PTC Support-Bedingungen

1. Support-Pläne

1.1 Einleitung

Support-Pläne können direkt von PTC oder über von PTC autorisierte Reseller erworben werden. Diese Support-Bedingungen gelten, wenn technische Support-Leistungen von PTC erbracht werden. Wenn der technische Support von autorisierten externen Support-Anbietern erbracht wird, gelten dafür möglicherweise andere Bedingungen. Telefonische technische Support-Leistungen 24 Stunden pro Tag an 5 Tagen pro Woche sowie die Support-Optionen GOLD*plus* Support und Premium Support sind möglicherweise nicht von allen Partnern erhältlich, die technische Support-Leistungen für PTC erbringen. Subscription-Lizenzen für PTC-Produkte beinhalten Support-Leistungen. Bitte beachten Sie auch die untenstehenden weiteren Hinweise zu abweichenden Support-Regelungen für bestimmte Produkte, dem Support-Lebenszyklus für PTC-Produkte, zu optionalen Extended Support-Leistungen und den besonderen Richtlinien für „Home Use".

Für Kunden der SaaS Services und der Managed Services von PTC gilt dieses Dokument nicht; die Support-Bedingungen befinden sich stattdessen unter www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms.

1.2 Paket-Übersicht

Support-Leistungen und -Features	Support-Paket „SILVER"	Support-Paket „GOLD"	Support-Paket GOLD*plus*
Software-Service			
Neue Software-Updates bzw. Maintenance	inklusive	inklusive	inklusive
eSupport-Leistungen			
eSupport-Tools	inklusive	inklusive	inklusive
PTC-eigene Wissensdatenbank	24 Std. x 7 Tage/Woche	24 Std. x 7 Tage/Woche	24 Std. x 7 Tage/Woche
Performance Advisor	inklusive	inklusive	inklusive
Proaktive Support-Leistungen			
System-Scan auf Anforderung	Nicht erhältlich	inklusive	inklusive
Proaktive Überwachung und Anleitung	Nicht erhältlich	Nicht erhältlich	inklusive
Assisted Support			
Community-Support	inklusive	inklusive	inklusive
Support-Desk	Nicht erhältlich	über Internet und telefonisch, 24 Std. x 5 Tage/Woche	über Internet und telefonisch, 24 Std. x 7 Tage/Woche
Sprache	Englisch	Landessprache, wenn verfügbar	Landessprache, wenn verfügbar
Reaktionszeit* bei „Enterprise Down" (Schweregrad 0)	Nicht erhältlich	< 1 Stunde	< 30 Minuten
Support-Reaktionszeit* (Schweregrad 1)	Nicht erhältlich	< 2 Stunden	< 2 Stunden
Optionale Support-Leistungen (gegen Aufpreis)			
Wochenend-Support für Upgrades und	Optional		

Fest zugeordneter Support-Techniker	Optional
Account Manager für Technischen Support	Optional
Extended Support-Leistungen	Optional

**Reaktionszeit ist die Zeit bis zur ersten Kontaktaufnahme bei Eröffnung eines Falles*
Nähere Informationen zu Support-Plänen von PTC sind auf der Website PTC.com im Bereich „Support" zu finden.
Weitere Einzelheiten zu den Support-Services finden Sie in den Customer Support Guide (Anleitung zum Kundensupport)

Anmerkungen zur obigen Tabelle:

- Zugang zum Performance Advisor und zu Proaktiven Support-Leistungen wird für alle PTC-Produkte gewährt, für die dieses Tool bzw. diese Leistung erhältlich ist. Ausgewählte erweiterte Features zum Performance Advisor sind für Software, für die ein Subscription-Vertrag besteht, oder im Rahmen einses höheren Service-Levels erhältlich.
- Die Leistungen des Support-Pakets GOLD*plus* sind nicht für alle Produkte erhältlich.
- Der technische Support von PTC (einschließlich des telefonischen Supports) wird außerhalb der Geschäftszeiten nur in englischer Sprache angeboten und ist auf Fälle des Schweregrads 0 („Enterprise Down") und des Schweregrads 1 („Business Critically Impacted") beschränkt. Im Sinne dieser Bestimmung sind die „Geschäftszeiten" jeweils Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr Ortszeit. Zu den Support-Zeiten für die einzelnen Produkte siehe unten.
- Der Support an Wochenenden beschränkt sich auf Probleme des Schweregrads 0 („Enterprise Down") oder des Schweregrads 1 („Business Critically Impacted"). Bei folgenden Produkten steht der Wochenend-Support ausschließlich für Probleme des Schweregrads 0 („Enterprise Down") zur Verfügung: Arbortext Editor, Augmented Reality (Vuforia products), Axeda, Content Delivery, MOVE, Publishing Engine, Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing,Styler, ThingWorx, Webship, Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine).
- Der Zeitrahmen für die Lösung und endgültige Beilegung eines Support-Falls hängt von der Art der Anfrage und den erforderlichen Untersuchungsmethoden ab und kann nicht garantiert werden. Zu den angestrebten Reaktionszeiten für die einzelnen Produkte siehe folgende Abschnitte.
- Community Support: Zusätzlich zum regulären Community-Support (Peer-Support) können für GOLD - und GOLD*plus* -Kunden als optionalen Service für ausgewählte Produkte und Themen auch Support durch PTC-Supportmitarbeiter im Umfeld der öffentlichen PTC-Community angeboten werden.
- Bevor der Kunde Daten an PTC weitergibt, die (i) als kontrollierte, nicht klassifizierte Informationen (Controlled Unclassified Information, „CUI") gelten oder (ii) den International Traffic in Arms Regulations („ITAR") oder (iii) anderen Exportkontrollvorschriften unterliegen, muss er PTC darüber informieren, dass diese Informationen diesen Vorschriften/Bestimmungen unterliegen, und die von PTC angemessenerweise geforderten Datenübertragungsverfahren einhalten.

