



FlexPLM SaaS – Service-Beschreibung

Gültig ab: 3. Januar 2023

Ihre Nutzung des FlexPLM-SaaS-Angebots von PTC unterliegt den Bedingungen der [SaaS-Rahmenvereinbarung von PTC](#) (die „**Vereinbarung**“) sowie den folgenden zusätzlichen Bedingungen. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

Einleitung

Dieses Angebot bietet Kunden eine SaaS Windchill FlexPLM-Umgebung. Es umfasst die unten beschriebenen Funktionen und unterstützt einige Stufen der Anpassung und Integration mit externen Systemen wie ERP und CRM.

Zulässige Konfigurationen

Die FlexPLM-SaaS-Angebote unterstützen zusätzliche Konfigurations-, Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten. Im Falle von Anpassungen und Integrationen ist der Kunde verpflichtet, an PTC zusätzliche Gebühren für den Extended SaaS Service (ESS) für die Bereitstellung solcher Anpassungen und Integrationen zu zahlen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, PTC Anweisungen zur Konfiguration der Single Sign On (SSO)-Erfahrung unter Verwendung des bereitgestellten PingFederate-Service als zentraler Authentifizierungsserver (Central Authentication Server, CAS) zu geben. Im [PTC SaaS Engagement Guide](#) sind die zulässigen Konfigurationen, Anpassungen und Integrationen aufgeführt. Konfigurationen, Anpassungen und Integrationen, die nicht in diesem Dokument aufgeführt sind, sind nicht zulässig.

Berechtigungen zur Datenspeicherung

Vault-Content („Tresorinhalt“) Datenspeicherung: Der Kunde ist verpflichtet, eine ausreichende Menge an Vault-Speicherplatz zu erwerben, um alle Instanzen (d. h. Produktions- und Nicht-Produktionsinstanzen) abzudecken.

Datenbank-Speicher: Der Service umfasst eine Zuweisung von Datenbank-Speicher pro Nutzer von bis zu 2 GB pro internem Nutzer und bis zu 1 GB pro externem Nutzer, gemessen an der Gesamtheit aller Kundenumgebungen. Der Verbrauch von Datenbank-Speicher über die Berechtigung des Kunden hinaus wird zum jeweils gültigen Listenpreis für überschüssigen Speicherplatz in Rechnung gestellt.

Zusätzlicher Speicherplatz: Der Kunde ist verpflichtet, zusätzliche Speicherkapazität für Datenmigrationen und/oder Systemintegrationen zu erwerben.

Versionssupport

Der Service umfasst die Installation neuer Releases und Update-Releases, die PTC für den Service bereitstellt. Der Kunde ist für die Aktualisierung von Anpassungen und/oder Integrationen verantwortlich, um die Kompatibilität mit dem neuen Release/Update-Release sicherzustellen.

PTC behält sich das Recht vor, den Kunden in einer unterstützten Softwareversion für die gesamte Plattform zu halten, und PTC behält sich das Recht vor, Updates zu installieren und allgemeine Wartungsarbeiten an der Plattform durchzuführen. Wenn der Kunde nicht mit einer aktuellen Version der Software arbeitet, ist PTC berechtigt, den Service zu kündigen oder zusätzliche Gebühren (bis zu 30 % des jährlichen Vertragswertes pro Monat) für jeden Monat der von PTC erbrachten Services zu erheben.

Für Managed-Services-Kunden muss der Kunde über einen aktuellen und gültigen Supportvertrag mit GOLDplus oder höher verfügen. Der Managed-Services-Support gilt nur, wenn und solange die zugrunde liegenden Lizenzen des Kunden für die Software bei PTC Support aktuell sind.

Erweiterte SaaS-Support-Services

Erweiterte SaaS-Support-Services können für Anpassungen erworben werden, die PTC auf Wunsch des Kunden gemäß den in **Anhang A** aufgeführten Bedingungen für den Kunden hostet.

