



Description des Services ServiceMax Field Service Management SaaS et PTC Orbit

Votre utilisation des offres ServiceMax SaaS et PTC Orbit de PTC est régie par les dispositions du [Contrat SaaS](#) (« le Contrat ») ainsi que par les dispositions supplémentaires suivantes. Tous les termes avec initiale en lettre capitale utilisés mais non définis dans les présentes répondront aux définitions données par le Contrat.

Introduction

PTC ou ses Entités Affiliées proposent trois suites de produits de Field Service Management (« **FSM** ») – Asset 360, Core et FieldFX, ainsi que des applications complémentaires et des applications mobile téléchargeables pour certaines plateformes.

PTC propose également une offre de gestion des données d'actifs, PTC Orbit.

Base de l'Offre

Vous trouverez ci-dessous une description succincte de la suite FSM.

- **Suite FSM Core** – La Suite FSM Core est destinée aux secteurs axés sur les actifs et propose des fonctionnalités, des services et des intégrations qui permettent d'améliorer la disponibilité des actifs grâce à des services optimisés à distance comme en présentiel, de dynamiser la productivité technique grâce à des outils mobiles et de fournir des données permettant une prise de décision éclairée.
- **Suite FSM FieldFX** – La Suite FSM FieldFX est destinée aux entreprises qui travaillent dans les secteurs pétroliers et gaziers, ainsi qu'aux entreprises du secteur des services environnementaux. Elle offre aux clients la possibilité d'organiser et de gérer les tâches, les devis, les « field tickets », les équipements, les contrats, les livres des prix et la main d'œuvre, ainsi que des formulaires électroniques spécifiques aux clients.
- **Suite Asset 360** – Développée sur la base d'objets de données Salesforce standards et exploitant ses capacités de plateforme inhérentes, la Suite Asset 360 est destinée à être utilisée conjointement à Salesforce Service Cloud et Salesforce Field Service, et nécessite des abonnements à ces solutions.

Les suites FSM sont fournies en tant qu'abonnements SaaS (« Software-as-a-Service »). Les produits fournis avec chaque suite sont spécifiés dans le tableau suivant.

Suite FSM Core	Suite FSM FieldFX	Suite Asset 360
Produits disponibles : • Edition Entreprise • Lecture seule • Communauté Partenaires / Clients • Service Board, avec des Travaux Complexes • L'Optimisation des Emplois du Temps • Optimisation en Temps Réel ** • Engage • Engage, avec Etiquetage-blanc* • Guide de Données	Produits disponibles : • Utilisateur Entreprise (fka E-Ticketing) • Utilisateur Admin • EAM • Fiches Horaires • Planification et Dispatch • Location* • Module de tarification avancée (anciennement connu sous le nom de CPQ) * • Facturation* • Self-Service Partenaires • Sandbox*	Produits disponibles : • Asset 360 pour Salesforce • Asset 360 pour Contractors / Contractors Plus • Asset 360 pour la Communauté Partenaires / Clients • Asset 360 pour le Cloud Ventes et Services • Asset 360 pour tous les autres Clouds

• Zinc • Sandbox* • API Calls* • Stockage* • Langue* • Surveillance des Événements* • Cryptage de Plateforme* • Piste d'Audit sur le Terrain* • Messages de Texto SMS* • Bouclier Salesforce* • Recherches Supplémentaires* • ServiceMax AI	• API Calls* • Stockage* • Recherches Supplémentaires*	
--	--	--

* Les produits FSM ServiceMax FSM SaaS figurant avec une étoile dans le tableau ci-dessus sont concédés sur la base d'une licence par environnement et ceux sans étoile sont concédés sur la base d'une licence Utilisateur Enregistré. En outre, si le Client a besoin d'un environnement de non-production pour CoreFSM Suite ou FieldFX FSM Suite, il doit acheter une Sandbox auprès de PTC (une Sandbox achetée auprès de Salesforce.com ne peut pas être utilisée à cette fin).

** Voir ci-dessous. Ce produit est concédé sous licence sur la base des territoires optimisés.

PTC Orbit est une application qui permet aux organisations l'ingestion des données d'actifs et de produits provenant de multiples sources, de nettoyer et d'unifier ces données, ainsi que de rendre ces données exploitables à des fins variées.

Profil de Licence

L'utilisation des Services par un client peut être assujettie à des restrictions additionnelles ou différentes tel que définies dans le Devis applicable (à titre d'exemple, sans s'y limiter, le Devis peut limiter les Utilisateurs Enregistrés à un certain nombre de connexions par an).

Chaque personne qui accède ou reçoit un accès aux données d'une suite FSM doit disposer d'une licence pour la suite FSM concernée, peu importe la manière dont elle accède aux données de la suite. Les Utilisateurs Enregistrés ne devront pas exfiltrer de données de l'instance ni les partager avec d'autres personnes, sauf si chacune de ces personnes dispose d'une licence pour la suite FSM concernée.

L'octroi de licences pour PTC Orbit est décrit ci-dessous.

Support de la Version

Les modalités de support mentionnées dans le Contrat ne s'appliquent pas aux offres ServiceMax ou Orbit. Les Politiques de Support ServiceMax et Orbit sont disponibles sur <https://www.servicemax.com/support-policy>. Les clients peuvent s'abonner afin de recevoir des messages automatisés concernant le statut d'Orbit des suites FSM ServiceMax ici : <https://servicemax.statuspage.io/>.

