



# Windchill PLM SaaS 및 ThingWorx Navigate SaaS 서비스 설명

발효일: 2023년 1월 3일

PTC Windchill PLM SaaS 및 ThingWorx Navigate SaaS 제품 사용에는 [PTC 마스터 SaaS 계약](#) (“계약”)의 약관과 다음과 같은 추가 조건이 적용됩니다. 대문자 용어 중 아래에서 정의하지 않은 용어는 계약에서 정한 의미를 갖습니다. 확실히 하기 위해, Windchill PLM SaaS에는 PTC의 Windchill+ 제품이 포함되지 않습니다.

## 버전 지원

서비스에는 PTC가 서비스에 적용하기로 선택한 새 릴리스 및 업데이트 릴리스의 설치가 포함됩니다. 고객은 새 릴리스/업데이트 릴리스와의 호환성을 보장하기 위해 사용자 지정 및/또는 통합을 업데이트할 책임이 있습니다.

PTC는 고객이 전체 플랫폼 전반에 걸쳐 지원되는 소프트웨어 릴리스로 유지하게 할 권리를 보유하며 PTC는 업데이트를 설치하고 플랫폼에 대한 일반 유지 관리를 수행할 권리를 보유합니다. 고객이 최근에 출시된 소프트웨어 버전을 사용하고 있지 않은 경우 PTC에서는 서비스를 중단하거나 매달 PTC가 제공하는 서비스에 대해 추가 수수료(월간 기준으로 연간 계약 금액의 최대 30%)를 부과할 수 있습니다.

관리형 서비스의 고객인 경우 고객은 최신 상태의 유효한 GOLDplus 이상의 지원 계약을 보유해야 합니다. 관리형 서비스 지원은 고객의 소프트웨어 기본 라이선스가 PTC 지원에 현재 유효한 경우에만 적용됩니다.

## Extended SaaS 지원 서비스

Extended SaaS 지원 서비스는 **별첨 A**에 명시된 조건에 따라 고객이 PTC가 고객을 위해 호스팅하기를 원하는 사용자 지정을 위해 구매할 수 있습니다.

## 규제 산업

의료 기기 제조 및 군사 국방 제품 제조와 같은 규제 산업에는 솔루션 환경에 대한 액세스, 보안 및 변경을 정의, 추적 및 관리하기 위한 고유한 요구 사항 및/또는 FDA 검증을 위한 고유한 요구 사항이 적용될 수 있다. PTC는 일부 제품에 대해 이러한 요구 사항을 준수해야 하는 고객을 지원할 수 있지만, 이러한 유형의 지원에 대한 권한은 명시적으로 구매해야 하며 그렇지 않은 경우 제외된다. 자세한 내용은 아래를 참조한다. PTC의 연방 및 국방 애드온 제품에 적용 가능한 추가 조건은 **별첨 B**에 명시되어 있습니다.

## 데이터 내보내기

서비스 종료일이 알려지면 고객은 최대 2건의 데이터 내보내기를 요청할 수 있다. (1) 서비스 종료일 전에 해당 데이터를 고객의 새 시스템으로 가져오는 테스트를 수행하기 위한 내보내기와 (2) 서비스 종료일의 최종 내보내기. 고객은 그러한 요청을 PTC와

조율한다. 데이터 내보내기에는 소프트웨어 구성을 현재 상태 그대로 다른 환경에 재배포하는 데 필요한 정보가 포함된다. 각 제품에 사용할 수 있는 파일 형식은 아래 제품별 섹션에 기술된 바와 같다.

위에 기술된 것 외에 데이터의 내보내기 및 스냅샷(예: 고객의 장기 보존 요구 사항 관련)은 표준 PTC 제품의 일부로 제공되지 않는다. 그러나 고객은 추가적인 비표준 데이터 내보내기를 위한 계약을 추가 요금을 통해 PTC와 체결할 수 있다.

PTC는 고객의 데이터를 마지막으로 추출한 이후 약 30일 동안 보존하며 그 후에는 폐기한다. 이 30일 동안에는 고객이 요청할 경우 아카이브된 데이터의 사본 하나를 제공할 수 있다.

