



## Description des Services SaaS FlexPLM

---

*Date d'entrée en vigueur : 3 janvier 2023*

Votre utilisation de l'offre SaaS FlexPLM de PTC est régie par les dispositions du [Contrat Cadre SaaS PTC](#) (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

Cette offre propose aux Clients un environnement SaaS Windchill FlexPLM et comprend l'ensemble de capacités décrit ci-dessous. Elle prend en charge un certain niveau de personnalisation et d'intégration avec des systèmes externes, comme les PGI et les GRC.

### Configurations Admissibles

Les offres FlexPLM SaaS prennent en charge des capacités de configuration, de personnalisation et d'intégration supplémentaires. En ce qui concerne les personnalisations et les intégrations, le Client devra payer à PTC des frais de Services SaaS Etendus (ESS) relatifs au déploiement de ces personnalisations et de ces intégrations. Le Client est tenu de fournir à PTC des instructions concernant la configuration des expériences SSO (Authentification Unique) en utilisant le service PingFederate fourni comme serveur d'authentification central (CAS). Le [Guide d'Engagement SaaS de PTC](#) recense les configurations, les personnalisations et les intégrations autorisées. Les configurations, les personnalisations et les intégrations qui ne sont pas identifiées dans ce document ne sont pas autorisées.

### Droits relatifs au Stockage des Données

Stockage de Données dans un Coffre-Fort Numérique : Le Client devra acheter un espace de stockage suffisant pour couvrir toutes les instances (instances de production et de non-production).

Stockage dans une Base de Données : Ce service inclut l'attribution d'un espace de stockage en base de données de 2GB par utilisateur interne et de 1GB par utilisateur externe, mesuré sur l'ensemble des environnements de clients. Toute utilisation d'un espace de stockage en base de données dépassant l'espace accordé au Client sera facturé au prix alors appliqué au stockage excédentaire.

Stockage Supplémentaire : Le Client devra acheter des capacités de stockage supplémentaires pour les migrations de données et/ou les intégrations systèmes.

### Prise en Charge de la Version

Le Service comprendra l'installation des nouvelles versions et des mises à jour que PTC choisit d'appliquer au système. Le Client sera tenu de mettre à jour les personnalisations et/ou les intégrations appliquées afin de garantir la compatibilité avec la nouvelle version/la mise à jour utilisée.

PTC se réserve le droit de conserver la même version du logiciel prise en charge pour le Client, sur l'intégralité de la plateforme. En outre, PTC se réserve le droit d'installer des mises à jour et de procéder à des opérations de maintenance générale sur la plateforme. Lorsque le Client n'utilise pas une version à jour du logiciel, PTC pourra résilier le Service ou appliquer des frais supplémentaires (jusqu'à 30% de la valeur du contrat annuel, sur une base mensuelle) pour chaque mois où les Services de PTC ont été utilisés.

En ce qui concerne les clients souscrivant des services d'Infogérance, le Client devra au minimum disposer d'un contrat de support GOLDplus, à jour et valide. L'assistance apportée aux services d'Infogérance s'appliquera uniquement si, et dans la mesure où, les licences sous-jacentes du Client pour le logiciel sont à jour dans le système de Support PTC.

### Services de Support SaaS Etendus

Les Services de Support SaaS Etendus pourront être achetés lorsque le Client souhaite que PTC héberge des personnalisations pour son compte, conformément aux dispositions définies en **Annexe A**.

## Exportation de Données

Une fois la Date d'Expiration des Services connue, le Client pourra demander à obtenir jusqu'à deux exportations de données : (1) avant la Date d'Expiration des Services, une exportation permettant de tester la saisie de ces données dans le nouveau système du Client, et (2) une exportation finale à la Date d'Expiration du Service. Le Client devra coordonner ces requêtes avec PTC. L'exportation des données inclut les informations nécessaires pour redéployer la configuration du logiciel en l'état dans un autre environnement. Les formats de fichiers disponibles pour chaque offre sont définis ci-dessous dans les paragraphes spécifiques à chaque offre.

Sauf disposition contraire mentionnée ci-dessus, les exportations et les aperçus de Données (par exemple, afin de répondre aux besoins de conservation des données sur le long terme du Client) ne sont pas proposés dans le cadre de l'offre PTC standard. Le Client pourra néanmoins conclure un contrat avec PTC afin de bénéficier d'exportations de données supplémentaires et non-standard, en payant des frais supplémentaires.

