FlexPLM SaaS 服务描述

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。

允许的配置

FlexPLM SaaS 产品支持的配置、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。客户负责向 PTC 提供说明，如何配置单点登录（SSO）至中央身份验证服务器（CAS）的操作说明。《PTC SaaS 服务实施指南》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。

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%）。

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

一旦知悉服务终止日期，客户可以要求导出数据，至多两次：(1) 在服务终止日期之前，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) 在服务终止日期当天，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。 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，数据导出格式包括以下适用项目：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。

备份和恢复

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。PTC 无法恢复通过服务删除的单个文件，但 PTC 可根据客户请求从备份中执行完整的系统恢复。

备份和恢复

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。

批处理

对于基于许多用户（如注册用户、并发用户等，但不包括 Kiosk 用户）下的许可证类型，任何个人访问或使用这些服务或其所含功能或数据，抑或是使用由产品生成的输出内容（以下统称“资料”）无论是直接访问或间接访问、例如通过入口网站或“批处理”方式，均须获得许可。不允许使用通用或共享登录账号，若使用此类账号会导致规避或违反资料的访问及使用的许可原则。例如，若授权产品采用注册用户计费模式，注册用户向非注册人员共享账号密码的，该行为违反注册用户授权规则，属禁止行为。同理，客户可仅为已获得有效许可的自然人所发起的任务自动化创建通用服务账号；但不得利用该类账号为无许可用户执行操作。

在不限制上述规定普遍适用效力的前提下，除非客户已购买 Windchill API 访问权限，否则明确禁止客户（无论直接或间接，包括通过客户或第三方创建的应用程序）访问或使用服务的应用程序接口，以从服务中提取数据，用于人工智能（AI）模型的训练、微调或创建，或构建其他数据源（例如检索增强生成（RAG）数据源）。若客户完成了此类购买，任何利用或使用该人工智能模型或数据源（或其

输出的任何汇总或衍生数据）的应用程序的所有用户（或具有访问权限的人员）必须满足：(i) 持有服务的个人用户许可，无论此类访问或使用是直接还是间接；且 (ii) 仅使用相应服务中 PTC 支持的 API。客户确认，服务的结构、顺序和组织形式属于专有信息并受版权保护，客户不得复制其中任何部分。为明确起见，任何违反本款规定的行为，均应视为对服务的许可协议的违反。

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。

FlexPLM SaaS

介绍

此产品向客户提供 FlexPLM SaaS 的访问权限。

产品基础

- 有权使用 FlexPLM 解决方案。
- 权限还包括一个客户专用的集群生产环境和一个非生产实例。
- FlexPLM SaaS 按每月活跃用户为基础签订，即指在给定月份内访问该产品的独立的用户数量。
- 可以购买已定义注册用户的配置文件类型：FlexPLM SaaS 用户， 以及 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 FlexPLM 生产环境中为许可证配置文件分配授权用户。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。
- 当客户将第三方 CAD 软件与本服务结合使用时，PTC 可能需要将此类第三方 CAD 软件与服务并行安装和运行，以便生成中性格式的可查看文件。在此类情况下，为使 PTC 能够为客户安装和运行此类第三方软件，客户需向 PTC 提供访问客户许可证服务器的 VPN 权限，以便与服务并行运行的第三方 CAD 软件能够访问客户为此类软件提供的许可证文件。客户应确保获得第三方 CAD 供应商的授权，允许 PTC 将此类第三方 CAD 软件与服务并行托管，且客户应提供 PTC 将此类应用程序与服务并行部署所需的所有必要安装介质和文件。对于 Creo 及其他 CAD 应用程序，客户需根据需要进行发布的用户数量和环境，为每个此类 CAD 应用程序购买相应的发布容量许可。
- 客户仅可将 FlexPLM“ SaaS 外部用户”（也称为“供应商”）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。

- 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。
- 若客户希望 PTC 托管自定义代码，应向 PTC 告知其需求，由 PTC 确认此类定制是否可作为企业支持服务（ESS）进行托管。客户需提供包括高层级需求在内的相关文档，并在评审过程中与 PTC 讨论设计方案。若方案获批准，客户应在部署时提供详细文档，包括支持此类定制的维护、管理和故障排除所需的功能说明。
- “第三方集成”是指由第三方开发的、可与 PTC 应用程序进行通信的代码。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。

- 客户有责任为其授权用户提供身份识别与访问管理集成以及单点登录（SSO）功能，并共享相关配置数据，以将所提供的 PingFederate 或类似服务配置为中央认证服务器（CAS）。客户将协助开展与启用单点登录 SSO 相关的配置、测试、验证和调试工作。
- FlexPLM 基于 PTC Windchill PLM 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。
- PTC SaaS 服务指南登载于 www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide 确定了唯一允许的配置、定制和集成。

数据存储权限

数据存储：客户需购买足够的文件库存储空间，以覆盖所有实例（即生产环境和非生产环境实例）。

额外存储：客户需为数据迁移和 / 或系统集成购买额外存储容量。

允许的基于费用的附加组件

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

类别	权限
自定义，集成和产品扩展（需支付额外费用）	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FlexPLM SaaS： • 额外存储 • Adobe Illustrator Design Integration • 远程档库（副本）的其他PTC托管位置 • Windchill FlexPLM的其他非生产环境 • 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。 • 3DBrowzWear 适配器和3D BrowzWear 插件 • FlexPLM 3D优化服务 • FlexConnect用于系统集成以共享数据 • FlexInsights 和 FlexInsights Pro用于仪表板展示和报告生成 • 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。

FlexPLM AI

FlexPLM AI 可作为 FlexPLM 基础许可证（包括查看者、贡献者和作者许可证）的附加组件提供，作为由 PTC 为客户托管的软件即服务（SaaS）解决方案（“FlexPLM AI SaaS”）。

