PTC 支持服务——条款和条件

1. 支持

1.1 介绍

支持服务计划可直接从 PTC 处或从 PTC 授权经销商处购买。当 PTC 提供技术支持时，本文档即适用。若技术支持由获得授权的第三方服务商提供，可能需要遵守不同的条款。并不是所有技术支持提供商合作伙伴都能提供每周 5 天每天 24 小时（24×5）的电话支持、GOLD*plus* 支持和 Premium 支持选项。PTC 产品的订阅许可证包含支持服务。请查看以下有关对特定产品的不同支持、PTC 产品支持生命周期、延长支持选项和特殊家庭使用政策的其他注意事项。

对于 PTCSaaS 服务及托管 服务的客户，本文档不适用，请见登载在 www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms 的支持文档条款和条件。

1.2 产品包

支持服务和功能	SILVER 支持套餐	GOLD 支持套餐	GOLD*plus* 支持套餐
软件服务			
新软件更新或维护发布 [i]	包含	包含	包含
eSupport 服务			
eSupport 工具	包含	包含	包含
PTC 编写的知识库	24×7	24×7	24×7
Performance Advisor[ii]	包含	包含	包含
主动支持服务			
手动系统扫描 [ii]	不可用	包含	包含
主动监控和引导 [ii]	不可用	不可用	包含
辅助支持			
社区支持	包含	包含	包含
支持服务台	不可用	网页端和手机端每周 5 天每天 24 小时	网页端和手机端每周 7 天每天 24 小时
语言	英语	本地语言（有条件时）	本地语言（有条件时）
企业宕机响应时间[iv]（严重度 0）[iv]	不可用	< 1 小时	< 30 分钟
支持响应时间（严重度 1）[iv]	不可用	< 2 小时	< 2 小时
可选支持服务（额外收费）			
更新和迁移周末支持	可选		
专属支持工程师	可选		
技术支持客户经理（TSAM）	可选		
延长支持	可选		

**响应时间是指开了一个案例（case）后，首次联系时间。*
如需有关 PTC 支持计划的更多详细信息，请访问 PTC.com 网站的支持部分。
有关支持服务的更多详细信息，请参阅《客户支持指南》。

上表中的注释：

- Performance Advisor 和主动支持服务适用于该工具或服务可用于的 PTC 产品。订阅协议中的软件或高级服务级别的软件包含精选的 Performance Advisor 高级功能（如可用）。
- GOLD*plus* 支持服务并不适用于所有产品。
- 在非工作时间，仅提供英语语言 PTC 电话支持（包括电话支持），仅限于严重级别为 0(企业宕机)和严重级别为 1(业务受到严重影响)的情况。其中，“工作时间”为当地时间周一至周五上午 9 点至下午 6 点。如需特定产品的支持时间，请参阅下文。
- 周末支持仅限于严重级别为 0(企业宕机)和严重级别为 1(业务受到严重影响)的情况。周末支持仅限于严重级别为 0(企业宕机)的产品如下: Arbortext Editor, Augmented Reality (Vuforia 产品)、Axeda、Content Delivery, MOVE, Publishing Engine, Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing Styler, ThingWorx, Webship Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)。
- 任何支持案例的和最终解决方案和解决的时间取决于咨询的性质，所需的调查途径，并且无法保证解决问题。如需了解特定产品响应的目标，请参阅下文。
- 社区支持：除了常规的社区（peer）支持外，对于 Gold 和 GoldPLUS 客户，我们还可以为选定的产品和问题提供可选服务，PTC 支持人员也会在 PTC 公共社区中提供支持。
- 在向 PTC 披露任何 (i) 受控非机密信息（“CUI”）或 (ii) 受《国际武器贸易条例》（“ITAR”）约束或 (iii) 受其他出口管制要求约束的数据之前，客户必须通知 PTC 此类信息受此类条例/要求约束，并遵循 PTC 合理要求的数据传输程序。

1.3 一般规定

在 PTC 接受此类服务的订单（无论是购买永久许可证还是购买部分订阅许可证）后，客户不得取消该支持服务计划。

对于特定站点上或由一般客户 IT 团队支持的同一个一般产品类别（例如 PTC Windchill）的所有许可证，客户必须购买同一级别的支持套餐（即 SILVER、GOLD 或 GOLDplus）。

