



FlexPLM SaaS 服務描述

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。本文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。

允許的配置

FlexPLM SaaS 產品支持的配置、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。客戶負責向 PTC 提供說明，如何配置單點登錄（SSO）至中央身份驗證服務器（CAS）的操作說明。[《PTC SaaS 服務實施指南》](#) 确定了允許的配置、定制和集成。不允許此類文檔中未標識的配置、定制和集成。

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%）。

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

一旦知悉服務終止日期，客戶可以要求匯出資料，至多兩次：(1) 在服務終止日期之前，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) 在服務終止日期當天，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。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文檔資料的副本。就授權的資料匯出而言，資料匯出格式包括以下適用項目：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、外部文檔電子倉庫內容匯出。

備份和恢復

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。PTC 無法恢復通過服務刪除的單個文檔，但 PTC 可根據客戶請求從備份中執行完整的系統恢復。

備份和恢復

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。

批次處理

對於基於許多用戶（如註冊用戶、併發用戶等，但不包括 Kiosk 用戶）下的許可證類型，任何個人訪問或使用這些服務或其所含功能或資料，抑或是使用由產品生成的輸出內容（以下統稱“資料”）無論是直接訪問或間接訪問、例如通過入口網站或“批次處理”方式，均須獲得許可。不允許使用通用或共用登錄帳號，若使用此類帳號會導致規避或違反資料的訪問及使用的許可原則。例如，若授權產品採用註冊使用者計費模式，註冊使用者向非註冊人員共用帳號密碼的，該行為違反註冊使用者授權規則，屬禁止行為。同理，客戶可僅為已獲得有效許可的自然人所發起的任務自動化創建通用服務帳號；但不得利用該類帳號為無許可用戶執行操作。

在不限制上述規定普遍適用效力的前提下，除非客戶已購買 Windchill API 存取權限，否則明確禁止客戶（無論直接或間接，包括通過客戶或協力廠商創建的應用程式）訪問或使用服務的應用程式介面，以從服務中提取資料，用於人工智慧（AI）模型的訓練、微調或創建，或構建其他資料來源（例如檢索增強生成（RAG）資料來源）。若客戶完成了此類購買，任何利用或使用該人工智慧模型或資料

來源（或其輸出的任何匯總或衍生資料）的應用程式的所有使用者（或具有存取權限的人員）必須滿足：(i) 持有服務的個人使用者許可，無論此類訪問或使用是直接還是間接；且 (ii) 僅使用相應服務中 PTC 支援的 API。客戶確認，服務的結構、順序和組織形式屬於專有資訊並受版權保護，客戶不得複製其中任何部分。為明確起見，任何違反本款規定的行為，均應視為對服務的授權合約的違反。