1.3 Allgemeine Bestimmungen

Support-Angebote (unabhängig davon, ob sie für unbefristete Lizenzen oder im Rahmen einer Subscription erworben wurden) können vom Kunden nicht gekündigt werden, nachdem PTC die Bestellung eines solchen Angebots angenommen hat.

Für alle Lizenzen einer Oberkategorie von Produkten (z. B. PTC Windchill), die an ein und demselben Standort installiert sind oder für die der Support von ein und derselben IT-Organisation des Kunden erbracht wird, muss der Kunde dasselbe Support-Paket (SILVER, GOLD oder GOLD*plus*) erwerben.

PTC ist zur Erbringung der Support-Leistungen nur in den Zeiträumen, für die der Kunde die geltenden Gebühren bezahlt hat, und nur entsprechend dem vom Kunden erworbenen Support-Level verpflichtet. Die gemäß einem Support-Plan angebotenen Leistungen können sich von Zeit zu Zeit ändern, und PTC kann das Angebot der Support-Pläne jederzeit ohne vorherige Ankündigung einstellen und ist dabei lediglich verpflichtet, dem Kunden den ungenutzten Teil der bereits bezahlten geltenden Gebühr (anteilig) zu erstatten.

Wenn der Kunde für ein Produkt Support-Leistungen wählt, das für Registrierte Nutzer lizenziert ist, müssen für alle Lizenzen des Kunden an dem betreffenden Produkt Support-Leistungen vereinbart werden. Ebenso müssen, wenn der Kunde die Support-Leistungen für Produkte einer Support-Bestellnummer für PTC- Produkte (SSON) verlängern möchte, alle Produkte der betreffenden SSON verlängert werden.

Wenn der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt den Bezug von Support-Leistungen für unbefristete Lizenzen einstellt, hat der Kunde keinen Anspruch auf Reaktivierung der Support-Leistungen. In diesem Fall kann der Kunde entweder die Lizensierten Produkte ohne Support-Leistungen weiternutzen oder neue Subscription-Lizenzen erwerben.

Ein bestimmtes Release/eine bestimmte Version eines Produkts wird gemäß dem PTC-Produktveröffentlichungskalender als „aktuell" unterstützt. PTC ist nicht verpflichtet, Fehler zu untersuchen und/oder zu beseitigen, (i) die PTC in einer anderen als der aktuellen, unveränderten Version der Produkte feststellt; (ii) die durch Änderungen an den Betriebssystemen, Betriebsumgebungen, Datenbanken oder

sonstigen die Produkte nachteilig beeinflussenden Systemkomponenten des Kunden hervorgerufen werden; (iii) die durch die Nutzung des Produkts zusammen oder in Verbindung mit nicht von PTC gelieferter Software verursacht werden; (iv) die durch die Nutzung des Produkts auf Computern, Betriebssystemen, Software oder Peripheriegeräten hervorgerufen werden, für die das jeweilige Produkt nicht entwickelt wurde und lizenziert ist; (v) die durch unsachgemäße oder unberechtigte Nutzung der Produkte verursacht werden; (vi) die durch äußere Umstände wie beispielsweise Stromausfälle oder -schwankungen entstanden sind; oder (vii) die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde Empfehlungen, die er von PTC bereits früher zur Behebung von Fehlern erhalten hat, nicht implementiert hat. PTC ist weder dazu verpflichtet, Support-Leistungen im Hinblick auf Änderungen oder kundenspezifische Anpassungen der Produkte noch im Hinblick auf Entwicklungen zu erbringen, die sich aus der Nutzung, (Weiter-)Entwicklung oder Anpassung der in den Produkten enthaltenen Funktionalitäten durch den Kunden ergeben. Diese liegen insgesamt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Im Rahmen dieses Dokuments haben die folgenden Begriffe folgende Bedeutungen:

„New Release“ bezieht sich auf eine Haupt- oder Unterversion von PTC-Software, die durch Produktbezeichner wie z. B. 11.2.1.0 angegeben wird, wobei 11 für die Hauptversion und 2 für die Unterversion steht.

„Update Release“ bezieht sich auf ein Maintenance Release, ein Patch-Release oder einen Hotfix (bei dem es sich um einen kundenspezifischen Temporary Fix handelt).

