Descripción del Servicio SaaS de FlexPLM

Su uso de las ofertas SaaS de FlexPLM de PTC está sujeto a los términos del Acuerdo maestro de SaaS de PTC (el **«Acuerdo»**) así como a los siguientes términos adicionales. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos a continuación tienen el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

Configuraciones permitidas

Las ofertas SaaS de FlexPLM admiten capacidades de configuración, personalización e integración. En el caso de las personalizaciones e integraciones, el Cliente deberá pagar a PTC tasas adicionales de Servicio SaaS ampliado (ESS) por el despliegue de dichas personalizaciones e integraciones. El cliente es responsable de proporcionar a PTC instrucciones sobre cómo configurar el inicio de sesión único (SSO) en el servidor central de autenticación (CAS). La PTC SaaS Engagement Guide identifica las configuraciones, personalizaciones e integraciones permitidas. No se permiten configuraciones, personalizaciones e integraciones que no estén identificadas en dicho documento.

Soporte de versiones

El Servicio incluirá la instalación de nuevas versiones y actualizaciones que PTC decida aplicar al Servicio. El cliente será responsable de actualizar las personalizaciones y/o integraciones para asegurar la compatibilidad con la nueva versión/actualización.

PTC se reserva el derecho de mantener al Cliente en una versión de software soportada en toda la plataforma y también se reserva el derecho de instalar actualizaciones y realizar el mantenimiento general de la plataforma. En caso de que el Cliente no disponga de una versión actual del software, PTC podrá rescindir el Servicio o imponer tarifas adicionales (hasta el 30 % del valor anual contratado por mes) por cada mes de Servicios prestados por PTC.

Servicios de soporte SaaS ampliado

Los Servicios de soporte SaaS ampliado pueden adquirirse para personalizaciones que el Cliente desee que PTC aloje para el Cliente, de conformidad con los términos establecidos en el **Anexo A**.

Exportación de datos

Una vez que se conozca la Fecha de fin del Servicio, el Cliente puede solicitar hasta dos exportaciones de datos: (1) antes de la Fecha de fin del Servicio, una exportación para fines de comprobación de la entrada de datos en el nuevo sistema del Cliente, y (2) exportación final en la Fecha de fin del Servicio. El Cliente coordinará esas solicitudes con PTC. La exportación de datos incluirá la información requerida para reimplantar la configuración de software «como es» en otro entorno. No obstante, el Cliente puede contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por un coste adicional. PTC conservará los datos del Cliente durante aproximadamente 30 días después de la última extracción, tras lo cual serán destruidos. Durante este periodo de 30 días se puede proporcionar una copia de los datos archivados bajo petición. Para las exportaciones de datos autorizadas, los formatos de exportación de datos incluirán los elementos aplicables de los siguientes: Exportación del esquema de la base de datos, exportación de LDIF de directorio o exportación de listas de usuarios similares, exportación LDIF LDAP de empresa y contenidos de bóvedas de archivos externos.

Copias de seguridad y restauración

Las copias de seguridad completas del sistema se realizan a diario y se almacenan en ubicaciones georredundantes. Las copias de seguridad del sistema de producción se mantienen durante 30 días. Las copias de seguridad no de producción se mantienen durante 7 días. PTC no puede restaurar archivos individuales eliminados a través del Servicio, pero puede realizar una restauración completa del sistema a partir de una copia de seguridad a petición del Cliente.

Recuperación ante desastres

En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los clientes afectados para determinar si se debe aplicar el protocolo de recuperación ante desastres. Si es necesario, el Objetivo de punto de recuperación (RPO) para los sistemas de

producción es de 24 horas, y el Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) para los sistemas de producción es de 5 días. Los sistemas no de producción se restablecerán lo antes posible después de que todos los sistemas de producción estén completamente restablecidos.

