



FlexPLM SaaS サービス記述書

2023 年 1 月 3 日発効

PTC の FlexPLM SaaS オファリングの使用には、[SaaS 基本契約](#)（以下「本契約」といいます）の諸条件のほか、以下の追加の諸条件が適用されます。以下に定義されていない大文字の用語は、本契約で定義されている意味を有します。

はじめに

このオファリングは、SaaS 型 Windchill FlexPLM 環境をお客様に提供するものです。以下で規定する一連の機能が含まれているほか、一定のレベルのカスタマイゼーション及び ERP や CRM などの外部システムとの統合がサポートされます。

許容されるコンフィグレーション

FlexPLM SaaS オファリングは、追加のコンフィグレーション、カスタマイズ及び統合機能をサポートします。カスタマイズ及び統合を行う場合、お客様は、当該カスタマイズ及び統合を展開するための追加的な拡張 SaaS サービス (ESS) 料金を PTC に支払わなければなりません。お客様は、提供される PingFederate サービスを中央認証サーバー (CAS) として使用するシングルサインオン (SSO) エクスペリエンスのための設定方法について、PTC に指示を与える責任を負います。[PTC SaaS Engagement Guide](#) には、許可される設定、カスタマイズ及び統合が明記されています。本書に記載されていないコンフィグレーション、カスタマイズ及び統合は許可されません。

データストレージの権利

ボールドコンテンツ用データストレージ: お客様は、すべてのインスタンス（すなわち、本番用及び非本番用インスタンス）をカバーするのに十分な量のボールドストレージスペースを購入する必要があります。

データベースストレージ: 本サービスには、すべてのお客様の環境にわたる総計で測定された、ユーザーごとに最大 2GB の内部ユーザー及び最大 1GB の外部ユーザーに対するデータベースストレージの割り当てが含まれます。お客様の割り当てを超えるデータベースストレージの消費は、その時点の超過ストレージの定価で請求されます。

追加ストレージ: お客様は、データ移行及び／又はシステム統合のために、追加のストレージ容量を購入する必要があります。

バージョンサポート

本サービスには、PTC が本サービスへの適用を決定したニューリリース及び更新リリースのインストールが含まれます。お客様は、ニューリリース／更新リリースとの互換性を確保するため、カスタマイズ及び／又は統合を更新する責任を負うものとします。

PTC は、プラットフォーム全体にわたってサポートされるソフトウェア・リリースをお客様に維持させる権利を有し、また、プラットフォームに対して更新をインストールし、一般的な保守を行う権利を有しま

す。お客様が現在リリースされているバージョンのソフトウェアを使用していない場合、PTC は本サービスを終了するか又は PTC が提供する本サービスの各月について追加料金（月単位で年間契約額の 30%を上限とする）を課すことができます。

マネージドサービスをご利用のお客様は、現在有効な GOLDplus 又はそれ以上のサポート契約を締結していることが必要です。マネージドサービスのサポートは、お客様のソフトウェアの基本ライセンスが PTC サポートにおいて最新である場合に限り、適用されるものとします。

SaaS 延長サポートサービス

お客様が PTC によるお客様へのホスティングを希望する場合のカスタマイズについては、別紙 A に定める条件に従って、延長 SaaS サポートサービスを購入することができます。

データのエクスポート

本サービス終了日が了知された後、お客様は、(1) 本サービス終了日に先立って、お客様の新システムへのデータ入力をテストする目的でのエクスポート、(2) 本サービス終了日の最終エクスポートという最大 2 回のデータエクスポートを要求できます。お客様は、当該要求が実行できるように PTC と調整するものとします。データのエクスポートには、現状のソフトウェアコンフィグレーションを別の環境に再展開する上で必要な情報が含まれます。各オフアリングで使用できるファイルの形式については、以下のオフアリング固有の項で規定します。