1.4 Produktspezifische Support-Services

Marke	Produkt	Geschäftszeiten
Creo	• Creo Elements/Direct Model Manager/Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager/DDM • Expert Framework Extension/Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • Process for MFG • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping	8:00 bis 17:00 Uhr (UTC)
Onshape	• Onshape	Die Bestimmungen dieses Dokuments gelten nicht für das Onshape-Angebot. Stattdessen umfasst der Support von Onshape keinen telefonischen Support. Der Support für Onshape ist ein Ticket-basierter, produktinterner Support.
Windchill	• Customization PV Client/Creo View (Clients Toolkit API) • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink • Windchill SocialLink • Windchill Web Parts for SharePoint • Windchill Integrations for Embedded Software • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics •	8:00 bis 17:00 Uhr (UTC)

	• PTC Windchill Product Analytics (vormals InSight)
	  o Windchill Compliance
	  o Windchill LCA
	  o Windchill Cost
		9:00 bis 17:00 Uhr (ET)

	• PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	08:00 bis 17:00 Uhr (ET)

Marke	Produkt	Geschäftszeiten
	• PTC Windchill Quality Solutions (vormals Relex)	08:00 bis 17:00 Uhr (UTC)
	• PTC Windchill Quality Solutions (vormals NetRegulus)	9:00 bis 17:00 Uhr (MT)
Arbortext	• Arbortext Content Delivery	08:00 bis 17:00 Uhr (ET)
	• Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine	08:00 bis 17:00 Uhr (ET)
	• PTC Arbortext S1000D (Arbortext for Aerospace and Defense - LBS)	08:00 bis 17:00 Uhr (UTC)
	• Arbortext Layout Developer / Arbortext Layout Editor	08:00 bis 17:00 Uhr (UTC)
Developer Tools	• AdaWorld	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
	• ApexAda	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
	• ObjectAda	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
	• Implementer	8:00 bis 18:00 Uhr (US-Ostküstenzeit)
	• Lex & YACC	9:00 bis 19:00 Uhr (US-Ostküstenzeit)
	• MKS Toolkit	9:00 bis 19:00 Uhr (US-Ostküstenzeit) Informationen zu den Support-Ressourcen, die Ihnen für dieses Produkt zur Verfügung stehen, finden Sie in unserem eSupport-Portal in der Rubrik „PTC Developer Tools". Software-Updates können unter http://mkssoftware.com/support/updates.asp abgerufen werden.
	• Perc	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
	• TeleUSE	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
	• X/Server	9:00 bis 19:00 Uhr (US-Ostküstenzeit)
	• X32+	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Pazifik-Zeit)
FlexPLM	• Material 3D Viewer	Normale technische Support-Zeiten, um Support-Anrufe entgegenzunehmen, aber spezialisierte Support-Ressourcen sind verfügbar 5:00 bis 17:00 Uhr (US-Ostküstenzeit)
Systems and Software Engineering (Formerly ALM)	• PTC Modeler	08:00 bis 20:00 Uhr (UTC)
	• Windchill Process Director (ehemals Integrity Process Director) • Windchill Process Check (ehemals Integrity Process Check) • Windchill Asset Library (ehemals Integrity Asset Library)	08:00 bis 17:00 Uhr (UTC)
Pure Variants	• Pure Variants	09.00 - 17.00 Uhr MEZ montags bis freitags, außer an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen (Deutschland) und regionalen Feiertagen (Sachsen-Anhalt, Deutschland)
Vuforia	• Vuforia Engine	9:00 bis 17:00 Uhr (MEZ Europa)
Kepware	• LinkMaster • RedundancyMaster	8:00 bis 17:00 Uhr (EST)

Marke	Produkt	Geschäftszeiten
	• KEPServer Enterprise • Industrial Gateway Server • TOP Server	
ThingWorx	• ThingWorx Retail Connector	08:00 bis 17:00 Uhr MEZ 08:00 bis 17:00 Uhr IST Reaktionszeit 24 Stunden für alle Fälle
Andere Enterprise Software-Produkte	• iWarranty, Analytics, Claims, Contracts, Parts, Service, Supplier Recovery, Support, Returns, Web Access • Software Knowledge & Diagnostics (SKD) • Optegra • MOVE • Webship	8:00 bis 17:00 Uhr (US-Ostküstenzeit)
Andere (Legacy-Produkte)	• CADDS • DVMockup • Pro/INTRALINK 3 x (einschl. Pro/INT Toolkit) • InterComm • Web-Link • Graphic Server	8:00 bis 17:00 Uhr (UTC)

1.5 Zusätzliche Bedingungen

Für folgende PTC-Produkte gelten darüber hinaus weitere Bedingungen und Ausnahmen:

Produkt	Zusätzliche Support-Bedingungen
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity und andere (Legacy) (siehe Tabelle „Produktspezifische Support-Leistungen“)	Die Reaktionszeit beträgt 1 Arbeitstag ab Aufnahme des Problems.
ThingWorx Platform	• Support steht ausschließlich geschulten ThingWorx-Entwicklern zur Verfügung. • Kunden, die ihre Produkte von einem PTC-Partner beziehen, können Support direkt von diesem Partner erhalten. Falls über PTC Marketplace bezogen, siehe Support-Angaben zu dem betreffenden Tool bzw. der betreffenden Solution. • Plattform-Support: Der IoT-Plattform-Support bietet Unterstützung bei der Installation und Konfiguration der IoT-Plattform. • Entwickler-Support: Der IoT-Entwickler-Support bietet Unterstützung bei der Nutzung der Entwicklungsumgebung. End-to-End-Anwendungsunterstützung ist darin nicht enthalten. • Konnektivitäts-Support: Der Konnektivitäts-Support hilft bei Fragen zum Verbinden von „Dingen“ bzw. Geräten mit der IoT-Plattform. • Maintenance Releases: Sofern Software-Updates, Fehlerbehebungen (Fixes) und Maintenance Releases zur Verfügung gestellt werden, sind diese jeweils für die im PTC-Produktveröffentlichungskalender beschriebenen Releases bestimmt. • Unterstützung für kundenspezifische Anpassungen: Die Support-Leistungen erstrecken sich nicht auf Änderungen oder kundenspezifische Anpassungen der Lizenzierten Produkte, Integrationen, über die Daten in das Lizenzierte PTC-Produkt eingespeist, daraus extrahiert oder transformiert werden, oder auf (Weiter-)Entwicklungen oder Anpassungen der in den Lizenzierten Produkten enthaltenen Funktionen. Diese liegen insgesamt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. • Wenn für eine kundenspezifische Lösung Probleme bei der Produktionslaufzeit gemeldet werden, führt PTC eine Ursachenanalyse durch, um festzustellen, ob das Produkt betroffen ist. Wenn bei der Fehlbehebung festgestellt wird, dass Lösungsanpassungen evaluiert / debuggt werden müssen, ist der Kunde für die Bereitstellung von Ressourcen verantwortlich, die sich mit der Lösungsanpassung auskennen, oder PTC kann kostenpflichtige Services empfehlen, die bei der Isolierung und Behebung unterstützen.

