



# Descripción del servicio de SaaS de gestión de servicios de campo de ServiceMax y PTC Orbit

Su uso de las ofertas del SaaS ServiceMax y PTC Orbit de PTC está sujeto a los términos del [Contrato maestro de SaaS de PTC](#) (el «**acuerdo**»), así como a los siguientes términos adicionales. Cualquier término en mayúscula utilizado pero no definido a continuación tiene los significados en el contrato.

## Introducción

PTC o sus filiales ofrecen tres conjuntos de productos de gestión de servicios de campo («**FSM**», por sus siglas en inglés): Asset 360, Core y FieldFX, así como aplicaciones complementarias y aplicaciones móviles descargables para algunas de las plataformas.

PTC ofrece además una solución de gestión de datos de activos, PTC Orbit.

## Base de la oferta

A continuación se proporciona una breve descripción de cada conjunto de FSM.

- **Core FSM Suite:** Core FSM Suite está diseñado para industrias centradas en activos, ofreciendo características, servicios e integraciones que ayudan a mejorar el tiempo de actividad de los activos con un servicio optimizado en persona y en remoto, aumentar la productividad técnica con herramientas móviles y ofrecer métricas para una toma de decisiones segura.
- **FieldFX FSM Suite:** FieldFX FSM Suite está diseñado para empresas que trabajan en las industrias del petróleo y el gas y de servicios medioambientales. Proporciona a los clientes la capacidad de organizar y gestionar trabajos, presupuestos, tickets de campo, equipos, contratos, tarifas de precios y mano de obra, junto con formularios electrónicos específicos para el cliente.
- **Asset 360 Suite:** creado basándose en objetos de datos estándar de Salesforce y aprovechando sus capacidades inherentes de plataforma, Asset 360 Suite está diseñado para su uso y requiere una suscripción a la nube de servicio de Salesforce y el servicio de campo de Salesforce.

Las suites FSM se entregan como suscripciones de *Software-as-a-Service* («SaaS»). Los productos disponible dentro de cada suite se especifican a continuación.

| Core FSM Suite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | FieldFX FSM Suite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Asset 360 FSM Suite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Productos disponibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Edición de empresa</li><li>• Solo lectura</li><li>• Comunidad de socios o clientes</li><li>• Panel de servicio</li><li>• Optimización de horarios</li><li>• Optimización en Tiempo Real **</li><li>• Engage</li><li>• Engage White-labeling*</li><li>• Guía de datos</li><li>• Zinc</li><li>• Sandbox*</li><li>• API Calls*</li><li>• Storage*</li><li>• Language*</li><li>• Event Monitoring*</li></ul> | Productos disponibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Emisión de tickets electrónicos</li><li>• Admin User</li><li>• EAM</li><li>• Tarjeta de tiempo</li><li>• Programación y envío</li><li>• Alquiler*</li><li>• Módulo Avanzado de Precios (antes conocido como CPQ)*</li><li>• Facturación*</li><li>• Autoservicio para socios</li><li>• Sandbox*</li><li>• API Calls*</li><li>• Storage*</li><li>• Additional Look-ups*</li></ul> | Productos disponibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Asset 360 para Salesforce</li><li>• Activo 360 para contratistas o contratistas plus</li><li>• Asset 360 para la comunidad de socios o clientes</li><li>• Asset 360 para las ventas y servicios en la nube</li><li>• Activo 360 para todas las demás nubes</li></ul> |

|                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Platform Encryption*</li> <li>• Field Audit Trail*</li> <li>• SMS Text Messaging*</li> <li>• Salesforce Shield*</li> <li>• Additional Look-ups*</li> <li>• ServiceMax AI</li> </ul> |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

\*Los productos de ServiceMax FSM SaaS de la tabla anterior con un asterisco tienen una licencia por entorno y los que no tienen asterisco tienen una licencia de Usuario Registrado. Además, si el Cliente requiere un entorno que no sea de producción para CoreFSM Suite o FieldFX FSM Suite, se requiere la compra de un Sandbox a PTC (es decir, un Sandbox comprado a salesforce.com no puede utilizarse para tales fines).

\*\* Véase a continuación. Este producto se licencia en función de los territorios que se optimicen.

PTC Orbit es una aplicación que permite a las organizaciones ingerir datos de activos y de productos procedentes de múltiples fuentes, depurar y unificar dichos datos, así como hacerlos utilizables para una variedad de finalidades.

### Perfil de licencia

El uso de los Servicios por parte de un cliente puede estar sujeto a restricciones adicionales o diferentes, según se especifique en la Oferta aplicable (por ejemplo, sin limitación, la Oferta puede limitar los Usuarios Registrados a un número concreto de inicios de sesión al año).

Cada persona que acceda o reciba acceso a los datos en una suite FSM debe tener una licencia para la suite FSM en cuestión, independientemente de cómo obtenga el acceso a los datos en la suite el usuario. Los Usuarios Registrados no deben extraer datos de la solicitud y compartir esos datos con otros a menos que cada una de esas personas tenga una licencia para el conjunto de SFM aplicable.

La concesión de licencias de PTC Orbit se describe a continuación.