PTC conservera les Données du Client pendant environ 30 jours à la suite de la dernière extraction de données. Une fois ce délai expiré, les données seront détruites. Une copie des données archivées pourra être fournie pendant cette période de 30 jours sur demande du client.

En ce qui concerne les exportations de données autorisées, les formats d'exportation des données comprendront les éléments applicables parmi les éléments suivants : exportation de schémas de données, exportation des Répertoires LDIF ou exportation d'une liste d'utilisation similaire, contenu de coffres-forts de fichiers externes.

## Sauvegardes et Récupération après Sinistre

PTC dispose d'une politique de sauvegarde complète afin de garantir l'application de pratiques exemplaires en matière de Continuité Opérationnelle et de Récupération après Sinistre. Des sauvegardes complètes du système sont effectuées chaque jour et les données sont stockées sur des sites géo-redondants. Les sauvegardes du système de production sont conservées pendant 30 jours. Les sauvegardes non liées à la production sont conservées pendant 7 jours.

En cas de panne de grande envergure, PTC collaborera avec les Clients affectés pour déterminer s'il convient d'appliquer le protocole de Récupération après Sinistre. Si cela est nécessaire, la Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) est de 24 heures pour les systèmes de production et la Durée Maximale d'Interruption Admissible (DMIA) pour les systèmes de production est de 5 jours. Les systèmes non liés à la production seront restaurés le plus rapidement possible, une fois tous les systèmes de production entièrement restaurés.

## Sécurité et Protection des Données Personnelles

Vous pouvez consulter les informations concernant le programme de sécurité relatif à ce Service dans le [Trust Center](#) de PTC.

Vous pouvez consulter les informations concernant les données collectées dans le cadre de ce Service sur [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies).

---

## Collaboration 3D FlexPLM PTC

---

### Offre de Base

- L'offre Windchill FlexPLM SaaS est facturée mensuellement, pour chaque utilisateur actif.
- Deux types de profils différents peuvent être achetés : Utilisateur des Services SaaS FlexPLM et Utilisateur Externe des Services SaaS FlexPLM. L'utilisateur concerné accède uniquement aux fonctionnalités que son profil lui permet d'utiliser. Les Clients doivent assigner les Utilisateurs Autorisés à des profils de licence dans l'environnement de production Windchill FlexPLM, ou confirmer leur assignation. Le fait de ne pas assigner les bons profils de licence à chaque Utilisateur peut conduire à la facturation de frais de dépassement. Les Utilisateurs ne sont pas autorisés à passer d'un profil de licence à un autre rétroactivement.
- Le profil d'Utilisateur Externe des Services SaaS FlexPLM (désigné par le terme « Fournisseur ») pourra uniquement être attribué aux Utilisateurs qui sont des fournisseurs, des tiers et d'autres parties externes au Client et à ses filiales (« Utilisateurs Externes »). Les licences des Utilisateurs Externes pourront être réassignées à un autre Utilisateur Externe sans frais de licence

supplémentaire. Toutefois, au cours de chaque mois ouvrable, une licence d'Utilisateur Externe pourra exclusivement être utilisée par un seul Utilisateur Externe.