Produkt	Zusätzliche Support-Bedingungen
ThingWorx Analytics ThingWorx Manufacturing and Service Apps Axeda	• Kunden, die über GOLDplus-Support verfügen, steht der Support an Wochenenden ausschließlich bei Problemen des Schweregrads 0 („Enterprise Down“) zur Verfügung. • Support steht ausschließlich geschulten ThingWorx- und Axeda-Entwicklern zur Verfügung. • Kunden, die ihre Produkte von einem PTC-Partner bezogen haben, können Support direkt von diesem Partner erhalten. Falls über PTC Marketplace bezogen, siehe Support-Angaben zu dem betreffenden Tool bzw. der betreffenden Solution. • Für Axeda- und Vuforia-Produkte ist der Wochenend-Support für Upgrades und Datenmigration nicht erhältlich.
Digital Performance Management ThingWorx Asset Monitoring and Utilization ThingWorx Connected Workcell ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring	• Für GOLDplus-Kunden ist der Wochenendsupport auf Fälle des Schweregrads 0 („Enterprise Down“) beschränkt. • Customization-Support: Die Support-Services umfassen keine Änderungen oder Anpassungen der Lizenzierten Produkte, Integrationen, die Daten in/aus dem PTC Lizenzierten Produkt einspeisen, extrahieren und transformieren <u>oder</u> • Entwicklungen oder Customizations der in den Lizenzierten Produkten enthaltenen Funktionalitäten, all dies liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. • Wenn für eine kundenspezifische Lösung Probleme bei der Produktionslaufzeit gemeldet werden, wird PTC eine Ursachenanalyse durchführen, um festzustellen, ob das Produkt betroffen ist. Wenn bei der Fehlerbehebung festgestellt wird, dass Lösungsanpassungen evaluiert / debuggt werden müssen, ist der Kunde für die Bereitstellung der Ressourcen verantwortlich, die sich mit der Lösungsanpassung auskennen, oder PTC kann kostenpflichtige Services empfehlen, die bei der Isolierung und Behebung unterstützen.
Kepware+ ThingWorx Kepware Server (ehemals ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX	• Für GOLDplus-Kunden ist der Wochenendsupport auf Fälle des Schweregrads 0 („Enterprise Down“) beschränkt. • Kunden, die bei einem PTC-Partner gekauft haben, können den Support direkt von diesem Partner erhalten. • Upgrade- und Migrationssupport am Wochenende ist für Kepware-Produkte nicht verfügbar.
ThingWorx & Vuforia Trial Editions	Für Testversionen von ThingWorx, Vuforia Studio und Vuforia Chalk wird der Support über die PTC-Community erbracht.
PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine PTC Arbortext Content Delivery	• Der Wochenend-Support steht ausschließlich für Probleme des Schweregrads 0 („Enterprise Down") zur Verfügung. • Geplanter Wochenend-Support (nur mit Genehmigung) • Extended Support ist nicht verfügbar • Support ausschließlich in englischer Sprache
PTC Arbortext Layout Developer PTC Arbortext Layout Editor	• Der Support Desk ist nur während der Geschäftszeiten (UTC) verfügbar • Extended Support ist nicht verfügbar • Kein Wochenend-Support/Wochenend-Support mit Termin • Support ausschließlich in englischer Sprache • Die Reaktionszeit beträgt 1 Arbeitstag ab Aufnahme des Problems.
PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	• Der Wochenend-Support steht ausschließlich für Probleme des Schweregrads 0 („Enterprise Down") zur Verfügung. • Geplanter Wochenend-Support (nur mit Genehmigung) • Extended Support ist nicht verfürbar • Support ausschließlich in englischer Sprache
PTC Arbortext Web Editor	PTC Arbortext Web Editor wird von PTC in Zusammenarbeit mit einem unserer Servicepartner unterstützt. • Nur 24x5-Support: Geplanter Wochenend-Support (nur mit Genehmigung) • Extended Support ist nicht verfügbar • Support ausschließlich in englischer Sprache • Kein Enterprise-Down-Support • Reaktionszeiten: • Schweregrad 1: < 4 Stunden

