



## Servigistics SaaS 服務描述

您對 PTC Servigistics 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

Servigistics SaaS 提供幾個套裝軟體，分別針對不同的細分市場，如下所述。客戶只需許可一個套裝軟體，因為其功能是累積的（例如，高級套裝軟體包括所有基礎功能以及更多功能）

### 產品基礎

下面提供了每個軟件包/附加組件的簡要說明。

- **Servigistics SaaS SPM 商業基礎版**——為非聯邦，航空航天和國防(FA&D)客戶提供的基本 Servigistics 軟件包，包括高科技，醫療，汽車，重型設備等。
- **Servigistics SaaS Retail Inventory Management (RIM) for OEM – 本基礎版 Servigistics 套裝軟體**為原始設備製造商（OEM）打造，用以支撐其零售庫存管理項目。包含 Servigistics SaaS 商業化基礎版的全部功能。
- **Servigistics SaaS SPM 商業基礎版+**——為非聯邦，航空航天和國防(FA&D)客戶提供的中級 Servigistics 軟件包，包括高科技，醫療，汽車，重型設備等。
- **Servigistics SaaS SPM 商業高級版**——為非 FA&D 客戶提供的高級 Servigistics 軟件包，包括高科技，醫療，汽車，重型設備等。包括 Servigistics PAI 高級版。
- **Servigistics SaaS SPM 商業航空基礎版**——為商業航空客戶提供的基本 Servigistics 軟件包。
- **Servigistics SaaS SPM 國防基礎版**——為政府和其他基於 PBL 業務的客戶提供的基本 Servigistics 軟件包。
- **Servigistics SaaS SPM FA&D 商業高級版**——為所有 FA&D 客戶提供的高級 Servigistics 軟件包（商業航空和國防）。包括 Servigistics SaaS SPM PAI 高級版。
- **Servigistics SaaS SPM 增強版**——為所有行業客戶提供的高級 Servigistics 軟件包。包括 Servigistics SaaS SPM PAI 高級版。
- **Servigistics SaaS SPM PAI 高級版**——當需要高級的 Performance Analytics and Intelligence（PAI）績效分析與智慧功能，為航空航天和國防(FA&D)和非航空航天和國防(FA&D)客戶，附加基礎版或基礎版+，但不是整個高級包。包括基於 PMI 的年度使用小時數（\*\*見下表），包括基於 PMI 的雪花積分（\*見下表），包括基於 PMI 的年度 AI 積分（\*\*見下表）。
- **Servigistics Service Parts Pricing – Service Parts Pricing Package 服務備件定價包**面向全行業客戶。
- **SaaS Servigistics 資料科學/機器學習使用（1,200 /600 使用量）** - 數據科學/機器學習使用 1,200 額外標準性能或 600 額外高性能年度使用小時數。
- **SaaS Servigistics PAI 雪花使用（200 積分）** -- PAI 高級需 200 個額外雪花積分。
- **SaaS Servigistics 額外 AI 積分（120,000 積分）** -- 120,000 個年度額外 Servigistics AI 積分。Servigistics SPM 解決方案是以軟件即服務的形式交付的，每個軟件包都提供如下所述的特定產品功能集。