上で規定しているものを除き、データのエクスポート及びスナップショット（お客様が長期保管を必要としている場合など）は、標準の PTC オフアリングの構成要素としては提供されません。ただし、お客様は、追加料金を支払うことにより、標準では提供されないデータのエクスポートについて PTC と契約することができます。

PTC は、お客様のデータを最後の抽出時から約 30 日間保持します。この期間を過ぎたデータは破棄されます。この 30 日間の期間中は、アーカイブされたデータの複製 1 つをお客様からの要請に応じて提供できます。

正当な手続きに沿った Windchill データエクスポートの場合、データのエクスポート形式には、データベーススキーマのエクスポート、Directory LDIF のエクスポート又は類似のユーザーリストのエクスポート、Enterprise LDAP LDIF のエクスポート、外部ファイルボールドのコンテンツのうち、該当する項目が含まれます。

バックアップ及び災害復旧

PTC は、事業継続及び災害復旧のベストプラクティスをサポートするため、包括的なデータバックアップ・ポリシーを維持しています。システムの完全バックアップは毎日行われ、地理的に冗長な（Geo 冗長）場所に保管されます。本番システムのバックアップは 30 日間維持され、非本番システムのバックアップは 7 日間保存されます。

大規模なサービス停止が発生した場合、PTC は影響を受ける顧客と協力して、災害復旧プロトコルを実施すべきかどうかを判断します。必要な場合、本番システムの復旧時点目標 (RPO) は 24 時間、復旧時点目標 (RTO) は 5 日間とします。非本番用システムは、すべての本番用システムが完全に復旧した後、可能な限り迅速に復元されます。

セキュリティ及びデータプライバシー

本サービスのセキュリティプログラムに関する情報は、[PTC トラストセンター](#) に掲載されています。

本サービスの一部として収集されるデータに関する情報は、<https://www.ptc.com/en/documents/policies> にあります。

PTC FlexPLM 3D Collaboration

オフリングに関する基本事項

- Windchill FlexPLM SaaS は、マンスリーアクティブユーザー単位での契約となります。
- 購入可能なプロファイルの種類として、FlexPLM SaaS ユーザー及び FlexPLM SaaS 外部ユーザーが定義されています。各プロファイルでは、当該プロファイルによって使用権が付与される機能に対してのみ、割り当てられているユーザーにアクセス権が付与されます。お客様は、認定済みのユーザーを Windchill FlexPLM 本番環境のライセンスプロファイルに割り当てるか、割り当てを確認する必要があります。ユーザーを適切なライセンスプロファイルに指定しない場合、超過料金が生じる可能性があります。ユーザーのライセンスプロファイルを別のプロファイルへと適時的に変更することはできません。
- FlexPLM の SaaS 外部ユーザー（別名「供給業者」）は、お客様及びお客様の関連会社にとっての外部業者である、納入業者、第三者企業、その他の外部のユーザー（以下「外部ユーザー」）に対してのみ割り当てることができます。外部ユーザーのライセンスは、追加のライセンス料を支払うことなく別の外部ユーザーに再度割り当てることができますが、1 つの外部ユーザーライセンスを、1 つの暦月中に複数の外部ユーザーが使用することはできません。
- FlexPLM SaaS ユーザー及び FlexPLM SaaS 外部ユーザーには、一定の役割ベースでの ThingWorx ベースのアプリケーションの使用権も付与されます。これらのアプリケーションは、以下の目的に限り使用できます。
 - PTC により販売され、役割ベースのアプリケーションのバンドルコンポーネントを通じて提供されているソリューションからの情報を閲覧、出力、作成、及び／又は更新するためにアプリケーションを実行する。
 - 役割ベースのアプリケーションに適用される FlexPLM データにアクセスする目的及び役割ベースのアプリケーションに必要な詳細情報を設定する目的でのみ、付属の ThingWorx アプリケーションを利用する。
- 場合によっては、第三者データをサービスが処理できるよう、Windchill と互換性のある一定の第三者ソフトウェアを PTC がインストールし、実行することが必要になります。この場合、当該の第三者ソフトウェアを PTC がお客様用にインストールし、実行するために、見積書／製品スケジュールで具体的に合意されなければならないものとし、お客様は、当該の第三者ソフトウェアを PTC SaaS でホスティングするためのライセンス及び許可を確保しなければなりません。
- PTC は、ESS と同様に PTC がホスティングすることについて見積書／製品スケジュールで具体的に合意されない限り、カスタマイゼーション又はカスタムアプリケーションをお客様用にホスティングする義務を負いません。「第三者統合」とは、PTC のアプリケーションと通信するための独自開発の統合機能です。PTC は、PTC がホスティングしていないアプリケーションを統合したことに関連して生じる接続性の問題又はダウンタイムについて、責任を負いません。