Secteurs Règlementés

Les secteurs règlementés, comme le secteur de la production de dispositifs médicaux et de produits de défense militaire, peuvent appliquer des exigences uniques en matière de définition, de suivi et de gestion des accès, de la sécurité et des changements pour les environnements de solution, ainsi qu'en ce qui concerne la validation par les régulateurs compétents. PTC fournit les Services ServiceMax et Orbit conformément aux lois et aux réglementations gouvernementales applicables à la fourniture générale de ces Services par PTC à ses clients (c'est-à-dire sans tenir compte de l'utilisation particulière des suites FSM ServiceMax par les clients). Les Clients devront déterminer si leur utilisation de ces Services est appropriée.

Exportation de Données

Sur demande des Clients, dans un délai de trente jours suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation ou de l'expiration du Contrat, PTC mettra à disposition du Client les données éventuelles du Client liées aux Services concernés, sous la forme d'une archive compressée destinée à l'exportation ou au téléchargement. Une fois cette période de trente jours écoulée, PTC

ne sera pas tenu de conserver ou de fournir la moindre Donnée du Client et n'assumera aucune responsabilité résultant de la destruction des données du Client.

Sauvegardes et Récupération après Sinistre

Environnement Salesforce : Les données du Client stockées sur Salesforce sont soumises aux dispositions de Salesforce concernant les sauvegardes et la récupération après sinistre. PTC n'a pas accès aux données du Client sans le consentement explicite du Client.

Environnement AWS : PTC applique une politique de sauvegarde des données complète qui comprend des pratiques exemplaires en matière de Perte d'Exploitation et de Récupération après Sinistre. Les sauvegardes de données sont effectuées chaque jour. Vous trouverez plus d'informations concernant les processus de résilience sur <https://www.servicemax.com/trust/resiliency>. En cas de panne de service de grande échelle, PTC collaborera avec les Clients affectés.

Sécurité et Protection des Données

Les suites ServiceMax et Orbit ainsi que les applications ServiceMax et Orbit associées sont fournies conformément aux dispositions en matière de résilience mentionnées sur <https://www.servicemax.com/trust/resiliency> et aux dispositions relatives à la sécurité présentées sur <https://www.servicemax.com/trust/security>

Comportement de l'Utilisateur (applicable uniquement aux Clients situés en Chine)

Utilisation légale : Le Client s'engage à s'assurer que tant le Client que chaque utilisateur individuel autorisé par le Client à utiliser le Service ServiceMax (ci-après dénommés « Utilisateurs ») se conforment à tout moment à l'ensemble des lois, réglementations et règles applicables lors de l'utilisation du Service ServiceMax. Le Client assumera l'entière responsabilité de toute violation commise par les Utilisateurs, comme si ces violations avaient été commises par le Client lui-même.

Code de conduite : Le Client s'engage à s'assurer et à exiger que ni le Client ni aucun Utilisateur, lors de l'utilisation de ServiceMax, ne publie ou republie des contenus qui comprennent l'un des éléments suivants :

- Violation des principes fondamentaux établis par la Constitution chinoise ;
- Mise en danger de la sécurité nationale chinoise, divulgation de secrets d'État, subversion du pouvoir d'État ou atteinte à l'unité nationale de la République populaire de Chine ;
- Atteinte à l'honneur et aux intérêts de l'État chinois ;
- Incitation à la haine ou à la discrimination ethnique, ou atteinte à l'unité ethnique au sein de la Chine ;
- Atteinte aux politiques religieuses de l'État chinois, ou promotion de sectes et de superstitions féodales ;
- Diffusion de rumeurs, perturbation de l'ordre social ou atteinte à la stabilité sociale en Chine ;
- Diffusion de contenus obscènes, pornographiques, de jeux d'argent, violents, terroristes, ou incitation à des activités criminelles ;
- Insulte ou diffamation d'autrui, ou atteinte aux droits et intérêts légaux d'autrui ;
- Incitation à des rassemblements, associations, cortèges, manifestations ou réunions illégales visant à perturber l'ordre social en Chine ;
- Contenus mettant en danger la sécurité des systèmes d'information informatiques par des virus informatiques ou d'autres données nuisibles ;
- Contenus comprenant tout autre élément interdit par les lois, réglementations ou jugements.

Le Client comprend et accepte pleinement que PTC se réserve le droit, à son entière discrétion, de supprimer les informations concernées et/ou de prendre les mesures appropriées conformément au Contrat et aux présentes dispositions, si (i) un tiers prétend que les contenus publiés ou téléchargés par l'Utilisateur portent atteinte à ses droits ou intérêts légaux, ou (ii) un document juridique effectif émis par les autorités administratives ou judiciaires étatiques chinoises confirme qu'un Utilisateur s'est livré à des actes illégaux ou constitutifs d'une atteinte, ou (iii) PTC, selon son propre jugement, considère que le comportement de l'Utilisateur viole les lois et réglementations nationales de la Chine ou est soupçonné de violer les dispositions des présentes conditions, PTC se réserve le droit, à sa seule discrétion, de supprimer les informations concernées et/ou de prendre les mesures appropriées conformément au Contrat et aux présentes Conditions générales.

Conséquences juridiques : Si un Utilisateur enfreint les présentes dispositions, PTC se réserve le droit, à son entière discrétion, de :

- suspendre l'accès de l'utilisateur à ServiceMax jusqu'à ce que la violation soit corrigée ;

- suspendre l'accès de l'utilisateur à tout ou partie de ServiceMax ;
- résilier le Contrat.

