

## PTC 支援服務——條款和條件

### 1. 支持

#### 1.1 介紹

支援服務計畫可直接從 PTC 處或從 PTC 授權經銷商處購買。當 PTC 提供技術支援時，本文檔即適用。若技術支援由獲得授權的協力廠商服務商提供，可能需要遵守不同的條款。並不是所有技術支援提供商合作夥伴都能提供每週 5 天每天 24 小時（24x5）的電話支援、PLATINUM 支援、GOLDplus 支援和 Premium 支援選項。PTC 產品的訂閱許可證包含支援服務。請查看以下有關對特定產品的不同支援、PTC 產品支援生命週期、延長支援選項和特殊家庭使用政策的其他注意事項。

對於 PTC Codebeamer 產品的客戶，不適用此處的條款和條件。Codebeamer 相關條款在 <https://intland.com/technical-support/> 中列出。

對於 PTCSaaS 服務及託管服務的客戶，本文檔不適用，請見登載在 [www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms](http://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms) 的支持文檔條款和條件。

#### 1.2 產品包

支援服務和功能	SILVER 支持套餐	GOLD 支持套餐	GOLDplus 支持套餐
<b>軟體服務</b>			
新軟體更新或維護發佈 <sup>i</sup>	包含	包含	包含
<b>eSupport 服務</b>			
eSupport 工具	包含	包含	包含
PTC 編寫的知識庫	24x7	24x7	24x7
Performance Advisor <sup>ii</sup>	包含	包含	包含
<b>主動支援服務</b>			
手動系統掃描 <sup>ii</sup>	不可用	包含	包含
主動監控和引導 <sup>ii</sup>	不可用	不可用	包含
<b>輔助支援</b>			
社區支持	包含	包含	包含
支援服務台	不可用	網頁端和手機端每週 5 天每天 24 小時	網頁端和手機端每週 7 天每天 24 小時
語言	英語	本地語言（有條件時）	本地語言（有條件時）
企業宕機回應時間 <sup>iv</sup> （嚴重度 0） <sup>iv</sup>	不可用	< 1 小時	< 30 分鐘
支持回應時間（嚴重度 1） <sup>iv</sup>	不可用	< 2 小時	< 2 小時
<b>可選支援服務（額外收費）</b>			
更新和遷移週末支持		可選	
專屬支援工程師		可選	
技術支援客戶經理（TSAM）		可選	
延長支持		可選	

\* 回應時間是指開了一個案例（case）後，首次聯繫時間。

如需有關 PTC 支援計畫的更多詳細資訊，請訪問 PTC.com 網站的[支援部分](#)。

有關支援服務的更多詳細資訊，請參閱《客戶支援指南》。

PLATINUM 支援套餐已於 2018 年 10 月 1 日停止使用。如需瞭解相關詳細資訊，請查閱本文檔“PTC 舊版本支援計畫”部分。

### 上表中的注釋：

- Performance Advisor 和主動支援服務適用於該工具或服務可用於的 PTC 產品。訂閱協定中的軟體或高級服務級別的套裝軟體含精選的 Performance Advisor 高級功能（如可用）。
- GOLDplus 支援服務並不適用於所有產品。
- 在非工作時間，僅提供英語語言 PTC 電話支援（包括電話支援），僅限於嚴重級別為 0(企業宕機)和嚴重級別為 1(業務受到嚴重影響)的情況。其中，“工作時間”為當地時間週一至週五上午 9 點至下午 6 點。如需特定產品的支援時間，請參閱下文。
- 週末支持僅限於嚴重級別為 0(企業宕機)和嚴重級別為 1(業務受到嚴重影響)的情況。週末支持僅限於嚴重級別為 0(企業宕機)的產品如下:ThingWorx、Axeda、增強現實(Vuforia 產品)和 PTC、Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing, PTC Arbortext Editor, Styler, Publishing Engine, Content Delivery, Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine), MOVE 和 Webship。
- 任何支持案例的和最終解決方案和解決的時間取決於諮詢的性質，所需的調查途徑，並且無法保證解決問題。如需瞭解特定產品響應的目標，請參閱下文。
- 社區支持：除了常規的社區（peer）支持外，對於 Gold 和 GoldPLUS 客戶，我們還可以為選定的產品和問題提供可選服務，PTC 支援人員也會在 PTC 公共社區中提供支援。