- Les Utilisateurs des Services SaaS FlexPLM et les Utilisateurs Externes des Services SaaS FlexPLM sont également autorisés à utiliser certaines applications ThingWorx en fonction de leur poste. Ces applications pourront uniquement être utilisées aux fins suivantes :
  - Exécuter des applications afin de consulter, imprimer, créer et/ou mettre à jour des informations provenant des solutions fournies par PTC et communiquées via les éléments associés aux applications fondées sur les rôles.
  - Exploiter l'application ThingWorx incluse, exclusivement dans le but d'accéder aux données FlexPLM applicables aux applications fondées sur les rôles et de configurer les détails nécessaires pour les applications fondées sur les rôles.
- Dans certains cas, il pourra s'avérer nécessaire que PTC installe et utilise certains logiciels tiers compatibles avec Windchill afin que le Service puisse traiter des données tierces. Dans ces cas, afin que PTC puisse installer et utiliser ces logiciels tiers pour le compte des Clients, il conviendra d'en convenir spécifiquement dans le Devis et le Client devra obtenir les licences et les autorisations nécessaires pour que PTC puisse héberger ce logiciel tiers.
- PTC n'est pas tenu d'héberger, pour le compte du Client, la moindre personnalisation ou la moindre application personnalisée sauf lorsqu'il a été spécifiquement convenu dans le Devis que PTC hébergerait cette personnalisation ou cette application personnalisée en tant qu'ESS. Une « Intégration Tierce » désigne une intégration développée sur-mesure qui communique avec une application PTC. PTC n'est pas responsable des problèmes de connectivité ou d'indisponibilité liés à l'intégration de toute application qui n'est pas hébergée par PTC.
- La configuration et le déploiement des services SSO (Authentification Unique) ne sont pas inclus, sauf s'ils ont été spécifiquement achetés dans le cadre d'une offre PTC disponible ou sauf accord écrit contraire.
- FlexPLM est une solution développée sur la base de Windchill. Tout accès ou toute utilisation des capacités sous-jacentes de Windchill qui ne prendrait pas en charge des données FlexPLM, sera exclus des autorisations prévues par les licences des Utilisateurs des services SaaS FlexPLM et des Utilisateurs Externes des services SaaS FlexPLM.
- Les capacités de reporting de Windchill qui nécessitent l'utilisation de Cognos (et notamment les rapports prêts à l'emploi Windchill) ne sont pas inclus dans l'offre standard SaaS FlexPLM. Les Clients qui comptent utiliser cette capacité devront acheter une fonctionnalité de reporting séparée.
- Le Guide d'Engagement SaaS de PTC se trouve sur [www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide](http://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide) et identifie les configurations, les personnalisations et les intégrations autorisées. Les configurations, les personnalisations et les intégrations qui ne sont pas identifiées dans ce document ne sont pas autorisées.

### Extensions Payantes Admissibles

En plus des dispositions de configuration admissible définies pour les services SaaS PLM de Windchill, les dispositions suivantes s'appliquent aux services SaaS FlexPLM de Windchill :

Catégorie	Capacité
<b>Personnalisations, intégrations et extensions d'offres (implique le paiement de frais supplémentaires)</b>	L'autorisation de personnalisations, au-delà des configurations prises en charge dans un environnement de production, feront l'objet de frais supplémentaires séparés. PTC ne développe pas ou ne tient pas à jour de personnalisations ou d'intégrations pour le compte des Clients, sauf si celles-ci ont été achetées séparément. Veuillez consulter les dispositions relatives aux ESS (Services SaaS Etendus) pour plus d'informations.
	Les Clients sont tenus de documenter les personnalisations et les intégrations, et de fournir à PTC un pack code validé, qui pourra être utilisé pour appliquer des personnalisations et des intégrations dans un environnement de production sécurisé.
	Les options d'extension suivantes sont applicables aux services SaaS FlexPLM de Windchill : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Stockage supplémentaire</li> <li>· Adaptateur d'Intégration Adobe et Conception d'Intégration d'Adobe Illustrator</li> <li>· Sites supplémentaires hébergés par PTC pour les Coffres-forts de Fichiers à Distance (Copies)</li> <li>· Environnements de Non-Production supplémentaires dans FlexPLM Windchill</li> <li>· Services d'Infrastructure et de Mise en Réseau supplémentaires, avec gestion des connexions VPN, Cryptage des Données Stockées, Serveurs sFTP, capacités de stockage en Coffre-fort Numérique et Listes Blanches d'Adresses IP.</li> <li>· Adaptateur 3D Browzwear et Plug-In 3D Browzwear</li> <li>· Services d'Optimisation 3D FlexPLM</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>· Thingworx Retail Connector (TRC) destiné aux intégrations de systèmes, afin de partager des données</li><li>· Application Canvas et extensions utiles</li><li>· Gestion des personnalisations et des intégrations existantes (conformément aux restrictions décrites ci-dessus). N'inclut pas la correction des bogues ou les améliorations, sauf spécification contraire.</li></ul> |
|--|--|

## IdO ADK pour le Commerce de Détail (*Retail*)

### Introduction

Cette offre propose un environnement ADK SaaS IdO pour le Commerce de Détail (*Retail*). Elle inclut une connexion aux Services SaaS PLM de Vente au Détail de PTC.