- シングルサインオン (SSO) サービスのセットアップ及び実装は、利用可能な PTC 製品を通じて特別に購入した場合又は書面で別途合意した場合を除き、含まれません。
- FlexPLM は Windchill の上に構築されています。FlexPLM データをサポートしない基礎となる Windchill 機能へのアクセス及び使用は、FlexPLM SaaS ユーザーライセンス及び FlexPLM SaaS 外部ユーザーライセンスの権利から除外されます。
- Cognos の使用が必須となる Windchill のレポート機能 (Windchill の OOTB のレポート機能を含む) は、標準の FlexPLM SaaS オファリングに含まれません。この機能を使用しようとするお客様は、当該のレポート機能を別途購入する必要があります。
- <https://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide> にある PTC SaaS Engagement Guide には、許可されるコンフィグレーション、カスタマイズ及び統合が明記されています。本書に記載されていないコンフィグレーション、カスタマイズ及び統合は許可されません。

許容される有償アドオン

Windchill PLM SaaS に関して定義されている許容されるコンフィグレーションの条項に加え、以下の条項も適用されます。

カテゴリ	機能
カスタマイゼーション、統合、及びオファリング拡張 (追加料金の適用対象)	<p>本番環境においてサポートされる設定の範囲を超えたカスタマイゼーションが許容されるには、料金を別途お支払いいただく必要があります。PTC は、別途購入されない限り、お客様の代理としてカスタマイゼーション又は統合を開発又はメンテナンスすることはありません。詳細については、Extended SaaS Service (ESS) に関する条項を参照してください。</p> <p>お客様は、保護対象の本番環境にカスタマイゼーション及び統合を適用するために使用できる妥当性確認済みのコードパッケージについて文書化し、PTC に当該のコードを提供する責任を負います。</p>
	<p>Windchill FlexPLM SaaS には、以下のアドオンオプションが適用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 追加ストレージ • Adobe Integration Adapter 及び Adobe Illustrator Design Integration • リモートファイルボルト (レプリカ) に使用される追加的な PTC ホスティングロケーション • 追加的な Windchill FlexPLM の非本番環境 • マネージド VPN 接続、保存時の暗号化、sFTP サーバー、ボルトストレージキャパシティ、IP ホワイトリストなど、インフラストラクチャ及びネットワーキングに使用される追加的なサービス • 3D Browzwear Adapter& 3D Browzwear Plug-in • FlexPLM 3D Optimization Services • データを共有するためのシステム統合向け Thingworx Retail Connector (TRC) • Canvas 及び関連するアドオン • アプリケーションの既存のカスタマイゼーション及び統合の管理 (上記の制限事項を適用)。特に規定のない限り、バグ修正又は拡張機能は含まれません。

Retail IoT ADK

はじめに

このオフアリングは、SaaS Retail IoT ADK 環境をお客様に提供するものです。PTC SaaS サービスのリテール向け PLM サービスへの接続が含まれています。