### Asistencia con las versiones

Los términos de soporte a los que se hace referencia en el contrato no se aplican a las ofertas de ServiceMax u Orbit. En su lugar, las políticas de soporte de ServiceMax y Orbit están en <https://www.servicemax.com/support-policy>. Los clientes pueden suscribirse a mensajes automáticos sobre el estado de Orbit y de las suites ServiceMax FSM aquí: <https://servicemax.statuspage.io/>.

### Sectores regulados

Los sectores regulados, como la fabricación de dispositivos médicos y la fabricación de productos de defensa militar, pueden tener requisitos únicos para definir, rastrear y administrar el acceso, la seguridad y los cambios en los entornos de soluciones, y para la validación por parte de los reguladores aplicables. PTC proporciona los Servicios ServiceMax y Orbit de acuerdo con las leyes y regulaciones gubernamentales aplicables a la provisión de dichos Servicios por parte de PTC a sus clientes en general (es decir, sin tener en cuenta el uso particular de dichos Servicios por parte de ningún cliente). Los clientes deben determinar si es apropiado para ellos utilizar dichos Servicios.

### Exportación de datos

A petición del cliente realizada dentro de los treinta días posteriores a la fecha de vigencia de la rescisión o el vencimiento del contrato, PTC pondrá los datos del cliente en los Servicios aplicable, si corresponde, a disposición del cliente, en formato de archivo comprimido para su exportación o descarga. Después de dicho período de treinta días, PTC no tendrá la obligación de mantener o proporcionar ningún dato del cliente y no tendrá ninguna responsabilidad derivada de la destrucción de los datos del cliente.

### Copia de seguridad y recuperación ante desastres

Entorno de Salesforce: los datos del cliente almacenados en Salesforce están sujetos a los términos de Salesforce con respecto a la copia de seguridad y la recuperación ante desastres. PTC no tiene acceso a los datos del cliente, a menos que el cliente permita específicamente el acceso.

Entorno de AWS: PTC mantiene una política integral de copia de seguridad de datos para respaldar las mejores prácticas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres. Las copias de seguridad de los datos se realizan a diario. Se

proporcionan más detalles sobre los procesos de resiliencia en <https://www.servicemax.com/trust/resiliency>. En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los clientes afectados.

**Seguridad y privacidad de los datos**

Los Servicios ServiceMax y Orbit y las aplicaciones asociadas de ServiceMax y Orbit se proporcionan de acuerdo con los términos de resiliencia establecidos aquí: <https://www.servicemax.com/trust/resiliency>, y los términos de seguridad establecidos aquí: <https://www.servicemax.com/trust/security>.

**Comportamiento del usuario (aplica únicamente a los Clientes ubicados en China)**

Uso lícito: El Cliente se compromete a garantizar que tanto el Cliente como cada usuario individual autorizado por el Cliente para utilizar el Servicio ServiceMax (en lo sucesivo denominados «Usuarios») cumplan en todo momento con todas las leyes, reglamentos y normas aplicables al utilizar el Servicio ServiceMax. El Cliente asumirá plena responsabilidad por cualquier infracción cometida por los Usuarios, como si dichas infracciones hubieran sido cometidas por el propio Cliente.

Código de conducta: El Cliente se compromete a garantizar y exigir que ni el Cliente ni ningún Usuario, al utilizar ServiceMax, publique o vuelva a publicar contenidos que incluyan alguno de los siguientes elementos:

- Violación de los principios fundamentales establecidos por la Constitución china;
- Puesta en peligro de la seguridad nacional china, divulgación de secretos de Estado, subversión del poder estatal o menoscabo de la unidad nacional de la República Popular China;
- Perjuicio al honor y a los intereses del Estado chino;
- Incitación al odio o a la discriminación étnica, o menoscabo de la unidad étnica dentro de China;
- Menoscabo de las políticas religiosas del Estado chino, o promoción de sectas y supersticiones feudales;
- Difusión de rumores, alteración del orden social o menoscabo de la estabilidad social en China;
- Difusión de contenidos obscenos, pornográficos, relativos al juego de azar, violentos, terroristas, o incitación a actividades delictivas;
- Insulto o difamación a terceros, o vulneración de los derechos e intereses legítimos de terceros;
- Incitación a reuniones, asociaciones, procesiones, manifestaciones o concentraciones ilegales dirigidas a alterar el orden social en China;
- Contenidos que pongan en peligro la seguridad de los sistemas informáticos mediante virus informáticos u otros datos dañinos;
- Contenidos que incluyan cualquier otro material prohibido por leyes, reglamentos o normas.

El Cliente comprende y acepta plenamente que PTC se reserva el derecho, a su entera discreción, a eliminar la información pertinente y/o a adoptar las medidas apropiadas de conformidad con el contrato y las presentes disposiciones, cuando (i) un tercero alegue que los contenidos publicados o cargados por el Usuario vulneran sus derechos o intereses legítimos, o (ii) un documento jurídico efectivo emitido por las autoridades administrativas o judiciales estatales chinas confirme que un Usuario ha incurrido en conducta ilícita o infractora, o (iii) PTC, a su propio juicio, considere que la conducta del Usuario infringe las leyes y reglamentos nacionales de China o resulte sospechosa de infringir las disposiciones de las presentes disposiciones, PTC se reserva el derecho, a su entera discreción, de eliminar la información en cuestión y/o adoptar las medidas oportunas de conformidad con el Acuerdo y las presentes Condiciones.