PTC 仅有义务在客户已为其支付适当支持服务费用的时间段，根据客户购买的支持服务级别提供支持服务。在任何支持服务计划中提供的服务可能不时更改，且 PTC 可能会在不经通知的情况下随时停止提供支持服务计划，并且仅有向客户退还任何以前支付的适当支持服务费未使用部分（按比例计算）的义务。

如果客户选择为以注册用户为基础授予许可证的产品提供的支持服务，则客户必须有此类产品的所有支持服务许可证。此外，如果客户希望更新 PTC 支持销售订单号（SSON）上任何产品的支持服务，则必须续订此 SSON 上的所有产品。

如果客户在任何时候终止永久许可证的支持服务，则客户无权重新激活支持服务。在这种情况下，客户可以使用没有支持服务的许可产品，或购买新的订阅许可证。

按照 PTC 产品发布日历表的规定，产品的特定发布/版本将是“当前版本”支持。PTC 没有义务对下列情况中的错误进行调查和/或修复（i）由 PTC 发现，属于（如上所述的）未经更改的产品当前版本以外的错误；（ii）由于客户的操作系统、环境、数据库或其他系统组件发生变化，对产品产生不利影响而造成的错误；（iii）因将本产品并非 PTC 提供的软件组合或互连使用而引起的错误；（iv）在除产品设计用于且获得许可用于的计算机、操作系统、软件或外部设备以外的计算机、操作系统、软件或外部设备上使用该产品引发的错误；（v）因不正当或未经授权而使用该产品而引致的错误；（vi）由于外部原因而造成的错误，例如但不限于停电或电涌；或者（vii）由于客户未能执行 PTC 先前向客户提供的问题解决方案建议而引发的错误。PTC 没有义务对产品的修改或定制进行任何支持服务，也不对由于客户使用、开发或定制产品中所包含的功能所产生的任何开发成果提供任何支持服务，所有此等支持由客户自行负责。

本文中以下术语的定义为:

“新版本”是指产品标识符命名法(如 11.2.1.0)指示的主要版本或点版本的 PTC 软件，其中 11 代表主要版本，2 代表点版本。

“更新版本”是指维护版本、补丁版本或修复程序(是特定客户临时修复)。

1.4 特定产品支持服务

品牌	产品	工作时间
Creo	• Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager / DDM • Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • 用于 MFG 的 Process • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping	世界标准时间 上午 8：00 至下午 5：00
Onshape	• Onshape	本文档的条款和条件不适用于 Onshape 产品。 而是，Onshape 支持不包括电话支持。对 Onshape 的支持是基于提交问题，产品内支持。
Windchill	• Customization PV Client / Creo View（Clients Toolkit API） • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink • Windchill SocialLink • 用于 SharePoint 的 Windchill Web 部件 • 用于嵌入式软件的 Windchill 集成 • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics	世界标准时间 上午 8：00 至下午 5：00

	• PTC Windchill Product Analytics（原 InSight）
	  ○ Windchill Compliance
	  ○ Windchill LCA
	  ○ Windchill Cost
		美国东部时间
		上午 9:00-下午 5:00

	• PTC Windchill Service InformationManager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	美国东部时间 上午 8:00-下午 5:00
	• PTC Windchill Quality Solutions (原 Relex)	世界标准时间 上午 8:00-下午 5:00
	• PTC Windchill Quality Solutions（原 NetRegulus）	美国山地时间 上午 9:00-下午 5:00
Arbortext	• Arbortext Content Delivery	美国东部时间 上午 8：00-下午 5：00
	• Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine	美国东部时间 上午 8：00-下午 5：00

