



## Descripción del Servicio SaaS de FlexPLM

---

*Fecha de inicio efectiva: 3 de enero de 2023*

Su uso de la oferta SaaS de FlexPLM de PTC está sujeto a los términos del [Acuerdo maestro de SaaS de PTC](#) (el «**Acuerdo**») así como a los siguientes términos adicionales. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos a continuación tienen el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

### Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes un entorno SaaS Windchill FlexPLM. Incluye el conjunto de capacidades que se describen a continuación, y admite algunos niveles de personalización e integración con sistemas externos como ERP y CRM.

### Configuraciones permitidas

Las ofertas SaaS de FlexPLM admiten capacidades adicionales de configuración, personalización e integración. En el caso de las personalizaciones e integraciones, el Cliente deberá pagar a PTC tasas adicionales de Servicio SaaS ampliado (ESS) por el despliegue de dichas personalizaciones e integraciones. El cliente es responsable de proporcionar a PTC instrucciones sobre cómo configurar la experiencia de inicio de sesión único (SSO) utilizando el servicio PingFederate proporcionado como servidor central de autenticación (CAS). La [PTC SaaS Engagement Guide](#) identifica las configuraciones, personalizaciones e integraciones permitidas. No se permiten configuraciones, personalizaciones e integraciones que no estén identificadas en dicho documento.

### Derechos de almacenamiento de datos

**Almacenamiento de datos de contenido de bóveda:** El cliente debe adquirir una cantidad suficiente de espacio de almacenamiento de bóveda para cubrir todas las instancias (es decir, instancias de producción y de no producción).

**Almacenamiento de bases de datos:** El servicio incluye una asignación de almacenamiento de bases de datos por usuario de hasta 2 GB por usuario interno y hasta 1 GB por usuario externo, medido en conjunto en todos los entornos del cliente. El consumo de almacenamiento de bases de datos que supere el derecho del Cliente se facturará al precio de lista vigente en ese momento por el exceso de almacenamiento.

**Almacenamiento adicional:** El cliente deberá adquirir capacidad de almacenamiento adicional para las migraciones de datos y/o integraciones de sistemas.

### Soporte de versiones

El Servicio incluirá la instalación de nuevas versiones y actualizaciones que PTC decida aplicar al Servicio. El cliente será responsable de actualizar las personalizaciones y/o integraciones para asegurar la compatibilidad con la nueva versión/actualización.

PTC se reserva el derecho de mantener al Cliente en una versión de software soportada en toda la plataforma y también se reserva el derecho de instalar actualizaciones y realizar el mantenimiento general de la plataforma. En caso de que el Cliente no disponga de una versión actual del software, PTC podrá rescindir el Servicio o imponer tarifas adicionales (hasta el 30 % del valor anual contratado por mes) por cada mes de Servicios prestados por PTC.

En el caso de los clientes de servicios gestionados, el Cliente debe tener un contrato de asistencia técnica GOLDplus o superior actual y válido. El soporte de los servicios gestionados solo se aplicará si y mientras las licencias subyacentes del Cliente del software estén al día en el soporte de PTC.

### Servicios de soporte SaaS ampliado

Los Servicios de soporte SaaS ampliado pueden adquirirse para personalizaciones que el Cliente desee que PTC aloje para el Cliente, de conformidad con los términos establecidos en el **Anexo A**.

## Exportación de datos

Una vez que se conozca la Fecha de fin del Servicio, el Cliente puede solicitar hasta dos exportaciones de datos: (1) antes de la Fecha de fin del Servicio, una exportación para fines de comprobación de la entrada de datos en el nuevo sistema del Cliente, y (2) exportación final en la Fecha de fin del Servicio. El Cliente coordinará esas solicitudes con PTC. La exportación de datos incluirá la información requerida para reimplantar la configuración de software «como es» en otro entorno. Los formatos de archivo disponibles para cada oferta son los que se indican en las secciones específicas de cada oferta.

Aparte de lo expuesto anteriormente, la exportación y la instantánea de los Datos (por ejemplo, para las necesidades de conservación a largo plazo del Cliente) no se ofrecen como parte de la oferta estándar de PTC. No obstante, el Cliente puede contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por un coste adicional.

PTC conservará los datos del Cliente durante aproximadamente 30 días después de la última extracción, tras lo cual serán destruidos. Durante este periodo de 30 días se puede proporcionar una copia de los datos archivados bajo petición.

