



# SaaS Service-Beschreibung – ServiceMax Field Service Management

Ihre Nutzung des ServiceMax SaaS-Angebots von PTC unterliegt den Bestimmungen des [PTC Master SaaS Agreement](#) (“Vereinbarung”) sowie den folgenden zusätzlichen Bestimmungen. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Bezeichnungen, die im Folgenden nicht näher erläutert sind, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

## Einführung

PTC oder seine verbundenen Unternehmen bieten drei Field Service Management (“FSM”) Produktsuiten an - Asset 360, Core und FieldFX - sowie Zusatzanwendungen und herunterladbare mobile Anwendungen für einige der Plattformen.

## Angebotsbasis

Im Folgenden finden Sie eine kurze Beschreibung der einzelnen FSM-Suiten.

- **Core FSM Suite** – Die Core FSM Suite wurde für anlagenorientierte Branchen entwickelt und bietet Funktionen, Dienste und Integrationen, die dazu beitragen, die Betriebszeit von Anlagen durch optimierten persönlichen Service und Fernwartung zu verbessern, die technische Produktivität mit mobilen Tools zu steigern und Metriken für eine sichere Entscheidungsfindung zu liefern.
- **FieldFX FSM Suite** – Die FieldFX FSM Suite wurde für Unternehmen entwickelt, die in der Öl- und Gasindustrie sowie im Umweltsektor tätig sind. Sie bietet den Kunden die Möglichkeit, Aufträge, Angebote, Feldtickets, Ausrüstung, Verträge, Preisbücher und Arbeitskräfte zu organisieren und zu verwalten, zusammen mit kundenspezifischen elektronischen Formularen.
- **Asset 360 Suite** – Asset 360 Suite basiert auf standardmäßigen Salesforce-Datenobjekten und nutzt die inhärenten Plattformfunktionen. Sie ist für die Verwendung mit Salesforce Service Cloud und Salesforce Field Service vorgesehen und erfordert ein Abonnement.

Die FSM-Suiten werden als Software-as-a-Service (“SaaS”)-Abonnements bereitgestellt. Die Produkte, die innerhalb jeder Suite verfügbar ist, werden unten aufgeführt.

Core FSM Suite	FieldFX FSM Suite	Asset 360 FSM Suite
Verfügbare Produkte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Edition</li> <li>• Read-only</li> <li>• Partner / Customer Community</li> <li>• Service Board, mit Complex Jobs</li> <li>• Schedule Optimization</li> <li>• Real Time Optimization Enhancement **</li> <li>• Engage</li> <li>• Engage White-labeling*</li> <li>• Data Guide</li> <li>• Zinc</li> <li>• Sandbox*</li> <li>• API Calls*</li> <li>• Storage*</li> <li>• Language*</li> <li>• Event Monitoring*</li> <li>• Platform Encryption*</li> <li>• Field Audit Trail*</li> </ul>	Verfügbare Produkte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise User (fka E-Ticketing)</li> <li>• Admin User</li> <li>• EAM</li> <li>• Timecard</li> <li>• Schedule and Dispatch</li> <li>• Rental*</li> <li>• Advanced Pricing Module (früher bekannt als CPQ)*</li> <li>• Invoicing*</li> <li>• Partner Self Service</li> <li>• Sandbox*</li> <li>• API Calls*</li> <li>• Storage*</li> <li>• Additional Look-ups*</li> </ul>	Verfügbare Produkte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asset 360 für Salesforce</li> <li>• Asset 360 für Contractors / Contractors Plus</li> <li>• Asset 360 für Partner / Customer Community</li> <li>• Asset 360 für Sales &amp; Service Cloud</li> <li>• Asset 360 für alle anderen Clouds</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS Text Messaging*</li> <li>• Salesforce Shield*</li> <li>• Additional Look-ups*</li> </ul>		
---	--	--

\*Die SaaS-Produkte von ServiceMax FSM in der obigen Tabelle mit einem \* werden auf Basis einer Umgebung lizenziert, die Produkte ohne \* werden auf Basis eines Registrierten Nutzers lizenziert. Wenn der Kunde eine Nicht-Produktionsumgebung für CoreFSM Suite oder FieldFX FSM Suite benötigt, muss er außerdem eine Sandbox von PTC erwerben (d.h., eine von salesforce.com erworbene Sandbox kann für diese Zwecke nicht verwendet werden).

\*\* Siehe unten. Dieses Produkt wird auf Basis der zu optimierenden Gebiete lizenziert.

### Lizenz-Profil

Die Nutzung von ServiceMax FSM durch einen Kunden kann zusätzlichen oder anderen Beschränkungen unterliegen, die im jeweiligen Angebot angegeben sind (z.B. kann das Angebot Registrierte Nutzer auf eine bestimmte Anzahl von Anmeldungen pro Jahr beschränken).

Jede Person, der auf die Daten in einer FSM Suite zugreift oder Zugriff darauf erhält, muss eine Lizenz für die entsprechende FSM Suite besitzen, unabhängig davon, wie die Person Zugriff auf die Daten in der Suite erhält. Registrierte Nutzer dürfen keine Daten aus der Instanz exfiltrieren und an andere weitergeben, wenn nicht jede dieser Personen eine Lizenz für die betreffende FSM-Suite besitzt.