### 1.3 一般規定

在 PTC 接受此類服務的訂單（無論是購買永久許可證還是購買部分訂閱許可證）後，客戶不得取消該支援服務計畫。

對於特定網站上或由一般客戶 IT 團隊支援的同一個一般產品類別（例如 PTC Windchill）的所有許可證，客戶必須購買同一級別的支持套餐（即 SILVER、GOLD 或 GOLDplus）。

PTC 僅有義務在客戶已為其支付適當支援服務費用的時間段，根據客戶購買的支援服務級別提供支援服務。在任何支援服務計畫中提供的服務可能不時更改，且 PTC 可能會在不經通知的情況下隨時停止提供支援服務計畫，並且僅有向客戶退還任何以前支付的適當支援服務費未使用部分（按比例計算）的義務。

如果客戶選擇為以註冊使用者為基礎授予許可證的產品提供的支援服務，則客戶必須有此類產品的所有支援服務許可證。此外，如果客戶希望更新 PTC 支援銷售訂單號（SSON）上任何產品的支援服務，則必須續訂此 SSON 上的所有產品。

如果客戶在任何時候終止永久許可證的支援服務，則客戶無權重新啟動支援服務。在這種情況下，客戶可以使用沒有支援服務的許可產品，或購買新的訂閱許可證。

根據本檔中列出的特定產品的不同條款，在產品的新版本發佈之後，對於支援服務，只有該新版本和上一個版本仍保持為“當前版本”。但對於 ThingWorx 產品，PTC 將在每次發佈後提供兩年支援，但兩年後已發佈的版本將不再作為“當前版本”。PTC 沒有義務對下列情況中的錯誤進行調查和/或修復（i）由 PTC 發現，屬於（如上所述的）未經更改的產品當前版本以外的錯誤；（ii）由於客戶的作業系統、環境、資料庫或其他系統元件發生變化，對產品產生不利影響而造成的錯誤；（iii）因將本產品並非 PTC 提供的軟體組合或互連使用而引起的錯誤；（iv）在除產品設計用於且獲得許可用於的電腦、作業系統、軟體或外部設備以外的電腦、作業系統、軟體或外部設備上使用該產品引發的錯誤；（v）因不正當或未經授權而使用該產品而引致的錯誤；（vi）由於外部原因而造成的錯誤，例如但不限於停電或電湧；或者（vii）由於客戶未能執行 PTC 先前向客戶提供的問題解決方案建議而引發的錯誤。PTC 沒有義務對產品的修改或定制進行任何支援服務，也不對由於客戶使用、開發或定制產品中所包含的功能所產生的任何開發成果提供任何支援服務，所有此等支援由客戶自行負責。

本文中以下術語的定義為：

“**新版本**”是指產品識別字命名法(如 11.2.1.0)指示的主要版本或點版本的 PTC 軟體，其中 11 代表主要版本，2 代表點版本。

“**更新版本**”是指維護版本、補丁版本或修復程式(是特定客戶臨時修復)。

#### 1.4 特定產品支援服務

品牌	產品	工作時間
Creo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager</li> <li>Creo Elements/Direct WorkManager / DDM</li> <li>Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension</li> <li>Expert Moldbase Extension</li> <li>Harness MFG</li> <li>Pro/CMM</li> <li>Pro/COMPOSITE</li> <li>Pro/PLASTIC Advisor</li> <li>Creo Mold Analysis</li> <li>Pro/TOOL MAKER</li> <li>Pro/VERIFY</li> <li>用於 MFG 的 Process</li> <li>Progressive Die Extension</li> <li>Routed Systems Designer</li> <li>Creo Schematics</li> <li>Tolerance Analysis Extension</li> <li>Spec Driven Piping</li> </ul>	<p>世界標準時間 上午 8 : 00 至下午 5 : 00</p>
Onshape	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onshape</li> </ul>	<p>本文檔的條款和條件不適用於 Onshape 產品。而是，Onshape 支援不包括電話支援。對 Onshape 的支援是基於提交問題，產品內支援。</p>
Windchill	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customization PV Client / Creo View ( Clients Toolkit API)</li> <li>Windchill PLM Connector</li> <li>Windchill PPMLink</li> <li>Windchill SocialLink</li> <li>用於 SharePoint 的 Windchill Web 部件</li> <li>用於嵌入式軟體的 Windchill 集成</li> <li>Work Group Manager Toolkit</li> <li>Work Group Manager Creo Schematics</li> </ul>	<p>世界標準時間 上午 8 : 00 至下午 5 : 00</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Windchill Product Analytics (原 InSight) <ul style="list-style-type: none"> <li>Windchill Compliance</li> <li>Windchill LCA</li> <li>Windchill Cost</li> </ul> </li> </ul>	<p>美國東部時間 上午 9:00-下午 5:00</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Windchill Service InformationManager (Arbortext Integration/Publishing Engine)</li> </ul>	<p>美國東部時間 上午 8:00-下午 5:00</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Windchill Quality Solutions (原 Relex)</li> </ul>	<p>世界標準時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Windchill Quality Solutions (原 NetRegulus)</li> </ul>	<p>美國山地時間 上午 9:00-下午 5:00</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbortext Content Delivery</li> </ul>	<p>美國東部時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00</p>