FlexPLM AI 服务的合同以“注册用户”为单位签订，其使用受注册用户数量以及客户在合同年度内所用 AI 积分数量所对应的消耗限额的双重限制。

通过将注册用户分配至 FlexPLM 内的指定 FlexPLM AI 授权组，即可启用 FlexPLM AI 访问权限。客户仅可将与已购买的 FlexPLM AI 许可证数量相对应的注册用户纳入该授权组。例如，若客户持有 100 个 FlexPLM 许可和 50 个 FlexPLM AI 许可，则分配至 FlexPLM AI 授权组的注册用户数量不得超过 50 个。若分配的用户数量超出许可数量，则需购买额外的 FlexPLM AI 注册用户许可。

此外，使用情况还受 AI 积分消耗的限制。“AI 积分”代表使用 FlexPLM AI 执行特定操作的配额，每项操作将根据交互的复杂程度和处理的数据量消耗一定数量的 AI 积分。每位注册用户在每个合同年度内可获得 12,000 个 AI 积分。分配给某位注册用户的 AI 积分可由其他注册用户使用，但前提是客户不得超过其年度 AI 积分总配额。未使用的 AI 积分将在每个合同年度结束时失效，且不会结转至后续年度。若 AI 积分消耗量超过客户的年度配额，则需购买额外的 AI 积分以覆盖超额部分。

Flex Insights 与 Flex Insights Pro

简介

本产品为客户提供 Flex Insights 或 Flex Insights Pro SaaS 环境，包括与 FlexPLM SaaS 环境的连接。

解决方案范围

Flex Insights 与 Flex Insights Pro 的服务权限包括：

- 有权使用零售物联网应用开发工具包 ADK 基础解决方案
- 权限还包括一个客户专用的集群生产环境和一个非生产实例
- Flex Insights 包含基于 PTC Thingworx 软件开发的特定仪表盘及适用配置，包括：全景图（Panorama）、关键路径管理（Critical Path Management）和合规跟踪（Compliance Tracking）。
- Flex Insights Pro 包含基于 PTC Thingworx 软件开发的特定仪表盘及适用配置，包括：全景图（Panorama）、关键路径管理（Critical Path Management）、合规跟踪（Compliance Tracking）、可视化产线规划（Visual Line Planning）和可持续性分析（Sustainability）。
- 单一 Flex Insights 或 Flex Insights Pro 环境与 FlexPLM SaaS 环境之间的集成。

产品基础

- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 按 “每月活跃用户数”模式 签订合约。
- 每位 Flex Insights 和 Flex Insights Pro 用户均需持有 FlexPLM 用户许可证。
- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 环境不得用于访问设备数据（包括但不限于联网产品、可穿戴设备、生产机械和物理资产），以及设备连接的任何边缘服务器或服务。
- Flex Insights 和 Flex Insights Pro 环境不得用于连接客户内部生产设施或客户供应商生产设施的制造系统、生产流程和 / 或操作系统。

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 FlexPLMSaaS 环境的连接。。

解决方案范围

零售物联网 ADK SaaS 是作为 FlexPLM SaaS 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
- 权限还包括一个客户专用的集群生产环境和一个非生产实例
- 单个零售物联网 ADK 环境和 FlexPLM SaaS 环境之间的集成

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 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用户计算机上的 Adobe Illustrator 应用程序到 FlexPLM 系统的连接。在 Adobe Illustrator 中创建的数据可以直接发布到 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）

产品基础

- 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。
- 有权使用 Adobe Illustrator 设计集成解决方案
- Adobe Illustrator Design Integration 的用户也必须是 FlexPLM SaaS 用户
- 客户需要根据登载在 https://support.ptc.com/appserver/wcms/standards/freefull_cs.jsp?im_dbkey=175079 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

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)
- 一个作为 FlexPLMSaaS 环境附加组件的单一 3D BrowzWear 适配器
- 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 的适用 FlexPLM 软件版本支持列表。

产品基础

有权使用需部署在用户计算机上的 3D BrowzWear 适配器软件，以及在客户专用 FlexPLM 环境中部署和配置服务器软件组件。
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 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。

FlexConnect SaaS

简介

此产品为客户提供 FlexConnect SaaS 环境。它包括与 FlexPLM SaaS 环境的连接及与外部系统集成的能力。若需启用与每个环境的连接，必须购买额外的连接器许可证。

解决方案范围

FlexConnect SaaS 标准权限包括：

- FlexConnect 基础解决方案的权限
- 一个客户专用生产环境和一个非生产实例
- 单一生产实例合单一非生产实例
- 单个 FlexConnect 和单个 FlexPLM SaaS 环境之间的集成
- FlexConnect 环境不得用于访问设备数据（包括但不限于联网产品、可穿戴设备、生产机械和物理资产），以及设备连接的任何边缘服务器或服务
- FlexConnect 环境不得用于连接客户内部生产设施或客户供应商生产设施的制造系统、生产流程和 / 或操作

产品基础

- 除非另有说明，FlexConnect SaaS 是按年签订的。
- 需要两种订阅:一种基础（SAS-2253-F-）订阅费用和与非 PTC 系统的单系统连接订阅（SAS-2254-F-）。

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 PTCSaaS 安全政策和解决方案使用指南。

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
- FlexPLM SaaS 环境和第三方 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 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

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。
- 在可行的情况下，客户应内置 “紧急关闭开关”，以确保在服务调查和性能优化期间能够轻松停用定制功能。

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
- 客户应提供详细文档，包括支持此类定制功能的维护、管理和故障排除所需的功能说明。

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。