### Versions-Support

Die Supportbedingungen, auf die in der Vereinbarung verwiesen wird, gelten nicht für ServiceMax-Angebote. Stattdessen finden Sie die ServiceMax-Supportrichtlinien unter <https://www.servicemax.com/support-policy>. Kunden können hier automatische Nachrichten zum Status der ServiceMax FSM-Suiten abonnieren: <https://servicemax.statuspage.io/>.

### Regulierte Branchen

Regulierte Branchen, wie die Herstellung von medizinischen Geräten und militärischen Verteidigungsprodukten, können besondere Anforderungen an die Definition, Verfolgung und Verwaltung des Zugriffs, der Sicherheit und der Änderungen an Lösungsumgebungen sowie an die Validierung durch die zuständigen Behörden haben. PTC stellt die ServiceMax FSM-Suiten in Übereinstimmung mit den Gesetzen und behördlichen Vorschriften bereit, die für die Bereitstellung dieser Suiten durch PTC an seine Kunden im Allgemeinen gelten (d.h. ohne Berücksichtigung der besonderen Verwendung der ServiceMax FSM-Suiten durch einen Kunden). Die Kunden müssen selbst entscheiden, ob die Nutzung der ServiceMax FSM-Suiten für sie angemessen ist.

### Datenexport

Auf Antrag des Kunden, der innerhalb von dreißig Tagen nach dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung oder des Ablaufs des Vertrags gestellt wird, stellt PTC dem Kunden die Daten der betreffenden ServiceMax FSM-Suite, sofern vorhanden, in einem komprimierten Archivformat zum Export oder Download zur Verfügung. Nach Ablauf dieser dreißigtägigen Frist ist PTC nicht mehr verpflichtet, Kundendaten aufzubewahren oder zur Verfügung zu stellen, und übernimmt keine Haftung für die Vernichtung der Kundendaten.

### Backups und Disaster-Recovery

Salesforce-Umgebung: Die in Salesforce gespeicherten Kundendaten unterliegen den Salesforce-Bedingungen für Backups und Disaster-Recovery. PTC hat keinen Zugriff auf die Daten des Kunden, es sei denn, der Kunde erlaubt den Zugriff ausdrücklich.

AWS-Umgebung: PTC unterhält eine umfassende Datensicherungsrichtlinie zur Unterstützung der Best Practices für Business-Continuity und Disaster-Recovery. Datensicherungen werden täglich durchgeführt. Weitere Einzelheiten zu den ServiceMax Resilience-Prozessen sind unter <https://www.servicemax.com/trust/resiliency> zu finden. Im Falle eines großflächigen Serviceausfalls wird PTC mit den betroffenen Kunden zusammenarbeiten.

### Sicherheit und Datenschutz

Die ServiceMax FSM-Suiten und zugehörigen ServiceMax-Anwendungen werden gemäß den hier angegebenen Ausfallsicherheitsbedingungen <https://www.servicemax.com/trust/resiliency> und den hier angegebenen Sicherheitsbedingungen bereitgestellt: <https://www.servicemax.com/trust/security>

### Abweichungen von der Vereinbarung

Die folgenden Themen in der Vereinbarung werden nur für die FSM-Suiten wie unten beschrieben abgeändert. Diese Änderungen haben Vorrang vor allen anderslautenden Formulierungen in der Vereinbarung und setzen diese außer Kraft.