Para las exportaciones de datos autorizadas, los formatos de exportación de datos incluirán los elementos aplicables de los siguientes: Exportación del esquema de la base de datos, exportación de LDIF de directorio o exportación de listas de usuarios similares, contenido de la(s) bóveda(s) de archivos externa(s).

## Copias de seguridad y recuperación ante desastres

PTC mantiene una política exhaustiva de copias de seguridad de datos para apoyar las mejores prácticas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres. Las copias de seguridad completas del sistema se realizan a diario y se almacenan en ubicaciones georredundantes. Las copias de seguridad del sistema de producción se mantienen durante 30 días. Las copias de seguridad no de producción se mantienen durante 7 días.

En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los clientes afectados para determinar si se debe aplicar el protocolo de recuperación ante desastres. Si es necesario, el Objetivo de punto de recuperación (RPO) para los sistemas de producción es de 24 horas, y el Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) para los sistemas de producción es de 5 días. Los sistemas no de producción se restablecerán lo antes posible después de que todos los sistemas de producción estén completamente restablecidos.

## Seguridad y Privacidad de datos

La información sobre el programa de seguridad para este servicio se encuentra en el [Centro de confianza](#) de PTC.

La información sobre los datos recogidos como parte del Servicio se encuentra en [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies).

---

# PTC FlexPLM 3D Collaboration

---

## Base de la oferta

- Windchill FlexPLM SaaS se contrata en base a usuarios activos mensuales.
- Hay tipos definidos de perfiles que pueden adquirirse: Usuario FlexPLM SaaS, Usuario externo FlexPLM SaaS. Cada perfil concede al usuario asignado acceso solo a la funcionalidad que le corresponde a ese perfil. Los clientes deben asignar o confirmar los Usuarios autorizados a los perfiles de licencia dentro del entorno de producción de Windchill FlexPLM. Si no se asignan usuarios a perfiles de licencia apropiados se puede incurrir en tasas por exceso de uso. Los usuarios no pueden ser cambiados retroactivamente de un perfil de licencia a otro.
- El Usuario externo FlexPLM SaaS (también conocido como «Proveedor») solo puede ser asignado a usuarios que sean proveedores, terceros y otras partes externas del Cliente y sus afiliados («Usuarios externos»). Las licencias de Usuario externo pueden ser reasignadas a otro Usuario externo sin coste adicional de licencia, con la salvedad de que una licencia de Usuario externo no puede ser utilizada por más de un Usuario externo durante un mes natural.
- Los Usuarios FlexPLM SaaS y los Usuarios externos FlexPLM SaaS también reciben derechos para utilizar ciertas aplicaciones basadas en ThingWorx y en roles. Estas aplicaciones solo pueden utilizarse para los siguientes fines:

- ejecutar aplicaciones para ver, imprimir, crear y/o actualizar la información de las soluciones vendidas por PTC y entregadas a través de los componentes incluidos en las aplicaciones basadas en roles.
  - aprovechar la aplicación ThingWorx incluida únicamente para acceder a los datos de FlexPLM según corresponda a las aplicaciones basadas en funciones y configurar los detalles necesarios para las aplicaciones basadas en roles.
- En algunos casos, puede ser necesario que PTC instale y ejecute cierto software de terceros compatible con Windchill para que el Servicio pueda procesar datos de terceros. En tales casos, para que PTC instale y ejecute dicho software de terceros para el Cliente, deberá acordarse específicamente en el Presupuesto y se requerirá que el Cliente obtenga licencias y autorización para que PTC aloje dicho software de terceros.
  - PTC no está obligado a alojar para el Cliente ninguna personalización o aplicaciones personalizadas a menos que se acuerde específicamente en el Presupuesto que PTC alojará las mismas como ESS. Una «Integración de terceros» es una integración desarrollada a medida que se comunica con una aplicación de PTC. PTC no es responsable de los problemas de conectividad o del tiempo de inactividad relacionados con la integración de cualquier aplicación no alojada en PTC.
  - La configuración e implementación de los servicios de inicio de sesión único (SSO) no están incluidos a menos que se adquieran específicamente a través de una oferta de PTC disponible o se acuerde algo distinto por escrito.
  - FlexPLM se basa en Windchill. El acceso y el uso de las capacidades subyacentes de Windchill que no son compatibles con los datos de FlexPLM están excluidos de los derechos de la licencia de usuario de FlexPLM SaaS y de usuario externo de FlexPLM SaaS.
  - Las capacidades de generación de informes de Windchill que requieren el uso de Cognos (incluyendo informes Windchill «out of the box») no se incluyen en la oferta estándar de FlexPLM SaaS. Los clientes que deseen utilizar esta capacidad deberán adquirir por separado dicha funcionalidad de generación de informes.
  - La PTC SaaS Engagement Guide ubicada en [www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide](http://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide) identifica las configuraciones, personalizaciones e integraciones permitidas. No se permiten configuraciones, personalizaciones e integraciones que no estén identificadas en dicho documento.

