



## FlexPLM SaaS 服务描述

---

生效日期：2023年1月3日

您对 PTC FlexPLM SaaS 产品的使用应遵守 [《PTC SaaS 总协议》](#)（下文简称“总协议”）以及下列附加条款的规定。本文件中已使用但未定义的任何首字母大写术语的含义参见总协议。

### 简介

此产品为客户提供 SaaS Windchill FlexPLM 环境。它包括下面描述的一组功能，并支持某些级别的自定义以及与外部系统（如 ERP 和 CRM）的集成。

### 允许的配置

FlexPLM SaaS 产品支持额外的配置、定制和集成功能。如果是定制和集成，客户将需要向 PTC 支付部署此类定制和集成的额外扩展 SaaS 服务（ESS）费用。客户负责提供 PTC 说明，说明如何使用提供的 PingFederate 服务作为中央身份验证服务器（CAS）来配置单点登录（SSO）体验。[《PTC SaaS 服务指南》](#) 确定了允许的配置、定制和集成。不允许此类文档中未标识的配置、定制和集成。

### 数据存储权限

**内容库数据存储：** 客户需要购买足够数量的内容库数据存储空间，以覆盖所有实例（即生产和非生产实例）。

**数据库存储：** 服务包括为每位用户的数据库分配（每个内部用户最多 2GB，每个外部用户最多 1GB），在所有的客户环境中测算总量。超出客户权限的数据库存储消耗将按照超出存储的当前标价计费。

**额外存储：** 客户需要为数据迁移和/或系统集成购买额外的存储容量。

### 版本支持

服务将包括 PTC 选择适用的新版本和更新版本的安装。客户将负责更新客制化和/或集成数据，以确保与新版本/更新版本的兼容性。

PTC 保留在整个平台上为客户保存一个受支持软件版本的权利，并且 PTC 保留在平台上安装更新版本和执行常规维护的权利。如果客户不使用当前发布的软件版本，那么 PTC 可以终止服务，也可以基于 PTC 每个月提供的服务收取额外的费用（按月计算，最高收费可为年度合同总金额的 30%）。

管理服务的客户需要拥有一份当前有效的 GOLDplus 或以上级别的支持合同。管理服务支持仅适用于客户的基础软件许可证在 PTC 支持服务仍然有效的情况下。

### 扩展的 SaaS 支持服务

对于希望 PTC 为其托管的客制化产品，客户可以根据附件 A 中规定的条款购买扩展的 SaaS 支持服务。

### 数据导出

一旦知悉服务结束日期，客户可以要求导出数据，至多两次：(1) 在服务结束日期之前，进行数据导出，以测试数据是否能够输入到客户的新系统；以及(2) 在服务结束日期当天，进行最终的数据导出。客户应就此类要求与 PTC 进行协调。数据导出包括在另一个环境中按原样重新部署软件配置所需的信息。每种产品可用的文件格式见下文具体产品的相关介绍。

除上述规定之外，数据的导出和快照（例如，为满足客户的长期保存需求）不作为 PTC 标准产品的一部分提供给客户。但是，客户可以与 PTC 签订合同，通过支付额外费用，获得非标准数据导出服务。

PTC 将在最后一次数据导出后的大约 30 天内保留客户的数据，之后对其进行销毁。在此 30 天的期限内，PTC 可以根据客户的要求提供存档数据的副本。

就授权的数据导出而言，数据导出格式包括：数据库架构导出、目录 LDIF 导出或类似的用户列表导出、企业 LDAP LDIF 导出、外部文件电子仓库内容导出。

## 备份和灾难恢复

PTC 有全面的数据备份政策，可以支持业务连续性和灾难恢复的最佳实践。我们每天都进行完整的系统备份，并将备份数据存储于异地冗余存放区。生产系统备份数据的保存期限为 30 天。非生产系统备份数据的保存期限为 7 天。

如果发生大范围的服务中断，PTC 将携手受影响的客户，共同确定是否应当实施灾难恢复协议。如有必要，生产系统的恢复点目标（RPO）为 24 个小时，而非生产系统的恢复时间目标（RTO）为 5 天。非生产系统将在所有生产系统完全恢复之后尽快恢复。

## 安全和数据隐私

有关产品服务的安全计划信息，参见 PTC 的[信任中心](#)。

有关产品服务过程中收集的数据相关信息，参见 [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies)。