Arbortext	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbortext Editor/Style/Publishing Engine</li> </ul>	美國東部時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Arbortext S1000D (Arbortext for Aerospace and Defense – LBS)</li> </ul>	世界標準時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbortext Layout Developer/Arbortext Layout Editor</li> </ul>	世界標準時間 上午 8 : 00 至下午 5 : 00
開發者工具	<ul style="list-style-type: none"> <li>AdaWorld</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ApexAda</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ObjectAda</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementer</li> </ul>	美國東部時間 上午 8 : 00-下午 6 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lex &amp; YACC</li> </ul>	美國東部時間 上午 9 : 00-下午 7 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>MKS Toolkit</li> </ul>	美國東部時間 上午 9 : 00-下午 7 : 00 有關支援資源，請訪問電子支援門戶，並流覽至“PTC 開發人員工具”產品選項卡。要請求軟體更新，請訪問 <a href="http://mkssoftware.com/support/updates.asp">http://mkssoftware.com/support/updates.asp</a>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perc</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>TeleUSE</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>X/Server</li> </ul>	美國東部時間 上午 9 : 00-下午 7 : 00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>X32+</li> </ul>	美國太平洋時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
FlexPLM	<ul style="list-style-type: none"> <li>材料 3D 查看</li> </ul>	接到支援電話，提供普通技術支援；美國東部時間 上午 5 : 00-下午 5 : 00 提供專家支持
Systems and Software Engineering (原 ALM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windchill Modeler (原 Integrity Modeler)</li> <li>Windchill RV&amp;S (原 Integrity Lifecycle Manager)</li> <li>Windchill Requirements Connector (原 Integrity Requirements Connector)</li> </ul>	北美：太平洋標準時間 上午 9:00 至下午 5:00 歐洲中部時間：上午 9:00 至下午 6:00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windchill Process Director (原 Integrity Process Director)</li> <li>Windchill Process Check (原 Integrity Process Check)</li> <li>Windchill Asset Library (原 Integrity Asset Library)</li> </ul>	世界標準時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
pure::variants	<ul style="list-style-type: none"> <li>pure::variants</li> </ul>	歐洲中部時間：週一至週五上午 9 : 00 – 下午 5 : 00 週末及（德國和德國薩克森 安哈爾特地區）法定假日除外
Vuforia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vuforia Engine</li> </ul>	歐洲中部時間 上午 9:00 至下午 5:00

Keypware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LinkMaster</li> <li>• RedundancyMaster</li> <li>• ClientAce</li> <li>• KEPDirect</li> <li>• KEPServer Enterprise</li> <li>• Industrial Gateway Server</li> <li>• TOP Server</li> </ul>	美國東部時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ThingWorx Retail Connector</li> </ul>	歐洲中部時間 上午 8:00 至下午 5:00 印度標準時間 上午 8:00 至下午 5:00 所有案例回應時間 24 小時
企業其他軟體產品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iWarranty (包括保修分析、索賠、合同、零件、供應商恢復、退貨和網路訪問)</li> <li>• Software Knowledge &amp; Diagnostics (SKD)</li> <li>• Optegra</li> <li>• MOVE</li> <li>• Webship</li> </ul>	美國東部時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00
其他 (舊版)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CADDS</li> <li>• DVMockup</li> <li>• Pro/INTRALINK 3 x (incl. Pro/INT Toolkit)</li> <li>• InterComm</li> <li>• Web-Link</li> <li>• Graphic Server</li> </ul>	世界標準時間 上午 8 : 00-下午 5 : 00