	• PTC Arbortext S1000D (Arbortext for Aerospace and Defense – LBS)	世界标准时间 上午 8：00-下午 5：00
	• Arbortext Layout Developer/Arbortext Layout Editor	世界标准时间 上午 8：00 至下午 5：00
开发者工具	• AdaWorld	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
	• ApexAda	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
	• ObjectAda	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
	• Implementer	美国东部时间 上午 8：00-下午 6：00
	• Lex & YACC	美国东部时间 上午 9：00-下午 7：00
	• MKS Toolkit	美国东部时间 上午 9：00-下午 7：00 有关支持资源，请访问电子支持门户，并浏览至“PTC 开发人员工具”产品选项卡。 要请求软件更新，请访问 http://mkssoftware.com/support/updates.asp
	• Perc	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
	• TeleUSE	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
	• X/Server	美国东部时间 上午 9：00-下午 7：00
	• X32+	美国太平洋时间 上午 8：00-下午 5：00
FlexPLM	• 材料 3D 查看	接到支持电话，提供普通技术支持； 美国东部时间上午 5：00-下午 5：00 提供专家支持
Systems and Software Engineering (原 ALM)	• PTC Modeler •	上午 9:00 至 下午 6:00
	• Windchill Process Director (原 Integrity Process Director) • Windchill Process Check (原 Integrity Process Check) • Windchill Asset Library (原 Integrity Asset Library)	世界标准时间 上午 8：00-下午 5：00
Pure Variants	• Pure Variants	欧洲中部时间：周一至周五 上午 9：00 – 下午 5：00 周末及（德国和德国萨克森 安哈尔特地区）法定假日除外
Vuforia	• Vuforia Engine	欧洲中部时间 上午 9:00 至下午 5:00
Kepware	• LinkMaster • RedundancyMaster • KEPServer Enterprise • Industrial Gateway Server • TOP Server	美国东部时间 上午 8：00-下午 5：00
ThingWorx	• ThingWorx Retail Connector	欧洲中部时间 上午 8:00 至下午 5:00 印度标准时间

		上午 8:00 至下午 5:00 所有案例响应时间 24 小时
企业其他软件产品	• iWarranty (包括保修分析、索赔、合同、零件、供应商恢复、退货和网络访问) • Software Knowledge & Diagnostics (SKD) • Optegra • MOVE • Webship	美国东部时间 上午 8：00-下午 5：00
其他（旧版）	• CADDS • DVMockup • Pro/INTRALINK 3 x (incl. Pro/INT Toolkit) • InterComm • Web-Link • Graphic Server	世界标准时间 上午 8：00-下午 5：00

1.5 附加条款

附加条款与例外情况适用于以下产品。

产品	附加支持条款
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity 以及其他产品(Legacy)（请参阅特定产品支持服务表）	• 将在记录问题后的 1 个工作日内提供回复。
ThingWorx 平台	• 仅对经过培训的 ThingWorx 开发者提供支持。 • 从 PTC 合作伙伴处购买的客户可直接从该合作伙伴处获得支持。如果是通过 PTC Marketplace 获取的，请查看工具（Tool）或解决方案（Solution）支持详情以获取更多信息。 • 平台支持：物联网（IoT）平台支持可帮助您安装和配置物联网平台。 • 开发者支持：物联网开发者支持将向您提供开发环境的使用方法“指引”。其中不包括端到端应用程序支持。 • 连接性支持：连接性支持为物与物联网平台相连提供“指引”。 • 维护版本：软件更新、修复和维护版本（当提供时）适用于 PTC 产品发布日历（Product Release Calendar）中所述的版本。 • 定制支持：支持服务不包括许可产品的修改或定制，向/从 PTC 许可产品提供、提取和转换数据的集成，或许可产品中所含的功能的开发或定制，所有此等内容由客户自行负责。 • 当定制解决方案报告生产运行出现问题时，PTC 将进行根本原因分析，以确定是否涉及产品。如果在故障排除过程中，确定需要对定制解决方案进行评估/调试，客户负责提供了解解决定制方案的资源，或者 PTC 可能会建议付费服务以协助隔离和解决问题。
ThingWorx Analytics ThingWorx 制造与服务应用程序 Axeda	• 对于 GOLDplus 级别的客户，仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供周末支持。 • 仅向经过培训的 ThingWorx 和 Axeda 开发者提供支持。 • 从 PTC 合作伙伴处购买的客户可直接从该合作伙伴处获得支持。如果是通过 PTC Marketplace 获取的，请查看工具或解决方案支持详情以获取更多信息。 • 升级和周末迁移支持不适用于 Axeda 和 Vuforia 产品。