Consecuencias jurídicas: Si un Usuario infringe las presentes disposiciones, PTC se reserva el derecho, a su entera discreción, a:

- suspender el acceso del usuario a ServiceMax hasta que se subsane la infracción;
- suspender el acceso del usuario a la totalidad o a parte de ServiceMax;
- resolver el contrato.

PTC se reserva asimismo el derecho a considerar al Cliente plenamente responsable por la infracción de las presentes disposiciones, incluidas, entre otras, las reclamaciones por cualquier pérdida resultante.

**Variaciones del contrato**

Los siguientes temas del contrato se modifican solo para los Servicios como se establece a continuación. Estas modificaciones reemplazarán y anularán cualquier término en contra del contrato.

| Tema | Términos alternativos |
|------|-----------------------|
|------|-----------------------|

| Tema                                              | Términos alternativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA / definiciones                                | <p>El término definido «contrato de nivel de servicio» o «SLA» (por sus siglas en inglés) en el contrato no se aplica a los Servicios ServiceMax o PTC Orbit. El software ServiceMax y el software PTC Orbit están instalados y funcionan en equipos de alojamiento de terceros bajo el control y mantenimiento del tercero correspondiente. PTC no puede controlar el tiempo de actividad de estos entornos, por lo que el SLA establecido en el contrato, en caso de que exista, no se aplica a los Servicios ServiceMax ni a los Servicios Orbit.</p> <p>Sin embargo, PTC hará todo lo comercialmente razonable para que el Servicio adquirido en línea esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto por: (i) tiempo de inactividad planificado o mantenimiento de emergencia; y (ii) cualquier indisponibilidad causada por circunstancias fuera del control razonable de PTC, incluyendo, por ejemplo, un caso fortuito, un acto de gobierno, inundación, incendio, terremoto, disturbios civiles, acto de terror, huelga u otro problema laboral (que no sea uno que involucre a empleados de PTC), acciones o inacciones de personas que no sean PTC y sus contratistas, productos o servicios de terceros utilizados con el Servicio adquirido, interrupciones de menos de 5 minutos continuos de duración (por ejemplo, fallos de conectividad del monitor), fallos o demoras en el proveedor de los servicios de internet, alojamiento o plataforma, o ataques de denegación del servicio.</p> |
| Integración con aplicaciones que no son de PTC    | Con respecto a la interoperabilidad, las suites FSM están destinadas a interactuar con las plataformas Salesforce aplicables. Los clientes pueden contratar los servicios profesionales de PTC con el fin de instalar las suites FSM para operar en las plataformas Salesforce aplicables. Aunque las suites FSM de ServiceMax son interoperables con el software de Salesforce, Salesforce, y no PTC, es el responsable ante los clientes del entorno de Salesforce.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Uso por parte del cliente de software de terceros | En situaciones en las que el cliente tenga software de terceros en su entorno que el cliente desee interactuar con el servicio, el cliente otorga permiso a PTC para permitir que el tercero y su proveedor accedan a los datos del cliente y a la información sobre el uso del cliente del producto o servicio de terceros según corresponda para la interoperabilidad de ese producto o servicio de terceros con el Servicio. El cliente se responsabiliza de garantizar que tiene, de conformidad con la legislación aplicable, suficientes derechos a dicho software de terceros para otorgar los derechos a PTC para permitir que PTC cumpla con sus obligaciones para con el cliente. Para mayor claridad, es obligación del cliente crear, mantener y alojar dicha funcionalidad de interoperabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Forma de notificación                             | PTC notifica a los clientes sobre el estado de los productos en: <a href="https://servicemax.statuspage.io">Servicemax.statuspage.io</a> . Los clientes pueden suscribirse a una notificación push en este sitio. Además, PTC notifica a todos los clientes sobre los cambios en el centro de confianza de ServiceMax, incluidos los cambios en la lista de subprocesadores, en <a href="https://www.servicemax.com/trust/updates">https://www.servicemax.com/trust/updates</a> . Los clientes pueden suscribirse a una notificación push en este sitio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Términos específicos de determinadas ofertas de Servicios

### Asset 360 Suite

Asset 360 está alojado en la infraestructura y los servicios existentes proporcionados por los centros de alojamiento de SFDC. El uso de ServiceMax Asset 360 por parte del cliente requiere una suscripción a la nube de servicio de Salesforce y al menos una licencia única de servicio de campo de Salesforce. El cliente debe ejecutar y mantener un contrato de servicio SFDC activo durante la vigencia del contrato con PTC para el uso del Asset 360.

### Core FSM Suite

ServiceMax Core está alojado en la infraestructura y los servicios existentes proporcionados por los centros de alojamiento de SFDC. El cliente puede elegir la ubicación del centro de alojamiento de Salesforce en el que operará su «org» (término definido por Salesforce). ServiceMax Core se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión.