---

# PTC FlexPLM 3D Collaboration

---

## Offering Basis 产品基础

- Windchill FlexPLM SaaS 是以“月活跃用户”为基础签订的。
- 可以购买已定义的配置文件类型：FlexPLM SaaS 用户，FlexPLM SaaS 外部用户。每个配置文件只授予分配的用户对该配置文件授权的功能的访问权限。客户需要在 Windchill FlexPLM 生产环境中为许可证配置文件分配或确认授权用户。未能为用户指定适当的许可证配置文件可能会导致超额收费。不得将用户从一个许可证配置文件追溯更改到另一个许可证配置文件。
- FlexPLM“SaaS 外部用户”（也称为“供应商”）只能分配给供应商，第三方和客户及其关联公司以外的其他用户（“外部用户”）。外部用户许可证可以重新分配给另一个外部用户，不需要额外的许可证费用，但在任何日历月内，外部用户许可证不能被一个以上的外部用户使用。
- FlexPLM SaaS 用户和 FlexPLM SaaS 外部用户也有权使用某些基于角色的，基于 ThingWorx 的应用程序。这些应用程序只能用于下列目的：
  - 执行应用程序，以查看，打印，创建和/或更新来自 PTC 销售并通过与基于角色的应用程序捆绑在一起的组件交付的解决方案的信息。
  - 仅出于访问适用于基于角色的应用程序的 FlexPLM 数据和配置基于角色的应用程序所需的详细信息之目的，利用所包含的 ThingWorx 应用程序。
- 在某些情况下，PTC 可能需要安装和运行某些与 Windchill 兼容的第三方软件，以便服务能够处理第三方数据。在这种情况下，对于 PTC 为客户安装和运行此类第三方软件，必须在报价单中明确约定，并且客户必须确保 PTC SaaS 托管此类第三方软件的许可和授权。
- PTC 没有义务为客户托管任何自定义或自定义应用程序，除非报价单中明确约定 PTC 将托管与 ESS 相同的应用程序。“第三方集成”是与 PTC 应用程序进行通信的自定义开发的集成。PTC 不对与任何非 PTC 托管应用程序的集成相关的连接性问题或停机负责。
- 单点登录(SSO)服务的设置和实施不包括在内，除非通过可用的 PTC 服务专门购买或另行书面约定。
- FlexPLM 基于 Windchill 构建。FlexPLM SaaS 用户和 FlexPLM SaaS 外部用户许可证的权利不包括无法支持 FlexPLM 数据的基础 Windchill 功能的访问和使用。
- 标准 FlexPLM SaaS 产品不包括需要使用 Cognos 的 Windchill 报告功能（包括 Windchill 开箱即用报告）。打算使用此功能的客户将被要求单独购买此类报告功能。

- PTC SaaS 服务指南登载于 [www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide](http://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。

### 允许的基于费用的附加组件

除了为 Windchill PLM SaaS 定义的允许配置条款外，以下内容也适用于 Windchill FlexPLM SaaS:

类别	权限
自定义，集成和产品扩展 (需要支付额外费用)	在生产环境中允许超出支持配置的自定义项需要单独收费。除非单独购买，否则PTC不会代表客户开发或维护自定义或集成。更多信息请参见ESS（扩展SaaS服务）条款。
	客户有责任记录并向 PTC 提供经过验证的代码包，该代码包可用于在安全的生产环境中应用自定义和集成。
	以下附加选项适用于Windchill FlexPLM SaaS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 额外存储</li> <li>• Adobe Integration Adapter和Adobe Illustrator Design Integration</li> <li>• 远程档库（副本）的其他PTC托管位置</li> <li>• Windchill FlexPLM的其他非生产环境</li> <li>• 基础架构和网络的附加服务，例如托管VPN连接，静态加密，sFTP服务器，保管库存储容量和IP白名单。</li> <li>• 3DBrowzwear 适配器和3D Browzwear 插件</li> <li>• FlexPLM 3D优化服务</li> <li>• Thingworx Retail 连接器（TRC）用于系统集成以共享数据</li> <li>• Canvas及相关附加组件</li> </ul> 管理现有的应用程序自定义和集成（受上文内容的限制）。不包括 bug 修复或增强，除非另有规定。

## Retail IoT ADK

### 简介

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

### 解决方案范围

零售物联网 ADK SaaS 是作为 PTC SaaS FlexPLM SaaS 或管理服务的扩展来提供的。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
- 一个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 PTCSaaS 管理的 FlexPLM

### 产品基础

- 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 简介

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 集成适配器发布到 FlexPLM SaaS 实例。

### 解决方案范围

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（集成的每个用户一个许可证）
- 单个 Adobe Integration Adapter 实例，配置与 FlexPLM SaaS 实例的生产实例集成，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](http://www.ptc.com/support/release-advisor)