Digital Performance Management ThingWorx Asset Monitoring and Utilization ThingWorx Connected Workcell ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring	• 对于 GOLDplus 客户，周末支持仅限于严重度为 0(企业宕机)的案例。 • 定制支持：支持服务不包括对许可产品的修改或定制，向/从 PTC 许可产品提供、提取和转换数据的集成，或许可产品中所含功能的开发或定制，所有此等内容由客户自行负责。 • 当定制解决方案报告生产运行出现问题时，PTC 将进行根本原因分析，以确定是否涉及产品。如果在故障排除过程中，确定需要对定制解决方案进行评估/调试，客户负责提供了解解决定制方案的资源，或者 PTC 可能会建议付费服务以协助隔离和解决问题。
Kepware+ ThingWorx Kepware Server (原 ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX	• 对于 GOLDplus 客户，周末支持仅限于严重度为 0(企业宕机)的案例。 • 从 PTC 合作伙伴处购买的客户可以直接从该合作伙伴处获得支持。 • 升级和周末迁移支持不适用于 Kepware 产品。
ThingWorx 和 Vuforia 试用版	ThingWorx、Vuforia Studio 和 Vuforia Chalk 试用版的支持是通过 PTC 社区提供的。
PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine PTC Arbortext Content Delivery	• 仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供 PTC 周末支持。 • 计划的周末支持（仅限批准）。 • 延长支持不适用。 • 仅限英语服务。
PTC Arbortext Layout Developer (PTC Arbortext) Layout Editor	• Support Desk 服务仅在世界标准时间营业时间内可用。 • 延长支持不适用。 • 周末不提供支持。 • 仅限英语服务。 • 将在记录问题后的 1 个工作日内提供回复。
PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	• 仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供 PTC 周末支持。 • 计划的周末支持(仅限批准)。 • 延长支持不适用。 • 仅限英语服务。
PTC Arbortext Web Editor	• PTC Arbortext Web Editor 由 PTC 和 PTC 的一家服务合作伙伴共同提供支持。 • 仅限 24x5 支持 ：计划的周末支持（仅限批准）。 • 延长支持不适用。 • 仅限英语服务。 • 无企业宕机支持。 • 响应时间: • 严重度为 1: < 4 小时 • 严重度为 2: < 24 小时 • 严重度为 3: < 3 个工作日
PTC Servigistics Service Parts Management and Parts Pricing	• 仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供 PTC 周末支持。 • 延长支持不适用
Systems and Software Engineering	• 仅使用 PTC RV&S 产品的 GOLDplus 客户可享受周末支持 / 计划的周末支持。其他 SSE 产品不能获得周末支持。 • 对于 GOLDplus 客户，仅限于严重级别为 0（企业系统宕机）时提供周末支持。 • 延长支持不适用
原 MKS 产品：PTC MKS Toolkit	如需支持资源，请访问 eSupport 门户并找到“PTC 开发者工具”产品选项卡。如需请求软件更新，请访问 http://mkssoftware.com/support/updates.asp

