来自设备的数据——设备可以包括但不限于连接产品，可穿戴设备，生产机械和物理资产——以及设备连接到的任何边缘服务器或服务。
- 它也不能用于连接到属于客户内部生产设施或客户供应商生产设施的制造系统，流程和/或操作。

Adobe Integration Adapter 和 Adobe Illustrator Design Integration 簡介

此产品通过本地加载的 Adobe Illustrator Design Integration 向客户提供从安装在客户桌面上的 Adobe Illustrator 应用程序到 FlexPLM 系统的连接。在 Adobe Illustrator 中创建的数据可以通过 Adobe 集成适配器發佈到 FlexPLM SaaS 實例。

解決方案範圍

Adobe Illustrator(AI)适配器是作为 FlexPLM SaaS 的附加组件包来提供的，包括：

- Adobe Illustrator Design Integration Option（集成的每個用戶一個許可證）
- 單個 Adobe Integration Adapter 實例，配置與 FlexPLM SaaS 實例的生产实例集成，并遵守 PTC 支持条款和条件中所述的约定 SLA 和 SLT。
- Adobe Integration Adapter 实例包括数据库、Web 服务器、Adobe Illustrator 和监控软件等组件。有关适用 FlexPLM 软件版本的支持列表注明了 Adobe Illustrator 的支持版本，请访问 www.ptc.com/support/release-advisor

產品基礎

- Adobe Integration Adapter 仅作为现有 FlexPLM SaaS 环境的附加组件出售。
- Adobe Illustrator Design Integration 每个需要集成的 FlexPLM SaaS 用户都需要一个用户许可证。
- Adobe Illustrator Design Integration 的用户也必须是 FlexPLM SaaS 用户。
- 客户需要根據登載在 www.ptc.com/support/release-advisor 上的支持列表，在他们的用户环境中部署和维护（包括升级）相容版本的 Adobe Illustrator。
- PTC SaaS 将对客户使用情况进行季度审计，并要求客户根据实际消费情况购买额外的用户许可证。

3D Browzwear 适配器和 3D Browzwear 外掛程式

簡介

此产品通过本地安裝的 3D Browzwear 插件向客户提供 Browzwear 应用程序（VStitcher 或 Lotta），以與 FlexPLM SaaS 系统连接。在 Browzwear 应用程序中创建的数据可以存储在 FlexPLM 系统中。

解決方案範圍

Browzwear 3D 服务器适配器是作为 FlexPLM SaaS 的附加组件包来提供的，包括：

- 用於 Browzwear 的 VStitcher 或者 Lotta 的 3D Browzwear 外掛程式 (3D Browzwear 集成，每个用户一个许可证)
- SaaS FlexPLM 系统生产实例上的单一 3D Browzwear 适配器，遵守 PTC 支持条款和条件中所述的约定 SLA 和 SLT。
- SaaS FlexPLM 系统的每个附加非生产实例上有一个 Browzwear 3D 服务器适配器。
- Browzwear 的 VStitcher 和 Lotta 的支援版本，詳見登載在 www.ptc.com/support/release-advisor 的適用 FlexPLM 軟體版本支援清單。
- 在 SaaS FlexPLM 系统的生产实例上一个附加的 TB 数据存储权限。

產品基礎

- 3D Browzwear 插件（每個用戶許可）仅作为现有 FlexPLM SaaS 或管理环境的附加组件出售。
- 3D Browzwear 插件的用户也必须是 FlexPLM SaaS 用户。
- 客户需要根據登載在 www.ptc.com/support/release-advisor 上的支持列表，在他们的用户环境中部署和维护（包括升级）相容版本的 Browzwear 的 VStitcher 和 Lotta。
- PTC SaaS 将对客户使用情况进行季度审计，并要求客户根据实际消费情况购买额外的用户许可证。

ThingWorx 零售連接器 (TRC)

簡介

此產品為客戶提供 SaaS ThingWorx 零售連接器環境。它包括與 PTC SaaS 服務零售 PLM 服務的連接（作為 SaaS 或管理服務），並在收取額外費用的情況下支援與外部本地部署和 SaaS 系統（如 ERP 和 CRM）的集成。

解決方案範圍

TRC SaaS 可作為一個標準服務包使用，其中的必需和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。作為 PTC SaaS FlexPLM 服務的擴展而銷售的。