승인된 Windchill 데이터 내보내기의 경우 데이터 내보내기 형식에는 다음 중 해당하는 항목이 포함된다. 데이터베이스 스키마 내보내기, 디렉터리 LDIF 내보내기 또는 이와 유사한 사용자 목록 내보내기, 엔터프라이즈 LDAP LDIF 내보내기, 외부 파일 자격 증명 모음 콘텐츠.

### 백업 및 재해 복구

PTC는 비즈니스 연속성과 재해 복구 모범 사례를 지원하기 위해 포괄적인 데이터 백업 정책을 유지 관리하고 있습니다. 전체 시스템 백업이 매일 진행되며 지역 중복 위치에 저장됩니다. 프로덕션 시스템 백업은 30일 동안 유지됩니다. 비프로덕션 시스템 백업은 7일 동안 유지됩니다.

광범위한 서비스 중단이 발생할 경우 PTC에서는 영향을 받은 고객과 협력하여 재해 복구 프로토콜이 시행되어야 하는지 판단합니다. 필요할 경우 프로덕션 시스템에 대한 RPO(Recovery Point Objective)는 24시간이며, 프로덕션 시스템에 대한 RTO(Recovery Time Objective)는 5일입니다. 비프로덕션 시스템은 모든 프로덕션 시스템이 완전히 복구된 후에 최대한 빨리 복구됩니다.

### 보안 및 데이터 개인 정보 보호

이 서비스에 대한 보안 프로그램에 관한 정보는 [PTC 보안 센터](#)에서 확인할 수 있습니다.

서비스의 일환으로 수집되는 데이터에 관한 정보는 <https://www.ptc.com/en/documents/policies/>에서 확인할 수 있습니다.

---

## Windchill PLM SaaS

### 소개

Windchill PLM SaaS 제품은 고객에게 아래에 기술된 포괄적인 PLM 기능 집합을 포함하는 SaaS 환경을 제공하며, ERP 및 CRM 과 같은 외부 시스템과의 통합을 지원합니다.

### 제품 기본 사항

- Windchill PLM SaaS 는 "월별 활성 사용자"를 기준으로 계약되며, 이는 지정된 한 달 사이에 해당 제품에 몇 명의 개인 사용자가 액세스하는지를 의미한다.
- 구매할 수 있는 등록 사용자 프로파일의 정의된 유형은 다음과 같다. **Windchill Base, Advanced 또는 Premium.** 각 프로파일은 할당된 사용자에게 해당 프로파일로 권한이 부여된 기능에 대한 액세스 권한만 부여한다. 고객은 Windchill 프로덕션 환경 내에서 라이선스 프로파일에 사용자를 할당해야 한다. 적절한 라이선스 프로파일에 사용자를 지정하지 않으면 초과 요금이 발생할 수 있다. 한 라이선스 프로파일에서 다른 라이선스 프로파일로 사용자를 소급해서 변경할 수 없다.
- 경우에 따라 서비스가 데이터(예: 특정 비 Creo CAD 시스템, PTC 파트너가 생성한 애플리케이션 및/또는 문서 형식 변환기의 데이터)를 처리할 수 있도록 PTC 는 Windchill 과 호환되는 특정한 제 3 자 소프트웨어를 설치하고 실행해야 할 수 있다. 이러한 경우 PTC 가 고객을 위해 그러한 제 3 자 소프트웨어를 설치하고 실행하려면 견적서에서 이에 대해 명시적으로 합의해야 하며 고객은 PTC 가 그러한 제 3 자 소프트웨어를 호스팅할 수 있도록 라이선스 및 권한을 확보해야 한다.
- PTC 는 견적서에서 PTC 가 ESS 와 동일하게 호스팅할 것이라고 명시적으로 합의하지 않는 한 고객을 위해 모든 사용자 지정 또는 사용자 지정 애플리케이션을 호스팅할 의무가 없다.
- 제공된 PingFederate 서비스를 중앙 인증 서버로 사용하여 사용자의 신원을 구성하고 관리 통합 및 SSO 환경에 액세스하는 것은 고객의 책임이다.
- <https://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide> 에서 찾을 수 있는 PTC SaaS 계약은 허용되는 구성, 사용자 지정 및 통합을 보여준다. 이러한 문서에서 찾을 수 없는 구성, 사용자 지정 및 통합은 허용되지 않는다.

