

SUPPORT-BEDINGUNGEN FÜR SAAS-ANGEBOTE VON PTC

[Support erhalten](#)

Umfang dieses Dokuments

Dieses Dokument legt die Bedingungen fest, die für die SaaS-Angebote von PTC gelten, mit Ausnahme der Arena- und Onshape-Angebote von PTC. Technischen Support und Informationen zum Arena-Support finden Sie unter <https://www.arenasolutions.com/customers/support/> und zum Onshape-Support unter <https://www.onshape.com/>. Für ein bestimmtes SaaS-Angebot von PTC sind Einzelheiten, die von diesen Bedingungen abweichen, in den jeweiligen Dokumenten zur Service-Beschreibung des Angebots aufgeführt.

Anspruch auf Support

Es gibt eine Reihe von Selbsthilfeoptionen zur Unterstützung der Kunden, darunter Ressourcen zum Wissensaustausch, Artikel usw. Darüber hinaus steht jedem, der sich in der Community registriert, der Community-Support (von der [PTC-Community](#)) zur Verfügung.

Wer kann Supportanfragen stellen	Bestimmter Support-Nutzer In der Regel ein Systemadministrator für die + Angebote von PTC. Für Onshape und Arena können alle Nutzer auf den Support zugreifen.
---	--

Assistierter Support

Assistierte Supportzeiten	S0: 24/7 S1: 24/5 S2 & S3: 9 Stunden (lokale Geschäftszeiten) Mo - Fr.	Anfängliche Reaktionszeit (IRT)¹	S0: 1 Stunde S1: 4 Arbeitsstunden S2: 8 Arbeitsstunden S3: 2 Arbeitstage
----------------------------------	--	--	---

¹ **Anfängliche Reaktionszeiten** – PTC unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die angestrebte anfängliche Reaktionszeit für den jeweiligen Schweregrad einzuhalten:

- Schweregrad 0: Ausfall der Produktionsanwendung oder schwerwiegende Störung, die das Geschäft und eine große Anzahl von Mitarbeitern beeinträchtigt
- Schweregrad 1: Schwerwiegende Beeinträchtigung der Leistung oder Funktionalität der Anwendung
- Schweregrad 2: Anwendungsproblem mit mäßigen Auswirkungen auf das Geschäft
- Schweregrad 3: Problem oder Frage mit begrenzten Auswirkungen auf das Geschäft

Support beinhaltet

- Support bei Störungen – Erkennung und Behebung von Problemen im System
- Störungsmeldung für S0-Probleme auf Anfrage
- Unterstützung bei Problemen während Upgrades
- Identifizierung und Erstellung der erforderlichen Fehlerberichte
- Unterstützung der Integration mit anderen PTC-Produkten

Lesen Sie unseren [Leitfaden](#), wie Sie das Beste aus Ihrem Support herausholen können.

Support beinhaltet nicht

- Support für Nicht-Produktions- oder Testumgebungen
- Beta-Angebote
- Anpassungen oder Integrationen (es sei denn, in der Service-Beschreibung ist angegeben, dass eine bestimmte Anpassung oder Integration unterstützt wird)
- Anwendungen von Drittanbietern (insbesondere Anwendungen von Drittanbietern, die auf einem PTC-Marktplatz oder in einem Showcase verfügbar sind)
- Fragen oder Wünsche zur Entwicklung
- Produktschulung

Behandlung von Sicherheitsfragen

Sicherheitsprobleme können gemeldet und behoben werden, indem Sie sich an den PTC-Support wenden (siehe den Link oben auf dieser Seite). Weitere Informationen über das Sicherheitsprogramm von PTC finden Sie im [PTC Trust Center](#).

Updates/Upgrades/Produktabkündigung

PTC wird von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen Patches, Updates, Upgrades und neue Versionen auf das System aufspielen. Darüber hinaus wird PTC von Zeit zu Zeit Produktangebote abkündigen. PTC ist bestrebt, Änderungen und Produktabkündigungen so weit im Voraus anzukündigen, wie dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Informationen über den Zeitpunkt von Änderungen und Produktabkündigungen finden Sie im [PTC Produktkalender](#).

Serviceanfragen

Jedes Angebot berechtigt den Kunden zu einer bestimmten Anzahl von Benannten Serviceanfragen pro Kalenderjahr. Für die meisten Angebote ist die Anzahl zwölf, aber für Angebote, die andere Angebote ergänzen (wie z. B. ThingWorx Navigate), können zusätzliche Serviceanfragen bereitgestellt werden. Es können zusätzliche Berechtigungen für Benannte Serviceanfragen erworben werden.