Datenexport

Sobald das Enddatum des Service bekannt ist, kann der Kunde bis zu zwei Datenexporte anfordern: (1) vor dem Enddatum des Service einen Export, um die Eingabe dieser Daten in das neue System des Kunden zu testen, und (2) einen endgültigen Export zum Enddatum des Service. Der Kunde hat solche Anfragen mit PTC zu koordinieren. Der Datenexport enthält die Informationen, die erforderlich sind, um die Ist-Konfiguration der Software in einer anderen Umgebung erneut bereitzustellen. Die Dateiformate, die für jedes Angebot zur Verfügung stehen, sind in den nachstehenden angebotsspezifischen Abschnitten aufgeführt.

Anders als oben dargelegt, gehören der Export und der Snapshot von Daten (z. B. für langfristige Aufbewahrungszwecke des Kunden) nicht zu den Standardangeboten von PTC. Der Kunde kann jedoch mit PTC einen Vertrag über einen zusätzlichen, nicht standardisierten Datenexport gegen zusätzliche Gebühren abschließen.

PTC bewahrt die Daten des Kunden etwa 30 Tage nach der letzten Extraktion auf; danach werden sie vernichtet. Eine Kopie der archivierten Daten kann während dieser 30-Tage-Frist auf Anfrage des Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Bei genehmigten Datenexporten umfassen die Datenexportformate die folgenden Elemente: Datenbankschema-Export, Verzeichnis-LDIF-Export oder ähnlicher Nutzerlisten-Export, Inhalt der externen Dateiablage(n) (Vault-Inhalte)..

Backups und Notfallwiederherstellung

PTC unterhält eine umfassende Datensicherungs politik zur Unterstützung von bewährten Verfahren für die Geschäftskontinuität und Notfallwiederherstellung. Täglich werden vollständige System-Backups erstellt und an geo-redundanten Orten gespeichert. Die Backups des Produktionssystems werden 30 Tage lang aufbewahrt. Nicht-produktive Backups werden 7 Tage lang aufbewahrt.

Im Falle eines großflächigen Service-Ausfalls wird PTC mit den betroffenen Kunden zusammenarbeiten, um festzustellen, ob das Protokoll für die Notfallwiederherstellung implementiert werden sollte. Bei Bedarf beträgt das Recovery Point Objective (RPO) für Produktionssysteme 24 Stunden und das Recovery Time Objective (RTO) für Produktionssysteme 5 Tage. Die nicht produktiven Systeme werden so schnell wie möglich wiederhergestellt, sobald alle produktiven Systeme vollständig wiederhergestellt sind.

Sicherheit und Datenschutz

Informationen über das Sicherheitsprogramm für diese Services finden Sie im [Trust Center](#) von PTC.

Informationen über Daten, die im Rahmen des Services gesammelt werden, finden Sie unter www.ptc.com/en/documents/policies.

PTC FlexPLM 3D Collaboration

Angebotsbasis

- Windchill FlexPLM SaaS wird auf Basis von monatlich aktiven Nutzern vertraglich vereinbart.
- Es gibt bestimmte Arten von Profilen, die erworben werden können: FlexPLM SaaS-Nutzer, Externe FlexPLM SaaS-Nutzer. Jedes Profil gewährt dem zugewiesenen Nutzer nur Zugriff auf die Funktionen, für die dieses Profil berechtigt ist. Kunden müssen autorisierte Nutzer den Lizenzprofilen innerhalb der Windchill FlexPLM-Produktionsumgebung zuweisen oder bestätigen. Werden die Nutzer nicht den entsprechenden Lizenzprofilen zugewiesen, können Überschreitungsgebühren anfallen. Nutzer können nicht rückwirkend von einem Lizenzprofil in ein anderes gewechselt werden.
- Der externe FlexPLM SaaS-Nutzer (auch „Supplier“ genannt) darf nur Nutzern zugewiesen werden, bei denen es sich um Anbieter, Dritte und andere Personen außerhalb des Kunden und seiner verbundenen Unternehmen handelt („Externe Nutzer“). Lizenzen für Externe Nutzer können ohne zusätzliche Lizenzgebühr an einen anderen Externen Nutzer weitergegeben werden, wobei eine Lizenz für einen Externen Nutzer innerhalb eines Kalendermonats nicht von mehr als einem Externen Nutzer verwendet werden darf.