Produkt	Zusätzliche Support-Bedingungen
	• Schweregrad 2: < 24 Std. • Schweregrad 3: < 3 Arbeitstage
PTC Servigistics Service Parts Management and Parts Pricing	• Der Wochenend-Support ist auf Probleme des Schweregrads 0 (“Enterprise Down”) beschränkt. • Extended Support ist nicht verfügbar.
Systems and Software Engineering	• Wochenend-Support / Geplanter Wochenend-Support ist nur für GOLDplus Kunden verfügbar, die das Produkt PTC RV&S verwenden. Andere SSE-Produkte haben keinen Anspruch auf Wochenend-Support. • Für GOLDplus-Kunden ist der Wochenend-Support auf Fälle des Schweregrads 0 („Enterprise Down“) beschränkt. • Extended Support ist nicht verfügbar.
Ehemaliges MKS-Produkt: PTC MKS Toolkit	Informationen zu den Support-Ressourcen, die Ihnen für dieses Produkt zur Verfügung stehen, finden Sie in unserem eSupport-Portal in der Rubrik „PTC Developer Tools“. Software-Updates können unter http://mkssoftware.com/support/updates.asp abgerufen werden.
Andere Enterprise-Software-Produkte	Der Support für die Service Suite (iWarranty, iSupport, iService), die PTC Arbortext-Produkte InService und PTC Knowledge and Diagnostics wird nur auf Englisch angeboten.
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	Support wird vom Bereich Professional Services von PTC erbracht und steht ausschließlich in chinesischer Sprache Montag bis Freitag (ausgenommen offizielle Feiertage) von 8.00 bis 17.00 Uhr (chinesischer Zeit) zur Verfügung. Die Reaktionszeit beträgt 1 Arbeitstag ab Aufnahme des Problems innerhalb der genannten Zeiten. Folgende Leistungen sind nicht im Support enthalten: Artikel für die PTC-eigene Wissensdatenbank, Proaktive Support-Warnmeldungen und Wochenend-Support für Upgrades und Datenmigration. Vor-Ort-Support ist gegen Aufpreis im Rahmen eines Auftrages über Professional Services erhältlich.
PTC Windchill Quality Solutions (vormals Relex) PTC Windchill Quality Solutions (vormals NetRegulus)	Die Reaktionszeit beträgt 1 Arbeitstag ab Aufnahme des Problems.
PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty)	PTC Arbortext S1000D LBS (alle Versionen) befindet sich im langfristigen Sustained-Support • Die Antwort erfolgt innerhalb von 1 Arbeitstag nach dem Zeitpunkt, zu dem das Problem erfasst wurde • Extended Support ist nicht verfügbar • Kein Wochenend-Support oder Geplanter Wochenend-Support • Support wird ausschließlich in englischer Sprache erbracht • Kein „Enterprise Down“-Support
PTC Windchill Service Information Module for S1000D	Das PTC Windchill Service Information Module für S1000D wird nicht mehr von PTC unterstützt ***(weitere Informationen finden Sie im Produktveröffentlichungskalender von PTC)***. Alle Supportanfragen für PTC Windchill Service Information Module for S1000D sollten direkt an GPSL gerichtet werden.
PTC Windchill Product Analytics (vormals InSight)	• Maximal zwei Personen, die innerhalb von 14 Tagen nach Erwerb der Subscription-Lizenz (oder nach Erwerb von Support-Leistungen bei unbefristeten Lizenzen) namentlich benannt worden sein müssen, dürfen sich an den Support Desk von PTC wenden. • Die Reaktionszeit beträgt 1 Arbeitstag ab Aufnahme des Problems.
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	Diese Produkte werden in den GOLDplus-Support-Paketen mit einer 24 x 5-Verfügbarkeit der Technischen Support-Ingenieure und einer Standard-Reaktionszeit unterstützt.
Vuforia-Produkte (einschließlich Vuforia SaaS Services)	• Kunden, die über GOLDplus-Support verfügen, steht der Support an Wochenenden ausschließlich bei Problemen des Schweregrads 0 („Enterprise Down") zur Verfügung. • Kunden, die Vuforia Studio von einem PTC-Partner bezogen haben, können Support direkt von diesem Partner erhalten.