### Objet de la Solution

L'offre ADK SaaS IdO pour le Commerce de Détail est disponible en tant qu'extension d'un service SaaS FlexPLM de PTC ou d'un service d'Infogérance. Avec un abonnement standard, l'offre ADK SaaS IdO pour le Commerce de Détail permet :

- D'accéder aux solutions ADK SaaS IdO Basiques pour le Commerce de Détail
- D'utiliser une instance de production unique et une instance de non-production unique
- D'être intégré entre une instance unique d'ADK IdO pour le Commerce de Détail et une instance unique de FlexPLM SaaS PTC gérée, pour chaque environnement concerné.

### Offre de Base

- L'offre ADK SaaS IdO pour le Commerce de Détail est facturée mensuellement, pour chaque Utilisateur Actif.
- Chaque Utilisateur de la solution ADK SaaS IdO pour le Commerce de Détail devra posséder une licence d'Utilisateur Windchill FlexPLM (soit en tant qu'Utilisateur Externe SaaS, soit en tant qu'Utilisateur Inscrit).
- Cette offre pourra uniquement être utilisée pour être reliée au produit FlexPLM de PTC et à d'autres systèmes d'entreprise (par exemple, Oracle ERP, SAP, systèmes GRC, etc.). Elle ne peut pas être utilisée pour accéder aux données d'appareils, en incluant notamment les produits connectés, les technologies portables, les machines de production et les actifs physiques, ainsi que tout serveur périphérique ou service auquel les appareils sont connectés.
- Elle ne pourra pas non plus être utilisée pour être connectée à des systèmes, à des processus et/ou à des opérations de fabrication appartenant aux sites de production internes du Client ou aux sites de production des fournisseurs du Client.

## Adaptateur d'Intégration Adobe et Conception d'Intégration Adobe Illustrator

### Introduction

Cette offre fournit aux Clients une connexion au serveur FlexPLM depuis une application Adobe Illustrator installée sur l'ordinateur d'un utilisateur, par le biais d'une Conception d'Intégration Adobe Illustrator installée localement. Les données créées dans Adobe Illustrator pourront ensuite être publiées dans l'instance SaaS FlexPLM via l'Adaptateur d'Intégration Adobe.

### Objet de la Solution

L'Adaptateur Adobe Illustrator (AI) est disponible en tant que pack d'extension de FlexPLM SaaS, et comprend :

- Une Option de Conception d'Intégration Adobe Illustrator (une licence par utilisateur de l'Intégration)
- Une instance unique de l'Adaptateur d'Intégration Adobe, configurée pour s'intégrer à l'instance de production d'une instance FlexPLM SaaS, conformément aux SLA et aux SLT définis dans les Conditions Générales de Support de PTC.
- L'instance de l'Adaptateur d'Intégration Adobe comprend divers éléments, comme une Base de Données, un Serveur Web, Adobe Illustrator et un logiciel de suivi. Les versions d'Adobe Illustrator prises en charge sont indiquées dans la matrice de prise en charge de la version du logiciel FlexPLM concernée, que vous pouvez consulter sur [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).

### Offre de Base

- L'Adaptateur d'Intégration Adobe est vendu à l'unité et uniquement en tant qu'extension des environnements SaaS FlexPLM existants.

- La Conception d'Intégration Adobe Illustrator prévoit une licence par utilisateur pour chaque utilisateur des services SaaS FlexPLM ayant besoin d'une intégration.
- Les utilisateurs de la Conception d'Intégration Adobe Illustrator doivent également être des Utilisateurs des Services SaaS FlexPLM.
- Les Clients doivent déployer et conserver (en installant les mises à jour requises) une version compatible d'Adobe Illustrator au sein de leur environnement, conformément à la matrice de prise en charge que vous pouvez consulter sur [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- Les services SaaS de PTC procéderont à des audits trimestriels de l'utilisation faite par les Clients et chaque Client devra acheter des licences Utilisateurs supplémentaires sur la base de son utilisation réelle des services.

### **Adaptateur 3D Browzwear et Plug-In 3D Browzwear**

#### Introduction

Cette offre fournit aux Clients une connexion depuis leurs applications Browzwear (VStitcher ou Lotta) via un plug-in 3D Browzwear installé localement, afin de communiquer avec le système SaaS FlexPLM. Les données créées dans les applications Browzwear peuvent ensuite être stockées dans le système FlexPLM.