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。

FlexPLM SaaS

介紹

此產品向客戶提供 FlexPLM SaaS 的存取權限。

產品基礎

- 有權使用 FlexPLM 解決方案。
- 許可權還包括一個客戶專用的集群生產環境和一個非生產實例。
- FlexPLM SaaS 按每月活躍用戶為基礎簽訂，即指在給定月份內訪問該產品的獨立的使用者數量。
- 可以購買已定義註冊用戶的配置文件類型：FlexPLM SaaS 用戶，以及 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 FlexPLM 生產環境中為許可證配置文件分配授權用戶。未能为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。
- 當客戶將第三方 CAD 軟件與本服務結合使用時，PTC 可能需要將此類第三方 CAD 軟件與服務并行安裝和運行，以便生成中性格式的可查看文件。在此類情況下，為使 PTC 能够為客戶安裝和運行此類第三方軟件，客戶需向 PTC 提供訪問客戶許可證服務器的 VPN 權限，以便與服務并行運行的第三方 CAD 軟件能够訪問客戶為此類軟件提供的許可證文件。客戶應確保獲得第三方 CAD 供應商的授權，允許 PTC 將此類第三方 CAD 軟件與服務并行託管，且客戶應提供 PTC 將此類應用程序與服務并行部署所需的所有必要安裝媒介和文件。對於 Creo 及其他 CAD 應用程序，客戶需根據需要進行發布的用戶數量和環境，為每個此類 CAD 應用程序購買相應的發布容量許可。
- 客戶僅可將 FlexPLM“SaaS 外部用戶”（也稱為“供應商”）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 的應用程序。這些應用程序只能用於下列目的：
 - 執行應用程式，以查看，列印，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元件交付的解決方案的資訊。
 - 僅出於訪問適用於基於角色的應用程式的 FlexPLM 資料和配置基於角色的應用程式所需的詳細資訊之目的，利用所包含的 ThingWorx 應用程式。
- PTC 沒有義務為客戶託管任何自訂或自訂應用程式，除非報價單中明確約定 PTC 將託管與 ESS 相同的應用程式。
- 若客戶希望 PTC 託管自訂代碼，應向 PTC 告知其需求，由 PTC 確認此類定制是否可作為企業支援服務（ESS）進行託管。客戶需提供包括高層級需求在內的相關文檔，並在評審過程中與 PTC 討論設計方案。若方案獲批准，客戶應在部署時提供詳細文檔，包括支援此類定制的維護、管理和故障排除所需的功能說明。
- “協力廠商集成”是指由協力廠商開發的、可與 PTC 應用程式進行通信的代碼。PTC 不對與任何非 PTC 託管應用程式的集成相關的連線性問題或停機負責。

- 客戶有責任為其授權使用者提供身份識別與訪問管理集成以及單點登錄（SSO）功能，並共用相關配置資料，以將所提供的 PingFederate 或類似服務配置為中央認證伺服器（CAS）。客戶將協助開展與啟用單點登錄 SSO 相關的配置、測試、驗證和調試工作。
- FlexPLM 基於 PTC Windchill PLM 構建。FlexPLM SaaS 用戶和 FlexPLM SaaS 外部使用授權的權利不包括無法支援 FlexPLM 資料的基礎 Windchill 功能的訪問和使用。
- PTC SaaS 服務指南登載於 www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide 確定了唯一允許的配置、定制和集成。

資料存儲許可權

数据存儲：客戶需購買足夠的文件庫存儲空間，以覆蓋所有實例（即生產環境和非生產環境實例）。

額外存儲：客戶需為數據遷移和 / 或系統集成購買額外存儲容量。

允許的基於費用的附加組件

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

類別	許可權
自訂，集成和產品擴展（需支付額外費用）	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FlexPLM SaaS： • 額外存儲 • Adobe Illustrator Design Integration • 遠端文檔庫（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 • FlexConnect用於系統集成以共用資料 • FlexInsights 和 FlexInsights Pro用於儀錶板展示和報告生成 • 管理現有的應用程式自訂和集成（受上文內容的限制）。不包括bug修復或增強，除非另有規定。

FlexPLM AI

FlexPLM AI 可作為 FlexPLM 基礎許可證（包括查看者、貢獻者和作者許可證）的附加元件提供，作為由 PTC 為客戶託管的軟體即服務（SaaS）解決方案（“FlexPLM AI SaaS”）。

FlexPLM AI 服務的合同以“註冊使用者”為單位簽訂，其使用受註冊使用者數量以及客戶在合同年度內所用 AI 積分數量所對應的消耗限額的雙重限制。

通過將註冊用戶分配至 FlexPLM 內的指定 FlexPLM AI 授權組，即可啟用 FlexPLM AI 存取權限。客戶僅可將與已購買的 FlexPLM AI 許可證數量相對應的註冊用戶納入該授權組。例如，若客戶持有 100 個 FlexPLM 許可和 50 個 FlexPLM AI 許可，則分配至 FlexPLM AI 授權組的註冊用戶數量不得超過 50 個。若分配的用戶數量超出許可數量，則需購買額外的 FlexPLM AI 註冊用戶許可。