Agrupamiento / Batching

Para las tipologías de contrato basadas en el número de usuarios (por ejemplo, Usuario Registrado, Usuario Concurrente, etc., pero no Usuarios Kiosk), se requiere una licencia para cada persona que acceda o utilice el Servicio o la funcionalidad o los datos contenidos en el mismo, o que utilice los resultados generados por éste (los «Materiales»), ya sea de forma directa o indirecta, por ejemplo, a través de un portal web u otro mecanismo de «batching» o cualquier otro medio que permita el acceso indirecto al Servicio o a los Materiales. No se permiten credenciales genéricas o compartidas cuando ello implique eludir o infringir el modelo de licenciamiento aplicable al acceso o uso de los Materiales. Por ejemplo, si una oferta de Servicios se licencia bajo la modalidad de Usuario Registrado y los Usuarios Registrados comparten sus contraseñas con personas que no sean Usuarios Registrados, ello constituirá una infracción del modelo de licencia de Usuario Registrado y no estará permitido. Asimismo, el Cliente podrá crear cuentas de servicio genéricas únicamente con el propósito de automatizar tareas iniciadas por usuarios humanos debidamente licenciados, pero no para ejecutar tareas en beneficio de usuarios que no dispongan de la licencia correspondiente.

Sin limitar el alcance general de lo anterior, salvo que el Cliente haya adquirido Windchill API Access, queda expresamente prohibido al Cliente acceder o utilizar (directa o indirectamente, incluso mediante una aplicación desarrollada por el Cliente o por un tercero) las interfaces de programación de aplicaciones (API) del Servicio para extraer datos del Servicio con el fin de entrenar, ajustar (fine-tuning) o crear un modelo de inteligencia artificial (IA), o para construir otra fuente de datos, como una fuente de datos de tipo Retrieval-Augmented Generation (RAG). En caso de que el Cliente haya realizado dicha adquisición, todos los usuarios (o personas que tengan acceso) a cualquier aplicación que aproveche o utilice dicho modelo de IA o fuente de datos (o cualquier dato agregado o derivado que constituya su resultado) y que tenga una funcionalidad similar a la disponible en el Servicio deberán: (i) disponer de una licencia individual de usuario para el Servicio, con independencia de que dicho acceso o uso sea directo o indirecto; y (ii) utilizar exclusivamente las API del Servicio correspondiente que estén soportadas por PTC. El Cliente reconoce que la estructura, secuencia y organización del Servicio son propiedad exclusiva de PTC y están protegidas por derechos de autor, y que el Cliente no podrá copiar ninguna de ellas. Para evitar cualquier duda, cualquier actividad realizada en incumplimiento de este párrafo se considerará una violación de la licencia del Servicio.

Seguridad y Privacidad de datos

La información sobre el programa de seguridad para este servicio se encuentra en el Centro de confianza de PTC.

La información sobre los datos recogidos como parte del Servicio se encuentra en www.ptc.com/en/documents/policies.

FlexPLM SaaS

Introducción

Esta oferta proporciona a los Clientes acceso a FlexPLM SaaS.

Base de la oferta

- Derecho a la solución FlexPLM
- El derecho también incluye un único entorno de producción en clúster específico del Cliente y una única instancia de no producción.
- FlexPLM SaaS se contrata por usuario activo mensual, lo que significa cuántos usuarios individuales acceden a la oferta en un mes determinado.
- Hay tipos definidos de perfiles de Usuario Registrado que pueden adquirirse: Usuario FlexPLM SaaS y Usuario externo FlexPLM SaaS. Cada perfil concede al usuario asignado acceso solo a la funcionalidad que le corresponde a ese perfil. Los clientes deben asignar los perfiles de licencia dentro del entorno de producción de FlexPLM. Si no se asignan usuarios a perfiles de licencia apropiados se puede incurrir en tasas por exceso de uso. Los usuarios no pueden ser cambiados retroactivamente de un perfil de licencia a otro.