PTC se réserve en outre le droit de tenir le Client entièrement responsable de toute violation des présentes dispositions, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations pour toute perte en résultant.

Ecarts par rapport au Contrat

Les aspects suivants du Contrat sont uniquement modifiés pour les Services conformément à ce qui est défini ci-dessous. Ces modifications remplaceront et supplanteront toute disposition à l'effet contraire dans le Contrat.

Sujet	Dispositions alternatives
SLA/Définitions	Le terme « Accord de Niveau de Service » ou « SLA » défini dans le Contrat ne s'applique pas aux Services ServiceMax ou PTC Orbit. Le logiciel ServiceMax et le logiciel PTC Orbit sont installés et fonctionnent sur un équipement d'hébergement tiers contrôlé et mis à jour par le tiers concerné. PTC ne peut pas contrôler la disponibilité de ces environnements, c'est pourquoi tout SLA éventuel mentionné dans le Contrat ne s'applique pas aux Services ou aux Services Orbit. Toutefois, PTC fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour rendre le Service acheté en ligne disponible 24h/24, 7J/7, sauf en ce qui concerne : (i) les interruptions planifiées ou les procédures de maintenance d'urgence ; et (ii) toute indisponibilité causée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable de PTC, y compris en ce qui concerne les catastrophes naturelles, les actes gouvernementaux, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, les troubles civils, les actes terroristes, les grèves ou toute autre action ouvrière (à l'exception de celles concernant les employé(e)s PTC), les actions/inactions d'autres acteurs que PTC et ses prestataires, les produits ou les services tiers utilisés en lien avec le Service acheté, les interruptions d'une durée inférieure à 5 minutes continues (par exemple, contrôle des problèmes de connectivité), les manquements ou les retards des fournisseurs Internet, d'hébergement ou de plateformes, ou les attaques par déni de service.
Intégration aux Applications Non-PTC	En ce qui concerne les questions d'interopérabilité, les suites FSM sont conçues pour interagir avec les plateformes Salesforce applicables. Les clients peuvent demander à bénéficier des services professionnels de PTC en ce qui concerne l'installation des suites FSM de sorte à ce qu'elles fonctionnent avec les plateformes Salesforce applicables. Bien que les suites FSM ServiceMax puissent interagir avec le logiciel Salesforce, Salesforce, et non PTC, sera responsable vis-à-vis des clients en ce qui concerne l'environnement Salesforce.
Utilisation de Logiciels Tiers par des Clients	Lorsque le Client utilise des logiciels tiers dans son environnement et qu'il souhaite que ces logiciels interagissent avec le Service, le Client accordera à PTC la permission d'autoriser le tiers et son prestataire à accéder aux Données du Client et aux informations concernant l'utilisation du produit ou du service tiers par le Client dans le cadre de l'interopérabilité de ce produit ou service tiers avec le Service. Le Client sera tenu de s'assurer qu'il dispose de droits suffisants en vertu du droit applicable, en ce qui concerne ce logiciel tiers, pour accorder les droits à PTC lui permettant de remplir les obligations qui lui incombent vis-à-vis du Client. A titre de clarification, il incombe au Client de créer, de maintenir et d'héberger cette fonctionnalité d'interopérabilité.
Méthode de Notification	PTC enverra des notifications aux clients en ce qui concerne le statut des produits sur : Servicemax.statuspage.io. Les Clients peuvent s'abonner pour recevoir une notification push depuis ce site. PTC signalera en outre tout changement concernant le Trust Center à tous les clients, y compris en ce qui concerne toute modification de la liste des sous-traitants sur https://www.servicemax.com/trust/updates. Les Clients peuvent s'abonner pour recevoir une notification push depuis ce site.

Termes Spécifiques aux Différentes Offres de Services

Suite Asset 360

Asset 360 est hébergé sur l'infrastructure existante et sur les services fournis par les centres d'hébergement SFDC. L'utilisation de ServiceMax Asset 360 par les Clients requiert un abonnement à Salesforce Service Cloud et au moins une licence unique Salesforce Field Service. Les Clients devront signer et conserver un Contrat de Service SFDC pendant toute la durée du contrat conclu avec PTC concernant l'utilisation d'Asset 360.

Suite FSM Core

ServiceMax Core est hébergé sur l'infrastructure existante et sur les services fournis par les centres d'hébergement SFDC. Les Clients peuvent choisir l'emplacement du centre d'hébergement Salesforce depuis lequel ils exploiteront leurs « Org » (terme défini par Salesforce). ServiceMax Core est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré.

La disposition obligatoire suivante de Salesforce.com s'applique à l'utilisation des produits ServiceMax Core :

« Salesforce.com est un tiers bénéficiaire explicite des dispositions présentées dans le présent paragraphe. Le Client pourra utiliser les éléments Salesforce fournis par PTC uniquement dans le cadre du Service. Le Client pourra utiliser les éléments Salesforce uniquement afin d'utiliser la fonctionnalité du Service sous la forme où il a été fourni au Client par PTC. Sauf instruction contraire dans un Bon de Commande, le Client ne pourra pas utiliser les éléments Salesforce afin de créer ou d'utiliser des objets personnalisés au-delà de ceux qui se présentent dans le Service sous la forme où ils ont été fournis au Client par PTC. Si l'accès du Client au Service prévoit un accès du Client à une fonctionnalité Salesforce contenue par le Service qui est plus importante que la fonctionnalité décrite dans le Document concerné, le Client s'engage à ne pas accéder à cette fonctionnalité ou à ne pas l'utiliser. Le Client reconnaît que le non-respect des dispositions prévues par le présent paragraphe par le Client constituera une violation grave des dispositions du présent Contrat et du contrat Salesforce concerné. L'Achat de l'Edition Entreprise de ServiceMax et de tout produit SFDC/Force Platform par le biais d'un Bon de Commande sera soumis aux Conditions d'Utilisation Salesforce.com disponibles sur https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf. Sans limiter la portée de ce qui précède, si PTC est tenue par Salesforce.com de payer des montants à Salesforce.com en raison du non-respect par le Client des conditions susmentionnées, le Client accepte par les présentes de rembourser ces montants à PTC.