### 1.5 附加條款

附加條款與例外情況適用於以下產品。

產品	附加支援條款
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity 以及其他產品(Legacy) (請參閱特定產品支援服務表)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 將在記錄問題後的 1 個工作日內提供回復。</li> </ul>
ThingWorx 平臺	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 僅對經過培訓的 ThingWorx 開發者提供支援。</li> <li>• 從 PTC 合作夥伴處購買的客戶可直接從該合作夥伴處獲得支持。如果是通過 PTC Marketplace 獲取的，請查看工具 (Tool) 或解決方案 (Solution) 支援詳情以獲取更多資訊。</li> <li>• 平臺支援：物聯網 (IoT) 平臺支持可說明您安裝和配置物聯網平臺。</li> <li>• 開發者支援：物聯網開發者支援將向您提供開發環境的使用方法“指引”。其中不包括端到端應用程式支援。</li> <li>• 連線性支持：連線性支援為物與物聯網平臺相連提供“指引”。</li> <li>• 維護版本：軟體更新、修復和維護版本 (當提供時) 適用於 PTC 產品日曆 (Product Calendar) 中所述的版本。</li> <li>• 定制支持：支援服務不包括許可產品的修改或定制，向/從 PTC 許可產品提供、提取和轉換資料的集成，或許可產品中所含的功能的開發或定制，所有此等內容由客戶自行負責。</li> <li>• 當定制解決方案報告生產運行出現問題時，PTC 將進行根本原因分析，以確定是否涉及產品。如果在故障排除過程中，確定需要對定制解決方案進行評估/調試，客戶負責提供瞭解解決定制方案的資源，或者 PTC 可能會建議付費服務以協助隔離和解決問題。</li> </ul>

<p>ThingWorx Analytics ThingWorx 製造與服務應用程式 (Manufacturing and Service Apps) Axeda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於 GOLDplus 級別的客户，僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供週末支持。</li> <li>僅向經過培訓的 ThingWorx 和 Axeda 開發者提供支援。</li> <li>從 PTC 合作夥伴處購買的客户可直接從該合作夥伴處獲得支持。如果是通過 PTC Marketplace 獲取的，請查看工具或解決方案支援詳情以獲取更多資訊。</li> <li>升級和遷移週末支援不適用於 Axeda 和 Vuforia 產品。</li> </ul>
<p>Digital Performance Management  ThingWorx Asset Monitoring and Utilization  ThingWorx Connected Workcell  ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於 GOLDplus 客户，週末支援僅限於嚴重度為 0(企業宕機)的案例。</li> <li>定制支持：支援服務不包括對許可產品的修改或定制，向/從 PTC 許可產品提供、提取和轉換資料的集成，或許可產品中所含功能的開發或定制，所有此等內容由客户自行負責。</li> <li>當定制解決方案報告生產運行出現問題時，PTC 將進行根本原因分析，以確定是否涉及產品。如果在故障排除過程中，確定需要對定制解決方案進行評估/調試，客户負責提供瞭解決定制方案的資源，或者 PTC 可能會建議付費服務以協助隔離和解決問題。</li> </ul>
<p>ThingWorx Kepware Server (原 ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於 GOLDplus 客户，週末支援僅限於嚴重度為 0(企業宕機)的案例。</li> <li>從 PTC 合作夥伴處購買的客户可以直接從該合作夥伴處獲得支持。</li> <li>升級和遷移週末支援不適用於 Kepware 產品。</li> </ul>
<p>ThingWorx 和 Vuforia 試用版</p>	<p>ThingWorx、Vuforia Studio 和 Vuforia Chalk 試用版的支援是通過 PTC 社區提供的。</p>
<p>PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine  PTC Arbortext Content Delivery</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供 PTC 週末支持。</li> <li>計畫的週末支持（僅限批准）。</li> <li>延長支持不適用。</li> <li>僅限英語服務。</li> </ul>
<p>PTC Arbortext Layout Developer (PTC Arbortext ) Layout Editor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support Desk 服務僅在世界標準時間營業時間內可用。</li> <li>延長支持不適用。</li> <li>週末不提供支援。</li> <li>僅限英語服務。</li> <li>將在記錄問題後的 1 個工作日內提供回復。</li> </ul>
<p>PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供 PTC 週末支持。</li> <li>計畫的週末支持(僅限批准)。</li> <li>延長支持不適用。</li> <li>僅限英語服務。</li> </ul>
<p>PTC Arbortext Web Editor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTC Arbortext Web Editor 由 PTC 和 PTC 的一家服務合作夥伴共同提供支援。</li> <li>僅限 24x5 支持：計畫的週末支持（僅限批准）。</li> <li>延長支持不適用。</li> <li>僅限英語服務。</li> <li>無企業宕機支持。</li> <li>回應時間:</li> <li>嚴重度為 1: &lt; 4 小時</li> <li>嚴重度為 2: &lt; 24 小時</li> <li>嚴重度為 3: &lt; 3 個工作日</li> </ul>