Thema	Alternative Bestimmungen
SLA/Begriffe	<p>Der in der Vereinbarung definierte Begriff "Service Level Agreement" oder "SLA" gilt nicht für die ServiceMax-FSM-Suiten. Die ServiceMax-Software wird auf Hosting-Einrichtungen von Drittanbietern installiert und betrieben, die von den jeweiligen Drittanbietern kontrolliert und gewartet werden. PTC kann die Betriebszeit dieser Umgebungen nicht kontrollieren, so dass die in der Vereinbarung genannte SLA, sofern vorhanden, nicht für die FSM-Suiten gilt.</p> <p>In Bezug auf die ServiceMax-FSM-Suiten und die zugehörigen Anwendungen wird PTC jedoch wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die online erworbene FSM-Suite 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar zu machen, mit Ausnahme von: (i) geplante Ausfallzeiten oder Notfallwartungen für die erworbene FMS-Suite; und (ii) Nichtverfügbarkeit aufgrund von Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von PTC liegen, wie z.B. höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, innere Unruhen, Terroranschläge, Streiks oder andere arbeitsrechtliche Probleme (außer solchen, an denen PTC-Mitarbeiter beteiligt sind), Handlungen von Personen, die nicht zu PTC und ihren Auftragnehmern gehören, Produkte oder Dienstleistungen Dritter, die mit der erworbenen FSM-Suite genutzt werden, Ausfälle von weniger als 5 Minuten Dauer (z.B., Störungen der Monitor-Konnektivität), Ausfälle oder Verzögerungen bei Internet-, Hosting- oder Plattformdienstleistern oder Denial-of-Service-Angriffe.</p>
Integration mit Nicht-PTC-Anwendungen	Was die Interoperabilität betrifft, so sind die FSM-Suiten so konzipiert, dass sie mit den entsprechenden Salesforce-Plattformen interoperabel sind. Kunden haben die Möglichkeit, professionelle Dienstleistungen von PTC in Anspruch zu nehmen, um die FSM-Suiten für den Betrieb auf den jeweiligen Salesforce-Plattformen zu installieren. Obwohl die ServiceMax-FSM-Suiten mit der Salesforce-Software interoperabel sind, ist Salesforce und nicht PTC gegenüber den Kunden für die Salesforce-Umgebung verantwortlich.
Nutzung von Software Dritter durch den Kunden	In Fällen, in denen der Kunde in seiner Salesforce-Umgebung Software von Drittanbietern einsetzt, die er mit dem Service zusammenarbeiten lassen möchte, erteilt der Kunde PTC die Erlaubnis, dem Drittanbieter und seinem Provider den Zugriff auf Kundendaten und Informationen über die Nutzung des Drittanbieterprodukts oder -dienstes durch den Kunden zu gestatten, soweit dies für das Zusammenwirken dieses Drittanbieterprodukts oder -dienstes mit der ServiceMax FSM-Suite erforderlich ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass er nach geltendem Recht über ausreichende Rechte an dieser Drittsoftware verfügt, um PTC die Rechte zu gewähren, die es PTC ermöglichen, seine Verpflichtungen gegenüber dem Kunden zu erfüllen.
Laufzeit des Abonnements für gekaufte Dienste	Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in der Vereinbarung verlängern sich ServiceMax-Abonnements nicht automatisch, es sei denn, das entsprechende Bestellformular sieht eine automatische Verlängerung vor. Kunden müssen ein neues Bestellformular von PTC unterzeichnen, um ihr Abonnement für ServiceMax-Produkte und -Dienstleistungen zu verlängern.
Einstellung von Dienstleistungen	PTC wird den Kunden mindestens zwölf Monate vor der Einstellung eines FSM-Suite-Dienstes (oder einer damit verbundenen wesentlichen Funktionalität) benachrichtigen, es sei denn, PTC ersetzt den eingestellten Dienst oder die eingestellte Funktionalität durch einen im Wesentlichen ähnlichen Dienst oder eine ähnliche Funktionalität. Keine Bestimmung dieses Abschnitts schränkt die Fähigkeit von PTC ein, Änderungen vorzunehmen, die erforderlich sind, um geltendes Recht einzuhalten, ein wesentliches Sicherheitsrisiko zu beseitigen oder erhebliche wirtschaftliche oder wesentliche technische Belastung zu vermeiden. Dieser Abschnitt gilt nicht für vorab allgemein verfügbare Dienste, Angebote oder Funktionen.
Art und Weise der Kündigung	PTC informiert die Kunden über den Status der Produkte unter: <a href="https://www.servicemax.com/statuspage.io">Servicemax.statuspage.io</a> . Die Kunden können auf dieser Website eine Push-Benachrichtigung abonnieren. Darüber hinaus benachrichtigt PTC alle Kunden über Änderungen am ServiceMax Trust Center, einschließlich Änderungen an der Liste der Unterauftragsverarbeiter, unter <a href="https://www.servicemax.com/trust/updates">https://www.servicemax.com/trust/updates</a> . Die Kunden können auf dieser Website eine Push-Benachrichtigung abonnieren.

## Spezifische Bestimmungen zu FSM-Suiten und Zusatzmodule

### Asset 360 Suite

Asset 360 wird auf der bestehenden Infrastruktur und den von den SFDC-Hostingzentren bereitgestellten Diensten gehostet. Die Nutzung von ServiceMax Asset 360 durch den Kunden erfordert ein Abonnement für Salesforce Service Cloud und mindestens eine Salesforce Field Service Lizenz. Der Kunde muss während der Laufzeit des Vertrags mit PTC einen aktiven SFDC-Servicevertrag für die Nutzung von Asset 360 abschließen und aufrechterhalten.

### Core FSM Suite

ServiceMax Core wird auf der bestehenden Infrastruktur und den von den SFDC-Hostingzentren bereitgestellten Diensten gehostet. Der Kunde kann den Standort des Salesforce-Hosting-Centers wählen, in dem er seine "Org" (ein von Salesforce definierter Begriff) betreiben will. ServiceMax Core wird in der Salesforce-Org des Kunden als verwaltetes Paket installiert.

Für die Nutzung der ServiceMax Core Produkte gilt die folgende verbindliche Aussage von Salesforce.com :

"Salesforce.com ist ausdrücklicher Drittbegünstigter der in diesem Abschnitt genannten Bedingungen. Der Kunde darf die von PTC bereitgestellten Salesforce-Komponenten ausschließlich als Teil des Service verwenden. Der Kunde darf die Salesforce-Komponenten ausschließlich dazu verwenden, die Funktionalität des Service in der Form zu nutzen, wie sie ihm von PTC zur Verfügung gestellt wurde. Sofern in einem Bestellformular nichts anderes angegeben ist, darf der Kunde die Salesforce-Komponenten nicht zum Erstellen oder Verwenden benutzerdefinierter Objekte verwenden, die über diejenigen hinausgehen, die in dem Service in der Form enthalten sind, wie er dem dem Kunden von PTC Verfügung gestellt wurde. Wenn der Kunde durch den Zugriff auf den Service Zugang zu Salesforce-Funktionen erhält, die über die in der anwendbaren Dokumentation beschriebene Funktionalität hinausgehen, verpflichtet sich der Kunde, nicht auf diese Funktionen zuzugreifen oder sie zu nutzen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Nichteinhaltung der in diesem Abschnitt dargelegten Bedingungen durch den Kunden eine wesentliche Verletzung dieser Vereinbarung und des geltenden Salesforce-Vertrags darstellen würde. Der Kauf von ServiceMax Enterprise Edition und anderen SFDC/Force-Plattform-Produkten über ein Bestellformular unterliegt Nutzungsbedingungen von Salesforce.com, verfügbar unter [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf)". Ohne das Vorstehende einzuschränken, erklärt sich der Kunde hiermit bereit, PTC diese Beträge zu erstatten, falls PTC von Salesforce.com aufgefordert wird, Beträge an Salesforce.com zu zahlen, die sich aus der Nichteinhaltung der vorstehenden Bestimmungen durch den Kunden ergeben.