- Cuando el Cliente utilice software CAD de terceros con el Servicio, puede ser necesario que PTC instale y ejecute dicho software CAD de terceros junto con el Servicio para que se puedan generar visualizables en formato neutro. En tales casos, para que PTC instale y ejecute dicho software de terceros para el Cliente, el Cliente deberá proporcionar a PTC acceso VPN al servidor de licencias del Cliente para que el software CAD de terceros que se ejecuta junto con el Servicio pueda acceder al archivo de licencia del Cliente para dicho software. El Cliente deberá obtener la autorización del proveedor de CAD de terceros para que PTC aloje dicho software CAD de terceros junto con el Servicio, y el Cliente proporcionará todos los medios y archivos de instalación necesarios para que PTC despliegue dichas aplicaciones junto con el Servicio. Para Creo y otras aplicaciones CAD, el Cliente deberá adquirir capacidad de publicación para cada una de dichas aplicaciones CAD en función del número de usuarios y entornos en los que se requiera dicha publicación.
- El Cliente solo puede asignar de Usuario externo de FlexPLM SaaS (también conocido como «Proveedor») a usuarios que sean proveedores, terceros y otras partes externas del Cliente y sus afiliados («Usuarios externos»). Las licencias de Usuario externo pueden ser reasignadas a otro Usuario externo sin coste adicional de licencia, con la salvedad de que una licencia de Usuario externo no puede ser utilizada por más de un Usuario externo durante un mes natural.
- Los Usuarios FlexPLM SaaS y los Usuarios externos FlexPLM SaaS también reciben derechos para utilizar ciertas aplicaciones basadas en ThingWorx y en roles. Estas aplicaciones solo pueden utilizarse para los siguientes fines:
    - ejecutar aplicaciones para ver, imprimir, crear y/o actualizar la información de las soluciones vendidas por PTC y entregadas a través de los componentes incluidos en las aplicaciones basadas en roles.
    - aprovechar la aplicación ThingWorx incluida únicamente para acceder a los datos de FlexPLM según corresponda a las aplicaciones basadas en funciones y configurar los detalles necesarios para las aplicaciones basadas en roles.
- PTC no está obligado a alojar para el Cliente ninguna personalización o aplicaciones personalizadas a menos que se acuerde específicamente en el Presupuesto que PTC alojará las mismas como ESS.
- En caso de que el Cliente desee que PTC aloje código personalizado, el Cliente informará a PTC de sus requisitos y PTC confirmará si dichas personalizaciones pueden alojarse como ESS. El Cliente proporcionará la documentación pertinente, incluidos los requisitos de alto nivel, y debatirá el diseño con PTC durante el proceso de revisión. Si se aprueba, en el momento del despliegue, el Cliente proporcionará documentación detallada que incluya las capacidades disponibles para apoyar el mantenimiento/gestión/resolución de problemas de dichas personalizaciones.
- Una «Integración de terceros» es un código por un tercero que se comunica con una aplicación PTC. PTC no es responsable de los problemas de conectividad o del tiempo de inactividad relacionados con la integración de cualquier aplicación no alojada en PTC.
- El Cliente es responsable de proporcionar una integración de identidad y gestión de acceso y la experiencia de Single Sign-On (SSO) para sus usuarios con licencia y compartir los datos de configuración pertinentes para configurar el PingFederate proporcionado o servicio similar como el Servidor Central de Autenticación (CAS). El Cliente ayudará en las actividades de configuración, prueba, validación y depuración asociadas con la habilitación del SSO.
- FlexPLM se basa en Windchill PLM de PTC. El acceso y el uso de las capacidades subyacentes de Windchill que no son compatibles con los datos de FlexPLM están excluidos de los derechos de la licencia de usuario de FlexPLM SaaS y de usuario externo de FlexPLM SaaS.
- La PTC SaaS Engagement Guide ubicada en www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide identifica las únicas configuraciones, personalizaciones e integraciones permitidas.

Derechos de almacenamiento de datos

Almacenamiento de datos: El Cliente está obligado a adquirir una cantidad suficiente de espacio de almacenamiento en bóveda para cubrir todas las instancias (es decir, instancias de Producción y No Producción).

Almacenamiento adicional: El Cliente debe adquirir capacidad de almacenamiento adicional para migraciones de datos y/o integraciones de sistemas.