ソリューションのスコープ

Retail IoT ADK SaaS は、PTC SaaS の FlexPLM SaaS 又はマネージドサービスの拡張として入手できます。Retail IoT ADK SaaS には、以下の使用権が標準で含まれています。

- Retail IoT ADK 基本ソリューションの使用権
- 単一の本番インスタンス及び単一の非本番インスタンス
- 含まれる環境ごとに、単一の Retail IoT ADK と PTC SaaS で管理される単一の FlexPLM との統合

オフアリングに関する基本事項

- Retail IoT ADK は、マンスリーアクティブユーザー単位での契約となります。
- Retail IoT ADK のユーザーごとに、Windchill FlexPLM のユーザーライセンス（外部 SaaS 又は登録ユーザー）も必要です。
- PTC の FlexPLM オフアリング及びその他のエンタープライズシステム（Oracle ERP、SAP、CRM のシステムなど）への接続にのみ使用できます。デバイス（接続されるオフアリング、ウェアラブル機器、生産機械、及び物理資産を含みますが、これらに限定されません）及びデバイスの接続先となるエッジサーバー又はサービスからのデータアクセスには使用できません。
- また、お客様の社内生産施設又はお客様の供給業者の生産施設に属する、製造システム、プロセス、及び/又は作業設備への接続にも使用できません。

Adobe Integration Adapter 及び Adobe Illustrator Design Integration

はじめに

このオフアリングは、ローカル環境にインストールされた Adobe Illustrator Design Integration を通じて、ユーザーのデスクトップにインストールされている Adobe Illustrator から Flex PLM Server への接続することを可能にします。それにより、Adobe Illustrator で作成したデータを Adobe Integration Adapter 経由で FlexPLM SaaS インスタンスにパブリッシュできます。

ソリューションのスコープ

FlexPLM SaaS へのアドオンパッケージとして入手可能な Adobe Illustrator (AI) アダプタには、以下が含まれています。

- Adobe Illustrator Design Integration Option（Adobe Illustrator Design Integration のユーザーごとに 1 ライセンス）
- PTC サポートサービス契約条件に記載されている合意済みの SLA 及び SLT に従って FlexPLM SaaS インスタンスの本番インスタンスと統合するように構成された単一の Adobe Integration アダプタのインスタンス
- Adobe Integration Adapter のインスタンスは、Database、Web Server、Adobe Illustrator やモニタリングソフトウェアなどのコンポーネントを含みます。Adobe Illustrator をサポートしているバージョンは、

<https://www.ptc.com/en/support/release-advisor> に掲載されている Flex PLM ソフトウェアのバージョンに適用されるサポートマトリックスに記載されています。

オフリングに関する基本事項

- Adobe Integration Adapter は、既存の FlexPLM SaaS 環境へのアドオンとしてのみ、単体で販売されます。
- Adobe Illustrator Design Integration は、統合機能が必要となる各 FlexPLM SaaS ユーザーのための、ユーザーごとに必要なライセンスです。
- Adobe Illustrator Design Integration ユーザーも、FlexPLM SaaS ユーザーである必要があります。
- お客様は、<https://www.ptc.com/en/support/release-advisor> に掲載されているサポートマトリックスのとおり、お客様のユーザーの環境において、互換性のある Adobe Illustrator を展開し、維持（アップグレードを含む）する必要があります。
- PTC SaaS は、お客様の使用状況を四半期ごとに監査します。実際の使用状況に基づいて、追加のユーザーライセンスをご購入いただく必要があります。

3D Browzwear アダプタ及び 3D Browzwear プラグイン

はじめに

このオフリングは、お客様がお持ちの Browzwear アプリケーション（VStitcher 又は Lotta）からローカル環境にインストールされた 3D Browzwear プラグインを通じて FlexPLM SaaS システムと連携することを可能にします。Browzwear アプリケーションで作成したデータは、FlexPLM システムに保存できます。