ServiceMax Go – Application Mobile Core

ServiceMax Go est une application de Field Service Management conçue pour les travaux de terrain. Disponible sur iOS, Android et Windows, l'application mobile Go offre une visibilité complète sur les travaux et les actifs afin de maximiser la productivité des techniciens. ServiceMax Go propose un traitement des ordres de travail configuré dans Core, mis à la disposition des techniciens sur le terrain (qu'ils disposent d'une connexion en ligne ou non). ServiceMax Go est hautement paramétrable, afin de s'adapter aux processus d'ordres de travail des clients, et cette solution prévoit également des services de planification, de dépannage, des estimation de la charge de travail, des listes de vérification ainsi que des débriefing des ordres de travail.

Informations concernant Core et les conditions d'utilisation de ServiceMax Go.

- Les utilisateurs du Client disposant d'une licence d'utilisation pour Core pourront télécharger ServiceMax Go sur leurs appareils mobiles. L'application Go permet aux Utilisateurs Enregistrés de pleinement exploiter l'instance ServiceMax Core du Client.
- Chaque Utilisateur Enregistré qui utilise l'application mobile Go pour accéder à des données depuis ServiceMax Core ou qui reçoit des données doit disposer d'une licence PTC, peu importe la manière dont l'utilisateur accède aux données dans l'instance ServiceMax Core.
- Le Client ne pourra pas intégrer une application mobile tierce à ServiceMax Core sans l'autorisation écrite expresse de PTC.
- Voir le paragraphe « Technologie de Cartographie » ci-dessous concernant la technologie de cartographie utilisée par les produits ServiceMax.

Offre groupée ServiceMax Enterprise

Cette offre groupée comprend un utilisateur de chacune des offres suivantes : Core FSM Enterprise Edition, ServiceMax DataGuide, Service Board with Complex Jobs et Zinc. Ces quatre licences doivent être attribuées au même Utilisateur Enregistré (c'est-à-dire que le Client ne peut pas avoir différents utilisateurs attribués aux différents composants de cette offre groupée).

Suite FSM FieldFX

FieldFX est hébergé sur l'infrastructure existante et sur les services fournis par les centres d'hébergement SFDC. Les Clients peuvent choisir l'emplacement du centre d'hébergement Salesforce depuis lequel ils exploiteront leurs « Org »

(terme défini par Salesforce). Le Package de Base FieldFX est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et des packages supplémentaires sont installés afin de permettre l'octroi de licence pour les modules spécifiques.

La disposition obligatoire suivante de Salesforce.com s'applique à l'utilisation des produits ServiceMax FieldFX :

« L'Achat de l'Edition Entreprise de ServiceMax et de tout produit SFDC/Force Platform par le biais d'un Bon de Commande sera soumis aux Conditions d'Utilisation Salesforce.com disponibles sur https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf ».

A. Module Planification et Dispatch de FieldFX

Le module Planification et Dispatch de FieldFX tient informé le répartiteur en ce qui concerne toutes les données associées à des tâches et lui permet de suivre l'ensemble des ressources, notamment le personnel et les équipements, afin de ne jamais assigner de tâches en double ou des équipements indisponibles. Le répartiteur peut voir quelles ressources sont disponibles, actuellement et à l'avenir, ce qui permet une meilleure utilisation des effectifs et des équipements.

Le module permet notamment aux répartiteurs de suivre les qualifications des employé(e)s afin que seules les personnes compétentes soient disponibles pour répondre aux exigences d'une tâche, pendant les opérations de planification et de répartition du personnel, en plus des qualifications nécessaires pour exploiter les équipements planifiés. Le répartiteur peut également voir quels employé(e)s sont surbooké(e)s.

- Le module Planification et Dispatch de FieldFX est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et il peut être utilisé avec le Package de Base ServiceMax FieldFX et le package d'E-Ticketing FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant le module Planification et Dispatch de FieldFX doit disposer d'une licence pour le Package de Base FieldFX, le module Planification et Dispatch de FieldFX et le package d'E-Ticketing de FieldFX.
- Le module Planification et Dispatch de FieldFX est proposé à l'Utilisateur Enregistré à un prix réduit lorsqu'un Utilisateur Enregistré doit accéder à la fois au module Planification et Dispatch et aux packages d'E-Ticketing de FieldFX.
- Une licence Planification et Dispatch FieldFX est requise pour chaque Utilisateur Enregistré qui utilise le module Planification et Dispatch de FieldFX.
- Le module Planification et Dispatch de FieldFX dépend du Package de Base FieldFX et des packages d'E-Ticketing FieldFX.
- Le module Planification et Dispatch de FieldFX stocke et récupère des actifs d'application comme les bibliothèques JavaScript, le CSS et les images hébergées par AWS aux Etats-Unis. Aucune donnée relative au Client n'est stockée sur AWS à aucun moment.
- Voir le paragraphe « Technologie de Cartographie » ci-dessous concernant la technologie de cartographie utilisée par les produits ServiceMax.