- FlexPLM SaaS-Nutzer und Externe FlexPLM SaaS-Nutzer erhalten auch Berechtigungen zur Nutzung bestimmter rollenbasierter ThingWorx-basierter Anwendungen. Diese Anwendungen dürfen nur für die folgenden Zwecke verwendet werden:
 - zur Ausführung von Anwendungen zum Anzeigen, Drucken, Erstellen und/oder Aktualisieren von Informationen aus Lösungen, die von PTC verkauft und über die mit den rollenbasierten Anwendungen gebündelten Komponenten bereitgestellt werden.
 - zur Nutzung der mitgelieferten ThingWorx-Anwendung ausschließlich für den Zugriff auf FlexPLM-Daten, die für die rollenbasierten Anwendungen gelten, und zur Konfiguration der für die rollenbasierten Anwendungen erforderlichen Details.
- In einigen Fällen kann es erforderlich sein, dass PTC bestimmte Windchill-kompatible Software von Drittanbietern installiert und ausführt, damit der Service Daten von Drittanbietern verarbeiten kann. In solchen Fällen muss PTC die Installation und den Betrieb solcher Drittsoftware für den Kunden ausdrücklich im Angebot vereinbaren, und der Kunde muss Lizenzen und Genehmigungen für das Hosting solcher Drittsoftware durch PTC sicherstellen.
- PTC ist nicht verpflichtet, Anpassungen oder kundenspezifische Anwendungen für den Kunden zu hosten, es sei denn, es wurde im Angebot ausdrücklich vereinbart, dass PTC diese als ESS hosten wird. Eine „Drittanbieter-Integration“ ist eine individuell entwickelte Integration, die mit einer PTC-Anwendung kommuniziert. PTC ist nicht verantwortlich für Konnektivitätsprobleme oder Ausfallzeiten im Zusammenhang mit der Integration von Anwendungen, die nicht von PTC gehostet werden.
- Die Einrichtung und Implementierung von Single-Sign-On (SSO)-Services sind nicht inbegriffen, es sei denn, sie werden ausdrücklich über ein verfügbares PTC-Angebot erworben oder anderweitig schriftlich vereinbart.
- FlexPLM basiert auf Windchill. Der Zugriff und die Nutzung der zugrundeliegenden Windchill-Funktionen, die nicht zur Unterstützung von FlexPLM-Daten dienen, sind von den Berechtigungen der Lizenz für FlexPLM SaaS-Nutzer und Externe FlexPLM SaaS-Nutzer ausgeschlossen.
- Windchill-Berichtsfunktionen, die den Einsatz von Cognos erfordern (einschließlich Windchill-Standardberichten), sind nicht im Standard-SaaS-Angebot von FlexPLM enthalten. Kunden, die diese Möglichkeit nutzen wollen, müssen diese Berichtsfunktion separat erwerben.
- Im PTC SaaS Engagement Guide unter www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide sind die zulässigen Konfigurationen, Anpassungen und Integrationen aufgeführt. Konfigurationen, Anpassungen und Integrationen, die nicht in diesem Dokument aufgeführt sind, sind nicht zulässig.

