



## Servigistics SaaS 服务描述

您对 PTC Servigistics 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

Servigistics SaaS 提供几个软件包，分别针对不同的细分市场，如下所述。客户只需许可一个软件包，因为其功能是累积的（例如，高级软件包包括所有基础功能以及更多功能）

### 产品基础

下面提供了每个软件包/附加组件的简要说明。

- **Servigistics SaaS SPM 商业基础版**——为非联邦，航空航天和国防(FA&D)客户提供的基础 Servigistics 软件包，包括高科技，医疗，汽车，重型设备等。
- **Servigistics SaaS Retail Inventory Management (RIM) for OEM – 本基础版 Servigistics 软件包**为原始设备制造商（OEM）打造，用以支撑其零售库存管理项目。包含 Servigistics SaaS 商业化基础版的全部功能。
- **Servigistics SaaS SPM 商业基础版+**——为非联邦，航空航天和国防(FA&D)客户提供的中级 Servigistics 软件包，包括高科技，医疗，汽车，重型设备等。
- **Servigistics SaaS SPM 商业高级版**——为非 FA&D 客户提供的高级 Servigistics 软件包，包括高科技，医疗，汽车，重型设备等。包括 Servigistics PAI 高级版。
- **Servigistics SaaS SPM 商业航空基础版**——为商业航空客户提供的基础 Servigistics 软件包。
- **Servigistics SaaS SPM 国防基础版**——为政府和其他基于 PBL 业务的客户提供的基礎 Servigistics 软件包。
- **Servigistics SaaS SPM FA&D 商业高级版**——为所有 FA&D 客户提供的高级 Servigistics 软件包（商业航空和国防）。包括 Servigistics SaaS SPM PAI 高级版。
- **Servigistics SaaS SPM 增强版**——为所有行业客户提供的高级 Servigistics 软件包。包括 Servigistics SaaS SPM PAI 高级版。
- **Servigistics SaaS SPM PAI 高级版**——当需要高级的 Performance Analytics and Intelligence（PAI）绩效分析与智能功能，为航空航天和国防(FA&D)和非航空航天和国防(FA&D)客户，附加基础版或基础版+，但不是整个高级包。包括基于 PMI 的年度使用小时数（\*\*见下表），包括基于 PMI 的雪花积分（\*见下表），包括基于 PMI 的年度 AI 积分（\*\*见下表）。
- **Servigistics Service Parts Pricing – Service Parts Pricing Package 服务备件定价包**面向全行业客户。
- **SaaS Servigistics 数据科学/机器学习使用（1,200 /600 使用量）** - 数据科学/机器学习使用 1,200 额外标准性能或 600 额外高性能年度使用小时数。
- **SaaS Servigistics PAI 雪花使用（200 积分）** -- PAI 高级需 200 个额外雪花积分。
- **SaaS Servigistics 额外 AI 积分（120,000 积分）** -- 120,000 个年度额外 Servigistics AI 积分。Servigistics SaaS SPM 解决方案是以软件即服务的形式交付的，每个软件包都提供如下所述的特定产品功能集。

商业基础版	商业基础版+	商业高级版	增强版
包括以下 SPM 功能的全部内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 预测</li> <li>• 多层次优化 Multi-Echelon Optimization (MEO)</li> <li>• 订单计划</li> <li>• 上次买入 (LTB)</li> </ul>	包含商业基础版内容加上下列内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高级预测</li> <li>• 高级 MEO</li> <li>• 高级订单计划</li> <li>• 基于历史的模拟</li> </ul>	包含商业基础版+内容加上 PAI 高级内容加上下列内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基于集群的 LTB</li> <li>• 本地部件链</li> <li>• 网络优化</li> <li>• 服务备件定价</li> </ul>	包含商业高级版内容加上下列内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产运行时间优化 Asset Uptime Optimization (AUO)</li> <li>• K-曲线</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>基于 Intellicus 的仪表盘</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 高级版</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>基于 Intellicus 的仪表盘</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>基于 Intellicus 的仪表盘</li> <li>自助式分析</li> </ul>	商业航空基础版内容，加上 PAI 高级内容，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>绩效分析与智能 PAI 高级版</b> PAI 基础包 PLUS 内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>全面的数据历史化存储</li> <li>基于历史化数据的绩效分析与洞察</li> <li>面向客户使用场景的数据科学工作台</li> <li>基于 AI/机器学习的预测</li> <li>Servigistics AI 助手</li> <li>年度 AI 积分***</li> <li>数据科学/ML 年度使用小时数**</li> <li>Snowflake Credits 雪花积分*</li> </ul>	<b>Servigistics Service Parts Pricing 服务备件定价</b> 包含 Servigistics 备件定价的全部内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>基于成本的定价</li> <li>竞争性及可比性定价</li> <li>需求弹性分析</li> <li>多属性分组定价</li> <li>利润最大化</li> <li>基于机器学习的毛利率推荐</li> <li>返利与促销</li> <li>客户专属定价</li> <li>Servigistics 定价 AI 助手</li> <li>基于 Intellicus 的仪表盘</li> <li>自助式分析</li> </ul>		