### 产品基础

- 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。
- 客户需要根据登载在 [www.ptc.com/support/release-advisor](http://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 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 插件

### 简介

此产品通过本地安装的 3D Browzwear 插件向客户提供 Browzwear 应用程序（VStitcher 或 Lotta），以与 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。

### 解决方案范围

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：

- 用于 Browzwear 的 VStitcher 或者 Lotta 的 3D Browzwear 插件（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 的支持版本，详见登载在 [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor) 的适用 FlexPLM 软件版本支持列表。
- 在 SaaS FlexPLM 系统的生产实例上一个附加的 TB 数据存储权限。

### 产品基础

- 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](http://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。

## ThingWorx 零售连接器 (TRC)

### 简介

此产品为客户提供 SaaS ThingWorx 零售连接器环境。它包括与 PTC SaaS 服务零售 PLM 服务的连接（作为 SaaS 或管理服务），并在收取额外费用的情况下支持与外部本地部署和 SaaS 系统（如 ERP 和 CRM）的集成。

### 解决方案范围

TRC SaaS 可作为一个标准服务包使用，其中的必需和可选服务可以单独购买该解决方案包括软件权限选择，一组标准 SaaS 服务授权，以及附加 SaaS 服务以满足客户特定需求。作为 PTC SaaS FlexPLM 服务的扩展而销售的。

TRC SaaS 标准权限包括：

- TRC 基础解决方案的权限
- 一个生产实例和一个非生产实例
- 为每个包含的环境集成单个 TRC 和单个 PTC SaaS 管理的 FlexPLM
- 在所有购买的环境中共享 250 GB 的高速存储分配
- PTC 支持条款中描述的服务管理约定，与 PTC SaaS PLM 在同等级别提供
- ThingWorx 零售连接器（SAS-2253-F）提供 FlexPLM 与一个（且仅一个）非 PTC 软件系统的集成。不允许 ThingWorx 的其他用途。若要连接到额外的非 PTC 系统，客户需要为每个额外的非 PTC 系统许可 TRC 额外系统连接（SAS-2254-F）。一旦获得 SAS-2253-F 许可，可以获得的 SAS-2254-F 许可数量没有限制。

### 产品基础

- 除非另有说明，TRC SaaS 是按年签订的。
- 需要两种订阅：一种基础订阅费用和一种每次连接费用，包括 TRC 与第三方解决方案或服务之间连接的 PTC 责任。

### 解决方案服务模式

客户在定义 TRC 自定义应用程序时，必须遵守 PTC SaaS 安全政策和解决方案使用指南。

## PTC FlexPLM 3D 协作

---

### 简介

该产品为客户提供 SaaS 集成，以优化 .GLB 格式的 3D 文件，并提供 3D 查看器来查看这些 3D 文件。这包括与第三方服务共享 3D 文件（.GLB 格式），以查看、优化、生成上传的 3D 文件的 2D 视觉效果。将从第三方服务中检索优化 3D 文件（.GLB 格式），以便在 FlexPLM 中进行存储、查看和访问。

### 解决方案范围

PTC 3D 优化 SaaS 作为可选服务包，提供包含可单独购买的必需和可选服务。该解决方案包括软件权利选择。它作为 PTC SaaS FlexPLM 服务的扩展出售。

PTC 3D Optimization SaaS 包括：

- PTC 3D 优化 SaaS 服务权利
- PTC SaaS 管理的 FlexPLM 实例和第三方 3D 优化服务之间的集成
- 管理员凭据对第三方 3D 优化服务仪表板的访问权限

### 产品基础

- 除非另有说明，否则 PTC 3D 优化 SaaS 每年签订合同

## 解决方案服务模式

- 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

---

### 简介

PTC Canvas SaaS 提供三种不同的服务包：

- **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。

### 产品基础

- 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。

---

## 附录 A 扩展 SaaS 支持服务条款

### 简介

ESS 服务用于部署客户的自定义和服务通信的定制开发集成（统称为“自定义”）。ESS 不包括对这些自定义的验证、修改、增强或修复。

### 解决方案范围

作为 ESS 的一部分，PTC 将提供：

- 应用程序自定义安装
- 验证是否安装了自定义项

ESS 不提供针对业务用例的验证或具体功能的验证。不包括自定义的排错或调试。PTC 不对与任何自定义相关或由任何定制引起的连接问题或停机负责。

### 产品基础

- 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 拒绝某个自定义，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 产品后，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。

### 解决方案服务模式

为了使用 ESS，客户应为每次自定义提供以下组件。

- 源代码
- 覆盖所有用例的测试计划，测试用例和测试结果

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。