商業基礎版	商業基礎版+	商業高級版	增強版
包括以下 SPM 功能的全部內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預測</li> <li>• 多層級優化 Multi-Echelon Optimization (MEO)</li> <li>• 訂單計劃</li> <li>• 上次買入 (LTB)</li> </ul>	包含商業基礎版內容加上下列內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高級預測</li> <li>• 高級 MEO</li> <li>• 高級訂單計劃</li> <li>• 基於歷史的模擬</li> </ul>	包含商業基礎版+內容加上 PAI 高級內容加上下列內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於集群的 LTB</li> <li>• 本地部件鏈</li> <li>• 網絡優化</li> <li>• 服務備件定價</li> </ul>	包含商業高級版內容加上下列內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資產執行時間優化 Asset Uptime Optimization (AUO)</li> <li>• K-曲線</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAI 基础</li> <li>• 全球部件链</li> <li>• 增强的供应链建模</li> <li>• 基於 Intellicus 的儀錶盤</li> <li>• 自助式分析</li> </ul>			
<b>商业航空基础版</b>	<b>国防基础版</b>	<b>FA&amp;D 高級版</b>	
包含以下 SPM 功能的全部内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 预测和高级预测</li> <li>• 优化（MEO）</li> <li>• 订单规划</li> <li>• 上次购买（LTB）</li> <li>• 全球部件链</li> <li>• 增强的供应链建模</li> <li>• 基于历史的模拟</li> <li>• 基於 Intellicus 的儀錶盤</li> <li>• 自助式分析</li> </ul>	包含以下 SPM 功能的全部内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 预测和高级预测</li> <li>• 优化（MEO 和 AUO）</li> <li>• 订单规划</li> <li>• 全球部件链</li> <li>• 增强的供应链建模</li> <li>• 基于历史的模拟</li> <li>• 基於 Intellicus 的儀錶盤</li> <li>• 自助式分析</li> </ul>	商业航空基础版内容，加上 PAI 高級内容，加上下列内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高级预测</li> <li>• 高级优化（MEO 和 AUO）</li> <li>• 高级订单计划</li> <li>• 基于集群的 LTB</li> <li>• 本地部件链</li> </ul>	
<b>績效分析與智慧 PAI 高級版</b> PAI 基礎包 PLUS 內容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面的資料歷史化存儲</li> <li>• 基於歷史化資料的績效分析與洞察</li> <li>• 面向客戶使用場景的資料科學工作臺</li> <li>• 基於 AI/機器學習的預測</li> <li>• Servigistics AI 助手</li> <li>• 年度 AI 積分***</li> <li>• 資料科學/ML 年度使用小時數**</li> <li>• Snowflake Credits 雪花積分*</li> </ul>	<b>Servigistics Service Parts Pricing 服務備件定價</b> 包含 Servigistics 備件定價的全部内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於成本的定價</li> <li>• 競爭性及可比性定價</li> <li>• 需求彈性分析</li> <li>• 多屬性分組定價</li> <li>• 利潤最大化</li> <li>• 基於機器學習的毛利率推薦</li> <li>• 返利與促銷</li> <li>• 客戶專屬定價</li> <li>• Servigistics 定價 AI 助手</li> <li>• 基於 Intellicus 的儀錶盤</li> <li>• 自助式分析</li> </ul>		

## 許可證設定檔

Servigistics SaaS 是基于 PMI、PXL、DAL 或 PMR 四个变量之一获得许可的。

对于基于 PMI 的产品，在这种情况下，許可證應該軟體中包含的庫存價值為限，（使用軟體中客戶指定的值，與該等庫存採購成本一致，並以客戶軟體第一次實施時庫存值“基線值”為準）。以每块 100 万美元（或訂單檔中可能指定的其他货币）为单位销售，每订购一个数量单位代表 100 万美元的客户库存。適用的订单文件中可规定附加限制（例如，地域限制，事業部限制等）。客户应随时根据要求告知 PTC 软件中包含的库存价值。输入到 SPM 系统的所有位置（部件时间位置）的所有部件都被视为库存（例如，预测，优化，供应/需求计划，维修，平衡等），而不考虑库存状况（例如，新库存，固定库存，坏库存，订单中库存，退货中库存，维修中库存）。如果软件中管理的库存值低于基线值，应要求客户按基线值購買許可證。如果所管理库存价值增加到基线值以上，应要求客户購買超出部分的許可證。如果客户收购了其他业务并希望使用软件管理这些其他业务的库存，客户应将此事实通知 PTC，双方应真诚协商基准值的增加（以及相应的费用）。

对于基于 PXL 的产品，所需 PXL 数量的计算应通过将软件中的部件编号数量乘以软件首次为客户实现或由客户实现之日软件中的位置数量（“基线值”）来确定。例如，在不限制上述内容的情况下，如果客户在软件中包含 10,000 个零件号和 4 个位置，则客户将管理 40,000 个“PXL”，并将需要购买至少 40,000 个 PXL。如果软件中的 PXL 数量下降到基线值以下，仍应要求客户按基线值購買許可。如果软件中的 PXL 数量增加到基线值以上，应要求客户購買超额数量的許可。如果客户收购了其他业务并希望使用软件管理这些其他业务的库存，客户应将此事实通知 PTC，双方应真诚协商基准值的增加（以及相应的费用）。