PTC Servigistics Service Parts Management and Parts Pricing	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供 PTC 週末支持。</li> <li>延長支持不適用</li> </ul>
Systems and Software Engineering	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供 PTC 週末支持。</li> <li>延長支持不適用</li> </ul>
原 MKS 產品：PTC MKS Toolkit	如需支援資源，請訪問 eSupport 門戶並找到“PTC 開發者工具”產品選項卡。如需請求軟體更新，請訪問 <a href="http://mkssoftware.com/support/updates.asp">http://mkssoftware.com/support/updates.asp</a>
其它企業軟體產品	支援服務套件(iWarranty、iSupport、iService)、PTC Arbortext 產品 InService 以及 PTC 知識和診斷僅提供英文版本。
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	中國的 PTC 專業服務團隊僅在中國時區週一至週五上午 9:00 至下午 6:00 之間提供中文支援（節假日除外）。在上述時間中，將在問題得到記錄後的 1 個工作日內提供答覆。支持不包括：PTC 編寫的知識庫文章、主動支持示警，或升級和遷移週末支持。可通過專業服務參與的形式提供現場支持，並收取額外費用。
PTC Windchill 品質解決方案（原 Relex） PTC Windchill 品質解決方案（原 NetRegulus）	將在問題得到記錄後的 1 個工作日內提供答覆。
PTC Arbortext S1000D LBS（Specialty）	<p>PTC Arbortext S1000D LBS 所有版本提供長期持續支援。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>將在記錄問題後的 1 個工作日內提供答覆。</li> <li>延長支持不適用。</li> <li>週末不提供支援。</li> <li>英語服務。</li> <li>無企業宕機支持。</li> </ul>
PTC S1000D 的 Windchill Service Information Module	PTC 不再支援 S1000D 的 Windchill Service Information Module（ <b>更多資訊，請參閱 PTC 的產品日曆</b> ）。所有對 PTC S1000D Windchill Service Information Module 的支持請求都應直接向 GPSL 提出。
PTC Windchill Product Analytics（原 InSight）	<ul style="list-style-type: none"> <li>只有不多於兩名的指定人員可聯繫 PTC 支援服務台，且這兩人的身份應在購買訂閱（或者永久版本）後的 14 天內進行確認。</li> <li>將在記錄問題後的 1 個工作日內提供答覆。</li> </ul>
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	這些產品在 GOLDplus 支援套餐的範圍內獲得支援服務，由技術支援工程師每週 5 天每天 24 小時提供服務，標準回應時間。
Vuforia 產品（包括 Vuforia SaaS Services）	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供 PTC 週末支持</li> <li>從 PTC 合作夥伴處購買 Vuforia Studio 的客戶可以直接從該合作夥伴處獲得支持。</li> <li>不提供週末升級和遷移服務。</li> </ul>
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅通過點對點社區互動和電子支援自助工具提供支援。</li> <li>不支援提前體驗軟體。</li> <li>不提供延長服務支援服務。</li> <li>包含訪問 Vuforia 開發者入口庫、代碼示例和工具的權利。</li> </ul>