Die Verwendung von Benannten Serviceanfragen führt zur entsprechenden Reduktion des Anspruchs des Kunden. Die folgenden Arten von Serviceanfragen sind ausdrücklich von den Verbrauchsmetriken für benannte Serviceanfragen ausgenommen und führen nicht zum Verlust des Anspruchs:

- Bereitstellung eines erforderlichen Sicherheitspatches für PTC-Anwendungen oder die zugrunde liegende Infrastruktur
- Installation der von PTC bereitgestellten Lösungskomponenten, die als Teil eines PTC-Angebots erworben wurden
- Informationsanfragen in Bezug auf den Verbrauch von Lösungen oder zur Unterstützung eines Vorfalls oder einer Triage-Aktivität
- Unterstützung bei der Benutzerverwaltung für Aktionen, auf die der Kunde in der gesicherten Produktionsumgebung nicht direkt zugreifen kann

Überschreitet der Kunde die Anzahl der berechtigten Benannten Serviceanfragen, setzt sich PTC mit dem Kunden in Verbindung, um ihm die Möglichkeit zu geben, entweder eine Überschreitungsgebühr zu akzeptieren oder die Anfrage zurückzuziehen. Die Kunden erhalten einen monatlichen Bericht, der ihnen Aufschluss über ihren bisherigen Verbrauch gibt.

Alle Serviceanfragen werden von PTC innerhalb von 2 Werktagen nach Einreichung durch den Kunden geprüft. Wenn alle erforderlichen Informationen vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden und die Anfrage vollständig überprüft wurde und die Anforderungen definiert sind, wird der Service als „Geplant“ eingestuft.

Das Service Level Target für Serviceanfragen definiert die angestrebte Lieferzeit, innerhalb derer PTC versuchen wird, die Anfrage zu bearbeiten. Das Service Level Target für Serviceanfragen (d. h. die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Arten von Serviceanfragen) ist in der nachstehenden Tabelle angegeben.

Übliche Arten von Serviceanfragen	Kategorie	Überprüfung (Werktage)	Ausführung Service Level Target (Werktage)
Build-Bereitstellung	Benannt	2 Tage	2 Tage (Wenn die Build-Bereitstellung mehr als zwei Mal fehlschlägt, wird die Serviceanfrage als abgeschlossen betrachtet)
Umgebung aktualisieren	Benannt	2 Tage	5 Tage
Backup-Anfrage (manuell)	Benannt	1 Tag	1 Tag

Übliche Arten von Serviceanfragen	Kategorie	Überprüfung (Werktage)	Ausführung Service Level Target (Werktage)
Umgebung wiederherstellen	Benannt	2 Tage	1 Tag
Update-Veröffentlichung	Standard	2 Tage	2 Tage
Zusätzliche berechtigte Software	Standard	2 Tage	2 Tage (Betrifft nur die Erstinstallation. Wenn zusätzliche Software nach der Installation konfiguriert werden muss, wie z. B. SSO oder eine andere Software-Software-Integration, wird zusätzliche Zeit benötigt, die den Bedingungen des entsprechenden Kaufangebots unterliegt.)
System-Informationsanfragen (Triage)	Standard	-	1 Tag

Ausschlüsse von Serviceanfragen

Kundenanfragen zur Datenwiederherstellung (d. h. Wiederherstellung von gesicherten Daten oder Datenbanken, die in der Regel versehentlich gelöscht wurden) erfordern eine spezielle Anfrage und sind nicht Teil der Serviceanfragen. Der Kunde ist verpflichtet, PTC zusätzliche Gebühren für solche Datenwiederherstellungsanfragen zu zahlen.

PTC führt keine Serviceanfragen in Umgebungen aus, in denen der Kunde befugt ist, die in der Serviceanfrage angeforderte(n) Aktion(en) durchzuführen. Wenn PTC ausnahmsweise zustimmt, eine solche Serviceanfrage auszuführen, wird diese Serviceanfrage als benannte Serviceanfrage gezählt.

Beispiele für Ausschlüsse von Serviceanfragen finden Sie in der nachstehenden Tabelle.

Aktivitäten außerhalb von Serviceanfragen	
Datenmigration	Es handelt sich um eine koordinierte Bereitstellung, die nicht als Serviceanfrage zulässig ist.
SSO/LDAP Setup	Es handelt sich um eine koordinierte Bereitstellung, die nicht als Serviceanfrage zulässig ist.
Konfiguration von CAD und Publikationsarbeitern	Es handelt sich um eine koordinierte Bereitstellung, die nicht als Serviceanfrage zulässig ist.