Complementos de pago permitidos

Además de los términos de configuración permitidos definidos para FlexPLM SaaS, se aplica lo siguiente para FlexPLM SaaS:

Categoría	Capacidad
Personalizaciones, integraciones y oferta de extensiones (*se*	Para permitir personalizaciones más allá de las configuraciones soportadas en un entorno de producción, se requieren tasas separadas. PTC no desarrolla ni mantiene personalizaciones o integraciones en nombre del Cliente, a menos que se compren por separado. Véanse los términos de ESS (Servicios SaaS ampliados) para más información.

***aplican tasas adicionales*)**	Los clientes son responsables de documentar y proporcionar a PTC un paquete de código validado que pueda utilizarse para aplicar las personalizaciones e integraciones en el entorno de producción seguro.
	Las siguientes opciones de complementos son aplicables a FlexPLM SaaS. · Almacenamiento adicional · Adobe Illustrator Design Integration · Ubicaciones alojadas adicionales de PTC para bóvedas de archivos remotas (Réplicas) · Entornos adicionales no de producción de Windchill FlexPLM · Servicios adicionales para infraestructura y red, como conexiones VPN gestionadas, cifrado en reposo, servidor sFTP, capacidad de almacenamiento en bóveda y listas blancas de IP. · Adaptador 3D BrowzWear y *plugin* & 3D BrowzWear · Servicios de optimización FlexPLM 3D · FlexConnect para la integración de sistemas para compartir datos · FlexInsights y FlexInsights Pro para cuadros de mando e informes · Gestión de personalizaciones e integraciones de aplicaciones existentes (con sujeción a las restricciones anteriormente descritas). No incluye correcciones de errores o mejoras a menos que se especifique.

FlexPLM AI

FlexPLM AI está disponible como complemento de las licencias base de FlexPLM (incluidas las licencias Viewer, Contributor y Author) como una solución Software as a Service alojada por PTC para el Cliente («FlexPLM AI SaaS»).

La oferta FlexPLM AI se contrata sobre la base de Usuario Registrado y está limitada tanto por el número de Usuarios Registrados como por límites de consumo basados en el número de Créditos de IA utilizados por el Cliente durante un año contractual.

El acceso a FlexPLM AI se habilita mediante la asignación de Usuarios Registrados a un grupo de derechos de acceso (entitlement group) de FlexPLM AI designado dentro de FlexPLM. El Cliente únicamente podrá incluir en dicho grupo de derechos de acceso un número de Usuarios Registrados equivalente al número de licencias FlexPLM AI adquiridas. Por ejemplo, si el Cliente dispone de cien (100) licencias FlexPLM y cincuenta (50) licencias FlexPLM AI, no podrán asignarse más de cincuenta (50) Usuarios Registrados al grupo de derechos de acceso de FlexPLM AI. La asignación de usuarios por encima del número de licencias adquiridas requerirá la compra de licencias adicionales de FlexPLM AI para Usuarios Registrados.

El uso está regido adicionalmente por el consumo de Créditos de IA. Un «Crédito de IA» representa una unidad de consumo que permite realizar acciones específicas utilizando FlexPLM AI; a cada acción se le asignará un número determinado de Créditos de IA en función de la complejidad de la interacción y del volumen de datos procesados. A cada Usuario Registrado se le asignan doce mil (12.000) Créditos de IA por año contractual. Los Créditos de IA asignados a un Usuario Registrado podrán ser consumidos por otros Usuarios Registrados, siempre que el Cliente no exceda su asignación anual total de Créditos de IA. Los Créditos de IA no utilizados expirarán al final de cada aniversario contractual y no se acumularán ni se transferirán a años contractuales posteriores. El consumo de Créditos de IA por encima de la asignación anual del Cliente requerirá la compra de Créditos de IA adicionales para cubrir dicho exceso.

Flex Insights and Flex Insights Pro

Introducción

Esta oferta proporciona a los Clientes un entorno Flex Insights o Flex Insights Pro SaaS. Incluye conectividad a un entorno FlexPLM SaaS.