<p>Vuforia Engine Premium</p> <p>Vuforia Engine Premium ISV App</p> <p>AR Vuforia Engine Academic License</p>	<p>支持僅限於對已在生產中部署的應用程式中的 Vuforia Engine 功能進行故障排除。 包含訪問 Vuforia 開發者入口庫、代碼示例和工具的權利。</p> <p>超出範圍的要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>關於使用 Vuforia Engine 軟體或工具有文檔記錄的具體功能的“指引”問題。</li> <li>調試應用程式錯誤消息。</li> <li>應用和開發支援及培訓。</li> </ul> <p>其它詳細資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>除非 PTC 自行決定，否則不支援提前體驗軟體。</li> <li>不提供延長服務支援。</li> <li>規定工作時間為週一至週五，美國節假日除外。</li> <li>僅提供英語支援。</li> <li>回應時間&lt;1 個工作日。</li> <li>回應頻率（後續更新時間）和企業宕機恢復服務級別的目標不適用。</li> <li>要獲得應用程式開發、培訓和定制應用程式調試方面的說明，請訪問 Vuforia 開發人員門戶。</li> </ul>
<p>Vuforia Engine Cloud Recognition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>僅限在發生嚴重度為 0 的狀況（企業宕機）時提供雲識別服務。</li> <li>支援 24*7 服務。</li> <li>僅提供英語支援。</li> <li>回應時間&lt;2 小時。</li> <li>回應頻率（後續更新時間）和企業宕機恢復服務級別的目標不適用。</li> </ul>
<p>pure::variants</p>	<p>本文檔第 1.2 節和第 1.6 節至第 1.9 節不適用。</p> <p>pure::variants 產品的支援作為” GOLD” 支持，符合本節下列規定。</p> <p>支持範圍包括新軟體更新和維護版本，以及在第 1.4 節中為 pure::variants 產品規定的工作時間內提供的電子郵件和電話支援。pure::variants 產品支援聯繫方式，電子郵件: <a href="mailto:purevariants-support@ptc.com">purevariants-support@ptc.com</a>; 電話: +49 391 544 569 30</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>僅提供英語支援。</li> <li>PTC 技術支援僅限於第 1.4 條中定義的 pure::產品的營業時間，以及嚴重度為 0（企業宕機）和嚴重度為 1（業務受到嚴重影響）的情況。</li> <li>企業級回應時間（嚴重度為 0）：在第 1.4 節規定的 pure::產品營業時間內 2 小時。回應時間是指案例開啟後的首次聯繫時間。</li> <li>其他嚴重度級別的支持相應時間：不提供支援。</li> <li>解決及最終解決任何支持案例的時間取決於查詢的性質和所需的調查途徑，無法保證。</li> <li>新 pure::variants 發貨後，只有該新版本和緊接其前的版本為“當前”版本享有支持。自新版本的發貨之日起，前一版本的支援僅為十八（18）個月。十八（18）個月後，對前一版本的支</li> </ul>



持將僅限於 PTC 決定的錯誤修復、安全補丁和功能更新。

## 1.6 家庭使用政策

對於本“家庭使用政策”部分中列出的產品，擁有訂購許可證和/或永久許可證的客戶可以使用家庭使用許可證，有效期內的許可數量如下所示。家庭使用許可證在當前訂閱/支持期限結束時到期。若客戶續訂其訂閱許可證或支援協定，客戶可獲得新的家庭使用許可證。家庭使用許可證僅限訪問所購買許可證的同一用戶使用，並且應安裝在位於非工作場所，亦不在工作場所使用的個人電腦上。家庭使用許可證不得用於工作場所。當用戶不在工作場所時，可以在其個人電腦上使用家庭使用許可證進行商業/生產工作。

產品	每個購買許可的家庭使用許可數量	產品	每個購買訂閱許可的家庭使用許可數量
Creo Engineer 與 Essentials 訂閱	<ul style="list-style-type: none"> <li>節點鎖定許可——1</li> <li>浮動/全球許可——2</li> </ul>	Mathcad Professional 訂閱性許可證 (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別許可——2</li> <li>浮動/全球許可——3</li> </ul>
Mathcad Education	<ul style="list-style-type: none"> <li>學生版 (Student Edition) —0</li> <li>教師版 (Professor Edition) —1</li> <li>大學版 (University Edition) ——每購買十 (10) 份許可證，附送一份教師家庭使用許可證</li> </ul>	Mathcad Professional 永久性許可證 (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別許可——1</li> <li>浮動/全球許可——2</li> </ul>

(\*) 對於打包在 Pro/ENGINEER，Creo Elements/Pro 和 Creo 套裝軟體中的 Mathcad 許可證，不提供家庭使用許可證。

## 1.7 PTC 軟體支援生命週期程式

以下支援期限旨在說明客戶規劃更新和遷移到新版本，瞭解每一期限內的可用支援服務。

**PTC 標準支援：**從首個客戶發貨日期 (FCS) 起，PTC 產品就處於標準支援期。在標準支援期內，現行的 GOLD 或 GOLDplus 客戶可以提交技術支援案例、通過維護版本使用軟體性能報告 Software Performance Report (SPR) 修復、使用關鍵補丁集以及使用客戶所擁有產品的新版 PTC 軟體。PTC 產品發佈日曆中的每個產品都具體說明標準支援期限何時結束。對於某些 PTC Windchill 產品，標準支援期為從客戶發貨日期起的四年時間。

**PTC 持續支持：**在標準支援期限到期時，只要支援協定中包含相應產品，持續支援就有效。在持續支援期間，主要通過線上自助技術支援服務提供支援，持續支援的前兩年，客戶能向支援服務台請求說明。持續支援期間，還可以獲取現有維護版本和補丁，以及 PTC 軟體的新版本。在持續支援期間，不會向客戶提供獲取新補丁或新 SPR 修復的許可權。