其它企业软件产品	支持服务套件(iWarranty、iSupport、iService)、PTC Arbortext 产品 InService 以及 PTC 知识和诊断仅提供英文版本。
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	中国的 PTC 专业服务团队仅在中国时区周一至周五上午 9:00 至下午 6:00 之间提供中文支持（节假日除外）。在上述时间中，将在问题得到记录后的 1 个工作日内提供答复。支持不包括：PTC 编写的知识库文章、主动支持示警，或升级和迁移周末支持。可通过专业服务参与的形式提供现场支持，并收取额外费用。
PTC Windchill 质量解决方案（原 Relex） PTC Windchill 质量解决方案（原 NetRegulus）	将在问题得到记录后的 1 个工作日内提供答复。
PTC Arbortext S1000D LBS（Specialty）	PTC Arbortext S1000D LBS 所有版本提供长期持续支持。 • 将在记录问题后的 1 个工作日内提供答复。 • 延长支持不适用。 • 周末不提供支持。 • 英语服务。 • 无企业宕机支持。
PTC S1000D 的 Windchill Service Information Module	PTC 不再支持 S1000D 的 Windchill Service Information Module（**更多信息，请参阅 PTC 的产品发布日历**）。所有对 PTC S1000D Windchill Service Information Module 的支持请求都应直接向 GPSL 提出。
PTC Windchill Product Analytics （原 InSight）	• 只有不多于两名的指定人员可联系 PTC 支持服务台，且这两人的身份应在购买订阅（或者永久版本）后的 14 天内进行确认。 • 将在记录问题后的 1 个工作日内提供答复。
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	这些产品在 GOLDplus 支持套餐的范围内获得支持服务，由技术支持工程师每周 5 天每天 24 小时提供服务，标准响应时间。
Vuforia 产品（包括 Vuforia SaaS Services）	• 仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供 PTC 周末支持 • 从 PTC 合作伙伴处购买 Vuforia Studio 的客户可以直接从该合作伙伴处获得支持。 • 不提供周末升级和迁移服务。
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	• 仅通过点对点社区互动和电子支持自助工具提供支持。 • 不支持提前体验软件。 • 不提供延长服务支持服务。 • 包含访问 Vuforia 开发者入口库、代码示例和工具的权利。
Vuforia Engine Premium Vuforia Engine Premium ISV App	支持仅限于对已在生产中部署的应用程序中的 Vuforia Engine 功能进行故障排除。 包含访问 Vuforia 开发者入口库、代码示例和工具的权利。 超出范围的要求：

AR Vuforia Engine Academic License	• 关于使用 Vuforia Engine 软件或工具有文档记录的具体功能的“指引”问题。 • 调试应用程序错误消息 。 • 应用和开发支持及培训。 其它详细信息： • 除非 PTC 自行决定，否则不支持提前体验软件。 • 不提供延长服务支持。 • 规定工作时间为周一至周五，美国节假日除外。 • 仅提供英语支持。 • 响应时间<1 个工作日。 • 响应频率（后续更新时间）和企业宕机恢复服务级别的目标不适用。 • 要获得应用程序开发、培训和定制应用程序调试方面的帮助，请访问 Vuforia 开发人员门户。
Vuforia Engine Cloud Recognition	• 仅限在发生严重度为 0 的状况（企业宕机）时提供云识别服务。 • 支持 24*7 服务。 • 仅提供英语支持。 • 响应时间<2 小时。 • 响应频率（后续更新时间）和企业宕机恢复服务级别的目标不适用。
Pure Variants	本文档第 1.2 节和第 1.6 节至第 1.9 节不适用。 Pure Variants 产品的支持作为”GOLD”支持，符合本节下列规定。 支持范围包括新软件更新和维护版本，以及在第 1.4 节中为 Pure Variants 产品规定的工作时间内提供的电子邮件和电话支持。Pure Variants 产品支持联系方式，电子邮件: purevariants-support@ptc.com; 电话: +49 391 544 569 30 • 仅提供英语支持。 • PTC 技术支持仅限于第 1.4 条中定义的 Pure 产品的营业时间，以及严重度为 0（企业宕机）和严重度为 1（业务受到严重影响）的情况。 • 企业级响应时间（严重度为 0）：在第 1.4 节规定的 Pure 产品营业时间内 2 小时。响应时间是指案例开启后的首次联系时间。 • 其他严重度级别的支持相应时间：不提供支持。 • 解决及最终解决任何支持案例的时间取决于查询的性质和所需的调查途径，无法保证。 • 新 Pure Variants 发货后，只有该新版本和紧接其前的版本为“当前”版本享有支持。自新版本的发货之日起，前一版本的支持仅为十八（18）个月。十八（18）个月后，对前一版本的支持将仅限于 PTC 决定的错误修复、安全补丁和功能更新。