### ServiceMax Go - Core Mobile App

ServiceMax Go ist eine mobile App für die Außendienstverwaltung, die für die Arbeit vor Ort entwickelt wurde. Erhältlich für iOS, Android und Windows, bietet die mobile App Go vollständige Arbeits- und Anlagentransparenz für maximale Produktivität der Techniker. Mit ServiceMax Go können die in Core konfigurierten Arbeitsauftragsprozesse den Technikern im Außendienst zur Verfügung gestellt werden - unabhängig davon, ob sie eine Online-Verbindung oder keine Netzwerkverbindung haben. ServiceMax Go ist in hohem Maße für die Arbeitsauftragsprozesse des Kunden konfigurierbar und umfasst Terminplanung, Arbeitsvoranschläge, Checklisten, Troubleshooting und die Nachbesprechung von Arbeitsaufträgen.

Informationen zu Core und Bedingungen für die Nutzung von ServiceMax Go.

- Nutzer des Kunden mit einer Lizenz zur Nutzung von Core können ServiceMax Go auf ihre mobilen Geräte herunterladen. Die Go mobile App ermöglicht den Registrierten Nutzern die vollständige Nutzung der ServiceMax Core-Instanz des Kunden.
- Jeder Registrierte Nutzer, der die Go-Mobilanwendung verwendet, um auf Daten von ServiceMax Core zuzugreifen oder Daten zu empfangen, muss über eine Lizenz von PTC verfügen, unabhängig davon, wie der Nutzer Zugriff auf die Daten in der ServiceMax Core-Instanz erhält.
- Der Kunde darf ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung von PTC keine mobile App eines Dritten in ServiceMax Core integrieren.
- Informationen zur Kartentechnologie, die in ServiceMax-Produkten verwendet wird, finden Sie im Abschnitt „Kartentechnologie“ weiter unten.

## ServiceMax Enterprise Bundle

Dieses Paket enthält jeweils einen Nutzer der folgenden Angebote: Core FSM Enterprise Edition, ServiceMax DataGuide, Service Board with Complex Jobs und Zinc. Alle vier Lizenzen müssen ein und demselben Registrierten Nutzer zugewiesen werden (d.h., der Kunde darf keine unterschiedlichen Nutzer für die verschiedenen Komponenten des Pakets haben).

## FieldFX FSM Suite

FieldFX wird auf der bestehenden Infrastruktur und den von den SFDC-Hostingzentren bereitgestellten Diensten gehostet. Der Kunde kann den Standort des Salesforce-Hosting-Centers wählen, in dem er seine "Org" (ein von Salesforce definierter Begriff) betreiben will. Das FieldFX Base Package wird in der Salesforce-Org des Kunden als verwaltetes Paket installiert, und zusätzliche Pakete werden installiert, um die Lizenzierung bestimmter Module zu erzwingen.

Für die Nutzung der ServiceMax FieldFX Produkte gilt die folgende verbindliche Aussage von Salesforce.com: „Der Kauf der ServiceMax Enterprise Edition und anderer SFDC/Force Platform Produkte im Rahmen eines Bestellformulars unterliegt den Salesforce.com-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf)“.

### A. FieldFX Scheduling & Dispatch Module

Das FieldFX Scheduling & Dispatch-Modul informiert den Disponenten über alle auftragsbezogenen Daten und gibt ihm die Möglichkeit, alle Ressourcen, einschließlich Personal und Ausrüstung, zu verfolgen, so dass doppelte Aufträge und nicht verfügbare Ausrüstung erst gar nicht abgefertigt werden. Der Disponent hat einen Überblick darüber, welche Ressourcen jetzt und in Zukunft verfügbar sind, was zu einer höheren Auslastung von Personal und Ausrüstung beiträgt.

Das Modul ermöglicht es den Disponenten auch, die Qualifikationen der Mitarbeiter zu verfolgen, so dass bei der Planung und Entsendung von Personal nur die richtigen Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die den Anforderungen entsprechen, zusätzlich zu den Qualifikationen, die für die Bedienung der geplanten Ausrüstung erforderlich sind. Der Disponent hat auch die Möglichkeit, überbuchte Mitarbeiter zu erkennen.

- FieldFX Scheduling & Dispatch wird in der Salesforce-Org des Kunden als verwaltetes Paket installiert und kann mit den ServiceMax-Paketen FieldFX Base und FieldFX E-Ticketing verwendet werden.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX Scheduling & Dispatch verwendet, muss über eine gültige FieldFX Base Package, FieldFX Schedule & Dispatch und FX E-Ticketing Lizenz verfügen.
- FieldFX Scheduling & Dispatch wird zu einem vergünstigten Registrierten Nutzer-Preis angeboten, wenn ein Registrierter Nutzer sowohl Zugang zu FieldFX Scheduling & Dispatch als auch zu FieldFX E-Ticketing benötigt.
- Für jeden Registrierten Nutzer, der FieldFX Scheduling & Dispatch nutzt, ist eine FieldFX Scheduling & Dispatch Lizenz erforderlich.
- FieldFX Scheduling & Dispatch steht in Abhängigkeit zu den Paketen FieldFX Base Package und FieldFX E-Ticketing.
- FieldFX Scheduling & Dispatch speichert und ruft Anwendungs-Assets wie JavaScript-Bibliotheken, CSS und Bilder ab, die auf AWS in den Vereinigten Staaten gehostet werden. Zu keinem Zeitpunkt werden Kundendaten auf AWS gespeichert.
- Informationen zur Kartentechnologie, die in ServiceMax-Produkten verwendet wird, finden Sie im Abschnitt „Kartentechnologie“ weiter unten.