Alcance de la solución

El derecho a Flex Insights y Flex Insights Pro incluye:

- Derecho a la solución Retail IoT ADK Base
- El derecho también incluye un único entorno de producción en clúster específico del cliente y una única instancia de no producción
- Flex Insights incluye cuadros de mando específicos desarrollados en el software Thingworx de PTC y las configuraciones aplicables. Se trata de Panorama, Critical Path Management y Compliance Tracking.
- Flex Insights Pro incluye cuadros de mando específicos desarrollados en el software Thingworx de PTC y las configuraciones aplicables. Se trata de Panorama, Critical Path Management, Compliance Tracking, Visual Line Planning y Sustainability.
- Integración entre un único entorno Flex Insights o Flex Insights Pro y un entorno FlexPLM SaaS FlexPLM

Base de la oferta

- Flex Insights y Flex Insights Pro se contrata por «usuario activo mensual».
- Cada usuario de Flex Insights y Flex Insights Pro también necesitará tener una licencia de usuario de FlexPLM
- Los entornos Flex Insights y Flex Insights Pro no se pueden utilizar para acceder a datos de dispositivos -que incluyen, entre otros, productos conectados, wearables, maquinaria de producción y activos físicos- y cualquier servidor o servicio de borde al que estén conectados los dispositivos.
- Los entornos Flex Insights y Flex Insights Pro no pueden utilizarse para conectarse a sistemas de fabricación, procesos y/u operaciones pertenecientes a las instalaciones de producción internas del Cliente o a las instalaciones de producción de los proveedores del Cliente.

Retail IoT ADK

Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes un entorno SaaS Retail IoT ADK. Incluye conectividad con un entorno FlexPLM SaaS.

Alcance de la solución

Retail IoT ADK SaaS está disponible como una extensión de un servicio FlexPLM SaaS. Los derechos estándar de Retail IoT ADK SaaS incluyen:

- Derecho a la solución Retail IoT ADK Base
- El derecho también incluye un único entorno de producción agrupado específico del cliente y una única instancia de no producción
- Integración entre un único entorno Retail IoT ADK y entornos FlexPLM SaaS.

Base de la oferta

- Retail IOT ADK se contrata en base a «usuarios activos mensuales».
- Cada usuario de Retail IOT ADK también necesitará una licencia de usuario de Windchill FlexPLM (ya sea SaaS externo o Usuario registrado)
- Solo puede utilizarse para conectarse al producto FlexPLM de PTC y a otros sistemas empresariales (por ejemplo, Oracle ERP, SAP, sistemas CRM, etc.). No puede utilizarse para acceder a datos de dispositivos (que pueden incluir, entre otros, productos conectados, *wearables*, maquinaria de producción y activos físicos) y cualquier servidor o servicio de borde al que estén conectados los dispositivos.

- Tampoco puede utilizarse para conectarse a sistemas de fabricación, procesos y/u operaciones pertenecientes a las instalaciones de producción internas del Cliente o a las instalaciones de producción de los proveedores del Cliente.

Adobe Illustrator Design Integration

Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una conexión desde la aplicación Adobe Illustrator instalada en el escritorio de un usuario a FlexPLM Server a través de una integración de diseño de Adobe Illustrator instalada localmente (en el ordenador del usuario). Los datos creados en Adobe Illustrator pueden publicarse directamente en la instancia de FlexPLM SaaS.

Alcance de la solución

El Adobe Illustrator (AI) Adapter está disponible como paquete adicional para FlexPLM SaaS que incluye:

- La opción Adobe Illustrator Design Integration (una licencia para cada usuario de la integración)

Base de la oferta

- Adobe Illustrator Design Integration es una licencia por usuario necesaria para cada usuario de FlexPLM SaaS que requiera la integración.
- Derecho a la solución Adobe Illustrator Design Integration
- Los usuarios de Adobe Illustrator Design Integration también deben ser usuarios de FlexPLM SaaS.
- Los clientes deben implantar y mantener (incluidas las actualizaciones) una versión compatible de Adobe Illustrator en su entorno de usuario según la matriz de asistencia técnica que se encuentra en https://support.ptc.com/appserver/wcms/standards/freefull_cs.jsp?im_dbkey=175079.