El siguiente lenguaje obligatorio de Salesforce.com se aplica al uso de los productos ServiceMax Core:

«Salesforce.com es un tercero beneficiario expreso de los términos establecidos en esta sección. El cliente puede utilizar los componentes de Salesforce proporcionados por PTC únicamente como parte del servicio. El cliente puede utilizar los componentes de Salesforce únicamente para utilizar la funcionalidad del servicio en la forma en que PTC lo haya proporcionado al cliente. A menos que se indique lo contrario en un Formulario de pedido, el cliente no puede usar los componentes de Salesforce para crear o usar objetos personalizados más

allá de los que aparecen en el servicio en la forma en que PTC lo ha proporcionado al cliente. Si el acceso del cliente al servicio proporciona al cliente acceso a cualquier funcionalidad de Salesforce dentro de él que sea mayor que la funcionalidad descrita en la documentación aplicable, el cliente acepta no acceder ni utilizar dicha funcionalidad. Los clientes aceptan que el incumplimiento por parte del cliente de los términos establecidos en esta sección sería un incumplimiento material de este contrato y del acuerdo de Salesforce aplicable. La compra de la edición de empresa de ServiceMax y cualquier otro producto de la plataforma SFDC / Force bajo un formulario de pedido está sujeta a los términos de uso de Salesforce.com disponibles en [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). Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que Salesforce.com exija a PTC el pago de importes a Salesforce.com como consecuencia del incumplimiento por parte del Cliente de los términos anteriores, el Cliente se compromete por el presente a reembolsar a PTC dichos importes.

#### ServiceMax Go - Aplicación móvil Core

ServiceMax Go es una aplicación móvil de gestión de servicios de campo diseñada para el trabajo de campo. Disponible para iOS, Android y Windows, la aplicación móvil Go ofrece una visibilidad completa del trabajo y los activos para una máxima productividad del técnico. ServiceMax Go permite que el proceso de pedido configurado en Core esté disponible para los técnicos que están en el campo, ya sea que tengan conectividad en línea o sin conectividad de red. ServiceMax Go tiene muchas opciones de configuración para los procesos de pedidos de los clientes y se completa con programación, estimaciones de trabajo, lista de verificación, solución de problemas e informe de pedidos.

Información sobre Core y condiciones para usar ServiceMax Go:

- Los usuarios del cliente con una licencia para usar Core pueden descargar ServiceMax Go en sus dispositivos móviles. La aplicación móvil Go permite a los Usuarios Registrados utilizar completamente la solicitud principal de ServiceMax del cliente.
- Cada Usuario Registrado que use la aplicación móvil Go para acceder a los datos de ServiceMax Core o que reciba datos debe tener una licencia de PTC, independientemente de cómo obtenga el usuario el acceso a los datos en la solicitud de ServiceMax Core.
- El cliente no puede integrar ninguna aplicación móvil de terceros con ServiceMax Core sin el permiso expreso por escrito de PTC.
- Consulte la sección titulada «tecnología de mapas» a continuación con respecto a la tecnología de mapas utilizada en los productos ServiceMax.

#### Paquete ServiceMax Enterprise

Este paquete incluye un usuario de cada una de las siguientes ofertas: Core FSM Enterprise Edition, ServiceMax DataGuide, Service Board con trabajos complejos y Zinc. Las cuatro licencias deben asignarse al mismo usuario registrado (es decir, el cliente no puede tener usuarios diferentes asignados a los distintos componentes de este paquete).

#### FieldFX FSM Suite

FieldFX está alojado en la infraestructura y los servicios existentes proporcionados por los centros de alojamiento de SFDC. El cliente puede elegir la ubicación del centro de alojamiento de Salesforce en el que operará su «org» (término definido por Salesforce). El paquete base de FieldFX se instala en la organización de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y se instalan paquetes adicionales para cumplir con la licencia de módulos específicos.

El siguiente lenguaje obligatorio de Salesforce.com se aplica al uso de los productos ServiceMax FieldFX: «La compra de la edición de empresa de ServiceMax y cualquier otro producto de la plataforma SFDC / Force bajo un Formulario de pedido está sujeta a los términos de uso de Salesforce.com y se encuentra en [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. Módulo de programación y envío de FieldFX

El módulo de programación y envío de FieldFX mantiene al remitente informado de todos los datos relacionados con el trabajo y le brinda la capacidad de rastrear todos los recursos, incluyendo el personal y el equipo, para que nunca se envíen trabajos duplicados y equipos no disponibles. El remitente puede ver qué recursos están disponibles en este momento y en el futuro, lo que ayuda a impulsar un mayor aprovechamiento de las personas y los equipos.

El módulo también permite a los remitentes realizar un seguimiento de las cualificaciones de los empleados, de modo que solo las personas correctas estén disponibles para cumplir con los requisitos del trabajo del personal de programación y envío, además de las cualificaciones necesarias para operar el equipo programado. El remitente también puede ver los empleados que tienen exceso de reservas.

- La programación y el envío de FieldFX se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y se puede utilizar con los paquetes básicos de ServiceMax FieldFX Base y de emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que use la programación y el envío de FieldFX debe tener un paquete básico de FieldFX válido, la programación y el envío de FieldFX y una licencia de emisión de tickets electrónicos de FX.
- La programación y el envío de FieldFX se ofrece a un precio de Usuario Registrado con descuento si un Usuario Registrado necesita acceso tanto a la programación y el envío de FieldFX como a la emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- Se requiere una licencia de programación y envío de FieldFX para cada Usuario Registrado que lo utilice.
- La programación y el envío de FieldFX depende de los paquetes básicos de FieldFX y de emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- La programación y el envío de FieldFX almacena y recupera activos de aplicaciones como bibliotecas JavaScript, CSS e imágenes que están alojadas en AWS en Estados Unidos. No se almacenan datos de clientes en AWS en ningún momento.
- Consulte la sección titulada «tecnología de mapas» a continuación con respecto a la tecnología de mapas utilizada en los productos de ServiceMax.