#### Complementos de pago permitidos

Además de los términos de configuración permitidos definidos para Windchill PLM SaaS, se aplica lo siguiente para Windchill FlexPLM SaaS:

| Categoría  | Capacidad  |
|--|--|
| <b>Personalizaciones, integraciones y oferta de extensiones (se aplican tasas adicionales)</b> | Para permitir personalizaciones más allá de las configuraciones soportadas en un entorno de producción, se requieren tasas separadas. PTC no desarrolla ni mantiene personalizaciones o integraciones en nombre del Cliente, a menos que se compren por separado. Véanse los términos de ESS (Servicios SaaS ampliados) para más información.  |
|  | Los clientes son responsables de documentar y proporcionar a PTC un paquete de código validado que pueda utilizarse para aplicar las personalizaciones e integraciones en el entorno de producción seguro.   |
|  | Las siguientes opciones de complementos son aplicables a Windchill FlexPLM SaaS. <ul style="list-style-type: none"> <li>· Almacenamiento adicional</li> <li>· Adobe Integration Adapter y Adobe Illustrator Design Integration</li> <li>· Ubicaciones alojadas adicionales de PTC para bóvedas de archivos remotas (Réplicas)</li> <li>· Entornos adicionales no de producción de Windchill FlexPLM</li> <li>· Servicios adicionales para infraestructura y red, como conexiones VPN gestionadas, cifrado en reposo, servidor sFTP, capacidad de almacenamiento en bóveda y listas blancas de IP.</li> <li>· Adaptador 3D Browzwear y <i>plugin</i> &amp; 3D Browzwear</li> <li>· Servicios de optimización FlexPLM 3D</li> <li>· Thingworx Retail Connector (TRC) para la integración de sistemas para compartir datos</li> <li>· Canvas y complementos relacionados</li> <li>· Gestión de personalizaciones e integraciones de aplicaciones existentes (con sujeción a las restricciones anteriormente descritas). No incluye correcciones de errores o mejoras a menos que se especifique.</li> </ul> |

#### Retail IoT ADK

#### Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes un entorno SaaS Retail IoT ADK. Incluye conectividad con un servicio SaaS Services Retail PLM de PTC.

### Alcance de la solución

Retail IoT ADK SaaS está disponible como una extensión de un servicio FlexPLM SaaS o Managed de PTC. Los derechos estándar de Retail IoT ADK SaaS incluyen:

- Derecho a la solución Retail IoT ADK Base
- Una instancia de producción única con una instancia única no de producción
- Integración entre un único Retail IoT ADK y un único FlexPLM gestionado SaaS de PTC para cada entorno incluido.

### Base de la oferta

- Retail IOT ADK se contrata en base a «usuarios activos mensuales».
- Cada usuario de Retail IOT ADK también necesitará una licencia de usuario de Windchill FlexPLM (ya sea SaaS externo o Usuario registrado)
- Solo puede utilizarse para conectarse al producto FlexPLM de PTC y a otros sistemas empresariales (por ejemplo, Oracle ERP, SAP, sistemas CRM, etc.). No puede utilizarse para acceder a datos de dispositivos (que pueden incluir, entre otros, productos conectados, *wearables*, maquinaria de producción y activos físicos) y cualquier servidor o servicio de borde al que estén conectados los dispositivos.
- Tampoco puede utilizarse para conectarse a sistemas de fabricación, procesos y/u operaciones pertenecientes a las instalaciones de producción internas del Cliente o a las instalaciones de producción de los proveedores del Cliente.