ソリューションのスコープ

FlexPLM SaaS へのアドオンパッケージとして入手可能な Browzwear 3D サーバーアダプタには、以下が含まれています。

- Browzwear's VStitcher 又は Lotta のための 3D Browzwear プラグイン（3D Browzwear の統合のユーザーごとに 1 ライセンス）
- PTC サポートサービス条件に記載されている合意済みの SLA 及び SLT を条件として、SaaS FlexPLM システムの本番インスタンスにおいて利用可能となって単一の 3D Browzwear アダプタ
- SaaS FlexPLM システムの各々追加的な非本番インスタンスに導入される Browzwear 3D サーバーアダプタ
- Browzwear's VStitcher 及び Lotta をサポートしているバージョンは、<https://www.ptc.com/en/support/release-advisor> に掲載されている Flex PLM のソフトウェアバージョンに適用されるサポートマトリックスに記載されています。
- SaaS FlexPLM システムの本番インスタンスにおいて、1 TB の追加データストレージを使用する権利

オフリングに関する基本事項

- 3D Browzwear プラグインは、既存の FlexPLM SaaS 又はマネージド環境へのアドオンとしてのみ、単体（ユーザーライセンスごと）で販売されます。
- 3D Browzwear プラグインのユーザーも、FlexPLM SaaS ユーザーである必要があります。
- お客様は、<https://www.ptc.com/en/support/release-advisor> に掲載されているサポートマトリックスのとおり、お客様のユーザーの環境において互換性のある Browzwear's VStitcher 又は Lotta を展開し、維持（アップグレードを含む）する必要があります。

- PTC SaaS は、お客様の使用状況を四半期ごとに監査します。お客様は、実際の使用状況に基づいて、追加のユーザーライセンスを購入する必要があります。

ThingWorx Retail Connector (TRC)

はじめに

このオフリングは、ThingWorx Retail Connector 環境をお客様に提供するものです。PTC SaaS サービスのリテール向け PLM サービス (SaaS 又はマネージド) との接続が含まれているほか、ERP や CRM などの外部のオンプレミスシステム及びクラウドシステムとの統合がサポートされます。

ソリューションのスコープ

TRC SaaS は、個別に購入可能な必須及びオプションのサービスが付属している標準サービスパッケージとして入手できます。ソリューションには、お客様固有の要件に対応することを目的とした、ソフトウェア使用権の選択肢、標準クラウドサービス使用権のバンドル、及びアドオンクラウドサービスが含まれています。本ソリューションは、PTC SaaS の FlexPLM サービスに対する拡張として販売されます。

TRC SaaS には、標準で以下の使用権が含まれています。

- TRC 基本ソリューションの使用権
- 単一の本番インスタンス及び単一の非本番インスタンス
- 含まれている環境ごとに、単一の TRC と PTC SaaS で管理される単一の FlexPLM との統合
- 購入済みのすべての環境で共有される 250 GB の高速ストレージの割り当て
- 本サービス及び PTC サポートサービス契約条件に記載され、PTC SaaS PLM について提供されているものと同一のレベルで提供される SaaS サービス管理業務
- ThingWorx Retail Connector (SAS-2253-F) は、FlexPLM から PTC 以外のソフトウェアが展開されている 1 つ (のみ) のシステムへの統合を提供します。ThingWorx をその他の形で使用することは許容されません。PTC 以外の追加的なシステムを接続するには、PTC 以外の追加のシステムごとに TRC Additional System Connection (SAS-2254-F) ライセンスが必要です。SAS-2253-F ライセンスが使用許諾された後は、取得可能な SAS-2254-F ライセンスの数に制限はありません。

オフリングに関する基本事項

- TRC SaaS は、別途注記のない限り 1 年単位での契約となります。
- 一基本料金及び TRC と第三者のソリューション又はサービスとの接続を PTC の責任範囲とするための接続ごとの料金の 2 つのサブスクリプションが必要です。