#### B. Módulo de emisión de tickets electrónicos de FieldFX

El módulo de emisión de tickets electrónicos de FieldFX es el módulo estrella de FieldFX y permite agilizar todo el proceso de emisión de tickets de campo, desde las operaciones hasta el personal de campo y la contabilidad. Los gerentes de operaciones crean trabajos y tickets en FieldFX y luego envían la información a los equipos en el campo. El personal de campo, utilizando FieldFX en línea o fuera de línea, puede actualizar o crear nuevos tickets de campo precisos y compatibles con el contrato y captar firmas mientras trabaja de forma remota. Cuando regresan a una ubicación con conexión a internet, simplemente presionan un botón para sincronizarse con la nube de FieldFX, lo que permite que se pueda acceder a la información desde la oficina. El departamento de contabilidad entonces puede revisar la información y enviarla a través del sistema de facturación de su empresa para crear una factura basada en los datos del ticket de campo.

- La emisión de tickets electrónicos de FieldFX se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y se puede utilizar con el paquete básico de ServiceMax FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que utilice la emisión de tickets electrónicos de FieldFX debe tener una licencia válida del paquete básico de FieldFX y una licencia para la emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- Se requiere una licencia de la emisión de tickets electrónicos de FieldFX para cada usuario que utilice la emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que utilice FieldFX en el móvil debe tener una licencia válida para la emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- La programación y el envío de FieldFX almacena y recupera activos de aplicaciones como bibliotecas JavaScript, CSS e imágenes que están alojadas en AWS en Estados Unidos. No se almacenan datos de clientes en AWS en ningún momento.
- La emisión de tickets electrónicos de FieldFX depende del paquete básico de FieldFX.

#### C. Módulo Avanzado de Precios (antes conocido como CPQ) de FieldFX

Módulo Avanzado de Precios de FieldFX proporciona a los administradores de contratos la capacidad de modelar contratos con reglas complejas relacionadas con la aplicabilidad de ciertos equipos, servicios, mano de obra y suministros en función de las características operativas y ambientales de los trabajos. Los vendedores y el personal de campo responden preguntas simples en el momento de la creación de presupuestos o el rendimiento laboral y este producto utiliza estas respuestas para recomendar y fijar el precio de los artículos apropiados para el uso dadas

las condiciones únicas del trabajo y el entorno de trabajo, todo mientras se ejecuta completamente desconectado de internet.

- Módulo Avanzado de Precios de FieldFX se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y se puede utilizar con los paquetes básicos de ServiceMax FieldFX y de emisión de tickets electrónicos de FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que utilice Módulo Avanzado de Precios de FieldFX debe tener una licencia válida del paquete básico de FieldFX, una licencia para la emisión de tickets electrónicos de FieldFX y una licencia de FieldFX CPQ.
- Módulo Avanzado de Precios de FieldFX tiene un precio como recargo al ACV.
- Se requiere una licencia de Módulo Avanzado de Precios de FieldFX para cada Usuario Registrado que use Módulo Avanzado de Precios de FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que acceda a la regla, la acción de la regla, los precios principales o los metadatos de precios condicionales y las interfaces de usuario creadas en la parte superior para administrar y ejecutar Módulo Avanzado de Precios debe tener una licencia válida de Módulo Avanzado de Precios de FieldFX.
- Módulo Avanzado de Precios de FieldFX depende del paquete básico de FieldFX y de los paquetes de emisión de tickets electrónicos de FieldFX.

#### D. FieldFX EAM (gestión de activos empresariales, por sus siglas en inglés)

El módulo FieldFX EAM mejora la gestión de activos físicos al proporcionar procesos e inteligencia que permiten una mayor fiabilidad del equipo, un mantenimiento preventivo y predictivo sistemático y un cumplimiento normativo eficiente. Cada activo puede tener varios programas de mantenimiento preventivo asignados que generan automáticamente pedidos a partir de plantillas con muchas posibilidades de configuración. Los pedidos de FieldFX EAM rastrean la mano de obra, las tareas y los suministros utilizados para realizar el mantenimiento correspondiente, así como otro tipo de información como documentos, certificaciones y fotos.

- FieldFX EAM se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y se puede utilizar con el paquete básico de ServiceMax FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que utilice FieldFX EAM debe tener una licencia válida del paquete básico de FieldFX y una licencia de FieldFX EAM.
- La finalización de los pedidos de FieldFX EAM es compatible con FieldFX móvil.
- Se requiere una licencia de FieldFX EAM para cada Usuario Registrado que utilice FieldFX EAM.
- FieldFX EAM depende del paquete básico de FieldFX.

#### E. Facturación de FieldFX

El módulo Facturación de FieldFX completa el proceso desde el presupuesto hasta el cobro, asegurando una coincidencia de cuatro vías entre el contrato, el presupuesto, el ticket y la factura. Si bien la facturación de FieldFX no reemplaza un sistema ERP, hará que la integración con un ERP sea menos complicada al tiempo que respalda las complejidades de los requisitos de facturación de cada cliente y garantiza el cumplimiento del contrato, específicamente para trabajos y equipos de alquiler. La facturación de FieldFX proporciona la capacidad de realizar un seguimiento de los pagos y emitir notas de abono, además de realizar un seguimiento del crédito disponible del cliente, lo que le brinda una vista de 360 grados del saldo de la cuenta de un cliente.