TRC SaaS 標準許可權包括：

- TRC 基礎解決方案的許可權
- 一個生產實例和一個非生產實例
- 為每個包含的環境集成單個 TRC 和單個 PTC SaaS 管理的 FlexPLM
- 在所有購買的環境中共用 250 GB 的高速存儲分配
- PTC 支援條款中描述的服務管理約定，與 PTC SaaS PLM 在同等級別提供
- ThingWorx 零售連接器 (SAS-2253-F) 提供 FlexPLM 與一個（且僅一個）非 PTC 軟體系統的集成。不允許 ThingWorx 的其他用途。若要連接到額外的非 PTC 系統，客戶需要為每個額外的非 PTC 系統許可 TRC 額外系統連接 (SAS-2254-F)。一旦獲得 SAS-2253-F 許可，可以獲得的 SAS-2254-F 許可數量沒有限制。

產品基礎

- 除非另有說明，TRC SaaS 是按年簽訂的。
- 需要兩種訂閱：一種基礎訂閱費用和一種每次連接費用，包括 TRC 與第三方解決方案或服務之間連接的 PTC 責任。

解決方案服務模式

客戶在定義 TRC 自訂應用程式時，必須遵守 PTC SaaS 安全政策和解決方案使用指南。

PTC FlexPLM 3D 協作

簡介

該產品為客戶提供 SaaS 集成，以優化 .GLB 格式的 3D 檔，並提供 3D 檢視器來查看這些 3D 檔。這包括與協力廠商服務共用 3D 檔 (.GLB 格式)，以查看、優化、生成上傳的 3D 檔的 2D 視覺效果。將從協力廠商服務中檢索優化 3D 檔 (.GLB 格式)，以便在 FlexPLM 中進行存儲、查看和訪問。

解決方案範圍

PTC 3D 優化 SaaS 作為可選服務包，提供包含可單獨購買的必需和可選服務。該解決方案包括軟體權利選擇。它作為 PTC SaaS FlexPLM 服務的擴展出售。

PTC 3D Optimization SaaS 包括：

- PTC 3D 優化 SaaS 服務權利
- PTC SaaS 管理的 FlexPLM 實例和協力廠商 3D 優化服務之間的集成
- 管理員憑據對協力廠商 3D 優化服務儀錶板的存取權限

產品基礎

- 除非另有說明，否則 PTC 3D 優化 SaaS 每年簽訂合同

解決方案服務模式

- PTC 3D 优化 SaaS 单独出售，并且仅作为现有 FlexPLM SaaS 或管理环境的附加组件出售
- 启用 PTC 3D 优化 SaaS 插件时，每个 Windchill FlexPLM 用户都需要一个用户许可证
- 从 Browzwear 发布的内容将需要使用 3D 插件来触发 3D 优化

PTC Canvas SaaS

簡介

PTC Canvas SaaS 提供三種不同的服務包：

- **PTC Canvas-核心功能：**该产品提供对 PTC Canvas 应用程序的访问。Canvas 是一个概念管理和协作产品，允许零售商和品牌所有者捕捉想法，趋势和其他产品开发信息，并与内外部用户共享这些想法。
- **PTC Canvas-趋势包：**该产品提供了从社交媒体平台获取趋势图像的途径。图像是在 Canvas 中提供的，可以根据零售商或品牌所有者的特定需求进行定制。
- **PTC Canvas-高级 PLM 集成：**该产品为使用 Canvas 的客户提供了从已连接的 FlexPLM 环境中检索数据的能力，并在 FlexPLM 中创建数据，使用 Canvas 作为最初捕获数据的手段。

產品基礎

- 以上规定的所有 PTC Canvas 服务套餐均以月活跃用户为基础进行销售。
- 客户必须先购买 PTC Canvas 核心功能，然后再添加其他选项
- 每个 PTC Canvas 核心功能服务包包含的存储空间为每个用户 2GB
- PTC Canvas-趋势包是四个趋势流的服务包。趋势流是根据客户定义的类别或主题定制以显示图像的流。例如，某个客户可能希望看到与运动相关的性能外套的趋势图像。
 - 客户必须为在适用月份使用趋势包内任何定制趋势流的每个用户支付每个趋势包的费用。访问所有 4 个趋势流的单个用户将被算作 4 个趋势包用户。
 - PTC 将与客户合作建立一个量身定制的趋势流，然后在三个月内完善该趋势流。在此期间，客户可以向 PTC 提供反馈，使 PTC 能够调整图像搜索机制，从而能够提供更多相关图像。在三个月期限完结后，不会对定制趋势流进行调整。
 - 如果客户需要额外的或不同的趋势流，则需要购买额外的趋势包。
- PTC Canvas-高级 PLM 集成用户是以每个用户为基础进行销售的，并基于月活跃用户进行统计。每个客户都必须配置他们的 Canvas 设置，以指定其 FlexPLM 环境细节。需要帮助的客户可以与他们的 SaaS 服务经理合作，通过服务请求寻求帮助。

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
- 验证是否安装了自定义項

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。