## 许可证配置文件

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，许可证应以该软件中包含的库存价值为限，（使用软件中客户指定的值，与该等库存采购成本一致，并以客户软件第一次实施时库存值“基线值”为准）。以每块 100 万美元（或订单文件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。适用的订单文件中可规定附加限制（例如，地域限制，事业部限制等）。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购买许可证。如果所管理库存价值增加到基线值以上，应要求客户购买超出部分的许可证。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购买许可。如果软件中的 PXL 数量增加到基线值以上，应要求客户购买超额数量的许可。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）。

基于经销商指定地点（DAL）的产品（即 PTC 公司的 Servigistics SaaS 零售库存管理系统（RIM），供原始设备制造商使用），其许可授权以客户向 Servigistics 系统提供登录权限的经销商指定地点（DAL）数量为基准。经销商指定地点（DAL）指经授权的经销商销售客户产品且客户的维修配件库存在此处进行管理的独特零售场所。经销商指定地点（DAL）可通过街道地址予以识别（即不同的街道地址构成不同的经销商指定地点）。客户必须对经销商使用 Servigistics 系统的权限进行限制，确保该经销商仅能使用该系统管理客户的维修配件，不得用于管理任何其他原始设备制造商的维修配件。本产品的销售须经 PTC 公司批准；PTC 公司拥有独家裁量权，能自行决定，对于不通过经销商销售产品或仅通过少量经销商销售产品的客户，有权拒绝提供本产品。

**Service Parts Pricing** 服务备件定价的许可是基于客户通过该软件所管理的服务备件销售所产生的年度客户收入进行授权的。该产品以每 100 万美元（或订单文件中可能指定的其他币种）为一个销售单位进行销售，每一订购数量单位代表客户 100 万美元的年度收入。适用的订单文件中可规定其他限制条件（例如地域限制、事业部限制等）。客户应实时根据要求，向 PTC 报告纳入该软件管理范围内的库存所对应的年度收入。适用的订单文件中亦可规定其他限制条件（例如地域限制、事业部限制等）。

对于上述所有许可模式，还存在第五个变量，该变量虽不直接用于产品定价，但可对定价构成约束或限制。此变量为零件 / 地点组合（PLP）。

“PLP”被定义为在系统中计划的部件/位置对（在一个位置的部件）的数量。每个部件都有可能被规划在网络/层次结构中的一个或多个位置。在 SPM 中，预测和计划是在过去使用过（需求）或预期将来使用过（预测）的每个位置对每个部件进行的。PLP 的总数量是系统处理和选型的一个因素。

### 允许的配置

Servigistics SaaS 产品支持扩展配置，自定义和集成功能。在自定义和集成的情况下，客户需要向 PTC 支付额外的扩展 SaaS 服务（ESS）费用，用于此类定制和集成的运行时间支持，维护和升级。

### PLP/数据权限

对于基于 PMI 的定价，无论所购买的包是什么，系统中可基于库存层管理的 PLP 的数量是有建议限制的。还为每个 PMI 层分配了一个存储分配。详情如下表所示：

存储定义为存储在 Servigistics 解决方案数据库中的数据量，包括 SPM, SPP, PAI 和 PAI 机器学习。

	PMI (美元)				
	\$24 - \$49	\$50 - \$99	\$100 - \$199	\$200 - \$499	\$500+
管理着数百万美元的库存					
PLP 限额	100K	500K	4M	8M	25M
存储限额	900GB	1.5TB	1.5TB	4.5TB	7.5TB
*** Servigistics AI 积分	120,000	120,000	480,000	720,000	1,200,000
**机器学习使用时长	1200/600	1200/600	1200/600	1200/600	2400/1200
*雪花积分	200	200	400	400	600

### 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。

## 管制行业

医疗设备制造业和军事国防产品制造业等管制行业可能对解决方案环境的访问、安全和变更的定义、追踪和管理以及/或者 FDA 验证有着独特的要求。对于某些产品，PTC 可以为必须遵守管制行业特殊要求的客户提供支持，但客户应当明确购买此类支持的相关权利，否则将被无权获得此类支持。适用于 PTC 联邦和国防附加产品（Federal and Defense Add On Offering）的其他条款参见附件 B。

## 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，然后对其进行销毁。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。

根据购买的解决方案，可能包括：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 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)

---

## 附录 A 扩展的 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。

## 附录 B 联邦和国防产品条款

### 简介

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。

### 解决方案范围：

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。

## 产品基础

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](https://www.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。