### Adobe Integration Adapter y Adobe Illustrator Design Integration Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una conexión desde la aplicación Adobe Illustrator instalada en el escritorio de un usuario a FlexPLM Server a través de una integración de diseño de Adobe Illustrator instalada localmente. Los datos creados en Adobe Illustrator pueden luego publicarse en la instancia FlexPLM SaaS a través del Adobe Integration Adapter.

#### Alcance de la solución

El Adobe Illustrator (AI) Adapter está disponible como paquete adicional para FlexPLM SaaS que incluye:

- La opción Adobe Illustrator Design Integration (una licencia para cada usuario de la integración)
- Una instancia única de Adobe Integration Adapter configurada para integrarse con la instancia de producción de una instancia de FlexPLM SaaS sujeta a SLA y SLT acordados según lo descrito en los Términos y condiciones de soporte técnico de PTC.
- La instancia de Adobe Integration Adapter incluye componentes como, por ejemplo, base de datos, servidor web, Adobe Illustrator y software de monitorización. Las versiones compatibles de Adobe Illustrator se indican en la matriz de compatibilidad de la versión de software FlexPLM correspondiente, que se encuentra en [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).

#### Base de la oferta

- El Adobe Integration Adapter se vende como individualmente y solo como complemento de los entornos FlexPLM SaaS existentes.
- Adobe Illustrator Design Integration es una licencia por usuario necesaria para cada usuario de FlexPLM SaaS que requiera la integración
- Los usuarios de Adobe Illustrator Design Integration también deben ser usuarios de FlexPLM SaaS
- Los clientes deben implantar y mantener (incluidas las actualizaciones) una versión compatible de Adobe Illustrator en su entorno de usuario según la matriz de asistencia técnica que se encuentra en [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- PTC SaaS realizará auditorías trimestrales del uso del Cliente y este deberá adquirir licencias de usuario adicionales en función del consumo real.

### 3D Browzwear Adapter y plugin & 3D Browzwear

#### Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una conexión desde sus aplicaciones Browzwear (VStitcher o Lotta) a través de un *plugin* 3D Browzwear instalado localmente para comunicarse con el sistema FlexPLM SaaS. Los datos creados en las aplicaciones Browzwear pueden almacenarse luego en el sistema FlexPLM.

#### Alcance de la solución

El Browzwear 3D Server Adapter está disponible como paquete adicional para FlexPLM SaaS que incluye:

- *Plugin* 3D Browzwear para VStitcher o Lotta de Browzwear (una licencia para cada usuario de la integración 3D Browzwear)
- Un único 3D Browzwear Adapter habilitado en la instancia de producción de un sistema SaaS FlexPLM sujeto a los SLA y SLT acordados como se describe en los Términos y condiciones de soporte técnico de PTC.
- Un Browzwear 3D Server Adapter en cada instancia adicional que no sea de producción de un sistema SaaS FlexPLM.
- Las versiones compatibles de VStitcher y Lotta de Browzwear se indican en la matriz de compatibilidad de la versión de software FlexPLM correspondiente, que se encuentra en [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- Un terabyte adicional de derecho de almacenamiento de datos en la instancia de producción de un sistema SaaS FlexPLM.

#### Base de la oferta

- El *plugin* 3D Browzwear se vende individualmente (licencia por usuario) y solo como complemento de los entornos existentes de FlexPLM SaaS o Managed.
- Los usuarios del *plugin* 3D Browzwear también tienen que ser usuarios de FlexPLM SaaS
- Los clientes deben implantar y mantener (incluidas las actualizaciones) una versión compatible de VStitcher o Lotta de Browzwear en su entorno de usuario según la matriz de asistencia técnica que se encuentra en [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- PTC SaaS realizará auditorías trimestrales del uso del Cliente y este deberá adquirir licencias de usuario adicionales en función del consumo real.

### ThingWorx Retail Connector (TRC)

#### Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes un entorno SaaS ThingWorx Retail Connector. Incluye conectividad con un servicio SaaS Services Retail PLM de PTC.(SaaS o Managed) y admite la integración con sistemas externos, locales y en la nube como ERP y CRM.

#### Alcance de la solución

TRC SaaS está disponible como paquete de servicios estándar con servicios opcionales que se pueden adquirir por separado: La solución incluye opciones de derechos de software, un paquete de derechos de servicios en la nube estándar y servicios en la nube complementarios para satisfacer los requisitos específicos del cliente. Se vende como una expansión de un servicio SaaS FlexPLM de PTC.