- La facturación de FieldFX no es un paquete de gestión independiente y se incluye como parte de la licencia del paquete básico de FieldFX. La seguridad se gestiona mediante conjuntos de permisos y perfiles.
- La facturación de FieldFX tiene un precio como recargo al ACV.
- Todos los Usuarios Registrados de la facturación de FieldFX necesitarán una licencia del paquete básico de FieldFX y una licencia para la emisión de tickets electrónicos de FieldFX.

#### F. Tarjetas de tiempo FieldFX

Las tarjetas de tiempo FieldFX hacen que el proceso de seguimiento de las horas a pagar a los empleados, incluidos los que trabajan de forma remota, sea simple y más eficiente. Transforme su proceso de gestión del tiempo en papel

o en hojas de cálculo con una solución fácil de usar que le brinda a su personal de campo la capacidad de realizar un seguimiento del tiempo utilizando un teléfono inteligente, con o sin conexión a internet.

- Las tarjetas de tiempo de FieldFX se instalan en la org de Salesforce del cliente como un paquete de gestión y contienen todos los metadatos para ejecutar la aplicación, pero dependen de la licencia del paquete básico de FieldFX.
- Cada Usuario Registrado que utilice las tarjetas de tiempo de FieldFX debe tener una licencia válida del paquete básico de FieldFX y tarjetas de tiempo de FieldFX.
- Las tarjetas de tiempo de FieldFX tienen un precio de Usuario Registrado reducido para la emisión de tickets electrónicos de FieldFX en el caso de que un solo Usuario Registrado necesite ambas licencias.
- Las tarjetas de tiempo de FieldFX contienen metadatos y dependen del paquete básico de FieldFX.

#### PTC Orbit

- PTC Orbit se vende sobre la base del número de instancias de producción que el Cliente despliegue, y cada licencia da derecho al Cliente a un inquilino (tenant) Sandbox y a un número determinado de créditos («Créditos») al mes, determinado en función del tipo de paquete (Standard o Pro).
- Los Créditos se adquieren de la siguiente manera:
  - En el momento de la compra, los Clientes tienen derecho a la siguiente asignación de Créditos.
    - PTC Orbit Standard da derecho a las organizaciones a 3.000 Créditos al mes.
    - PTC Orbit Pro da derecho a las organizaciones a 7.500 Créditos al mes.
  - Si los Clientes consumen todos los Créditos disponibles del mes, podrán adquirirse Créditos adicionales en lotes de 1.000 Créditos/mes, o los Clientes podrán actualizarse al paquete Pro.
- Los Créditos se consumen de la siguiente manera:
  - Los Créditos se aplican a la ingesta / publicación de datos, al cómputo y a preguntas/interacciones en lenguaje natural. A cada pregunta/interacción se le asignará un determinado número de Créditos en función de la complejidad de la pregunta/interacción y de la cantidad de datos implicados.
  - El consumo por ingesta / publicación de datos se basará en el volumen de datos que deba ingerirse y publicarse.
  - El cómputo se basará en el tiempo que tarde en completarse un servicio determinado.
  - Los Créditos no utilizados caducan al final de cada mes y no pueden utilizarse en los meses siguientes.
- Inquilinos: Cada suscripción del Cliente incluye un inquilino de producción y un inquilino Sandbox. Podrán adquirirse inquilinos Sandbox adicionales según se requiera.

#### Módulos adicionales

##### A. Panel de servicio

El panel de servicio está disponible para su uso con la plataforma Core. Es una aplicación de programación que proporciona una experiencia de usuario intuitiva con acceso rápido y organizado a los datos que necesita para programar y supervisar trabajos, gestionar cargas de trabajo y horarios, y determinar y asignar los mejores recursos para los trabajos en función de criterios específicos de la empresa.

- El panel de servicio está alojado en AWS en Irlanda.
- Las licencias de Service Board se basan en un modelo de Usuario Registrado. Se requiere una licencia para cada persona que acceda a Service Board y también para cada recurso (por ejemplo, técnicos, contratistas, etc.) que se envíe utilizando Service Board, independientemente de si dicho recurso accede realmente a Service Board. Los usuarios que inicien sesión en Service Board deben tener una licencia de ServiceMax Core Enterprise Edition y las licencias de Salesforce asociadas. Los recursos que se envíen deberán tener una licencia de Service Board (independientemente de si tienen o no una licencia de ServiceMax Core Enterprise Edition). Además, se necesitará un Usuario Registrado de nivel Admin para integrar los datos entre Schedule Optimization y ServiceMax Core. Una licencia de Service Board incluye un inquilino de producción y uno de no producción; si el Cliente necesita inquilinos adicionales, podrá adquirirlos por inquilino (precio basado en el modelo de tamaño y disponibilidad). Antes del 1 de agosto de 2024, las licencias de inquilino adicionales se adquirirán por Usuario Registrado; este cambio en la Descripción del Servicio no hará que dichas licencias de inquilino pasen a ser licencias por inquilino (es decir, seguirán siendo de Usuario Registrado hasta que las partes acuerden lo contrario por escrito).
- Una licencia de Service Board requiere que el Cliente asigne una de sus licencias de salesforce.com para

permitir la integración entre Service Board y el producto salesforce.com. Al adquirir el producto, el Cliente autoriza a PTC a asignar dicha licencia en nombre del Cliente.