### B. FieldFX E-Ticketing Module

Das FieldFX E-Ticketing-Modul ist das Flaggschiff-Modul von FieldFX und ermöglicht die Rationalisierung des gesamten Ticketing-Prozesses im Außendienst, vom Betrieb über das Außendienstpersonal bis hin zur Buchhaltung. Betriebsleiter erstellen Aufträge und Tickets in FieldFX und leiten die Informationen dann an die Außendienstmitarbeiter weiter. Außendienstmitarbeiter können mit FieldFX online oder offline vertragskonforme, genaue Tickets aktualisieren (oder neu erstellen) und Unterschriften erfassen, während sie aus der Ferne arbeiten. Wenn sie an einen Standort mit Internetverbindung zurückkehren, drücken sie einfach eine Taste, um sich mit der FieldFX-Cloud synchronisieren und die Informationen wieder im Büro zugänglich zu machen. Die Buchhaltung kann die Informationen dann überprüfen und sie über das Fakturierungssystem des Unternehmens senden, um eine Rechnung auf der Grundlage der Feldticketdaten zu erstellen.

- FieldFX E-Ticketing wird in der Salesforce-Org des Kunden als verwaltetes Paket installiert und kann mit dem ServiceMax FieldFX Base-Paket verwendet werden.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX E-Ticketing nutzt, muss über eine gültige FieldFX Base Package Lizenz und eine FieldFX E-Ticketing Lizenz verfügen.
- Für jeden Nutzer, der FieldFX E-Ticketing nutzt, ist eine FieldFX E-Ticketing-Lizenz erforderlich.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX Mobile nutzt, muss über eine gültige FieldFX E-Ticketing-Lizenz verfügen.
- FieldFX Schedule & Dispatch speichert und ruft Anwendungs-Assets wie JavaScript-Bibliotheken, CSS und Bilder ab, die auf AWS in den Vereinigten Staaten gehostet werden. Zu keinem Zeitpunkt werden Kundendaten auf AWS gespeichert.
- FieldFX E-Ticketing ist abhängig von dem FieldFX Base Package.

#### C. FieldFX Advanced Pricing Module (früher bekannt als CPQ))

FieldFX Advanced Pricing Module bietet Vertragsverwaltern die Möglichkeit, Verträge mit komplexen Regeln zu modellieren, die sich auf die Anwendbarkeit bestimmter Geräte, Dienstleistungen, Arbeitskräfte und Verbrauchsmaterialien auf der Grundlage der Betriebs- und Umgebungsmerkmale von Aufträgen beziehen. Verkäufer und Außendienstmitarbeiter beantworten bei der Angebotserstellung oder Auftragsdurchführung einfache Fragen, und FieldFX Advanced Pricing Module nutzt diese Antworten, um unter Berücksichtigung der einzigartigen Bedingungen des Auftrags und der Arbeitsumgebung die geeigneten Artikel zu empfehlen und zu bepreisen - und das alles, während das System vollständig vom Internet getrennt ist.

- FieldFX Advanced Pricing Module wird in der Salesforce-Organisation des Kunden als verwaltetes Paket installiert und kann mit den ServiceMax-Paketen FieldFX Base und FieldFX E-Ticketing verwendet werden.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX Advanced Pricing Module nutzt, muss über eine gültige FieldFX Base Package-Lizenz, FieldFX E-Ticketing-Lizenz und FieldFX CPQ-Lizenz verfügen.
- FieldFX Advanced Pricing Module wird als Aufpreis zum ACV berechnet.
- Für jeden Registrierten Nutzer, der FieldFX Advanced Pricing Module nutzt, ist eine FieldFX Advanced Pricing Module-Lizenz erforderlich.
- Jeder Registrierte Nutzer, der auf die Regel, Regelaktion, übergeordnete Preisgestaltung oder bedingte Preisgestaltungsmetadaten und darauf aufbauende Benutzeroberflächen zur Verwaltung und Ausführung von Advanced Pricing Module zugreift, muss über eine gültige FieldFX Advanced Pricing Module-Lizenz verfügen.
- FieldFX Advanced Pricing Module ist von den Paketen FieldFX Base Package und FieldFX E-Ticketing abhängig.

#### D. FieldFX EAM (Enterprise Asset Management)

Das FieldFX EAM-Modul verbessert die Verwaltung physischer Anlagen, indem es Prozesse und Informationen bereitstellt, die eine höhere Zuverlässigkeit der Anlagen, eine systematische vorbeugende und vorausschauende

Wartung sowie eine effiziente Einhaltung gesetzlicher Vorschriften ermöglichen. Jeder Anlage können mehrere vorbeugende Wartungspläne zugewiesen werden, die automatisch Arbeitsaufträge aus hochgradig konfigurierbaren Vorlagen generieren. In FieldFX EAM-Arbeitsaufträgen werden der Arbeitsaufwand, die Aufgaben und die zur Durchführung der jeweiligen Wartung verwendeten Materialien sowie weitere Informationen wie Dokumente, Zertifizierungen und Fotos erfasst.