基於經銷商指定地點 (DAL) 的產品 (即 PTC 公司的 Servigistics SaaS 零售庫存管理系統 (RIM)，供原始設備製造商使用)，其許可授權以客戶向 Servigistics 系統提供登錄許可權的經銷商指定地點 (DAL) 數量為基準。經銷商指定地點 (DAL) 指經授權的經銷商銷售客戶產品且客戶的維修配件庫存在此處進行管理的獨特零售場所。經銷商指定地點 (DAL) 可通過街道位址予以識別 (即不同的街道位址構成不同的經銷商指定地點)。客戶必須對經銷商使用 Servigistics 系統的許可權進行限制，確保該經銷商僅能使用該系統管理客戶的維修配件，不得用於管理任何其他原始設備製造商的維修配件。本產品的銷售須經 PTC 公司批准；PTC 公司擁有獨家裁量權，能自行決定，對於不通過經銷商銷售產品或僅通過少量經銷商銷售產品的客戶，有權拒絕提供本產品。

**Service Parts Pricing** 服務備件定價的許可是基於客戶通過該軟體所管理的服務備件銷售所產生的年度客戶收入進行授權的。該產品以每 100 萬美元 (或訂單檔中可能指定的其他幣種) 為一個銷售單位進行銷售，每一訂購數量單位代表客戶 100 萬美元的年度收入。適用的訂單檔中可規定其他限制條件 (例如地域限制、事業部限制等)。客戶應即時根據要求，向 PTC 報告納入該軟體管理範圍內的庫存所對應的年度收入。適用的訂單檔中亦可規定其他限制條件 (例如地域限制、事業部限制等)。

對於上述所有許可模式，還存在第五個變數，該變數雖不直接用於產品定價，但可對定價構成約束或限制。此變數為零件 / 地點組合 (PLP)。

“PLP”被定義為在系統中計劃的部件/位置對 (在一個位置的部件) 的數量。每個部件都有可能被規劃在網絡/層次結構中的一個或多個位置。在 SPM 中，預測和計劃是在過去使用過 (需求) 或預期將來使用過 (預測) 的每個位置對每個部件進行的。PLP 的總數量是系統處理和環境选型的一個因素。

### 允許的配置

Servigistics SaaS 產品支持擴展配置，自定義和集成功能。在自定義和集成的情況下，客戶需要向 PTC 支付額外的擴展 SaaS 服務 (ESS) 費用，用於此類定制和集成的運行時間支持，維護和升級。

### PLP/數據許可權

對於基於 PMI 的定價，無論所購買的包是什麼，系統中可基於庫存層管理的 PLP 的數量是有建議限制的。還為每個 PMI 層分配了一個存儲分配。詳情如下表所示：

存儲定義為存儲在 Servigistics 解決方案資料庫中的資料量，包括 SPM, SPP, PAI 和 PAI 機器學習。

	PMI (美元)				
管理著數百萬美元的庫存	\$24 - \$49	\$50 - \$99	\$100 - \$199	\$200 - \$499	\$500+
PLP 限額	100K	500K	4M	8M	25M
存儲限額	900GB	1.5TB	1.5TB	4.5TB	7.5TB
*** Servigistics AI 積分	120,000	120,000	480,000	720,000	1,200,000
**機器學習使用時長	1200/600	1200/600	1200/600	1200/600	2400/1200
*雪花積分	200	200	400	400	600

### 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况下。

## 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。

### 管制行業

醫療設備製造業和軍事國防產品製造業等管制行業可能對解決方案環境的訪問、安全和變更的定義、追蹤和管理以及/或者 FDA 驗證有著獨特的要求。對於某些產品，PTC 可以為必須遵守管制行業特殊要求的客戶提供支援，但客戶應當明確購買此類支援的相關權利，否則將被無權獲得此類支持。適用於 PTC 聯邦和國防附加產品（Federal and Defense Add On Offering）的其他條款參見**附件 B**。

### 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，然後對其進行銷毀。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。

根據購買的解決方案，可能包括：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 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](http://www.ptc.com/en/documents/policies)

---

## 附錄 A 擴展的 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。

## 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。

## 附錄 B 聯邦和國防產品條款

### 簡介

PTCSaaS 联邦和国防产品面向那些要求其解决方案遵循美国联邦 ITAR, ITIL, DFARs, CMMC, FedRAMP 或 IL2/IL4/IL5 认证服务要求的客户。在某些情况下，该产品是作为基础产品的附加产品出售的（例如，Windchill PLM SaaS）。无论作为附加产品或作为完整产品出售，除此所述条款外，基础产品的标准条款均适用。如果存在差异，本联邦和国防产品说明中的条款将取而代之。特定软件产品版本的可用性可能与 PTC 通用软件支持版本不同。