Los derechos estándar de TRC SaaS incluyen:

- Derecho a la solución TRC Base
- Una instancia de producción única con una instancia única no de producción
- Integración entre un único TRC y un único FlexPLM gestionado SaaS de PTC para cada entorno incluido.
- Asignación de almacenamiento de alta velocidad de 250 GB compartida entre cualquier entorno adquirido
- Compromiso de gestión de servicios tal y como se describe en los Términos y condiciones de los servicios de soporte técnico de PTC y que se ofrece al mismo nivel que el autorizado para SaaS PLM de PTC
- El ThingWorx Retail Connector (SAS-2253-F) ofrece integración de FlexPLM en un (y solo un) sistema de software no de PTC. No se permite ningún otro uso de ThingWorx. Para conectar sistemas adicionales no de PTC, los clientes deberán obtener una licencia de TRC Additional System Connection (SAS-2254-F) para cada sistema adicional no de PTC. No hay límites en cuanto al número de licencias de SAS-2254-F que pueden adquirirse una vez que ha obtenido la licencia de SAS-2253-F.

#### Base de la oferta

- TRC SaaS se contrata anualmente a menos que se indique algo distinto.
- Se requieren dos suscripciones: una básica y una tasa por conexión que cubre las responsabilidades de PTC en las conexiones entre TRC y las soluciones o servicios de terceros.

#### Modelo de servicio de soluciones

Los clientes deben adherirse a las políticas de seguridad de SaaS de PTC y a las directrices de uso de la solución al definir aplicaciones personalizadas TRC.

## PTC FlexPLM 3D Collaboration

---

### Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una integración SaaS para optimizar archivos 3D de formato .GLB y un visor 3D para ver esos archivos 3D. Esto incluye compartir archivos 3D (formato .GLB) con un servicio de terceros para revisar, optimizar y generar visuales 2D del archivo 3D cargado. Los archivos 3D optimizados (formato .GLB) se recuperarán del servicio de terceros para su almacenamiento, revisión y acceso en FlexPLM.

### Alcance de la solución

3D Optimization SaaS de PTC está disponible como paquete de servicios opcional con servicios opcionales que se pueden adquirir por separado. La solución incluye opciones de derechos de software. Se vende como una expansión de un servicio SaaS FlexPLM de PTC.

Los derechos de 3D Optimization SaaS de PTC incluyen:

- Derechos al servicio 3D Optimization SaaS de PTC
- Integración entre instancia(s) FlexPLM gestionadas SaaS de PTC y servicio de optimización 3D de terceros
- Credenciales de administrador y acceso al panel de control del servicio 3D Optimization de terceros

### Base de la oferta

- SaaS 3D Optimization SaaS de PTC se contrata anualmente a menos que se indique algo distinto.

### Modelo de servicio de soluciones

- 3D Optimization SaaS de PTC se vende individualmente y solo como un complemento a los entornos FlexPLM SaaS o Managed existentes.
- Se requiere una licencia por usuario para cada usuario de Windchill FlexPLM cuando se habilita el complemento 3D Optimization SaaS de PTC.
- El contenido publicado desde Browzwear deberá utilizar el plugin 3D para activar 3D Optimization.

## PTC Canvas SaaS

---

### Introducción

La oferta PTC Canvas SaaS está disponible en tres paquetes de servicio diferentes:

- **PTC Canvas – Core Capabilities:** Esta oferta ofrece acceso a la aplicación Canvas de PTC. Canvas es una oferta de gestión de conceptos y colaboración que permite a los minoristas y propietarios de marcas capturar ideas, tendencias y otra información sobre el desarrollo de productos y compartir esas ideas con usuarios internos y externos.
- **PTC Canvas – Trend Packs:** Esta oferta proporciona acceso a las imágenes de tendencias de plataformas de medios sociales. Las imágenes se proporcionan dentro de Canvas y pueden adaptarse a las necesidades específicas de un minorista o propietario de marca.
- **PTC Canvas – Advanced PLM Integration:** Esta oferta permite a los clientes que utilizan Canvas recuperar datos de un entorno FlexPLM conectado y crear datos en FlexPLM utilizando Canvas como medio para capturar esos datos inicialmente.