## 데이터 저장 공간 권한

저장소 콘텐츠 데이터 저장 공간: 고객은 모든 인스턴스(즉, 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스)를 감당하기에 충분한 양의 저장소 저장 공간을 구매해야 한다

데이터베이스 저장 공간: Windchill PLM SaaS 서비스에는 모든 환경 전반에서 집계하여 측정한 값을 기준으로 사용자당 데이터베이스 저장 공간 할당(Author 의 경우 명당 2GB, Contributor 의 경우 명당 1GB, Viewer 의 경우 할당 없음)이 포함된다. 고객의 권한을 초과하는 데이터베이스 저장 공간을 소비할 경우 초과 저장 공간에 대해 해당 시점의 정가로 요금이 청구된다.

추가 저장 공간: 고객은 데이터 마이그레이션 및/또는 시스템 통합을 위한 추가 저장 공간을 구매해야 합니다.

## ThingWorx Navigate SaaS

### 소개

ThingWorx Navigate SaaS 제품은 PTC SaaS 서비스 PLM 솔루션(SaaS 또는 관리 서비스로 구매)에 대한 연결을 포함하며, 추가 요금 지불 시 ERP 및 CRM 과 같은 외부 온프레미스 및 클라우드 시스템과의 통합을 지원한다(하지만 온 프레미스 Windchill 시스템은 해당 없음).

### 제품 기본 사항

ThingWorx Navigate SaaS 는 옵션 서비스를 별도로 구매할 수 있는 표준 서비스 패키지로 제공됩니다. 이 솔루션에는 고객의 특정한 요구 사항을 충족할 수 있도록 소프트웨어 권한 선택, 표준 클라우드 서비스 권한 번들 및 애드온 클라우드 서비스가 포함된다. 또한 이 솔루션은 Windchill SaaS 제품에 대한 확장으로 판매된다. ThingWorx Navigate SaaS 표준 권한에는 다음이 포함된다.

- ThingWorx Navigate SaaS 은 월별 활성 사용자, 활성 일일 사용자 또는 지정 컴퓨터를 기준으로 계약된다.
- 각 제품 유형(즉, 등록 사용자, 월별 활성 사용자, 활성 일일 사용자)에 대해 할당할 수 있는 프로필 유형은 다음의 4 가지입니다. Contribute, 보기, 연결된 PLM 보기, 연결된 PLM[Contribute]. 각 사용자 유형은 할당된 사용자에게 해당 프로파일로 권한이 부여된 기능에 대한 액세스 권한만 부여한다. 기고 프로파일은 보기 기능에 대한 액세스 권한을 포함한다. 고객은 ThingWorx Navigate 프로덕션 환경 내에서 사용자를 생성해야 한다. 사용자 생성 및 할당에 대한 관리가 이루어지지 않으면 예기치 않은 사용 기록이 발생하고 이와 관련하여 초과 요금이 발생할 수 있다. PTC 는 시스템에서 잘못 관리되는 사용자에게 대해 책임을 지지 않는다.
- 단일 프로덕션 인스턴스 및 단일 비프로덕션 인스턴스
- 포함된 각각의 환경에 대해 단일 ThingWorx Navigate 와 단일 PTC SaaS 관리 Windchill 인스턴스 간의 통합
- 구매한 모든 환경에서 공유되는 500GB 의 저장 공간 할당
- 모든 환경에서 1 년간 총 6 회의 명명된 서비스 요청(추가 구매 옵션)
- PTC 지원 서비스 이용 약관에 기술되어 있고 Windchill PLM SaaS 에 대해 부여된 권한과 동일한 수준으로 제공되는 서비스 관리 계약

다음 제한이 적용됩니다.

- ThingWorx Navigate SaaS 앱은 다른 소프트웨어 시스템에만 연결될 수 있다. 물리적 장치에 연결되는 앱은 이 서비스의 일부로 허용되지 않는다.
- ThingWorx Navigate SaaS 는 Microsoft Azure IoT Hub 를 이 서비스의 일부로 포함하지 않는다.
- 표준 포함 사항(위에 명시됨)으로 포함되어 있는 시스템 이외의 추가 시스템에 대한 연결은 별도로 구매하고 견적서에 정의되어 있지 않는 한 포함되지 않는다.
- 활성 일일 사용자 라이선스는 초과 사용이 허용되지 않는다. 사용은 계약된 사용자의 수로만 제한된다.
- 제공된 PingFederate 서비스를 중앙 인증 서버로 사용하여 사용자의 신원을 구성하고 관리 통합 및 SSO 환경에 액세스하는 것은 고객의 책임이다.