## 1.8 可選支援服務

**延長支持：**對於適格的 PTC 產品和版本，客戶可以通過購買延長一年的延長支援來擴展產品版本的軟體維護範圍。在延長支援期內，PTC 提供一些與標準支援相同的服務，需要額外付費。延長支援僅適用於一些特定 PTC 產品和軟體版本，並通過特殊發佈版本可能提供 SPR 修復。對於符合條件的合同，延長支持期可以續約一年。

延長支援可能不包括對較新版本協力廠商產品或平臺的更新支援。如需有關延長支援期內支援的協力廠商產品和版本的資訊，客戶應查看在標準支援期間提供的最新定期維護版本平臺支援詳情。在延長支持期間，PTC 支持這些較舊版本協力廠商產品的能力可能會由於這些協力廠商應用程式提供的支援期而受到限制。

購買一項 PTC 產品的延長支援並不能使客戶獲得不同的，相關/相容 PTC 產品的相同級別的支援。例如，購買 Windchill 的延長支持不會延長對超出標準支持期的 PTC Creo 版本的支援。

**升級和遷移週末支援：**升級和遷移週末支持（原名為計畫週末支持）通常適用於更新、升級和遷移事件，必須至少提前兩周進行規劃，以確保週末提供適當範圍的支援。客戶可將週末支援服務參與的日期更改為原日期後最多兩周的週末。該日期只能更改一次。如果錯過截止日期，則即使沒有進行週末支持，PTC 仍保留開具發票的權利。

**專屬支援工程師：**該服務為 Go Live 活動或其他重要活動提供專門的支持和關注。在參與期間，避免排隊等候，您可以通過電話和電子郵件直接與專門的支持工程師聯繫，並立即獲得回應。支援工程師瞭解您的計畫，並準備好在需要時迅速做出反應。

必須至少提前兩周對專屬支持工程師進行規劃，以確保適當的服務範圍。客戶可將服務日期更改至原日期之後的兩周內。此日期只能更改一次。如果錯過截止日期，則即使沒有進行服務，PTC 仍保留開具發票的權利。

**技術支援客戶經理：**PTC 技術支援客戶經理（TSAM）是客戶支援團隊的延伸。技術支援客戶經理與 PTC 技術支援團隊合作，說明客戶確保優先處理其重要問題和基於專案的支持要求。為清楚起見，技術支援客戶經理不提供實施服務（例如配置或代碼），但可以配合客戶提供支援。

**可用性：**技術支援客戶經理（TSAM）將在技術支援客戶經理所在時區週一至週五的上午 9:00 至下午 6:00 提供服務，但由 PTC 認可、符合 PTC 帶薪休假政策的假期、帶薪假（例如休假、病假）及 PTC 內部培訓日除外。服務語言包括英語、德語、法語，日語、普通話和韓語。

## 1.9 PTC 舊版支持計畫

PLATINUM 支援套餐已於 2018 年 10 月 1 日停止使用。作為例外，PTC 將向在終止日期前已簽署 Platinum 支援協定的現有客戶提供 Platinum 支援服務。

PLATINUM 支援套餐是對每年支援服務投入在 50 萬美元及以上的客戶提供的可選升級。使用 PLATINUM 支援套餐需要購買技術支援客戶經理服務。

Platinum 支援套餐售出後，將按上述總則、特定產品支援服務條款及以下條款執行。

支援服務和功能	PLATINUM 支持套餐
<b>軟體服務</b>	
新軟體更新或維護版本 <sup>iv</sup>	包含
<b>eSupport 服務</b>	
eSupport 工具	包含
PTC 編寫的知識庫	全天候（每週 7 天每天 24 小時）
主動支持示警	包含
Performance Advisor，核心功能 <sup>i</sup>	包含
Performance Advisor，高級功能 <sup>i</sup>	包含
手動系統掃描 <sup>i</sup>	包含
主動監控和引導 <sup>i</sup>	包含
<b>支援服務台</b>	
社區支持	包含
支援工程師	網頁端和手機端
可用性 <sup>ii</sup>	每週 7 天每天 24 小時
語言	本地語言（有條件時）

企業宕機回應時間（嚴重度 0） <sup>iii</sup>	30 分鐘
支持回應時間（嚴重度 1） <sup>iii</sup>	1 小時
<b>附加支援服務</b>	
更新和遷移週末支持	包含
專屬支援工程師	有
技術支援客戶經理（TSAM）	有
現場支持	6 天 <sup>vi</sup>