- FieldFX EAM wird in der Salesforce-Organisation des Kunden als verwaltetes Paket installiert und kann mit dem ServiceMax FieldFX Base-Paket verwendet werden.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX EAM nutzt, muss über eine gültige FieldFX Base Package Lizenz und eine FieldFX EAM Lizenz verfügen.
- Die FieldFX EAM-Arbeitsauftragsabwicklung wird in FieldFX Mobile unterstützt.
- Für jeden Registrierten Nutzer, der FieldFX EAM nutzt, ist eine FieldFX EAM-Lizenz erforderlich.
- FieldFX EAM ist vom FieldFX Base Package abhängig.

#### E. FieldFX Invoicing

Das FieldFX Invoicing-Modul vervollständigt den Prozess von der Angebotserstellung bis zur Rechnungsstellung, indem es eine vierfache Übereinstimmung zwischen dem Vertrag, dem Angebot, dem Ticket und der Rechnung gewährleistet. FieldFX Invoicing ersetzt zwar kein ERP-System, macht aber die Integration mit einem ERP-System weniger kompliziert und unterstützt gleichzeitig die komplexen Anforderungen jedes Kunden an die Rechnungsstellung und stellt die Einhaltung von Verträgen sicher - speziell für Mietaufträge und -geräte. Mit FieldFX Invoicing können Sie nicht nur Zahlungen verfolgen und Gutschriften ausstellen, sondern auch das verfügbare Guthaben des Kunden nachverfolgen - so erhalten Sie einen 360-Grad-Überblick über den Kontostand eines Kunden.

- FieldFX Invoicing ist kein separates verwaltetes Paket, sondern ist in der Lizenz für das FieldFX Base Package enthalten. Die Sicherheit wird über Berechtigungssätze und Profile verwaltet.
- FieldFX Invoicing wird als Aufpreis zum ACV berechnet.
- Alle Registrierten Nutzer von FieldFX Invoicing benötigen Lizenzen für FieldFX Base Package und FieldFX E-Ticketing.

#### F. FieldFX Timecards

FieldFX Timecards macht die Zeiterfassung für Mitarbeiter, auch solche, die im Außendienst arbeiten, einfach und effizient. Transformieren Sie Ihren papier- oder tabellenbasierten Zeitmanagementprozess mit einer einfach zu bedienenden Lösung, die Ihren Außendienstmitarbeitern die Möglichkeit gibt, die Zeit über ein Smartphone zu erfassen, mit oder ohne Internetverbindung.

- FieldFX Timecards wird als verwaltetes Paket in der Salesforce-Organisation des Kunden installiert und enthält alle Metadaten zur Ausführung der Anwendung, ist aber von der FieldFX Base Package-Lizenz abhängig.
- Jeder Registrierte Nutzer, der FieldFX Timecards nutzt, muss über eine gültige FieldFX Base Package Lizenz und eine FieldFX Timecards Lizenz verfügen.
- Bei FieldFX Timecards handelt es sich um einen ermäßigten Registrierten Nutzer-Preis von FieldFX E-Ticketing für den Fall, dass ein einzelner Registrierter Nutzer beide Lizenzen benötigt.
- FieldFX Timecards enthält Metadaten und ist von FieldFX Base Package abhängig.

### Add-on Modules

#### A. Service Board

Service Board ist für die Verwendung mit der Core-Plattform verfügbar. Es handelt sich um eine Planungsanwendung, die eine intuitive Benutzererfahrung mit schnellem und organisiertem Zugriff auf die Daten bietet, die Sie für die Planung und Überwachung von Aufträgen, die Verwaltung von Arbeitslasten und Zeitplänen und die Bestimmung und Zuweisung der besten Ressourcen für Aufträge auf der Grundlage von unternehmensspezifischen Kriterien benötigen.

- Service Board wird auf AWS in Irland gehostet.
- Service Board-Lizenzen basieren auf einem Modell für registrierte Nutzer. Eine Lizenz ist für jede Person erforderlich, die auf Service Board zugreift, und auch für jede Ressource (z. B. Techniker, Auftragnehmer usw.), die über Service Board abgefertigt wird, unabhängig davon, ob diese Ressource tatsächlich auf Service Board zugreift. Nutzer, die sich bei Service Board anmelden, müssen über eine ServiceMax Core Enterprise Edition-Lizenz und zugehörige Salesforce-Lizenzen verfügen. Für Ressourcen, die abgefertigt werden, benötigen sie eine Service Board-Lizenz (unabhängig davon, ob sie eine ServiceMax Core Enterprise Edition-Lizenz haben oder nicht). Darüber hinaus ist ein registrierter Nutzer der Stufe Admin erforderlich, um die Daten zwischen Schedule Optimization und ServiceMax Core zu integrieren. Eine Service Board-Lizenz umfasst einen Produktions- und einen Nicht-Produktions-Tenant; wenn der Kunde zusätzliche Tenants benötigt, können diese auf einer pro-Tenant-Basis erworben werden (der Preis basiert auf der Größe und dem Verfügbarkeitsmodell). Vor dem 1. August 2024 wurden die zusätzlichen Mandantenlizenzen auf der Basis von registrierten Nutzern erworben - diese Änderung der Servicebeschreibung führt nicht dazu, dass diese Mandantenlizenzen auf der Basis von einzelnen Mandanten lizenziert werden (d.h. sie werden weiterhin als registrierte Nutzer geführt, bis die Parteien schriftlich etwas anderes vereinbaren).
- Eine Lizenz für Service Board erfordert, dass der Kunde eine seiner salesforce.com-Lizenzen zuweist, um die Integration zwischen Service Board und dem salesforce.com-Produkt zu ermöglichen. Mit dem Kauf des Produkts ermächtigt der Kunde PTC hiermit, eine solche Lizenz im Namen des Kunden zu vergeben.
- Informationen zur Kartentechnologie, die in ServiceMax-Produkten verwendet wird, finden Sie im Abschnitt „Kartentechnologie“ weiter unten.