Zulässige gebührenpflichtige Add-ons

Zusätzlich zu den zulässigen Konfigurationsbedingungen, die für Windchill PLM SaaS definiert wurden, gilt für Windchill FlexPLM SaaS das Folgende:

Kategorie	Fähigkeit
Anpassungen, Integrationen und Angebotserweiterungen (es fallen zusätzliche Gebühren an)	Für Anpassungen, die über die unterstützten Konfigurationen in einer Produktionsumgebung hinausgehen, sind gesonderte Gebühren zu entrichten. PTC entwickelt oder pflegt keine Anpassungen oder Integrationen im Auftrag des Kunden, es sei denn, sie werden separat erworben. Weitere Informationen finden Sie unter den Bedingungen für ESS (Extended SaaS Services).
	Der Kunde ist dafür verantwortlich, ein validiertes Code-Paket zu dokumentieren und PTC zur Verfügung zu stellen, das für die Anwendung von Anpassungen und Integrationen in der gesicherten Produktionsumgebung verwendet werden kann.
	Die folgenden Add-on-Optionen sind für Windchill FlexPLM SaaS anwendbar. <ul style="list-style-type: none"> - Zusätzlicher Speicherplatz - Adobe Integration Adapter und Adobe Illustrator Design Integration - Zusätzliche von PTC gehostete Standorte für Remote File Vaults (Replikate) - Zusätzliche Nicht-Produktionsumgebungen von Windchill FlexPLM - Zusätzliche Services für Infrastruktur und Networking wie verwaltete VPN-Verbindungen, Encryption at Rest, sFTP Server, Vault-Speicherkapazität und IP Whitelisting. - 3D Browzwear Adapter & 3D Browzwear Plug-in - FlexPLM 3D Optimization Services - Thingworx Retail Connector (TRC) für Systemintegrationen zur Datenfreigabe - Canvas und relevante Add-ons

- Verwaltung bestehender Anwendungsanpassungen und Integrationen (vorbehaltlich der oben beschriebenen Einschränkungen). Beinhaltet keine Fehlerkorrekturen oder Erweiterungen, sofern nicht anders angegeben.
--

Retail IoT ADK

Einleitung

Dieses Angebot bietet Kunden eine SaaS Retail IoT ADK-Umgebung. Es umfasst die Anbindung an einen PTC SaaS Services Retail PLM-Service.

Umfang der Lösung

Retail IoT ADK SaaS ist als Erweiterung zu einem PTC SaaS FlexPLM SaaS oder Managed Service erhältlich. Die Retail IoT ADK SaaS Standard-Berechtigung beinhaltet:

- Berechtigung zur Retail IoT ADK Base-Lösung
- Eine einzelne Produktionsinstanz und eine einzelne Nicht-Produktionsinstanz
- Integration zwischen einem einzigen Retail IoT ADK und einem einzigen von PTC SaaS verwalteten FlexPLM für jede enthaltene Umgebung.

Angebotsbasis

- Retail IOT ADK wird auf Basis von monatlich aktiven Nutzern vertraglich vereinbart.
- Jeder Retail IOT ADK-Nutzer benötigt auch eine Windchill FlexPLM-Nutzerlizenz (entweder Externer SaaS oder Registrierter Nutzer)
- Es kann nur für die Verbindung mit dem FlexPLM-Produkt von PTC und anderen Unternehmenssystemen (z. B. Oracle ERP, SAP, CRM-Systeme usw.) verwendet werden. Es darf nicht verwendet werden, um auf Daten von Geräten – zu denen unter anderem vernetzte Produkte, Wearables, Produktionsmaschinen und physische Anlagen gehören können – und von Edge-Servern oder Diensten, mit denen die Geräte verbunden sind, zuzugreifen.
- Es darf auch nicht für den Anschluss an Fertigungssysteme, -prozesse und/oder -vorgänge verwendet werden, die zu den internen Produktionsanlagen des Kunden oder zu den Produktionsanlagen der Lieferanten des Kunden gehören.

Adobe Integration Adapter und Adobe Illustrator Design Integration

Einleitung

Dieses Angebot bietet Kunden eine Verbindung von der Adobe Illustrator-Anwendung, die auf dem Desktop des Anwenders installiert ist, zum FlexPLM-Server über eine lokal installierte Adobe Illustrator Design Integration. Die in Adobe Illustrator erstellten Daten können dann über den Adobe Integration Adapter in der FlexPLM SaaS-Instanz veröffentlicht werden.