### Base de la oferta

- Todos los paquetes de servicios de PTC Canvas especificados anteriormente se venden sobre la base de usuarios activos mensuales.
- Los clientes deben adquirir PTC Canvas Core Capabilities antes de añadir otras opciones
- El almacenamiento incluido para cada paquete de servicios de PTC Canvas Core Capabilities es de 2 GB de almacenamiento por usuario
- PTC Canvas – Trend Packs son paquetes de cuatro Trend Streams. Trend Streams son flujos personalizados para mostrar imágenes basadas en una categoría o tema definido por el Cliente. Por ejemplo, un Cliente puede querer ver imágenes de tendencias de prendas de vestir técnicas relacionadas con el deporte.

- El Cliente debe pagar la tasa por Trend Pack por cada usuario que aproveche cualquiera de los Trend Streams adaptados dentro de un Trend Pack en el mes correspondiente. Un solo usuario que acceda a los 4 Trend Streams se contará como 4 usuarios del Trend Pack.
  - PTC trabajará con un cliente para establecer un Trend Stream a medida y luego refinará ese Trend Stream durante un período de tres meses. Durante este período, el Cliente puede proporcionar información a PTC que le permita ajustar el mecanismo de búsqueda de imágenes para que pueda proporcionar imágenes más relevantes. Una vez finalizado el periodo de tres meses, no se realizarán ajustes en las Trend Streams personalizadas.
  - Si el cliente desea Trend Streams adicionales o diferentes, deberá adquirir Trend Packs adicionales.
- Los usuarios de PTC Canvas – Advanced PLM Integration se venden por usuario y se cuentan sobre la base de usuarios activos mensuales. Cada cliente debe configurar sus ajustes de Canvas para especificar los detalles de su entorno FlexPLM. Los clientes que necesiten asistencia pueden trabajar con sus gestores de servicios SaaS para obtener ayuda a través de una solicitud de servicio.

## **Anexo A Términos de servicios de soporte SaaS ampliado**

### **Introducción**

El Servicio ESS permite el despliegue de las personalizaciones y las integraciones desarrolladas a medida del Cliente que se comunican con el Servicio (colectivamente, «Personalizaciones»). ESS no incluye la validación, modificación, mejora o reparación de estas personalizaciones.

### **Alcance de la solución**

Como parte de ESS, PTC proporcionará:

- Instalación de la personalización de la aplicación
- Verificación de que las personalizaciones se han instalado

El ESS no contempla la verificación de casos de uso empresarial ni la verificación de características específicas. Tampoco incluye la resolución de problemas ni la depuración de errores de personalizaciones. PTC no es responsable de los problemas de conectividad o del tiempo de inactividad relacionados o causados por cualquier personalización.

### **Base de la oferta**

- ESS se contrata por personalización.
- PTC tiene derecho a rechazar cualquier personalización. Si PTC rechaza una Personalización, informará al Cliente del o de los motivos para permitirle la oportunidad de proporcionar una versión actualizada.
- Es importante tener en cuenta que los siguientes elementos no están incluidos como parte de ESS:
  - Cambios de código necesarios para resolver un problema o introducir una nueva funcionalidad
  - Cambios de personalización a raíz de las actualizaciones o de las versiones de mantenimiento o de las mejoras del servicio estándar
  - Modificaciones de datos
  - Desarrollo o consultoría de personalización
  - Monitorización de personalizaciones
  - Servicios para personalizaciones no desplegadas dentro de una aplicación alojada de PTC
- Cuando el Cliente actualiza una Personalización, PTC tiene derecho a revisar la Personalización para asegurarse de que está dentro del ámbito acordado de la Personalización existente. Si la Personalización se ha ampliado más allá del alcance de la línea de base inicial acordada, PTC puede exigir tasas adicionales de ESS para apoyar el alcance ampliado.
- Tras la actualización de la oferta de PTC, el Cliente es responsable de actualizar cualquier personalización existente si se encuentra algún problema durante el proceso de actualización.

### **Modelo de servicio de soluciones**

Para utilizar el ESS, el cliente debe proporcionar los siguientes componentes para cada personalización.

- Código fuente
- Planes de prueba, casos de prueba y resultados de pruebas que cubren todos los casos de uso

PTC analizará la documentación y el código fuente en busca de problemas de seguridad y rendimiento. PTC puede rechazar cualquier personalización que se considere un riesgo en términos de rendimiento, capacidad de mantenimiento y sostenibilidad de la solución, funcionamiento o seguridad.