1.6 家庭使用政策

对于本“家庭使用政策”部分中列出的产品，拥有订购许可证和/或永久许可证的客户可以使用家庭使用许可证，有效期内的许可数量如下所示。家庭使用许可证在当前订阅/支持期限结束时到期。若客户续订其订阅许可证或支持协议，客户可获得新的家庭使用许可证。家庭使用许可证仅限访问所购买许可证的同一用户使用，并且应安装在位于非工作场所，亦不在工作场所使用的个人计算机上。家庭使用许可证不得用于工作场所。当用户不在工作场所时，可以在其个人计算机上使用家庭使用许可证进行商业/生产工作。

产品	每个购买许可的家庭使用许可数量	产品	每个购买订阅许可的家庭使用许可数量
Creo Engineer 与 Essentials 订阅	• 节点锁定许可——1 • 浮动/全球许可——2	Mathcad Professional 订阅性许可证（*）	• 个别许可——2 • 浮动/全球许可——3
Mathcad Education	• 学生版（Student Edition） —0 • 教师版（Professor Edition）—1 • 大学版（University Edition）——每购买十（10）份许可证，附送一份教师家庭使用许可证	Mathcad Professional 永久性许可证（*）	• 个别许可——1 • 浮动/全球许可——2

（*）对于打包在 Pro/ENGINEER，Creo Elements/Pro 和 Creo 软件包中的 Mathcad 许可证，不提供家庭使用许可证。

1.7 PTC 软件支持生命周期程序

以下支持期限旨在帮助客户规划更新和迁移到新版本，了解每一期限内的可用支持服务。

PTC 标准支持：从首个客户发货日期（FCS）起，PTC 产品就处于标准支持期。在标准支持期内，现行的 GOLD 或 GOLD*plus* 客户可以提交技术支持案例、通过维护版本使用软件性能报告 Software Performance Report（SPR）修复、使用关键补丁集以及使用客户所拥有产品的新版 PTC 软件。PTC 产品发布日历中的每个产品都具体说明标准支持期限何时结束。对于某些 PTC Windchill 产品，标准支持期为从客户发货日期起的四年时间。

PTC 持续支持：在标准支持期限到期时，只要支持协议中包含相应产品，持续支持就有效。在持续支持期间，主要通过在线自助技术支持服务提供支持，持续支持的前两年，客户能向支持服务台请求帮助。持续支持期间，还可以获取现有维护版本和补丁，以及 PTC 软件的新版本。在持续支持期间，不会向客户提供获取新补丁或新 SPR 修复的权限。

1.8 可选支持服务

延长支持：对于符合条件的 PTC 产品和版本，客户可以通过购买延长支持来延长其产品版本的软件服务。延长支持是指 PTC 在收取额外费用的情况下，为产品版本提供一些与标准支持相同服务的期间。延长支持仅适用于特定 PTC 产品的特定版本，并且可能包括通过特殊版本进行 SPR 修复。PTC 的产品发布日历会显示特定产品的哪些版本在任何特定时间提供延长支持。

对于适格的 PTC 产品和版本，客户可以通过购买延长一年的延长支持来扩展产品版本的软件维护范围。在延长支持期内，PTC 提供一些与标准支持相同的服务，需要额外付费。延长支持仅适用于一些特定 PTC 产品和软件版本，并通过特殊发布版本可能提供 SPR 修复。对于符合条件的合同，延长支持期可以续约一年。

延长支持可能不包括对较新版本第三方产品或平台的更新支持。如需有关延长支持期内支持的第三方产品和版本的信息，客户应查看在标准支持期间提供的最新定期维护版本平台支持详情。在延长支持期间，PTC 支持这些较旧版本第三方产品的能力可能会由于这些第三方应用程序提供的支持期而受到限制。

购买一项 PTC 产品的延长支持并不能使客户获得不同的，相关/兼容 PTC 产品的相同级别的支持。例如，购买 Windchill 的延长支持不会延长对超出标准支持期的 PTC Creo 版本的支持。

升级和周末迁移支持：升级和迁移周末支持（原名为计划周末支持）通常适用于更新、升级和迁移事件，必须至少提前两周进行规划，以确保周末提供适当范围的支持。客户可将周末支持服务参与的日期更改为原日期后最多两周的周末。该日期只能更改一次。如果错过截止日期，则即使没有进行周末支持，PTC 仍保留开具发票的权利。