- Consulte la sección titulada «tecnología de mapas» a continuación con respecto a la tecnología de mapas utilizada en los productos ServiceMax.

#### B. Optimización de horarios (también conocida como ServiceMax Optimización)

La optimización de horarios ofrece un envío optimizado de pedidos a los técnicos. La optimización de horarios proporciona la capacidad de configurar varios factores que influyen en el envío y el alcance del impacto que cada factor tiene en los resultados del envío. Las empresas de servicios de todos los tamaños pueden implementar eficazmente la optimización de horarios para reducir los costes operativos, aumentar los márgenes y mejorar los niveles de productividad.

El cliente puede adquirir una mejora de la Optimización de Horarios denominada Optimización en Tiempo Real por una tarifa incremental por territorio que se esté optimizando. Consulte la sección titulada «tecnología de mapas» a continuación con respecto a la tecnología de mapas utilizada en los productos ServiceMax.

La optimización de horarios está alojada en AWS en Irlanda. Los usuarios son el número de recursos (técnicos, contratistas, equipos, etc.) que están siendo optimizados por el motor de optimización de horarios. Se requerirá que cada administrador que configure la optimización de horarios tenga una licencia edición de empresa de ServiceMax Core y una licencia asociada de Salesforce. Además, se requerirá que un Usuario Registrado de nivel de administrador integre los datos entre la optimización de horarios y ServiceMax Core.

#### C. Engage

ServiceMax Engage opera con las plataformas Core y Asset 360 y es una aplicación móvil intuitiva y llave en mano que conecta a las empresas de servicios con sus clientes finales, los propietarios y operadores de los equipos a los que dan servicio con el fin de mejorar la experiencia del cliente y la calidad de los datos de los activos.

- Engage se instala en la org de Salesforce del cliente como un paquete de extensión para el paquete de gestión Core o A360.
- Engage permite el acceso a los datos de ServiceMax a través de la aplicación móvil Engage, que proporciona una experiencia de usuario específica diseñada para el usuario final o el operador de activos y equipos.
- La información a la que accede Engage se encuentra en el contexto de una comunidad de Salesforce. La configuración incluye la autenticación, el control de acceso y los ajustes de la aplicación.
- Cada Usuario Registrado que use la aplicación móvil de Engage debe tener una licencia de Engage y una licencia de Customer Community Plus y puede descargar la aplicación móvil de las tiendas de aplicaciones públicas.
- Consulte la sección titulada «tecnología de mapas» a continuación con respecto a la tecnología de mapas utilizada en los productos ServiceMax.

#### D. Guía de datos

DataGuide está disponible como un paquete de gestión para las líneas de productos ServiceMax Core y FieldFX. Combina las capacidades de los formularios avanzados y la generación de documentos para guiar a los técnicos a captar y presentar datos de manera eficiente como apoyo a una variedad de tareas como la inspección, el mantenimiento y la seguridad. La facilidad de los formularios e informes de DataGuide (documentos de salida), junto con el poder de los datos integrados de ServiceMax servidos en la aplicación móvil Go, brindarán una experiencia a los técnicos de campo que aumentará su productividad, reducirá el tiempo de gestión y eliminará costosos errores en los datos de servicio.

- Cada Usuario Registrado que utilice DataGuide debe tener una licencia Core o FieldFX válida y una licencia de DataGuide.
- Se requiere una licencia de DataGuide para cada Usuario Registrado que use DataGuide y los clientes deben mantener una relación 1:1 entre la licencia de DataGuide y cada licencia de usuario móvil.
- DataGuide está integrado de forma nativa en la aplicación móvil Go y se puede acceder a las funcionalidades de

formularios y documentos de DataGuide directamente desde la aplicación móvil Go. Los usuarios pueden descargar ServiceMax Go de las tiendas de aplicaciones públicas.

- DataGuide almacena todos los datos del cliente en la org de Salesforce designada donde se instala el paquete DataGuide.
- DataGuide almacena y recupera activos de aplicaciones como bibliotecas JavaScript, CSS e imágenes que están alojadas en AWS en Estados Unidos. No se almacenan datos de clientes en AWS en ningún momento.

#### E. Zinc

ServiceMax Zinc está disponible para la plataforma ServiceMax Core. Es una herramienta de colaboración diseñada para el servicio de campo. Zinc conecta a todos los miembros del equipo de servicio en tiempo real con las personas y la información necesaria para realizar el trabajo de forma rápida y correcta, lo que permite a las empresas reducir el tiempo medio de reparación, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar el compromiso de los empleados.