### 解決方案範圍:

联邦和国防产品是作为一个标准服务包提供的。

- 作为此服务的一部分进行托管的解决方案根据所需的法规进行管理，并且所有需要的升级和修改将在需要时适用，以保持认证状态。根据任何变更的性质，客户可能需要按照 PTC 制定的计划维护时间表参与测试，调整和接受这些变更。这样的变化可能包括升级 PTC 软件，以便保持整体解决方案的合规性和第三方兼容性。

FedRAMP/IL2 的标准产品包括以下项目：

- PTC 为 FedRAMP 提供认证，其中 PTC 将根据此处列出的法规保持有效的 FedRAMP 授权：
  - 网络安全成熟度模型认证(CMMC)
  - DFARS 252.204-7008：遵守涉密国防信息控制
  - DFARS 252.204-7012：涉密国防信息和网络事故报告
  - 美国国防部云计算安全需求指南 V1 R 3
  - FAR 52.204-21：相关承包商信息系统的基本安全保障
  - 联邦信息安全管理法案(FISMA)
  - 联邦风险及授权管理计划(FedRAMP)
  - NIST SP 800-171：保护非联邦信息系统和组织中的受控非机密信息
  - NIST 800-53 r4：联邦信息系统和组织的安全和隐私控制

IL4/IL5 的标准产品包括以下项目：

- 对于国防部的云客户环境，PTC 将保持主动国防信息系统局(DISA)的授权，其级别与要求相适应，以便根据当时有效的 DISA 云计算安全要求指南(SRG)版本提供相关的云计算服务，并遵守此处列出的规定：
  - DFARS 239.76：云计算

- DODI 8510.01: 国防部信息技术风险管理框架(RMF)
- 美国国防部云计算安全需求指南 V1 R 3
- 国防部安全技术实施指南(STIGs)。在提供服务时, PTCSaaS 将遵守以下访问限制:
  - 对受控非机密信息(CUI)的访问必须仅限于具备以下条件的美国人: (1) 当前美国安全许可(最低限度临时秘密许可), 或(2) 已完成国家机构查询检查(NACI), 或(3) 根据提交给客户并经政府批准的背景调查程序, 已完成背景调查。
  - 具有有效美国安全许可(临时机密或更高级别)的双重国籍人员可以被允许访问受控非机密信息(CUI)。没有有效美国安全许可(临时机密或更高级别)的双重国籍人员无权访问CUI, 除非向客户提交请求并经客户书面批准。

## 產品基礎

以下术语描述了 PTC 对联邦和国防产品的承诺和管理实践。

- PTC 的 SaaS 服务业务部门(“PTCSaaS 服务”)是一个 SaaS CSP, 并在中等基线下获得 FedRAMP 授权。更多相关细节请访问 FedRAMP.gov。
- PTCSaaS 服务满足 DFAR 252.204-7012 和 CMMC 要求的所有 NIST 800-171 安全控制要求。
- PTCSaaS 服务每年接受 FedRAMP 和美国国防部批准的第三方评估组织(3PAO)的审核, 以确保符合 FedRAMP 中等基线和当时有效的 DISA SRG 版本。
- PTCSaaS 服务将遵循 DFARS 252.204-7012 (c) - (g) 的要求, 以进行网络事件报告, 恶意软件, 媒体保存和保护, 访问法医分析和网络事件损害评估所需的其他信息和设备。
- PTCSaaS 服务将确保 PTC FedRAMP 和 DoD Cloud 中托管的所有数据都保留在美国, 美国的各地区, 领地和美国的外围地区, 从而确保数据始终在美国管辖范围内。
- 有权访问被归类为关键敏感的美国国防部 CUI 的所有 PTC 雇员或授权第三方应为美国公民, 并且需要接受令人满意的单一范围背景调查或其他高风险背景调查。
- 有权访问被归类为中等风险职位或非关键性职位的美国国防部 CUI 的所有 PTC 员工或授权第三方应为美国公民, 并接受国家机构法律和信用调查或同等调查。

以下项目是客户的责任:

- 客户有责任确保只有获得当前美国政府安全许可或其他授权的授权人员才有权访问这些服务。
- 根据服务的性质, 客户有责任确保这些系统中保存的任何数据是适当的, PTC 不负责确定客户人员或数据的适当访问策略。例如, 但不限于, PTC 的服务不适用于涉密信息或文档, 客户有责任确保此类信息/文档不包括在服务中。