此外，使用情況還受 AI 積分消耗的限制。“AI 積分”代表使用 FlexPLM AI 執行特定操作的配額，每項操作將根據交互的複雜程度和處理的資料量消耗一定數量的 AI 積分。每位註冊用戶在每個合同年度內可獲得 12,000 個 AI 積分。分配給某位註冊用戶的 AI 積分可由其他註冊用戶使用，但前提是客戶不得超過其年度 AI 積分總配額。未使用的 AI 積分將在每個合同年度結束時失效，且不會結轉至後續年度。若 AI 積分消耗量超過客戶的年度配額，則需購買額外的 AI 積分以覆蓋超額部分。

Flex Insights 與 Flex Insights Pro

簡介

本產品為客戶提供 Flex Insights 或 Flex Insights Pro SaaS 環境，包括與 FlexPLM SaaS 環境的連接。

解決方案範圍

Flex Insights 與 Flex Insights Pro 的服務許可權包括：

- 有权使用零售物联网应用开发工具包 ADK 基础解决方案
- 权限还包括一个客户专用的集群生产环境和一个非生产实例
- Flex Insights 包含基于 PTC Thingworx 软件开发的特定仪表盘及适用配置，包括：全景圖（Panorama）、关键路径管理（Critical Path Management）和合规跟踪（Compliance Tracking）。
- Flex Insights Pro 包含基于 PTC Thingworx 软件开发的特定仪表盘及适用配置，包括：全景圖（Panorama）、关键路径管理（Critical Path Management）、合规跟踪（Compliance Tracking）、可视化产线规划（Visual Line Planning）和可持续性分析（Sustainability）。
- 单一 Flex Insights 或 Flex Insights Pro 环境与 FlexPLM SaaS 环境之间的集成。

產品基礎

- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 按“每月活跃用户数”模式 簽訂合約。
- 每位 Flex Insights 和 Flex Insights Pro 用户均需持有 FlexPLM 用户许可证。
- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 环境不得用于访问设备数据（包括但不限于联网产品、可穿戴设备、生产机械和物理资产），以及设备连接的任何边缘服务器或服务。
- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 环境不得用于连接客户内部生产设施或客户供应商生产设施的制造系统、生產流程和 / 或操作系統。

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 FlexPLMSaaS 環境的連接。。

解決方案範圍

零售物联网 ADK SaaS 是作为 FlexPLM SaaS 的扩展来提供的。零售物联网 ADK SaaS 标准权限包括：

- 零售物联网 ADK 基础解决方案的权限
- 許可權還包括一個客戶專用的集群生产環境和一个非生产实例
- 单个零售物联网 ADK 環境和 FlexPLM SaaS 環境之間的集成

產品基礎

- 零售物聯網 ADK 是以“月活躍用戶”為基礎簽訂的。
- 每個零售物聯網 ADK 使用者還需要 Windchill FlexPLM 使用授權（外部 SaaS 或註冊用戶）
- 它可以用於僅連接 PTC 的 FlexPLM 產品和其他企業系統（例如，Oracle ERP，SAP，CRM 系統等）。它可能不能用於訪問來自設備的資料——設備可以包括但不限於連接產品，可穿戴設備，生產機械和物理資產——以及設備連接到的任何邊緣伺服器或服務。
- 它也不能用於連接到屬於客戶內部生產設施或客戶供應商生產設施的製造系統，流程和/或操作。

Adobe Illustrator Design Integration

簡介

此產品通過本地加載的 Adobe Illustrator Design Integration 向客戶提供從安裝在使用者電腦上的 Adobe Illustrator 应用程序到 FlexPLM 系統的連接。在 Adobe Illustrator 中創建的数据可以直接發佈到 FlexPLM SaaS 實例。