3D BrowzWear Adapter and 3D BrowzWear Plug-in

Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una conexión desde sus aplicaciones BrowzWear (VStitcher o Lotta) a través de un *plugin* 3D BrowzWear instalado localmente para comunicarse con el sistema FlexPLM SaaS. Los datos creados en las aplicaciones BrowzWear pueden almacenarse luego en el sistema FlexPLM.

Alcance de la solución

El BrowzWear 3D Server Adapter está disponible como paquete adicional para FlexPLM SaaS que incluye:

- *Plugin* 3D BrowzWear para VStitcher o Lotta de BrowzWear (una licencia para cada usuario de la integración 3D BrowzWear)
- Un único adaptador 3D BrowzWear activado como complemento para los entornos FlexPLM SaaS.
- Un BrowzWear 3D Server Adapter en cada instancia adicional que no sea de producción de un sistema SaaS FlexPLM.
- Las versiones compatibles de VStitcher y Lotta de BrowzWear se indican en la matriz de compatibilidad de la versión de software FlexPLM correspondiente, que se encuentra en www.ptc.com/support/release-advisor.

Base de la oferta

- Derecho al software adaptador 3D BrowzWear que se instalará en el ordenador del usuario, así como a la instalación y configuración del componente de software del servidor en entornos FlexPLM específicos del Cliente.
- El *plugin* 3D BrowzWear se vende individualmente (licencia por usuario) y solo como complemento de los entornos existentes de FlexPLM SaaS o Managed.
- Los usuarios del *plugin* 3D BrowzWear también tienen que ser usuarios de FlexPLM SaaS
- Los clientes deben implantar y mantener (incluidas las actualizaciones) una versión compatible de VStitcher o Lotta de BrowzWear en su entorno de usuario según la matriz de asistencia técnica que se encuentra en www.ptc.com/support/release-advisor.
- PTC SaaS realizará auditorías trimestrales del uso del Cliente y este deberá adquirir licencias de usuario adicionales en función del consumo real.

FlexConnect SaaS

Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes un entorno FlexConnect SaaS. Incluye conectividad a un entorno FlexPLM SaaS con la capacidad de integrarse con sistemas externos. Deben adquirirse licencias de conectores adicionales para permitir la conectividad con cada entorno.

Alcance de la solución

El derecho a FlexConnect SaaS Standard incluye:

- Derecho a la solución FlexConnect
- El derecho también incluye un único entorno de producción específico del cliente y una única instancia de no producción.
- Una instancia de producción única con una instancia única no de producción
- Integración entre un único FlexConnect y un único entorno FlexPLM SaaS.
- El entorno FlexConnect no puede utilizarse para acceder a datos de dispositivos -que pueden incluir, entre otros, productos conectados, wearables, maquinaria de producción y activos físicos- y cualquier servidor o servicio de borde al que estén conectados los dispositivos.
- El entorno FlexConnect no puede utilizarse para conectarse a sistemas de fabricación, procesos y/u operaciones pertenecientes a las instalaciones de producción internas del Cliente o a las instalaciones de producción de los proveedores del Cliente.

Base de la oferta

- FlexConnect SaaS se contrata anualmente a menos que se indique algo distinto.
- Se necesitan dos suscripciones: una base (SAS-2253-F-) y una conexión por sistema (SAS-2254-F-) para sistemas que no sean de PTC.

Modelo de servicio de soluciones

Los clientes deben adherirse a las políticas de seguridad de SaaS de PTC y a las directrices de uso de la solución al definir aplicaciones personalizadas TRC.

FlexPLM 3D Collaboration

Introducción

Esta oferta proporciona a los clientes una integración SaaS para optimizar archivos 3D de formato .GLB y un visor 3D para ver esos archivos 3D. Esto incluye compartir archivos 3D (formato .GLB) con un servicio de terceros para revisar, optimizar y generar visuales 2D del archivo 3D cargado. Los archivos 3D optimizados (formato .GLB) se recuperarán del servicio de terceros para su almacenamiento, revisión y acceso en FlexPLM.