Umfang der Lösung

Der Adobe Illustrator (AI) Adapter ist als Zusatzpaket zu FlexPLM SaaS erhältlich und beinhaltet:

- Adobe Illustrator Design Integration Option (eine Lizenz für jeden Nutzer der Integration)
- Eine einzelne Adobe Integration Adapter-Instanz, die für die Integration mit der Produktionsinstanz einer FlexPLM SaaS-Instanz konfiguriert ist, vorbehaltlich der vereinbarten SLAs und SLTs, wie in den PTC Support-Bedingungen beschrieben.
- Die Adobe Integration Adapter-Instanz umfasst Komponenten wie Datenbank, Webserver, Adobe Illustrator und Überwachungssoftware. Die unterstützten Versionen von Adobe Illustrator sind in der Support-Matrix für die jeweilige FlexPLM-Softwareversion unter www.ptc.com/support/release-advisor aufgeführt.

Angebotsbasis

- Der Adobe Integration Adapter wird einzeln und ausschließlich als Add-on zu bestehenden FlexPLM SaaS-Umgebungen verkauft.
- Die Adobe Illustrator Design Integration ist eine Lizenz pro Nutzer, die für jeden FlexPLM SaaS-Nutzer erforderlich ist, der die Integration benötigt.
- Nutzer der Adobe Illustrator Design Integration müssen auch FlexPLM SaaS-Nutzer sein

- Kunden sind verpflichtet, eine kompatible Version von Adobe Illustrator in ihrer Benutzerumgebung gemäß der Support-Matrix unter www.ptc.com/support/release-advisor zu installieren und zu pflegen (einschließlich Upgrades).
- PTC SaaS führt vierteljährliche Prüfungen der Kundennutzung durch, und der Kunde ist verpflichtet, zusätzliche Benutzerlizenzen auf der Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs zu erwerben.

3D Browzwear Adapter und 3D Browzwear Plug-in

Einleitung

Dieses Angebot bietet Kunden eine Verbindung von ihren Browzwear-Anwendungen (VStitcher oder Lotta) über ein lokal installiertes 3D-Browzwear-Plug-in zur Kommunikation mit dem FlexPLM SaaS-System. Die in den Browzwear-Anwendungen erstellten Daten können dann im FlexPLM-System gespeichert werden.

Umfang der Lösung

Der Browzwear 3D Server Adapter ist als Zusatzpaket zu FlexPLM SaaS erhältlich und beinhaltet:

- 3D Browzwear Plug-in für VStitcher oder Lotta von Browzwear (eine Lizenz für jeden Nutzer der 3D Browzwear-Integration)
- Ein einzelner 3D-Browzwear-Adapter, der auf der Produktionsinstanz eines SaaS-FlexPLM-Systems aktiviert ist, unterliegt den vereinbarten SLAs und SLTs, wie in den PTC-Support-Bedingungen beschrieben.
- Ein Browzwear 3D Server Adapter auf jeder zusätzlichen Nicht-Produktionsinstanz eines SaaS FlexPLM-Systems.
- Die unterstützten Versionen von VStitcher und Lotta von Browzwear sind in der Support-Matrix für die jeweilige FlexPLM-Softwareversion unter www.ptc.com/support/release-advisor aufgeführt.
- Ein zusätzliches Terabyte an Datenspeicher auf der Produktionsinstanz eines SaaS-FlexPLM-Systems.