---

## 별지 A Extended SaaS Support Services 약관

### 소개

ESS 서비스는 서비스와 통신하는 고객의 사용자 지정 및 사용자 지정 개발 통합(통칭하여 "사용자 지정")의 배포를 제공한다. 이러한 사용자 지정의 검증, 수정, 개선 또는 복구는 ESS 에 포함되지 않는다.

### 솔루션 범위

- PTC 는 ESS 의 일부로 다음을 제공한다. 애플리케이션 사용자 지정 설치
- 사용자 지정이 설치되었다는 확인

ESS 는 비즈니스 사용 사례 검증 또는 기능별 검증은 제공되지 않는다. 또는 사용자 지정의 문제 해결 또는 디버깅도 포함하지 않는다. PTC 는 사용자 지정으로 인해 발생하거나 그와 관련된 연결 문제 또는 정지 시간에 대해 책임을 지지 않는다.

## 제품 기본 사항

- ESS 는 사용자 지정 기준에 따라 계약된다.
- PTC 는 모든 사용자 지정을 거부할 권리를 보유한다. PTC 가 사용자 지정을 거부할 경우 PTC 는 고객이 업데이트된 릴리스를 제공할 기회를 얻게 되는 이유를 고객에게 알린다.
- 다음 항목은 ESS 의 일부로 포함되지 않는다.
  - 문제를 해결하거나 새로운 기능을 도입하는 데 필요한 코드 변경
  - 업그레이드 또는 유지관리 릴리스 또는 표준 서비스 향상에 따른 사용자 지정 변경
  - 데이터 수정
  - 사용자 지정 개발 또는 컨설팅
  - 사용자 지정 모니터링
  - PTC 에서 호스팅한 애플리케이션에 배포되지 않은 사용자 지정에 대한 서비스
- 고객이 사용자 지정을 업데이트하면 PTC 는 업데이트된 사용자 지정이 기존 사용자 지정의 합의된 범위 내에 있는지 확인하기 위해 사용자 지정을 검토할 권리를 보유한다. 사용자 지정이 처음에 합의된 기준 범위 그 이상으로 확장된 경우 PTC 는 확장된 범위에 대한 지원을 이유로 추가 ESS 요금을 요구할 수 있다.
- PTC 제품 업그레이드 시 업그레이드 프로세스 중에 문제가 발견될 경우 기존 사용자 지정을 업그레이드할 책임은 고객에게 있다.

## 솔루션 서비스 모델

ESS 를 활용하려면 고객은 각 사용자 지정에 대해 다음 컴포넌트를 제공해야 한다.

- 소스 코드
- 모든 사용 사례를 포함하는 테스트 계획, 테스트 사례 및 테스트 결과

PTC 는 보안 및 성능 문제에 관한 문서 및 소스 코드를 분석한다. PTC 는 솔루션, 운영 또는 보안의 성능, 유지관리 가능성 및 지속 가능성 측면에서 위험으로 간주되는 모든 사용자 지정을 거부할 수 있다.

---

## 별지 B 연방 및 국방 애드온 약관

### 소개

PTC SaaS 연방 및 국방 제품은 솔루션이 ITAR, ITIL, DFAR, CMMC, FedRAMP 또는 IL2/IL4/IL5 인증 서비스에 대한 미국 연방 요구 사항을 준수해야 하는 고객을 위한 것이다. 이 제품은 경우에 따라 기본 제품(예: Windchill PLM SaaS)의 애드온으로 판매된다. 애드온으로 판매되든 완전한 제품으로 판매되든, 기본 제품의 표준 조건은 여기에 명시된 조건 외에 추가로 적용된다. 불일치가

존재할 경우, 이 연방 및 국방 제품 설명의 조건이 우선한다. 특정 소프트웨어 제품 버전의 가용성은 PTC의 일반 소프트웨어 지원 버전 매트릭스와 다를 수 있다.