ソリューションのサービスモデル

お客様は、TRC カスタムアプリケーションを定義する際、PTC SaaS のセキュリティポリシー及びソリューション使用ガイドラインを遵守しなければなりません。

PTC FlexPLM 3D Collaboration

はじめに

このオフリングは、.GLB 形式の 3D ファイルを最適化するための SaaS 統合と、それらの 3D ファイルを表示するための 3D ビューアをお客様に提供します。これには、アップロードされた 3D ファイルを確認、最適化、2D ビジュアルを生成するために 3D ファイル (.GLB 形式) を第三者サービスと共有することが含

まれます。最適化された 3D ファイル (.GLB 形式) は、FlexPLM での保存、レビュー及びアクセスのために第三者サービスから取得されます。

ソリューションのスコープ

PTC 3D Optimization SaaS は、必須サービスとオプションサービスを個別に購入できるオプションサービスパッケージとして提供されます。このソリューションには、ソフトウェア使用権の選択肢が含まれていません。また、PTC SaaS FlexPLM サービスへの拡張として販売されます。

PTC 3D Optimization SaaS には、標準で以下の使用権が含まれています。

- PTC 3D Optimization SaaS Service の使用権
- PTC SaaS マネージド FlexPLM インスタンス及び第三者 3D Optimization Service
- 管理者資格及第三者 3D Optimization Service Dashboard へのアクセス権

オフアリングに関する基本事項

PTC 3D Optimization SaaS は、別途注記のない限り 1 年単位での契約となります。

ソリューションのサービスモデル

- PTC 3D Optimization SaaS は、既存の FlexPLM SaaS 又はマネージド環境のアドオンとしてのみ販売されます。
- PTC 3D Optimization SaaS アドオンが有効になっている場合、Windchill FlexPLM ユーザーのための、ユーザーごとのライセンスが必要です。
- Browzwear で作成されたコンテンツは、SD Optimization を始動させるために 3D Plugin を使用する必要があります。

PTC Canvas SaaS

はじめに

PTC Canvas SaaS オファリングは、以下の 3 つのサービスパッケージが入手可能です。

- **PTC Canvas – Core Capabilities:** このオフアリングは、PTC Canvas アプリケーションへのアクセスを提供します。Canvas は、コンセプト管理とコラボレーションのためのオフアリングであり、小売業及びブランドオーナー企業は、アイデア、トレンド、及びその他のオフアリング開発情報を集積し、それらのアイデアを内部ユーザー及び外部ユーザーと共有できます。
- **PTC Canvas – Trend Packs:** このオフアリングは、ソーシャルメディアプラットフォームから得られるトレンド画像へのアクセスを提供します。この画像は Canvas 内で提示されるものであり、小売業又はブランドオーナー企業の固有のニーズに沿ってカスタマイズすることができます。
- **PTC Canvas – Advanced PLM Integration:** このオフアリングは、Canvas を使用するお客様が、接続された FlexPLM 環境からデータを取得し、当該データを最初に取得する手段として Canvas を使用し、FlexPLM にデータを作成するための機能を提供します。