B. Module d'E-Ticketing FieldFX

Le module d'E-Ticketing FieldFX est le module phare de FieldFX. Il permet de rationaliser l'intégralité du processus de « field ticketing », des opérations, au personnel envoyé sur le terrain, jusqu'à la comptabilité. Les Responsables des Opérations créent des tâches et des tickets dans FieldFX avant de répartir les informations aux équipes sur le terrain. Les membres du personnel de terrain, en utilisant FieldFX en ligne ou hors ligne, peuvent mettre à jour des « field tickets » précis et conformes au contrat (ou en créer de nouveaux), en recueillant des signatures et en travaillant à distance. Dès qu'ils ont à nouveau accès à Internet, ils peuvent simplement appuyer sur une touche pour se synchroniser avec le Cloud FieldFX, afin de renvoyer l'information au siège. Le service Comptabilité peut alors évaluer les informations et les envoyer via son système de facturation afin de créer une facture sur la base des données du « field ticket ».

- Le module d'E-Ticketing FieldFX est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et il peut être utilisé avec le Package de Base ServiceMax FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré qui utilise le module d'E-Ticketing FieldFX doit disposer de licences valides pour le Package de Base FieldFX et pour le module d'E-Ticketing FieldFX.

- Une licence de module d'E-Ticketing FieldFX est requise pour chaque personne utilisant le module d'E-Ticketing FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré de FieldFX Mobile doit disposer d'une licence valide pour le module d'E-Ticketing FieldFX.
- Le module Planification et Dispatch de FieldFX stocke et récupère des actifs d'application comme les bibliothèques JavaScript, le CSS et les images hébergées par AWS aux Etats-Unis. Aucune donnée relative au Client n'est stockée sur AWS à aucun moment.
- Le module d'E-Ticketing FieldFX dépend du Package de Base FieldFX.

C. FieldFX Module de tarification avancée (anciennement connu sous le nom de CPQ)

FieldFX Module de tarification avancée permet aux administrateurs de contrats de modéliser des contrats en utilisant des règles complexes relatives à l'applicabilité de certains équipements, services, employé(e)s et de certaines fournitures, selon les caractéristiques opérationnelles et environnementales des tâches concernées. Les représentants de vente et les membres du personnel de terrain devront répondre à des questions simples au moment de la création du devis ou de l'exécution de la tâche et FieldFX Module de tarification avancée utilisera ces réponses afin de recommander et d'estimer le prix des éléments appropriés à utiliser, en fonction des conditions uniques propres aux tâches et à l'environnement de travail – tout cela sans aucune connexion Internet.

- FieldFX Module de tarification avancée est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et il peut être utilisé avec le Package de Base ServiceMax FieldFX et avec les packages d'E-Ticketing FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant FieldFX Module de tarification avancée doit disposer de licences valides pour le Package de Base FieldFX, pour le module d'E-Ticketing FieldFX et pour FieldFX CPQ.
- FieldFX Module de tarification avancée est facturé en tant que supplément à l'ACV.
- Une licence FieldFX Module de tarification avancée est requise pour chaque Utilisateur Enregistré utilisant FieldFX Module de tarification avancée.
- Chaque Utilisateur Enregistré accédant aux métadonnées relatives aux règles, règles d'action, à la tarification parent ou à la tarification conditionnelle et aux Interfaces Utilisateur ajoutées pour administrer et faire fonctionner Module de tarification avancée devra disposer d'une licence FieldFX Module de tarification avancée valide.
- FieldFX Module de tarification avancée dépend du Package de Base FieldFX et des packages d'E-Ticketing FieldFX.

D. FieldFX EAM (Gestion des Actifs d'Entreprise)

Le module FieldFX EAM améliore la gestion physique des actifs en fournissant des processus et des renseignements qui permettent une meilleure fiabilité des équipements, une maintenance préventive et prédictive systématique et une conformité réglementaire efficace. Chaque actif peut se voir assigner plusieurs programmes de maintenance qui génèrent automatiquement des ordres de travail à partir de modèles hautement paramétrables. Les ordres de travail FieldFX EAM effectuent le suivi du personnel, des tâches et des fournitures utilisés pour exécuter les activités de maintenance concernées ainsi que d'autres informations comme des documents, des certifications et des photos.

- FieldFX EAM est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et il peut être utilisé avec le Package de Base ServiceMax FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant FieldFX EAM doit disposer de licences valides pour le Package de Base FieldFX et pour FieldFX EAM.
- L'exécution des ordres de travail de FieldFX EAM est prise en charge dans FieldFX Mobile.
- Une licence FieldFX EAM est requise pour chaque Utilisateur Enregistré utilisant FieldFX EAM.
- FieldFX EAM dépend du Package de Base FieldFX.

E. Facturation FieldFX

Le module de Facturation FieldFX vient compléter le processus quote-to-cash, garantissant une compatibilité totale entre le contrat, le devis, le ticket et la facture. Si le module de Facturation FieldFX ne peut remplacer un système GRC, il facilite l'intégration à un système GRC tout en prenant en compte les spécificités des exigences de chaque

client en matière de facturation et en garantissant la conformité des contrats, particulièrement en ce qui concerne la location de services ou d'équipements. Le module de Facturation FieldFX permet d'effectuer le suivi des paiements et délivre des notes de crédit, en plus de suivre le crédit disponible du client, ce qui vous offre une vue à 360 degrés sur le solde du compte de chaque client.