- Todos los Usuarios Registrados de Zinc deben tener una licencia de Zinc activa para usar Zinc. Cada Usuarios Registrados identificado con su nombre que un cliente añada a Zinc contará como una sola licencia.
- Zinc se puede utilizar sin una licencia de ServiceMax Core si el Usuario Registrado de Zinc no requiere ningún acceso a los datos de ServiceMax Core. Si el Usuario Registrado de Zinc requiere acceso a los datos de ServiceMax Core, entonces ese Usuario Registrado también debe tener una licencia de ServiceMax Core.
- Cualquier usuario con licencia puede descargar la aplicación Zinc, iniciar sesión y comenzar a usarla. Las aplicaciones móviles de Zinc se pueden descargar desde las tiendas de aplicaciones de iOS o Android. La aplicación de escritorio se puede descargar desde el sitio web de ServiceMax. Además, los Usuarios Registrados pueden acceder a la aplicación web de Zinc desde su navegador.
- Zinc está alojado en AWS en los Estados Unidos. Los datos de los clientes se almacenan en los servidores de AWS en los Estados Unidos.

#### F. ServiceMax AI

ServiceMax AI está disponible para la plataforma ServiceMax Core. Es una herramienta que permite a los técnicos de servicio consultar el Servicio y obtener respuestas diseñadas para permitirles proporcionar un servicio mejor y/o más eficiente a los clientes del Cliente.

- ServiceMax AI se vende como Usuario Registrado. Además, ServiceMax AI está limitado por: (i) el número de Créditos AI que el Cliente consuma al mes, y (ii) el número de páginas de documentos que el Cliente envíe al Servicio (cada una de ellas, una «Página»).
- Un «Crédito AI» es una asignación para que el Cliente envíe un determinado número de preguntas (u otras interacciones) al Servicio. A cada pregunta/interacción se le asignará un determinado número de créditos en función de la complejidad de la pregunta/interacción y de la cantidad de datos implicados. Para cada Usuario Registrado, la asignación será de 1.000 Créditos AI al mes, y los Créditos AI asignados a un Usuario Registrado podrán ser utilizados por otros Usuarios Registrados siempre que el Cliente no supere su asignación total en un mes determinado. Los Créditos AI no utilizados caducan al final de cada mes y no pueden utilizarse en los meses siguientes.
- El número de Páginas que el Cliente puede enviar al Servicio está limitado a 1.000 por Usuario Registrado. Esto no se mide sobre una base mensual o anual. Se trata más bien de una cantidad total acumulativa a lo largo de toda la vigencia del contrato (incluidas las renovaciones). Las páginas asignadas a un Usuario Registrado podrán ser utilizadas por otros Usuarios Registrados siempre y cuando el Cliente no exceda su asignación total.
- Deberá adquirirse un lote de Créditos AI y Páginas adicionales si el Cliente supera su asignación de Créditos AI o Páginas. Estas compras adicionales de Créditos AI se miden sobre una base mensual. Los Créditos AI no utilizados caducan al final de cada mes y no pueden utilizarse en los meses siguientes.

### **Tecnología de mapas en las ofertas de ServiceMax**

***NOTA: algunos países imponen condiciones y restricciones al uso de la tecnología de mapas. Los clientes serán los únicos responsables del uso de la tecnología de mapas permitida donde el cliente tenga la intención de operar y de proporcionar todos los avisos necesarios, así como de obtener los consentimientos necesarios de las***

**personas cuya información personal (incluida, entre otras, la ubicación geográfica) se incluya o procese en relación con la tecnología de mapas.**

**PTC enumera a continuación el proveedor de mapas que PTC utiliza generalmente con una aplicación. No obstante, PTC podrá sustituir uno de los otros proveedores de mapas que se enumeran a continuación para mejorar la eficiencia y optimizar el rendimiento de los Servicios.**

A. Google

PTC utiliza generalmente Google Maps en los siguientes productos de ServiceMax:

Core  
Engage  
Go

Condiciones de Google. PTC ha desarrollado una implementación de la API de Google Maps. Los términos de servicio de Google en <https://cloud.google.com/terms/> y los términos de servicio adicionales de Google Maps en [https://maps.google.com/help/terms\\_maps/](https://maps.google.com/help/terms_maps/) se aplican al uso de Google Maps por parte de los clientes.

Si PTC ha permitido a los clientes utilizar su propia licencia para Google Maps, entonces los clientes se responsabilizan de cumplir con las condiciones que tengan con Google para el uso de Google Maps en relación con los productos ServiceMax.

Los clientes que utilicen Google Maps deben notificar a sus usuarios, a través del aviso de privacidad del cliente, que las API de Google Maps se pueden utilizar en relación con ciertos productos e incorporar por referencia la política de privacidad actual de Google, que se encuentra en <http://www.google.com/policies/privacy>). El aviso de privacidad del cliente debe notificar a los usuarios sobre la recopilación de datos de ubicación geográfica.

B. GraphHopper

El proveedor de mapas predeterminado para la optimización de horarios es Graphhopper. Los términos de uso de Graphhopper en <https://www.graphhopper.com/terms/> se aplican al uso de los productos de Graphhopper por parte de los clientes. Los clientes pueden proporcionar su propia clave de licencia para el uso de Graphhopper y en ese caso serán totalmente responsables del cumplimiento con los términos aplicables de Graphhopper.

C. MapBox

El proveedor de mapas predeterminado del panel de servicios es MapBox. Los términos de uso de MapBox en <https://www.mapbox.com/legal/tos> se aplican al uso de los productos de MapBox por parte de los clientes. Los clientes pueden proporcionar su propia clave de licencia para el uso de MapBox y en ese caso serán totalmente responsables del cumplimiento con los términos aplicables de MapBox.