Angebotsbasis

- Das 3D Browzwear Plugin wird als Einzellizenz (pro Nutzer) und nur als Add-on zu bestehenden FlexPLM SaaS oder Managed-Umgebungen verkauft.
- Nutzer des 3D Browzwear Plugin müssen auch FlexPLM SaaS Nutzer sein
- Kunden sind verpflichtet, eine kompatible Version von VStitcher oder Lotta von Browzwear in ihrer Benutzerumgebung gemäß der Support-Matrix unter www.ptc.com/support/release-advisor zu installieren und zu pflegen (einschließlich Upgrades).
- PTC SaaS führt vierteljährliche Prüfungen der Kundennutzung durch, und der Kunde ist verpflichtet, zusätzliche Benutzerlizenzen auf der Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs zu erwerben.

ThingWorx Retail Connector (TRC)

Einleitung

Dieses Angebot bietet Kunden eine SaaS ThingWorx Retail Connector-Umgebung. Es umfasst die Anbindung an einen PTC SaaS Services Retail PLM Service (SaaS oder Managed) und unterstützt die Integration mit externen On-Premise- und Cloud-Systemen wie ERP und CRM.

Umfang der Lösung

TRC SaaS ist als Standard-Servicepaket mit erforderlichen und optionalen Services erhältlich, die separat erworben werden können: Die Lösung umfasst eine Auswahl an Software-Berechtigungen, ein Bündel von Standard-Cloud-Service-Berechtigungen und zusätzliche Cloud-Services, die den spezifischen Anforderungen des Kunden entsprechen. Es wird als Erweiterung zu einem PTC SaaS FlexPLM Service verkauft.

Die TRC SaaS Standard-Berechtigung beinhaltet:

- Berechtigung zur TRC Base-Lösung
- Eine einzelne Produktionsinstanz und eine einzelne Nicht-Produktionsinstanz
- Integration zwischen einem einzigen TRC und einem einzigen von PTC SaaS verwalteten FlexPLM für jede enthaltene Umgebung.
- High-Speed-Speicherzuweisung von 250 GB, die in allen erworbenen Umgebungen gemeinsam genutzt wird
- Service Management-Verpflichtung, wie in den PTC Support Services Bedingungen beschrieben und auf dem gleichen Niveau angeboten wie für PTC SaaS PLM berechtigt
- Der ThingWorx Retail Connector (SAS-2253-F) ermöglicht die Integration von FlexPLM in ein (und nur ein) System von Nicht-PTC-Software. Eine andere Verwendung von ThingWorx ist nicht gestattet. Um eine Verbindung zu weiteren Nicht-PTC-Systemen herzustellen, müssen Kunden die TRC Additional System Connection (SAS-2254-F) für jedes weitere Nicht-PTC-

System lizenzieren. Die Anzahl der SAS-2254-F-Lizenzen, die nach der Lizenzierung von SAS-2253-F erworben werden können, ist unbegrenzt.

Angebotsbasis

- TRC SaaS wird, wenn nicht anders angegeben, auf jährlicher Basis vertraglich vereinbart.
- Es sind zwei Abonnements erforderlich – ein Basisabonnement und eine Gebühr pro Verbindung, die die Verantwortung von PTC für Verbindungen zwischen TRC und Lösungen oder Services Dritter abdeckt.

Solution Service Model

Kunden müssen sich bei der Definition von TRC Custom Apps an die PTC SaaS Sicherheitsrichtlinien und die Richtlinien zur Nutzung der Lösung halten.

PTC FlexPLM 3D Collaboration

Einleitung

Dieses Angebot bietet den Kunden eine SaaS-Integration zur Optimierung von 3D-Dateien im GLB-Format und einen 3D-Viewer zur Anzeige dieser 3D-Dateien. Dazu gehört die gemeinsame Nutzung von 3D-Dateien (.GLB-Format) mit einem Drittanbieterdienst zur Überprüfung, Optimierung und Erstellung von 2D-Visualisierungen der hochgeladenen 3D-Datei. Optimierte 3D-Dateien (.GLB-Format) werden vom Drittanbieter-Service zur Speicherung, Überprüfung und zum Zugriff in FlexPLM abgerufen.