Produkt	Zusätzliche Support-Bedingungen
	• Der Wochenend-Support für Upgrades und Datenmigration ist nicht erhältlich.
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	• Support wird ausschließlich durch Peer-to-Peer-Interaktion innerhalb der PTC-Community und durch Self-Service-Tools im Rahmen des eSupport erbracht. • Vorzeitiger Zugang zu Software wird nicht gewährt • Extended Support ist nicht erhältlich • Der Zugang zur Library, den Code-Beispielen und den Tools des Vuforia-Entwickler-Portals ist inklusive
Vuforia Engine Premium Vuforia Engine Premium ISV App AR Vuforia Engine Academic License	Der Support beschränkt sich auf die Fehlerbehebung in Funktionen von Vuforia Engine in produktiv eingesetzten Anwendungen. Der Zugang zur Library, den Code-Beispielen und den Tools des Vuforia-Entwickler-Portals ist inklusive Nicht im Leistungsumfang enthalten: • Fragen zur Verwendung konkreter dokumentierter Funktionen von Vuforia- Engine-Software oder -Tools • Fehlersuche bei Fehlermeldungen der App • Unterstützung und Schulungen zu Anwendungen und Entwicklung Weitere Einzelheiten: • Vorzeitiger Zugang zu Software wird nicht gewährt, es sei denn, nach Ermessen von PTC • Extended Support ist nicht erhältlich • Die angegebenen Geschäftszeiten gelten Montag bis Freitag, ausgenommen offizielle US-amerikanische Feiertage • Support wird ausschließlich in englischer Sprache erbracht • Die Reaktionszeit beträgt weniger als 1 Arbeitstag • Die für die Reaktionshäufigkeit (Zeit für nachfolgende Updates) und die Wiederherstellung nach „Enterprise Down" geltenden Service-Level-Ziele werden nicht angeboten • Hilfestellungen zu Anwendungsentwicklung, Schulungen und Fehlersuche bei benutzerdefinierten Anwendungen finden Sie im Vuforia-Entwickler-Portal
Vuforia Engine Cloud Recognition	Support steht ausschließlich für Ausfälle des Cloud Recognition Service mit dem Schweregrad 0 („Enterprise Down") zur Verfügung. • Der Support Desk steht 24 Std. x 7 Tage/Woche zur Verfügung • Support wird ausschließlich in englischer Sprache erbracht • Die Reaktionszeit beträgt < 2 Stunden • Die für die Reaktionshäufigkeit (Zeit für nachfolgende Updates) und die Wiederherstellung nach „Enterprise Down" geltenden Service-Level-Ziele werden nicht angeboten
Pure Variants	Die Abschnitte 1.2 und 1.6 bis 1.9 dieses Dokuments finden keine Anwendung. Unterstützung für Pure Variants wird als "GOLD"-Unterstützung in Übereinstimmung mit den unten in diesem Abschnitt aufgeführten Bestimmungen bereitgestellt. Der Support umfasst neue Software-Updates und Wartungsversionen sowie E-Mail- und Telefon-Support während der in Abschnitt 1.4 für Pure Variants angegebenen Geschäftszeiten. Kontaktieren Sie den Support für pure:: Varianten per E-Mail: purevariants-support@ptc.com; Tel.: +49 391 544 569 30 • Der Support wird nur in englischer Sprache angeboten. • Der technische Support von PTC ist auf die Geschäftszeiten für Pure wie in Abschnitt 1.4 definiert und auf Fälle des Schweregrads 0 (Enterprise Down) und des Schweregrads 1 (Business Critically Impacted) beschränkt. • Enterprise-Down-Response-Time (Schweregrad 0): 2 Stunden innerhalb der für Pure Produkte in Abschnitt 1.4 festgelegten Geschäftszeiten. Die Reaktionszeit ist die Zeit bis zum ersten Kontakt, wenn ein Fall geöffnet wird. • Support-Response-Time für andere Schweregrade: Nicht verfügbar • Der Zeitplan für die Lösung und die endgültige Beilegung eines Unterstützungsfalls hängt von der Art der

Produkt	Zusätzliche Support-Bedingungen
	Anfrage und den erforderlichen Ermittlungsmethoden ab und kann nicht garantiert werden. • Nach der Auslieferung einer neuen Version eines Pure-Produkts bleiben nur diese neue Version und die unmittelbar vorhergehende Version für Supportzwecke "aktuell". Die unmittelbar vorhergehende Version wird nur für 18 Monate ab dem Versanddatum der neuen Version unterstützt. Nach Ablauf der 18 Monate beschränkt sich der Support für das unmittelbar vorhergehende Release auf Fehlerbehebungen, Sicherheitspatches und Funktionsaktualisierungen nach alleinigem Ermessen von PTC.

1.6 „Home Use“ Richtlinien

Für die im Folgenden genannten Produkte können Kunden, die über die jeweils angegebene Anzahl von Subscription-Lizenzen bzw. unbefristeten Lizenzen mit aktivem Support-Vertrag verfügen, „Home-Use“-Lizenzen nutzen. Die „Home-Use“-Lizenzen enden jeweils zum Ende des laufenden Subscription-/Support-Zeitraumes. Wenn der Kunde seine Subscription-Lizenz oder seinen Support-Vertrag verlängert, kann er auch die entsprechende Anzahl an neuen „Home-Use“-Lizenzen erhalten. „Home-Use“-Lizenzen sind auf diejenigen Nutzer beschränkt, die auch auf die entsprechenden erworbenen Lizenzen zugreifen, und dürfen nur auf PCs installiert werden, die sich nicht an deren Arbeitsplatz befinden bzw. dort genutzt werden. Die Nutzung von „Home-Use“-Lizenzen am Arbeitsplatz ist nicht zulässig. Berechtigte Nutzer dürfen Geschäfts-/produktive Tätigkeiten unter Nutzung von „Home-Use“-Lizenzen auf ihren persönlichen Computern ausführen, wenn sie sich nicht am Arbeitsplatz befinden.

Produkt	Anzahl von „Home-Use“-Lizenzen pro erworbene Lizenz	Produkt	Anzahl von „Home-Use“-Lizenzen pro erworbene Subscription-Lizenz
Creo Engineer und Creo Essentials - Subscription-Lizenz:	• „Node-Locked“-Lizenzen: eine • „Floating“-/Globale Lizenzen: zwei	Mathcad Professional - Subscription-Lizenz (*):	• Einzellizenzen: zwei • „Floating“-/Globale Lizenzen: drei
Mathcad - Bildungslizenz:	• Student Edition: null • Professor Edition: eine • University Edition: eine „Home-Use“-Lizenz für Hochschullehrer pro zehn (10) erworbene Lizenzen	Mathcad Professional - unbefristete Lizenz (*):	• Einzellizenzen: eine • „Floating“-/Globale Lizenzen: zwei

(*) Für Mathcad-Lizenzen, die im Rahmen eines Pakets mit Pro/ENGINEER, Creo Elements/Pro und Creo erworben wurden, werden keine „Home-Use"-Lizenzen auf die betreffenden Mathcad-Lizenzen gewährt.