以上舊版支持計畫表中的注釋：

- i. Performance Advisor 和有效期內支援服務適用於該工具或服務可用於的 PTC 產品。訂閱協定中的軟體或處於高級服務級別的套裝軟體含精選高級功能（如可用）。  
PLATINUM 支援服務並不適用於所有產品，包括不適用下列產品：所有 PTC Arbortext 產品 PTC CADDs、PTC Optegra、PTC Windchill Quality Solutions（品質解決方案，原 Relex 和 NetRegulus）、PTC Windchill Product Analytics（產品分析工具，原 InSight）、PTC Pro/INTRALINK 3.x、PTC Implementer 和 PTC MKS Toolkit（原 MKS 產品）、PTC 4CS、PTC Creo China 2D GB Standards Extension、ThingWorx Analytics、Vuforia 產品和 Kepware 產品。
- ii. 在非工作時間僅提供英語 PTC 電話技術支援。特定產品支援時間見上文。僅限在發生嚴重度為 0（企業宕機）和嚴重度為 1（業務受到嚴重影響）的狀況時提供週末支援。僅在嚴重度為 0（企業宕機）時，提供物聯網（IoT）：ThingWorx 和 Axeda、增強現實（Vuforia 產品）、PTC Arbortext Editor, Styler, Publishing Engine, 和 Content Delivery 的週末支持。
- iii. 任何支持來電得到的最終解決方案取決於諮詢的性質，並且無法保證解決問題。如需瞭解特定產品響應的目標，請參閱上文。
- iv. 具備有效 eLearning 支援的客戶有權獲得最新版本的培訓材料。
- v. 對符合條件的產品適用的服務如 PTC 產品發佈日曆中所示。
- vi. 需要提前至少 2 天進行通知。每個支持合同期（或 12 個月）的 PLATINUM 支持套餐中包含六（6）個現場服務日。在日本和中國，支援套餐含有十二（12）天的現場支援服務。



### 變更日誌

以下變更日誌涵蓋上述條款和條件中的重大變更。該變更日誌的維護始於 2022 年 3 月。今後，變更日誌將僅包含過去三年內發生的變更。

修訂版本	條款	變更
2024 年 5 月	1.1	增加 pure::variants
2023 年 8 月	1.2 和 1.4	更新了各種特定產品的支援服務條款
2023 年 1 月	1.1 和附件 A	刪除附件 A (PTC SaaS 服務支援條款)
2022 年 9 月	1.1	添加了關於 Codebeamer 產品支援
2022 年 3 月	1.2	從 Performance Advisor 中，刪除 Performance Advisor Advanced Features
2022 年 3 月	1.2	增加回應時間定義
2022 年 3 月	1.2	更新非工作時間的技術支援可用性
2022 年 3 月	1.2	更新產品嚴重級為 0 的週末支援
2022 年 3 月	1.2	增加 SaaS 客戶按需系統掃描和主動監控與指導的限制
2022 年 3 月	1.4	刪除 FSU 應用，因為這些解決方案包含在 GoldPlus 條款中
2022 年 3 月	1.4	更新 S1000D 的 Windchill Service Information Manager，包含 PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 小時數
2022 年 3 月	1.4	更新 Arbortext 產品名稱
2022 年 3 月	1.4	更新 Integrity 品牌名稱和後續產品名稱
2022 年 3 月	1.4	增加 Kepware 工作時間
2022 年 3 月	1.4	增加 ThingWorx Retail Connector 和特定工作時間
2022 年 3 月	1.5	為 ThingWorx Platform 增加產品生產運行條款
2022 年 3 月	1.5	將“FSU 應用”更新為特定解決方案名稱和術語
2022 年 3 月	1.5	增加 ThingWorx Kepware Server, ThingWorx Industrial, ThingWorx Kepware Edge, 和 KFPServerFX Terms
2022 年 3 月	1.5	PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine 和 PTC Arbortext Content Delivery，得到批復後，提供計畫的週末支援
2022 年 3 月	1.5	PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 增加了附加條款
2022 年 3 月	1.5	增加 PTC Arbortext Web Editor
2022 年 3 月	1.5	為 PTC Arbortext Layout Developer 更新產品名稱
2022 年 3 月	1.5	分離 PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) 和 S1000D 的 PTC Windchill Service Information Module，並更新條款
2022 年 3 月	1.5	更新 Vuforia Engine Pro 產品名稱
2022 年 3 月	1.5	增加系統和軟體工程條款
2022 年 3 月	1.5	刪除 Vuforia Engine VIP 附加支援條款
2022 年 3 月	1.8	增加專屬支援工程師 定義
2022 年 3 月	附件 A 第 2 條	更新前提條件/ 支持版本和升級