Umfang der Lösung

PTC 3D Optimization SaaS ist als optionales Servicepaket mit erforderlichen und optionalen Services erhältlich, die separat erworben werden können. Die Lösung umfasst eine Auswahl an Software-Berechtigungen. Es wird als Erweiterung zu einem PTC SaaS FlexPLM Service verkauft.

Die PTC 3D Optimization SaaS-Berechtigung umfasst:

- Berechtigung zur Nutzung des PTC 3D Optimization SaaS Service
- Integration zwischen den von PTC SaaS verwalteten FlexPLM-Instanzen und dem 3D-Optimierungsdienst eines Drittanbieters
- Administrator-Anmeldeinformationen und Zugriff auf das Dashboard des 3D Optimization Service für Drittanbieter

Angebotsbasis

- PTC 3D Optimization SaaS wird, wenn nicht anders angegeben, auf jährlicher Basis vertraglich vereinbart.

Solution Service Model

- Der PTC 3D Optimization SaaS wird als Einzellizenz und nur als Add-on zu bestehenden FlexPLM SaaS oder Managed-Umgebungen verkauft.
- Für jeden Windchill FlexPLM-Nutzer ist eine Lizenz pro Nutzer erforderlich, wenn das PTC 3D Optimization SaaS Add-on aktiviert ist.
- Inhalte, die von Browzwear veröffentlicht werden, müssen das 3D Plugin verwenden, um die 3D Optimization auszulösen.

PTC Canvas SaaS

Einleitung

Das PTC Canvas SaaS-Angebot ist in drei verschiedenen Servicepaketen erhältlich:

- **PTC Canvas – Core Capabilities:** Dieses Angebot bietet Zugang zur Canvas-Anwendung von PTC. Canvas ist ein Konzeptmanagement- und Kooperationsangebot, das es Einzelhändlern und Markeninhabern ermöglicht, Ideen, Trends und andere Informationen zur Produktentwicklung zu erfassen und diese Ideen mit internen und externen Nutzern zu teilen.
- **PTC Canvas – Trend Packs:** Dieses Angebot bietet Zugang zu aktuellen Bildern von Social-Media-Plattformen. Die Bilder werden in Canvas bereitgestellt und können auf die spezifischen Bedürfnisse eines Einzelhändlers oder Markeninhabers zugeschnitten werden.
- **PTC Canvas – Advanced PLM Integration:** Mit diesem Angebot können Kunden, die Canvas verwenden, Daten aus einer angeschlossenen FlexPLM-Umgebung abrufen und Daten in FlexPLM erstellen, indem sie Canvas als Mittel zur anfänglichen Erfassung dieser Daten verwenden.

Angebotsbasis

- Alle oben genannten PTC Canvas-Servicepakete werden auf der Basis von monatlich aktiven Nutzern verkauft.
 - Kunden müssen PTC Canvas Core Capabilities erwerben, bevor sie weitere Optionen hinzufügen können.
 - Für jedes PTC Canvas Core Capabilities-Servicepaket sind 2 GB Speicherplatz pro Nutzer enthalten.
 - PTC Canvas – Trend Packs sind Pakete für vier Trend Streams. Trend Streams sind Streams, die so angepasst sind, dass sie Bilder basierend auf einer vom Kunden definierten Kategorie oder einem Thema anzeigen. So kann ein Kunde z. B. aktuelle Bilder für sportliche Oberbekleidung sehen wollen.
 - Der Kunde muss die Gebühr pro Trend Pack für jeden Nutzer zahlen, der einen der maßgeschneiderten Trend Streams innerhalb eines Trend Packs in dem betreffenden Monat nutzt. Ein einzelner Nutzer, der auf alle 4 Trend Streams zugreift, wird als 4 Trend Pack Nutzer gezählt.
 - PTC arbeitet mit einem Kunden zusammen, um einen maßgeschneiderten Trend Stream zu erstellen und diesen dann über einen Zeitraum von drei Monaten zu verfeinern. Während dieser Zeit kann der Kunde PTC Feedback geben, die es PTC ermöglichen, den Bildsuchmechanismus so anzupassen, dass er relevantere Bilder liefern kann. Nach Ablauf des Dreimonatszeitraums werden keine Anpassungen an den maßgeschneiderten Trend Streams vorgenommen.
 - Wenn der Kunde zusätzliche oder andere Trend Streams wünscht, müssen zusätzliche Trend Packs erworben werden.
 - PTC Canvas – Advanced PLM Integration-Nutzer werden pro Nutzer verkauft und auf Basis von monatlich aktiven Nutzern gezählt. Jeder Kunde muss seine Canvas-Einstellungen konfigurieren, um die Details seiner FlexPLM-Umgebung anzugeben. Kunden, die Hilfe benötigen, können sich an ihre SaaS-Service-Manager wenden, um über eine Serviceanfrage Hilfe zu erhalten.
-