#### B. Schedule Optimization (auch bekannt als ServiceMax Optimization)

Schedule Optimization liefert eine optimierte Abfertigung von Arbeitsaufträgen an Techniker. Schedule Optimization bietet die Möglichkeit, verschiedene Faktoren zu konfigurieren, die die Disposition beeinflussen, sowie den Umfang der Auswirkungen, die jeder Faktor auf die Dispositionsergebnisse hat. Serviceorganisationen jeder Größe können Schedule Optimization effektiv einsetzen, um Betriebskosten zu senken, Gewinnspannen zu erhöhen und die Produktivität zu steigern.

Der Kunde kann gegen eine zusätzliche Gebühr pro zu optimierendem Gebiet eine Erweiterung der Schedule Optimization mit der Bezeichnung Real Time Optimization Enhancement erwerben. Informationen zur Kartentechnologie, die in ServiceMax-Produkten verwendet wird, finden Sie im Abschnitt „Kartentechnologie“ weiter unten.

Schedule Optimization wird auf AWS in Irland gehostet. Nutzer sind die Anzahl der Ressourcen (Techniker, Auftragnehmer, Geräte usw.), die von der Schedule Optimization Engine optimiert werden. Jeder Administrator, der Schedule Optimization einrichtet, muss über ServiceMax Core Enterprise Edition-Lizenzen und zugehörige Salesforce-Lizenzen verfügen. Darüber hinaus ist ein registrierter Nutzer der Stufe Admin erforderlich, um die Daten zwischen Schedule Optimization und ServiceMax Core zu integrieren.

#### C. Engage

ServiceMax Engage arbeitet mit den Plattformen Core und Asset 360 und ist eine intuitive, schlüsselfertige mobile App, die Serviceorganisationen mit ihren Endkunden - den Eigentümern und Betreibern der von ihnen gewarteten Anlagen - verbindet, um die Kundenerfahrung und die Qualität der Anlagendaten zu verbessern.

- Engage wird in der Salesforce-Organisation des Kunden als Erweiterungspaket zu dem Core oder dem A360 Managed Package installiert.
- Engage ermöglicht den Zugriff auf ServiceMax-Daten über die Engage Mobile App, die eine gezielte Benutzererfahrung für Endnutzer oder Betreiber von Anlagen und Geräten bietet.



- Die Informationen, auf die Engage zugreift, stehen im Kontext einer Salesforce Community. Konfiguration beinhaltet Authentifizierungs-, Zugriffskontroll- und Anwendungseinstellungen.
- Jeder Registrierte Nutzer, der die mobile Engage-App verwendet, muss über eine Engage-Lizenz und eine Customer Community Plus Lizenz verfügen und kann die mobile App aus den öffentlichen App-Stores herunterladen.
- Informationen zur Kartentechnologie, die in ServiceMax-Produkten verwendet wird, finden Sie im Abschnitt „Kartentechnologie“ weiter unten.

#### D. DataGuide

DataGuide ist als verwaltetes Paket für die Produktlinien ServiceMax Core und FieldFX erhältlich. Es kombiniert die Fähigkeiten fortschrittlicher Formulare und Dokumentenerstellung, um Techniker bei der effizienten Erfassung und Präsentation von Daten zur Unterstützung einer Vielzahl von Aufgaben wie Inspektion, Wartung und Sicherheit anzuleiten. Die Einfachheit der DataGuide-Formulare und -Berichte (Ausgabedokumente) zusammen mit der Leistungsfähigkeit der integrierten ServiceMax-Daten, die in der Go-Mobilanwendung bereitgestellt werden, bieten Ihren Außendiensttechnikern eine Lösung, die ihre Produktivität steigert, den Verwaltungsaufwand reduziert und kostspielige Fehler in den Servicedaten eliminiert.

- Jeder Registrierte Nutzer, der DataGuide nutzt, muss über eine gültige FieldFX Base Package Lizenz und eine DataGuide-Lizenz verfügen.
- Für jeden Registrierten Nutzer, der DataGuide nutzt, ist eine DataGuide-Lizenz erforderlich, und Kunden müssen ein Verhältnis von 1:1 zwischen der DataGuide-Lizenz und jeder mobilen Nutzerlizenz einhalten.
- DataGuide ist nativ in die Go-Mobil-App eingebettet, und sowohl auf die DataGuide Forms- als auch auf die DataGuide Documents-Funktionen kann direkt von der Go-Mobil-App aus zugegriffen werden. Nutzer können ServiceMax Go aus den öffentlichen App Stores herunterladen.
- DataGuide speichert alle Kundendaten in der designierten Salesforce Org, in der das DataGuide-Paket installiert ist.
- DataGuide speichert und ruft Anwendungs-Assets wie JavaScript-Bibliotheken, CSS und Bilder ab, die auf AWS in den Vereinigten Staaten gehostet werden. Zu keinem Zeitpunkt werden Kundendaten auf AWS gespeichert.