1.7 PTC Software Support Lebenszyklus-Programm

Mit den im Folgenden beschriebenen Support-Zeiträumen soll Kunden ermöglicht werden, Updates und die Migration von Daten in New Releases unter Berücksichtigung der im jeweiligen Zeitraum zur Verfügung stehenden Support-Leistungen zu planen.

PTC-Standard-Support: Der Standard-Support-Zeitraum für PTC-Produkte beginnt am Datum der ersten Kundenlieferung (FCS-Datum). Als Standard-Support-Zeitraum wird der Zeitraum bezeichnet, in dem Kunden, die über einen aktiven GOLD- oder GOLD*plus* -Support-Vertrag verfügen, Anfragen stellen und um Technischen Support bitten können und in dem sie über Maintenance Releases Zugang zu Software Performance Report („SPR“) Fixes haben und ihnen wichtige Patch-Sets und neue Versionen der PTC-Software-Produkte, bei denen sie Anspruch auf Support haben, zur Verfügung stehen. Zu jedem im PTC-Produktveröffentlichungskalender aufgeführten Produkt ist angegeben, wann der Standard-Support-Zeitraum endet. Für bestimmte PTC-Windchill-Produkte steht der Standard-Support vier Jahre ab dem FCS-Datum zur Verfügung.

Erhaltungs-Support von PTC („Sustained Support“): Nach Ablauf des Standard-Support-Zeitraumes gilt der Erhaltungs-Support, solange für das betreffende Produkt ein Support-Plan besteht. Während des Erhaltungs-Supports wird der Support hauptsächlich über online als Self-Help zur Verfügung stehende technische Support-Leistungen erbracht, wobei jedoch in den ersten zwei Jahren des Erhaltungs-Supports weiterhin die Möglichkeit besteht, beim Support Desk Unterstützung anzufordern. Der Erhaltungs-Support gewährt auch Zugang zu bereits vorhandenen Maintenance Releases und Patches sowie zu New Releases von PTC-Software. Im Rahmen des Erhaltungs-Supports erhält der Kunde keinen Zugang zu neuen Patches oder neuen SPR Fixes.

1.8 Optionale Support Services

Extended Support: Für qualifizierte PTC-Produkte und -Releases können Kunden ihre Software-Services für ein Produkt-Release durch den Erwerb von Extended Support erweitern. Extended Support bezieht sich auf den Zeitraum, in dem PTC einige der gleichen Leistungen wie

beim Standard-Support gegen eine zusätzliche Gebühr erbringt. Der Extended Support ist nur für bestimmte Releases bestimmter PTC-Produkte verfügbar und kann SPR-Fixes über spezielle Releases beinhalten. Der PTC Produktveröffentlichungskalender gibt an, für welche Versionen bestimmter Produkte der Extended Support zu einem bestimmten Zeitpunkt gilt..

Der Extended Support beinhaltet möglicherweise keine aktualisierte Unterstützung zu neueren Versionen von Produkten oder Plattformen Dritter. Informationen dazu, für welche Produkte Dritter in welchen Versionen während des Extended Support-Zeitraumes Support zur Verfügung steht, lassen sich der Plattform-Support-Matrix für das letzte reguläre, planmäßige Maintenance Release entnehmen, das während des Standard-Support-Zeitraumes geliefert wurde. Während des Erweiterten-Support-Zeitraumes ist PTC aufgrund der für die betreffenden Anwendungen Dritter angebotenen Support-Zeiträume möglicherweise nur eingeschränkt in der Lage, Support für solche älteren Versionen von Produkten Dritter zu erbringen.

Aufgrund des Erwerbs von Extended Support für ein PTC-Produkt hat der Kunde keinen Anspruch auf Support in demselben Umfang für ein anderes, damit zusammenhängendes bzw. kompatibles PTC-Produkt. So verlängert sich beispielsweise durch den Erwerb von Extended Support für Windchill nicht der Support für ein Release von PTC Creo, für das der Standard-Support-Zeitraum abgelaufen ist.

Wochenend-Support für Upgrades und Datenmigration: Wochenend-Support für Upgrades und Datenmigration (vormals als „Wochenend-Support mit Termin" bezeichnet) betrifft üblicherweise Updates, Upgrades und die Migration von Daten. Diese Maßnahmen müssen mit einer Vorlaufzeit von mindestens zwei Wochen geplant werden, um eine ordnungsgemäße Abdeckung des Wochenendes sicherzustellen. Der Kunde kann den Termin für den Wochenend-Support auf ein Wochenende maximal zwei Wochen nach dem ursprünglichen Termin verschieben. Der Termin kann jedoch nur einmal geändert werden. Wenn diese Fristen nicht eingehalten werden, behält sich PTC vor, Rechnung zu legen, auch wenn der Wochenend-Support nicht erbracht worden ist.

Fest zugeordneter Support-Techniker („Support Engineer"): Dieser Service bietet dedizierten Support und Aufmerksamkeit für Go-Live-Events oder andere kritische Meilensteine. Während des Einsatzes können Sie Support-Warteschlangen vermeiden und erhalten sofortige Antworten, indem Sie direkten Telefon- und E-Mail-Zugang zu einem dedizierten Support-Techniker haben. Der Support-Techniker ist über ihre geplanten Aktivitäten informiert und kann bei Bedarf sehr schnell reagieren.