Anhang A Erweiterte SaaS-Support-Servicebedingungen

Einleitung

Der ESS-Service ermöglicht die Bereitstellung von Kundenanpassungen und kundenspezifisch entwickelten Integrationen, die mit dem Service kommunizieren (zusammenfassend „Anpassungen“). ESS umfasst nicht die Validierung, Änderung, Verbesserung oder Reparatur dieser Anpassungen.

Umfang der Lösung

Als Teil von ESS wird PTC folgende Leistungen erbringen:

- Installation der Anwendungsanpassung
- Überprüfung, ob Anpassungen installiert wurden

ESS sieht keine Überprüfung von Geschäftsanwendungen oder funktionspezifische Überprüfung vor. Auch die Fehlersuche oder das Debugging von Anpassungen ist nicht enthalten. PTC ist nicht verantwortlich für Konnektivitätsprobleme oder Ausfallzeiten, die mit Anpassungen zusammenhängen oder durch diese verursacht werden.

Angebotsbasis

- ESS wird auf der Basis von Anpassungen in Auftrag gegeben.
- PTC hat das Recht, jede Anpassung abzulehnen. Lehnt PTC eine Anpassung ab, wird PTC den Kunden über den Grund/die Gründe informieren, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, eine aktualisierte Version zu liefern.
- Es ist wichtig zu beachten, dass die folgenden Punkte nicht Bestandteil des ESS sind:
 - Codeänderungen, die zur Lösung eines Problems oder zur Einführung neuer Funktionen erforderlich sind
 - Anpassungsänderungen nach Upgrades oder Wartungsversionen oder Erweiterungen des Standardservice
 - Datenänderungen
 - Entwicklung von Anpassungen oder Beratung
 - Überwachung von Anpassungen
 - Services für Anpassungen, die nicht innerhalb einer von PTC gehosteten Anwendung bereitgestellt werden
- Wenn der Kunde eine Anpassung aktualisiert, hat PTC das Recht, die Anpassung zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sie in den vereinbarten Umfang der bestehenden Anpassung fällt. Wenn die Anpassung über den Umfang der ursprünglich vereinbarten Baseline hinausgeht, kann PTC zusätzliche ESS-Gebühren verlangen, um den erweiterten Umfang zu unterstützen.

- Nach dem Upgrade des PTC-Angebots ist der Kunde dafür verantwortlich, alle bestehenden Anpassungen zu aktualisieren, wenn während des Upgrade-Prozesses Probleme auftreten.

Solution Service Model

Um ESS nutzen zu können, muss der Kunde die folgenden Komponenten für jede Anpassung bereitstellen.

- Quellcode
- Testpläne, Testfälle und Testergebnisse für alle Anwendungsfälle

PTC wird die Dokumentation und den Quellcode auf Sicherheits- und Leistungsprobleme hin analysieren. PTC kann jede Anpassung ablehnen, die als Risiko für die Leistung, Wartbarkeit und Nachhaltigkeit der Lösung, den Betrieb oder die Sicherheit angesehen wird.