#### E. Zinc

ServiceMax Zinc ist für die ServiceMax Core Plattform verfügbar. Es ist ein Kollaborationstool, das für den Außendienst entwickelt wurde. Zinc verbindet jeden im Serviceteam in Echtzeit mit den Personen und Informationen, die benötigt werden, um die Arbeit schnell und korrekt zu erledigen. So können Unternehmen die durchschnittliche Reparaturzeit verkürzen, die Kundenzufriedenheit steigern und das Engagement ihrer Mitarbeiter verbessern.

- Alle Zinc-Registrierten Nutzer müssen über eine aktive Zinc-Lizenz verfügen, um Zinc nutzen zu können. Jeder Registrierte Nutzer, den ein Kunde zu Zinc hinzufügt, verbraucht eine einzelne Lizenz.
- Zinc kann ohne eine ServiceMax Core-Lizenz verwendet werden, wenn der Zinc-Registrierte Nutzer keinen Zugriff auf ServiceMax Core-Daten benötigt. Wenn der Zinc-Registrierte Nutzer Zugriff auf die ServiceMax Core-Daten benötigt, muss dieser Registrierte Nutzer auch eine ServiceMax Core-Lizenz besitzen.
- Jeder lizenzierte Nutzer kann die Zinc-App herunterladen, sich anmelden und mit der Nutzung der App beginnen. Die mobilen Zinc-Apps können aus dem iOS- oder Android-App-Store heruntergeladen werden. Die Desktop-App kann von der ServiceMax-Website heruntergeladen werden. Außerdem können Registrierte Nutzer über ihren Browser auf die Zinc-Web-App zugreifen.
- Zinc wird auf AWS in den Vereinigten Staaten gehostet. Die Kundendaten werden auf AWS-Servern in den USA gespeichert.

## Kartentechnologie in ServiceMax FSM-Produkten

**HINWEIS:** In einigen Ländern gelten Bedingungen und Einschränkungen für die Verwendung von Kartentechnologie. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Verwendung der Kartentechnologie, die an dem Ort, an dem er tätig werden will, zulässig ist, und für die Bereitstellung aller erforderlichen Mitteilungen an die Personen, deren personenbezogene Daten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geolokalisierung) in der Kartentechnologie erfasst oder in Verbindung mit ihr verarbeitet werden, sowie für die Einholung aller erforderlichen Einwilligungen dieser Personen.

PTC führt nachstehend den Kartenanbieter auf, den PTC in der Regel für eine Anwendung verwendet. PTC kann jedoch einen der anderen unten aufgeführten Kartenanbieter ersetzen, um die Effizienz zu verbessern und die Leistung der FSM-Dienste zu optimieren.

### A. Google

PTC verwendet in der Regel Google Maps in den folgenden ServiceMax-Produkten:

Core  
Engage  
Go

Google-Bedingungen. PTC hat eine Google Maps API-Implementierung entwickelt. Für die Nutzung von Google Maps durch Kunden gelten die Google-Nutzungsbedingungen unter <https://cloud.google.com/terms/> und die zusätzlichen Nutzungsbedingungen für Google Maps unter [https://maps.google.com/help/terms\\_maps/](https://maps.google.com/help/terms_maps/).

Wenn PTC den Kunden ermöglicht hat, ihre eigene Lizenz für Google Maps zu nutzen, sind die Kunden dafür verantwortlich, die Bedingungen einzuhalten, die sie mit Google für die Nutzung von Google Maps in Verbindung mit ServiceMax-Produkten vereinbart haben.

Kunden, die Google Maps verwenden, müssen ihre Nutzer über den Datenschutzhinweis des Kunden darauf hinweisen, dass die Google Maps API(s) in Verbindung mit bestimmten Produkten verwendet werden können, und durch einen Link auf die jeweils aktuellen Datenschutzbestimmungen von Google verweisen, die unter <http://www.google.com/policies/privacy> zu finden sind. Der Datenschutzhinweis des Kunden muss die Nutzer über die Erhebung von Geostandortdaten informieren.

### B. GraphHopper

Der Standardkartenanbieter für Schedule Optimization ist Graphhopper. Die Nutzungsbedingungen von Graphhopper unter <https://www.graphhopper.com/terms/> gelten für die Nutzung der Graphhopper-Produkte durch den Kunden. Der Kunde kann seinen eigenen Lizenzschlüssel für die Nutzung von Graphhopper bereitstellen und ist in diesem Fall für die Einhaltung der geltenden Graphhopper-Bedingungen voll verantwortlich.

### C. MapBox

Der Standardkartenanbieter von Service Board ist MapBox. Die Nutzungsbedingungen von MapBox unter <https://www.mapbox.com/legal/tos> gelten für die Nutzung der MapBox-Produkte durch den Kunden. Der Kunde kann seinen eigenen Lizenzschlüssel für die Nutzung von MapBox bereitstellen und ist in diesem Fall für die Einhaltung der geltenden MapBox-Bedingungen voll verantwortlich.