#### 솔루션 범위:

연방 및 국방 제품은 표준 서비스 패키지로 제공된다.

- 이 서비스의 일부로 호스팅되는 솔루션은 필수 규정에 따라 관리되며, 인증된 상태를 유지하는 데 필요한 모든 업그레이드 및 수정이 필요에 따라 적용된다. 변경의 특성에 따라, 고객은 PTC가 설정한 계획된 유지관리 일정대로 이러한 변경을 테스트, 조정 및 수락하는 데 참여해야 할 수 있다. 이러한 변경에는 전체 솔루션 규정 준수 및 제 3자 호환성을 유지하기 위해 PTC 소프트웨어의 업그레이드가 포함될 수 있다.

FedRAMP/IL2의 표준 제품에는 다음 항목이 포함되어 있다.

- PTC는 FedRAMP에 대한 인증을 제공했으며, PTC는 여기에 나열된 규정에 따라 유효한 FedRAMP 인증을 유지할 것이다.
  - 사이버 보안 성숙도 모델 인증(Cybersecurity Maturity Model Certification, CMMC)
  - DFARS 252.204-7008: 대상 국방 정보 통제 보호에 대한 규정 준수
  - DFARS 252.204-7012: 대상 국방 정보 및 사이버 사건 보고 보호
  - DoD 클라우드 컴퓨팅 보안 요구 사항 가이드(DoD Cloud Computing Security Requirements Guide) V1 R 3
  - FAR 52.204-21: 대상 계약자 정보 시스템의 기본 보호
  - 연방 정보 보안 관리법(Federal Information Security Management Act, FISMA)
  - 연방 위험 및 인증 관리 프로그램(Federal Risk and Authorization Management Program, FedRAMP)
  - NIST SP 800-171: 비연방 정보 시스템 및 조직의 통제되는 비공개 정보 보호
  - NIST 800-53 r4: 연방 정보 시스템 및 조직의 보안 및 개인 정보 보호 통제

IL4/IL5의 표준 제품에는 다음 항목이 포함되어 있다.

- DoD SaaS 고객 환경의 경우 PTC는 당시의 유효한 DISA 클라우드 컴퓨팅 보안 요구 사항 가이드(DISA Cloud Computing Security Requirements Guide(SRG)) 버전에 따라 관련 클라우드 컴퓨팅 서비스를 제공하기 위해 요구 사항에 적합한 수준으로 유효한 국방 정보 체계국(Defense Information System Agency, DISA) 인증을 유지하고 여기에 나열된 규정을 준수한다.
  - DFARS 239.76: 클라우드 컴퓨팅
  - DODI 8510.01: DoD 정보 기술을 위한 위험 관리 프레임워크(Risk Management Framework, RMF)
  - DoD 클라우드 컴퓨팅 보안 요구 사항 가이드(DoD Cloud Computing Security Requirements Guide) V1 R 3
  - DoD 보안 기술 구현 가이드(DoD Security Technical Implementation Guides(STIGs)). 서비스 제공 시 PTC는 다음과 같은 액세스 제한을 준수한다.
    - 통제되는 비공개 정보(Controlled Unclassified Information, CUI)에 대한 액세스는 (1) 현재 미국 비밀취급인가(최소 임시 비밀취급인가)를 받았거나 (2) 호의적으로 완료된 질의를 통한 국가 기관 검열(National Agency Check with Inquiries, NACI)의 대상이었거나 (3) 고객에게 제출되고 정부가 승인한 신원 조회 프로그램에 따라 호의적으로 완료된 신원 조회의 대상이었던 미국인으로 제한해야 한다.
    - 유효한 미국 비밀취급인가(임시 비밀취급인가 이상)를 받은 이종 국적자 직원에게는 통제되는 비공개 정보(CUI)에 대한 액세스가 허가될 수 있다. 유효한 미국 비밀취급인가(임시 비밀취급인가 이상)를 받지 않은 이종 국적자 직원은 요청을 고객에게 제출하고 고객이 서면으로 승인하지 않는 한 CUI에 대한 액세스가 허가되지 않는다.