- Le module de Facturation FieldFX n'est pas un package géré indépendant et est intégré à la licence du Package de Base FieldFX. La sécurité est assurée par des profils et des paramètres d'autorisation.
- Le module de Facturation FieldFX est facturé en tant que supplément à ACV.
- Tous les Utilisateurs Enregistrés du module de Facturation FieldFX devront disposer de licences valides pour le Package de Base FieldFX et le module d'E-Ticketing FieldFX.

F. Fiches Horaires FieldFX

Les Fiches Horaires FieldFX rendent plus simple et plus efficace le processus de suivi des heures facturables par les employé(e)s, y compris celles et ceux qui travaillent en distanciel. Transformez votre gestion du temps de travail, sur papier ou sur tableur, grâce à cette solution simple d'utilisation qui permettra aux membres de votre personnel de terrain de suivre leurs heures travaillées depuis leur smartphone, avec ou sans connexion Internet.

- Les Fiches Horaires FieldFX sont installées sur l'Org Salesforce du Client en tant que package géré et elles contiennent toutes les métadonnées nécessaires pour faire fonctionner l'application. Elles dépendent cependant d'une licence pour le Package de Base FieldFX.
- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant les Fiches Horaires FieldFX doit disposer d'une licence valide pour le Package de Base FieldFX et pour les Fiches Horaires FieldFX.
- Les Fiches Horaires FieldFX sont proposées à prix réduit depuis le module d'E-Ticketing FieldFX lorsqu'un Utilisateur Enregistré unique a besoin des deux licences.
- Les Fiches Horaires FieldFX contiennent des métadonnées mais dépendent d'une licence pour le Package de Base FieldFX.

G. PTC Orbit

- PTC Orbit est vendu sur la base du nombre d'instances de production déployées par le Client, et chaque licence donne droit au Client à un environnement Sandbox ainsi qu'à un nombre défini de crédits (« Crédits ») par mois, déterminé selon le type de formule (Standard ou Pro).
- L'acquisition des Crédits s'effectue comme suit :
 - Lors de l'achat, les Clients bénéficient de l'allocation de Crédits suivante :
 - PTC Orbit Standard donne droit aux organisations à 3 000 Crédits par mois.
 - PTC Orbit Pro droit aux organisations à 7 500 Crédits par mois.
 - Si les Clients consomment la totalité des Crédits disponibles pour le mois, des Crédits supplémentaires peuvent être achetés par lots de 1 000 Crédits/mois, ou bien les Clients peuvent effectuer une mise à niveau vers le package Pro.
- La consommation des Crédits s'effectue comme suit :
 - Les Crédits sont consommés pour l'ingestion / publication de données, pour le calcul ainsi que pour les questions/interactions en langage naturel. Chaque question/interaction se verra attribuer un certain nombre de Crédits en fonction de la complexité de la question/interaction et de la quantité de données concernées.
 - La consommation pour l'ingestion / publication de données sera fonction du volume de données à ingérer et à publier.
 - La consommation liée aux calculs sera déterminée en fonction de la durée d'exécution d'un service donné.
 - Les Crédits non utilisés expirent à la fin de chaque mois et ne peuvent pas être utilisés au cours des mois suivants.
- Locataires : Chaque abonnement client comprend un environnement de production et un environnement Sandbox. Des environnements Sandbox supplémentaires peuvent être achetés selon les besoins.

Modules Supplémentaires

A. Service Board

Service Board peut être utilisé avec la plateforme Core. Il s'agit d'une application de planification qui offre une expérience utilisateur intuitive, avec un accès rapide et organisé aux données dont vous avez besoin pour planifier et

contrôler des tâches, gérer des charges de travail et des emplois du temps, et identifier et assigner les meilleures ressources pour chaque tâche sur la base de critères spécifiques aux activités.

- Service Board est hébergé par AWS en Irlande.
- Les licences Service Board sont basées sur un modèle « Utilisateur Enregistré ». Une licence est requise pour chaque personne accédant à Service Board ainsi que pour chaque ressource (par exemple, techniciens, entrepreneurs, etc.) envoyée à l'aide de Service Board, que cette ressource accède ou non à Service Board. Les utilisateurs qui se connectent à Service Board doivent disposer d'une licence ServiceMax Core Enterprise Edition et des licences Salesforce associées. Les ressources envoyées doivent disposer d'une licence Service Board (qu'elles aient ou non une licence ServiceMax Core Enterprise Edition). En outre, un utilisateur enregistré de niveau Admin sera nécessaire pour intégrer les données entre Schedule Optimization et ServiceMax Core. Une licence de Service Board comprend un locataire de production et un locataire hors production ; si le Client a besoin de locataires supplémentaires, ceux-ci peuvent être achetés sur une base par locataire (prix basé sur la taille et le modèle de disponibilité). Avant le 1er août 2024, les licences des locataires supplémentaires étaient achetées sur la base d'un Utilisateur Enregistré – cette modification de la description du service ne fera pas en sorte que ces licences de locataire deviennent des licences par locataire (c'est-à-dire qu'elles continueront d'être des licences d'Utilisateur Enregistré jusqu'à ce que les parties conviennent du contraire par écrit).
- Une licence de Service Board exige que le Client attribue l'une de ses licences salesforce.com pour permettre l'intégration entre Service Board et le produit salesforce.com. En achetant le produit, le Client autorise par les présentes PTC à attribuer cette licence en son nom.
- Voir le paragraphe « Technologie de Cartographie » ci-dessous concernant la technologie de cartographie utilisée par les produits ServiceMax.