Alcance de la solución

3D Optimization SaaS de PTC está disponible como paquete de servicios opcional con servicios opcionales que se pueden adquirir por separado. La solución incluye opciones de derechos de software. Se vende como una expansión de un servicio SaaS FlexPLM de PTC.

Los derechos de 3D Optimization SaaS de PTC incluyen:

- Derechos al servicio 3D Optimization SaaS de PTC
- Integración entre los entornos FlexPLM SaaS y el servicio de optimización 3D de terceros
- Credenciales de administrador y acceso al panel de control del servicio 3D Optimization de terceros

Base de la oferta

- SaaS 3D Optimization SaaS de PTC se contrata anualmente a menos que se indique algo distinto.

Modelo de servicio de soluciones

- 3D Optimization SaaS de PTC se vende individualmente y solo como un complemento a los entornos FlexPLM SaaS existentes.

- Se requiere una licencia por usuario para cada usuario de Windchill FlexPLM cuando se habilita el complemento 3D Optimization SaaS de PTC.
- El contenido publicado desde BrowzWear deberá utilizar el plugin 3D para activar 3D Optimization.

Anexo A Términos de servicios de soporte SaaS ampliado

Introducción

El Servicio ESS permite el despliegue de las personalizaciones y las integraciones desarrolladas a medida del Cliente que se comunican con el Servicio (colectivamente, «Personalizaciones»). ESS no incluye la validación, modificación, mejora o reparación de estas personalizaciones.

Alcance de la solución

Como parte de ESS, PTC proporcionará:
- Instalación de la personalización de la aplicación
- Verificación de que las personalizaciones se han instalado

El ESS no contempla la verificación de casos de uso empresarial ni la verificación de características específicas. Tampoco incluye la resolución de problemas ni la depuración de errores de personalizaciones. PTC no es responsable de los problemas de conectividad o del tiempo de inactividad relacionados o causados por cualquier personalización.

Base de la oferta

- ESS se contrata por personalización.
- PTC tiene derecho a rechazar cualquier personalización. Si PTC rechaza una Personalización, informará al Cliente del o de los motivos para permitirle la oportunidad de proporcionar una versión actualizada.
- Es importante tener en cuenta que los siguientes elementos no están incluidos como parte de ESS:
  - Cambios de código necesarios para resolver un problema o introducir una nueva funcionalidad
  - Cambios de personalización a raíz de las actualizaciones o de las versiones de mantenimiento o de las mejoras del servicio estándar
  - Modificaciones de datos
  - Desarrollo o consultoría de personalización
  - Monitorización de personalizaciones
  - Servicios para personalizaciones no desplegadas dentro de una aplicación alojada de PTC
- Cuando el Cliente actualiza una Personalización, PTC tiene derecho a revisar la Personalización para asegurarse de que está dentro del ámbito acordado de la Personalización existente. Si la Personalización se ha ampliado más allá del alcance de la línea de base inicial acordada, PTC puede exigir tasas adicionales de ESS para apoyar el alcance ampliado.
- Tras la actualización de la oferta de PTC, el Cliente es responsable de actualizar cualquier personalización existente si se encuentra algún problema durante el proceso de actualización.
- Siempre que sea posible, se espera que el Cliente incorpore «kill-switches» para garantizar que sea fácil desactivar las personalizaciones durante las investigaciones de servicio y rendimiento.

Modelo de servicio de soluciones

Para utilizar el ESS, el cliente debe proporcionar los siguientes componentes para cada personalización.
- Código fuente
- Planes de prueba, casos de prueba y resultados de pruebas que cubren todos los casos de uso
- El Cliente proporcionará documentación detallada que incluya las capacidades disponibles para apoyar el mantenimiento/gestión/resolución de problemas de dichas personalizaciones.

PTC analizará la documentación y el código fuente en busca de problemas de seguridad y rendimiento. PTC puede rechazar cualquier personalización que se considere un riesgo en términos de rendimiento, capacidad de mantenimiento y sostenibilidad de la solución, funcionamiento o seguridad.