## 제품 기본 사항

- 다음은 연방 및 국방 서비스에 대한 PTC 의 의무와 관리 관행과 관련된 조건에 대한 설명이다.PTC 의 SaaS 서비스 사업부("PTC SaaS 서비스")는 SaaS CSP 이며 중간 수준 기준으로 FedRAMP 승인을 받았다. 이에 대한 자세한 내용은 FedRAMP.gov 를 참조한다.
- PTC SaaS 서비스는 DFAR 252.204-7012 및 CMMC 에서 요구하는 모든 NIST 800-171 보안 통제 요구 사항을 충족한다.
- PTC SaaS 서비스는 FedRAMP 중간 수준 기준 및 당시의 유효한 DISA SRG 버전이 준수될 수 있도록 FedRAMP 및 DoD 의 승인을 받은 제 3 자 평가 기관(3PAO)으로부터 매년 감사를 받는다.
- PTC SaaS 서비스는 사이버 사건 보고, 악성 소프트웨어, 미디어 보존 및 보호, 법의학적 분석에 필요한 추가 정보 및 장비에 대한 액세스, 사이버 사건 피해 평가에 대한 DFARS 252.204-7012 (c)-(g)의 요구 사항을 준수한다.
- PTC SaaS 서비스는 PTC FedRAMP 및 DoD 클라우드 에 호스팅된 모든 데이터가 미국, 지방, 영토 및 미국 외곽 지역에 남아 있도록 하여 데이터가 항상 미국 관할권 내에 있도록 보장한다.
- 중요함-민감함으로 분류된 DoD CUI 에 대한 액세스 역할을 맡은 모든 PTC 직원 또는 권한 있는 제 3 자는 미국 시민권자여야 하며 충분한 단일 범위 신원 조사(Single Scope Background Investigation)를 받거나 위험도가 높은 경우 다른 신원 조사를 받게 된다.
- 중간 위험도로 분류되거나 중요하지 않음으로 지정된 DoD CUI 에 대한 액세스 역할을 맡은 모든 PTC 직원 또는 권한 있는 제 3 자는 미국 시민권자여야 하며 법률 및 신용도를 통한 국가 기관 검열 또는 이와 동등한 절차의 적용을 받게 된다.

항목에 대한 책임은 고객에게 있다.

- 고객은 필요에 따라 현재 미국 정부 비밀취급인가 또는 기타 권한이 있는 허가된 직원만 이러한 서비스에 대한 액세스 권한을 부여받도록 해야 한다.
- 서비스의 특성상 고객은 이러한 시스템에 있는 모든 데이터가 적절한지 확인할 책임이 있으며, 고객 담당자 또는 데이터에 대한 적절한 액세스 정책을 결정하는 것은 PTC 의 책임이 아니다. 예를 들어, PTC 의 서비스는 기밀 정보 또는 문서(이에 국한되지 않음)에 적합하지 않으며, 그러한 정보/문서가 서비스에 포함되지 않도록 하는 것은 고객의 책임이다.

## 허용되는 구성

관련 솔루션별 제품에 대해 정의된 허용되는 구성 조건 외에도 다음 내용이 연방 및 국방 제품에 적용된다.

카테고리	기능
PLM에 대해 허용되지 않는 구성 및 작업	여하한 이유로 고객에게 애플리케이션 환경에 대한 서버 수준의 액세스 권한이 부여되지 않을 수 있다.
	FedRAMP 인증 환경에 포함되지 않은 제3자 애플리케이션과의 통합은 허용되지 않는다.
	고객은 보안이 유지되는 프로덕션 환경에서 사용자 지정 및 통합을 적용하는 데 사용할 수 있는 검증된 코드 패키지를 문서화하여 PTC에 제공해야 한다.
	이 연방 및 국방 애드온 서비스를 구매하는 고객에게는 표준 상업 오픈로 제공되는 다음 애드온 옵션이 허용되지 않는다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 원격 파일 자격 증명 모음(복제)을 위한 추가 PTC 호스팅 위치</li> <li>• sFTP 서버 또는 이와 유사한 외부 파일 관리를 위한 추가 서비스</li> <li>• CATIA WGM 및 Autodesk Inventor WGM을 위한 제3자 소프트웨어 확장</li> </ul>

- 보고를 위한 COGNOS
- ECAD 통합 및 게시
- Windchill을 위한 WinCOM 확장
- CREO/Windchill AR Designshare