解決方案範圍

Adobe Illustrator(AI)适配器是作為 FlexPLM SaaS 的附加組件包來提供的，包括：

- Adobe Illustrator Design Integration Option（集成的每個用戶一個許可證）

產品基礎

- Adobe Illustrator Design Integration 每個需要集成的 FlexPLM SaaS 用戶都需要一個用戶許可證。
- 有權使用 Adobe Illustrator 設計集成解決方案
- Adobe Illustrator Design Integration 的用戶也必須是 FlexPLM SaaS 用戶
- 客戶需要根據登載在 https://support.ptc.com/appserver/wcms/standards/freefull_cs.jsp?im_dbkey=175079 上的支持列表，在他們的用戶環境中部署和維護（包括升級）相容版本的 Adobe Illustrator

3D BrowzWear 适配器和 3D BrowzWear 外掛程式

簡介

此產品通過本地安裝的 3D BrowzWear 插件向客戶提供 BrowzWear 应用程序（VStitcher 或 Lotta），以與 FlexPLM SaaS 系統連接。在 BrowzWear 应用程序中創建的数据可以存儲在 FlexPLM 系統中。

解決方案範圍

BrowzWear 3D 服务器适配器是作為 FlexPLM SaaS 的附加組件包來提供的，包括：

- 用於 BrowzWear 的 VStitcher 或者 Lotta 的 3D BrowzWear 外掛程式（3D BrowzWear 集成，每個用戶一個許可證）
- 一個作為 FlexPLMSaaS 環境附加元件的單一 3D BrowzWear 适配器
- SaaS FlexPLM 系統的每個附加非生產實例上有一個 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。

產品基礎

有权使用需部署在用户计算机上的 3D BrowzWear 适配器软件，以及在客户专用 FlexPLM 环境中部署和配置服务器软件组件。3D BrowzWear 插件（每个用户许可）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。

客户需要根据登载在 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）兼容版本的 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。

FlexConnect SaaS

簡介

此產品為客戶提供 FlexConnect SaaS 環境。它包括與 FlexPLM SaaS 環境的連接及與外部系統集成的能力。若需啟用與每個環境的連接，必須購買額外的連接器許可證。

解決方案範圍

FlexConnect SaaS 標準許可權包括：

- FlexConnect 基礎解決方案的許可權
- 一個客戶專用生產環境和一個非生產實例
- 單一生產實例合單一非生產實例
- 單個 FlexConnect 和單個 FlexPLM SaaS 環境之間的集成
- FlexConnect 環境不得用於訪問設備資料（包括但不限於聯網產品、可穿戴設備、生產機械和物理資產），以及設備連接的任何邊緣伺服器或服務
- FlexConnect 環境不得用於連接客戶內部生產設施或客戶供應商生產設施的製造系統、生產流程和 / 或操作

產品基礎

- 除非另有说明，FlexConnect SaaS 是按年签订的。
- 需要两种订阅:一种基础（SAS-2253-F-）订阅费用和與非 PTC 系統的單系統連接訂閱（SAS-2254-F-）。

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 PTCSaaS 安全政策和解決方案使用指南。

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 文檔，並提供 3D 檢視器來查看這些 3D 文檔。這包括與協力廠商服務共用 3D 文檔（.GLB 格式），以查看、優化、生成上傳的 3D 文檔的 2D 視覺效果。將從協力廠商服務中檢索優化 3D 文檔（.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
- FlexPLM SaaS 環境和協力廠商 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

- 除非另有说明，否则 PTC 3D 优化 SaaS 每年签订合同

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 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

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。
- 在可行的情况下，客户应内置“紧急关闭开关”，以确保在服务调查和性能优化期间能够轻松停用定制功能。

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
- 客戶應提供詳細文檔，包括支援此類定制功能的維護、管理和故障排除所需的功能說明。

PTC 将针对安全性和性能问题分析文档和源代码。PTC 可以拒绝任何在解决方案的性能，可维护性和可持续性，操作或安全性方面被自定义认为的风险。