专属支持工程师：该服务为 Go Live 活动或其他重要活动提供专门的支持和关注。在参与期间，避免排队等候，您可以通过电话和电子邮件直接与专门的支持工程师联系，并立即获得响应。支持工程师了解您的计划，并准备好在需要时迅速做出反应。

必须至少提前两周对专属支持工程师进行规划，以确保适当的服务范围。客户可将服务日期更改至原日期之后的两周内。此日期只能更改一次。如果错过截止日期，则即使没有进行服务，PTC 仍保留开具发票的权利。

技术支持客户经理： PTC 技术支持客户经理（TSAM）是客户支持团队的延伸。技术支持客户经理与 PTC 技术支持团队合作，帮助客户确保优先处理其重要问题和基于项目的支持要求。为清楚起见，技术支持客户经理不提供实施服务（例如配置或代码），但可以配合客户提供支持。

可用性：技术支持客户经理（TSAM）将在技术支持客户经理所在时区周一至周五的上午 9:00 至下午 6:00 提供服务，但由 PTC 认可、符合 PTC 带薪休假政策的假期、带薪假（例如休假、病假）及 PTC 内部培训日除外。服务语言包括英语、德语、法语，日语、普通话和韩语。

变更日志

以下变更日志涵盖上述条款和条件中的重大变更。 该变更日志的维护始于 2022 年 3 月。今后，变更日志将仅包含过去三年内发生的变更。

修订版本	条款	变更
2025 年 7 月	1.1	删除了对独立 Codebeamer 网站的引用，因为今后 Codebeamer 产品支持将在此文档框架下提供。
2025 年 7 月	1.5	为 Codebeamer 添加了额外的支持条款。
2024 年 10 月	1.2，1.3，1.8 和 1.9	删除 Platinum 支持 参考产品发布日历了解支持哪些版本 明确延长支持 增加客户向 PTC 提交 ITAR/CUI 数据时的要求
2024 年 5 月	1.1	增加 pure::variants
2023 年 8 月	1.2 和 1.4	更新了各种特定产品的支持服务条款
2023 年 1 月	1.1 和附件 A	删除附件 A（PTC SaaS 服务支持条款）
2022 年 9 月	1.1	添加了关于 Codebeamer 产品支持
2022 年 3 月	1.2	从 Performance Advisor 中，删除 Performance Advisor Advanced Features
2022 年 3 月	1.2	增加响应时间定义
2022 年 3 月	1.2	更新非工作时间的技术支持可用性
2022 年 3 月	1.2	更新产品严重级为 0 的周末支持
2022 年 3 月	1.2	增加 SaaS 客户按需系统扫描和主动监控与指导的限制
2022 年 3 月	1.4	删除 FSU 应用，因为这些解决方案包含在 GoldPlus 条款中
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) 小时数
2022 年 3 月	1.4	更新 Arbortext 产品名称
2022 年 3 月	1.4	更新 Integrity 品牌名称和后续产品名称
2022 年 3 月	1.4	增加 Kepware 工作时间
2022 年 3 月	1.4	增加 ThingWorx Retail Connector 和特定工作时间
2022 年 3 月	1.5	为 ThingWorx Platform 增加产品生产运行条款
2022 年 3 月	1.5	将“FSU 应用” 更新为特定解决方案名称和术语
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，得到批复后，提供计划的周末支持
2022 年 3 月	1.5	PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 增加了附加条款
2022 年 3 月	1.5	增加 PTC Arbortext Web Editor
2022 年 3 月	1.5	为 PTC Arbortext Layout Developer 更新产品名称
2022 年 3 月	1.5	分离 PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) 和 S1000D 的 PTC Windchill Service Information Module，并更新条款
2022 年 3 月	1.5	更新 Vuforia Engine Pro 产品名称
2022 年 3 月	1.5	增加系统和软件工程条款

2022 年 3 月	1.5	删除 Vuforia Engine VIP 附加支持条款
2022 年 3 月	1.8	增加专属支持工程师 定义
2022 年 3 月	附件 A 第 2 条	更新前提条件/ 支持版本和升级