オフアリングに関する基本事項

- 上記のすべての PTC Canvas サービスパッケージは、マンスリーアクティブユーザー単位で販売されません。

- 他のオプションを追加する前に、PTC Canvas Core Capabilities を購入する必要があります。
- PTC Canvas Core Capabilities の各サービスパッケージには、ユーザーあたり 2 GB のストレージが含まれています。
- PTC Canvas – Trend Packs は、4つの Trend Streams をパッケージとして提供するものです。Trend Streams をカスタマイズすると、お客様の定義したカテゴリ又はトピックに基づいて画像が表示されます。例えば、スポーツ関連の機能性アウターウェアについて、トレンド画像を参照することが可能です。
 - お客様は、該当する月に Trend Pack 内で調整済みの Trend Streams のいずれかを利用したユーザーごとに、Trend Pack の料金を支払う必要があります。1人のユーザーが4つの Trend Streams すべてにアクセスした場合は、Trend Pack ユーザー4人とカウントされます。
 - PTCは、お客様と連携してカスタマイズ済み Trend Streams を構築し、その後3ヶ月間、当該 Trend Streams の微調整を実施します。この期間中にお客様が PTC にフィードバックを提供することにより、画像サーチのメカニズムを PTC が調整していき、より関連性の強いイメージを提供できるようになります。この3ヶ月の期間終了後は、当該カスタマイズ済み Trend Streams に更なる調整が加えられることはありません。
 - お客様が追加の又は別の Trend Streams を希望する場合は、Trend Packs を追加で購入する必要があります。
- PTC Canvas – Advanced PLM Integration のユーザーはユーザー単位で販売され、マンスリーアクティブユーザーに基づいてカウントされます。お客様の各ユーザーが Canvas の設定項目を各自で設定して、FlexPLM 環境の詳細情報を指定する必要があります。作業の支援を要請する場合は、サービスリクエストを通じて担当の SaaS サービスマネージャに依頼することができます。

別紙 A 拡張 SaaS サポートサービス条件

はじめに

ESS サービスは、本サービスと連携するお客様のカスタマイゼーション及びカスタム開発された統合（以下、総称して「カスタマイゼーション」）の展開 (deployment) を提供するものです。これらのカスタマイゼーションの妥当性確認、修正、拡張、又は修復は ESS には含まれません。

ソリューションのスコープ

ESS の構成要素として、PTC は以下を提供します。

- アプリケーションのカスタマイゼーションのインストール
- カスタマイゼーションがインストールされていることの検証

ESS では、ビジネスユースケースの検証又は機能固有の検証は提供されません。また、カスタマイゼーションのトラブルシューティング又はデバッグは含まれません。PTC は、カスタマイゼーションに関連し、又はそれによって生ずる接続の問題又はダウンタイムについても責任を負いません。

オフファリングに関する基本事項

- ESS については、カスタマイゼーションごとの契約となります。
- PTC は、カスタマイゼーションを拒否する権利を留保します。PTC は、カスタマイゼーションを拒否する場合、お客様のアップデートリリースの提供を可能にするため、お客様に理由を通知します。

- 以下の事項は ESS の構成要素に含まれないことに注意してください。
 - 問題の解決、又は新機能の導入に必要なコード変更
 - アップグレード又はメンテナンスリリース、又は標準サービスによる拡張機能を適用した後の、カスタマイゼーションの変更
 - データの修正
 - カスタマイゼーションの開発又はコンサルティング
 - カスタマイゼーションのモニタリング
 - PTC のホスティングするアプリケーション内に展開されないカスタマイゼーションに対するサービス
- お客様がカスタマイゼーションを更新した後、PTC は、更新の内容が既存のカスタマイゼーションに関する合意済みのスコープに収まっていることを確認するため、カスタマイゼーションを審査する権利を留保します。当初に合意されたベースラインの範囲を超えてカスタマイゼーションが拡張されている場合、PTC は、拡張された範囲に相当する追加的な ESS 料金を請求できるものとします。
- PTC オファリングをアップグレードする場合、アップグレードするプロセスの進行中に問題が発見されたときは、お客様は、既存のカスタマイゼーションをアップグレードする責任を負います。

ソリューションサービスのモデル

ESS を利用するには、カスタマイゼーションごとに以下の構成要素の提供が必要です。

- ソースコード
- すべてのユースケースを対象とするテストプラン、テストケース、及びテスト結果

PTC は、セキュリティ上及びパフォーマンス上の問題点がないかどうか、ドキュメンテーション及びソースコードを分析します。PTC は、ソリューション、運用、又はセキュリティに関して、パフォーマンス、メンテナンス性、及び持続可能性の面でカスタマイゼーションがリスクになると考えられる場合、カスタマイゼーションを拒否できるものとします。