B. Optimisation des Emplois du Temps (également appelé ServiceMax Optimisation)

L'Optimisation des Emplois du Temps propose une répartition optimisée des ordres de travail pour les techniciens. L'Optimisation des Emplois du Temps permet de configurer différents facteurs, qui influent sur la répartition et sur la portée de l'impact de chaque facteur sur les résultats de la répartition. Les organisations de services de toutes les tailles peuvent efficacement mettre en place une Optimisation des Emplois du Temps afin de réduire les coûts opérationnels, d'accroître les marges et d'améliorer les niveaux de productivité.

Le Client peut acheter une amélioration de l'optimisation de la programmation appelée Optimisation en Temps Réel, moyennant une redevance supplémentaire par territoire à optimiser.

Voir le paragraphe « Technologie de Cartographie » ci-dessous concernant la technologie de cartographie utilisée par les produits ServiceMax.

L'Optimisation des Emplois du Temps est hébergée par AWS en Irlande. Les Utilisateurs désignent le nombre de ressources (techniciens, prestataires, équipements, etc.) qui sont optimisés par le moteur d'Optimisateur des Emplois du Temps. Chaque Administrateur qui emploie l'Optimisation des Emplois du Temps devra disposer de licences pour l'Édition Entreprise ServiceMax Core ainsi que de licences Salesforce. En outre, un Utilisateur Enregistré Administrateur devra intégrer les données entre l'Optimisation des Emplois du Temps et ServiceMax Core.

C. Engage

ServiceMax Engage fonctionne avec les plateformes Core et Asset 360. Il s'agit d'une application mobile intuitive clé en main qui met en relation des organisations de service avec leurs clients finaux — les propriétaires et les exploitants des équipements qu'ils entretiennent — afin d'améliorer l'expérience consommateur et la qualité des données relatives aux actifs.

- Engage est installé sur l'Org Salesforce du Client en tant que package d'extension des packages gérés Core ou A360.
- Engage permet d'accéder aux données ServiceMax via l'application mobile Engage, qui offre une expérience utilisateur ciblée conçue pour les utilisateurs finaux ou les exploitants d'actifs et d'équipements.
- Les informations consultées via Engage s'inscrivent dans le contexte d'une Communauté Salesforce. Sa configuration inclut l'authentification, le contrôle des accès et les paramètres d'application.
- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant l'application mobile Engage doit disposer d'une licence Engage et d'une

licence Communauté Client Plus. Elle peut télécharger l'application mobile depuis les App Stores publics.

- Voir le paragraphe « Technologie de Cartographie » ci-dessous concernant la technologie de cartographie utilisée par les produits ServiceMax.

D. DataGuide

DataGuide est disponible en tant que package géré pour les gammes de produits ServiceMax Core et FieldFX. Cette solution combine des capacités de génération de formulaires et de documents avancées afin d'aider les techniciens à collecter et présenter efficacement des données étayant une variété de tâches, comme des activités d'inspection, de maintenance et de sécurité. La simplicité du processus de génération de Rapports et de Formulaires DataGuide (documents de sortie), ainsi que la puissance des données intégrées ServiceMax présentées dans l'application mobile Go, garantissent une expérience qui dynamisera la productivité de vos techniciens, réduira les délais administratifs et éliminera les erreurs coûteuses relatives aux données de service.

- Chaque Utilisateur Enregistré utilisant DataGuide doit disposer de licences Core ou FieldFX valides, ainsi que d'une licence DataGuide.
- Une licence DataGuide est requise pour chaque Utilisateur Enregistré utilisant DataGuide et les clients devront s'assurer qu'ils disposent d'autant de licences utilisateurs mobile que de licences DataGuide.
- DataGuide est nativement intégré à l'application mobile Go et les fonctionnalités relatives aux Formulaires et aux Documents DataGuide peuvent être directement utilisées depuis l'application mobile Go. Les utilisateurs peuvent télécharger ServiceMax Go depuis les App Stores publics.
- DataGuide stocke l'ensemble des données relatives aux Clients dans l'Org Salesforce désignée, où le package DataGuide est installé.
- DataGuide stocke et récupère des actifs d'application comme les bibliothèques JavaScript, les CSS et les images hébergées sur AWS aux Etats-Unis. Aucune donnée relative aux Clients n'est stockée sur AWS à aucun moment.

E. Zinc

ServiceMax Zinc est disponible sur la plateforme ServiceMax Core. Il s'agit d'un outil de collaboration conçu pour les services sur le terrain. Zinc met en relation tous les membres de l'équipe de service, en temps réel, avec les personnes et les informations requises pour accomplir les tâches définies, correctement et rapidement, en permettant aux organisations de réduire les délais moyens de réparation, de maximiser la satisfaction de la clientèle et d'améliorer l'engagement du personnel.

- Tous les Utilisateurs Enregistrés Zinc doivent disposer d'une licence Zinc active pour pouvoir utiliser Zinc. Chaque Utilisateur Enregistré désigné ajouté par un Client à Zinc utilisera une licence unique.
- Zinc pourra être utilisé sans licence ServiceMax Core si l'Utilisateur Enregistré Zinc n'a pas besoin d'accéder aux données ServiceMax Core. Si l'Utilisateur Enregistré Zinc a besoin d'accéder aux données ServiceMax Core, cet Utilisateur Enregistré devra également disposer d'une licence ServiceMax Core.
- Tout utilisateur disposant d'une licence pourra télécharger l'application Zinc, se connecter et commencer à utiliser l'application. Les applications mobiles Zinc peuvent être téléchargées depuis les app stores iOS ou Android. La version pour ordinateur peut être téléchargée depuis le site web ServiceMax. En outre, les Utilisateurs Enregistrés peuvent accéder à l'application web Zinc depuis leur navigateur.
- Zinc est hébergé par AWS aux Etats-Unis. Les données relatives aux Clients sont stockées sur les serveurs AWS aux Etats-Unis.