Der Einsatz eines Fest Zugeordneten Support-Technikers muss mindestens zwei Wochen im Voraus geplant werden, um eine ordnungsgemäße Leistungsabdeckung sicherzustellen. Der Kunde kann den Termin für den Einsatz auf einen Termin maximal zwei Wochen nach dem ursprünglichen Termin verschieben. Der Termin kann jedoch nur einmal geändert werden. Wenn diese Fristen nicht eingehalten werden, behält sich PTC vor, Rechnung zu legen, auch wenn der Einsatz nicht stattgefunden hat.

Account Manager für Technischen Support: Das Ziel des TSAM-Angebots (Technical Support Manager) ist es, die Breite und Tiefe des PTC-Ökosystems zu nutzen, um die Anforderungen des Kunden effektiv zu erfüllen. Der TSAM agiert als eine Erweiterung des PTC-Teams und arbeitet nahtlos innerhalb der PTC-Organisation, um eine effektive Priorisierung der Geschäftsanforderungen zu ermöglichen und sicherzustellen, dass wichtige Probleme schnell und präzise behandelt werden. Der TSAM organisiert proaktiv Aktivitäten im Namen des Kunden, um dessen Serviceerfahrung insgesamt zu verbessern. Eine detaillierte Beschreibung des Services finden Sie unter "TSAM und SaaS Service Management Bedingungen" auf der PTC Legal Agreements Webseite..

Änderungsprotokoll („Change Log“)

Das nachstehende Änderungsprotokoll enthält wesentliche Änderungen an den oben genannten Bedingungen und Konditionen. Die Pflege dieses Änderungsprotokolls begann im März 2022. In Zukunft wird dieses Änderungsprotokoll nur noch Änderungen enthalten, die in den letzten drei Jahren stattgefunden haben.

Revision	**Abschnitt**	**Änderungen**
Juli 2025	1.1	Der Verweis auf die separate Codebeamer-Website wurde gestrichen, da der Codebeamer-Produktsupport in Zukunft im Rahmen dieses Dokuments bereitgestellt wird.
Oktober 2024	1.2, 1.3, 1.8 und 1.9	Platinum-Support-Stufe wurde entfernt Verweis auf den Produktveröffentlichungskalender für die unterstützten Releases Sprache für Extended Support wurde klargestellt Verweis auf die Anforderung wurde hinzugefügt, wenn der Kunde ITAR/CUI-Daten an PTC übermittelt
Mai 2024	1.1	pure::variants Bestimmungen hinzugefügt und TSAM Bestimmungen aktualisiert
August 2023	1.2 und 1.4	Individuelle Supportbedingungen für verschiedene Produkte aktualisiert
Januar 2023	1.1 und Anlage A	Anlage A wurde entfernt (PTC SaaS Services Support-Bedingungen)
September 2022	1.1	Absatz über die Support-Bedingungen von Codebeamer-Produkten hinzugefügt
März 2022	1.2	Die erweiterten Funktionen von „Performance Advisor“ wurden als separate Zeile von Performance Advisor entfernt.
März 2022	1.2	Definition von „Response Time“ hinzugefügt
März 2022	1.2	Verfügbarkeit des technischen Supports außerhalb der Geschäftszeiten aktualisiert
März 2022	1.2	Produkte aktualisiert, die auf den Schweregrad 0 für den Wochenend-Support beschränkt sind
März 2022	1.2	Einschränkung von On Demand System Scan und Proactive Monitoring & Guidance von SaaS-Kunden hinzugefügt
März 2022	1.4	Die Zeile für FSU-Anwendungen wurde entfernt, da diese Lösungen jetzt unter die GoldPlus-Bedingungen fallen.
März 2022	1.4	Windchill Service Information Manager für S1000D mit Stunden für PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) aktualisiert
März 2022	1.4	Arbortext-Produktname aktualisiert
März 2022	1.4	Markenname Integrity und nachfolgende Produktnamen aktualisiert
März 2022	1.4	Kepware Geschäftszeiten hinzugefügt
März 2022	1.4	ThingWorx Retail Connector und spezifische Geschäftszeiten hinzugefügt
März 2022	1.5	Produktions-Laufzeitbedingungen für die ThingWorx-Plattform hinzugefügt
März 2022	1.5	"FSU-Anwendungen" mit spezifischen Lösungsnamen und Begriffen aktualisiert
März 2022	1.5	ThingWorx Kepware Server, ThingWorx Industrial, ThingWorx Kepware Edge und KFPServerFX Begriffe hinzugefügt
März 2022	1.5	Geplante Wochenendunterstützung mit Genehmigung für PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine und PTC Arbortext Content Delivery verfügbar gemacht
März 2022	1.5	Zusätzliche Begriffe für das Produkt PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) hinzugefügt
März 2022	1.5	PTC Arbortext Web Editor zur Tabelle hinzugefügt
März 2022	1.5	Produktnamen für PTC Arbortext Layout Developer aktualisiert
März 2022	1.5	PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) und PTC Windchill Service Information Module for S1000D wurden getrennt und ihre Begriffe aktualisiert.

März 2022	1.5	Vuforia Engine Pro Produktnamen aktualisiert
März 2022	1.5	Systems and Software Engineering- Bestimmungen hinzugefügt
März 2022	1.5	Vuforia Engine VIP Additional Support Terms entfernt
März 2022	1.8	Dedicated Support Engineer Definition hinzugefügt
März 2022	Ex A Section 2	Voraussetzungen aktualisiert / Unterstützte Versionen und Upgrades