F. ServiceMax AI

ServiceMax AI est disponible pour la plateforme ServiceMax Core. Il s'agit d'un outil qui permet aux techniciens de maintenance d'interroger le service et d'obtenir des réponses conçues pour leur permettre de fournir un service de meilleure qualité et/ou plus efficace aux clients du Client.

- ServiceMax AI est vendu sur la base d'un Utilisateur Enregistré. En outre, ServiceMax AI est limité par : (i) le nombre de crédits AI consommés par le Client par mois, et (ii) le nombre de pages de documents que le Client soumet au service (chacune étant une « page »).
- Un « crédit AI » est une allocation permettant au Client de soumettre un certain nombre de questions (ou d'autres interactions) au service. Chaque question/interaction se verra attribuer un certain nombre de crédits en fonction

de la complexité de la question/interaction et de la quantité de données impliquées. Pour chaque Utilisateur Enregistré, l'allocation sera de 1 000 crédits AI par mois, et les crédits AI alloués à un Utilisateur Enregistré peuvent être utilisés par d'autres Utilisateurs Enregistrés tant que le Client ne dépasse pas son allocation globale au cours d'un mois donné. Les crédits AI non utilisés expirent à la fin de chaque mois et ne peuvent pas être utilisés au cours des mois suivants.

- Le nombre de pages que le Client peut soumettre au service est limité à 1 000 par Utilisateur Enregistré. Ce nombre n'est pas mesuré sur une base mensuelle ou annuelle. Il s'agit plutôt d'un montant total cumulé sur toute la durée du contrat (y compris les renouvellements). Les pages attribuées à un Utilisateur Enregistré peuvent être utilisées par d'autres Utilisateurs Enregistrés tant que le Client ne dépasse pas son allocation globale.
- Un lot de crédits AI et de pages supplémentaires doit être acheté si le Client dépasse son quota de crédits AI ou de pages. Ces achats supplémentaires de crédits AI sont mesurés sur une base mensuelle. Les crédits AI non utilisés expirent à la fin de chaque mois et ne peuvent pas être utilisés au cours des mois suivants.

Technologie de Cartographie dans les Offres ServiceMax

A NOTER : Certains pays appliquent des conditions et des restrictions à l'utilisation des technologies de cartographie. Les Clients sont seuls responsables de l'utilisation des technologies de cartographie autorisées dans le pays où ils souhaitent être actifs et eux seuls sont tenus de fournir l'ensemble des notifications requises aux personnes dont les informations personnelles (y compris de géolocalisation) sont incluses dans les technologies de cartographie ou sont traitées en lien avec celles-ci, en obtenant également le consentement de ces personnes.

PTC énumère ci-dessous le fournisseur de cartes qu'elle utilise généralement avec une application. PTC peut toutefois remplacer l'un des autres fournisseurs de cartes énumérés ci-dessous afin d'améliorer l'efficacité et d'optimiser les performances des Services.

A. Google

PTC utilise généralement Google Maps pour les produits ServiceMax suivants :

- Core
- Engage
- Go

Dispositions relatives à Google. PTC a développé un déploiement d'API Google Maps. Les Conditions de Service Google mentionnées sur <https://cloud.google.com/terms/> et les Conditions de Service Supplémentaires Google Maps mentionnées sur https://maps.google.com/help/terms_maps/ s'appliquent à l'utilisation de Google Maps par les Clients.

Si PTC a autorisé les clients à utiliser leurs propres licences Google Maps, les clients seront tenus de se conformer aux dispositions qui les lient à Google en ce qui concerne l'utilisation de Google Maps, en lien avec les produits ServiceMax.

Les Clients qui utilisent Google Maps doivent signaler à leurs utilisateurs, via les avis de confidentialité des Clients, que les API de Google Maps peuvent être utilisées en lien avec certains produits et intégrer par référence la Politique de Confidentialité de Google alors en vigueur, consultable sur <http://www.google.com/policies/privacy>. L'avis de confidentialité du Client devra signaler aux utilisateurs la collecte des données de géolocalisation.

B. GraphHopper

Le prestataire par défaut des services de cartographie utilisés par l'Optimisation des Emplois du Temps est Graphhopper. Les Conditions d'Utilisation de Graphhopper (<https://www.graphhopper.com/terms/>) s'appliquent à l'utilisation des produits Graphhopper par les Clients. Ceux-ci peuvent fournir leurs propres clés de licence pour utiliser Graphhopper, et les Clients sont entièrement responsables du respect des dispositions applicables de Graphhopper dans ce cas.

C. MapBox

Le prestataire de services de cartographie par défaut de Service Board est MapBox. Les Conditions d'Utilisation de MapBox (<https://www.mapbox.com/legal/tos>) s'appliquent à l'utilisation des produits MapBox par les Clients. Les Clients peuvent fournir leurs propres clés de licence pour utiliser MapBox et les Clients sont entièrement responsables du respect des dispositions applicables de MapBox dans ce cas.