#### Objet de la Solution

L'Adaptateur Serveur 3D Browzwear est disponible en tant que pack d'extension pour les services SaaS FlexPLM, et comprend :

- Un Plug-In 3D Browzwear pour Browzwear's VStitcher ou Lotta (une licence pour chaque utilisateur de l'intégration 3D Browzwear)
- Un Adaptateur 3D Browzwear unique activé sur l'instance de production d'un système SaaS FlexPLM régi par les SLA et les SLT définis, conformément aux Conditions Générales de Support de PTC.
- Un Adaptateur de Serveur 3D Browzwear pour chaque instance de non-production d'un système SaaS FlexPLM.
- Les versions de VStitcher et Lotta prises en charge sont indiquées dans la matrice de prise en charge de la version du logiciel FlexPLM concernée, que vous pouvez consulter sur [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- Un Téraoctet de stockage de données sur l'instance de production du système SaaS FlexPLM.

#### Offre de Base

- Le Plug-In 3D Browzwear est vendu à l'unité (une licence par utilisateur) et uniquement en tant qu'extension des systèmes SaaS FlexPLM ou des environnements d'Infogérance existants.
- Les utilisateurs du Plug-in 3D Browzwear doivent également être des Utilisateurs du système SaaS FlexPLM.
- Les Clients doivent déployer et conserver (en installant les mises à jour requises) une version compatible de VStitcher ou de Lotta au sein de leur environnement utilisateur, conformément à la matrice de prise en charge que vous pouvez consulter sur [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- Les services SaaS de PTC procéderont à des audits trimestriels de l'utilisation faite par les Clients et chaque Client devra acheter des licences Utilisateurs supplémentaires sur la base de son utilisation réelle des services.

### **ThingWorx Retail Connector (TRC)**

#### Introduction

Cette offre permet aux Clients d'accéder à un environnement SaaS ThingWorx Retail Connector. Elle comprend une connexion aux Services SaaS de Commerce de Détail PLM de PTC (SaaS ou en Infogérance) et prend en charge l'intégration à des systèmes externes sur site et dans le cloud, comme des GRC et des PGI.

#### Objet de la Solution

Le système SaaS TRC SaaS est disponible en tant que package de service comprenant des services requis et facultatifs, qui peuvent être achetés de manière indépendante : la solution inclut plusieurs choix de droits relatifs au logiciel, un package de droits relatifs aux services clouds standards ainsi que des extensions de service cloud qui répondent aux exigences spécifiques des Clients. Cette offre est vendue en tant qu'extension des services SaaS FlexPLM de PTC.

Les droits standards du système SaaS TRC SaaS comprennent :

- Le droit d'utiliser la solution TRC basique
- Une instance de production unique et une instance de non-production unique
- L'intégration entre une solution TRC unique et une solution SaaS FlexPLM de PTC gérée unique, pour chaque environnement inclus.

- Un espace de stockage haute vitesse de 250 GB, partagé entre plusieurs environnements achetés.
- L'engagement de la Gestion des Services, conformément à ce qui est décrit dans les Conditions Générales de Support de PTC, proposé au même niveau que ce qui est fourni pour la solution SaaS PLM de PTC.
- La solution ThingWorx Retail Connector (SAS-2253-F) propose l'intégration de FlexPLM à un (et seulement un) système logiciel extérieur à PTC. Aucune autre utilisation de ThingWorx n'est autorisée. Afin de se connecter à d'autres systèmes extérieurs à PTC, les Clients devront acheter une licence de Connexion à un Système Supplémentaire TRC (SAS-2254-F) pour chaque système extérieur à PTC supplémentaire. Il n'existe pas de limite en ce qui concerne le nombre de licences SAS-2254-F qui peuvent être achetées une fois que le Client dispose d'une licence SAS-2253-F.

#### Offre de Base

- Sauf indication contraire, la solution SaaS TRC fait l'objet d'un contrat à l'année.
- Le procédé requiert deux abonnements : un abonnement Basique et le paiement de frais par connexion couvrant les responsabilités de PTC en ce qui concerne les connexions entre TRC et les solutions ou services tiers.

#### Modèle de Service de la Solution

Les Clients doivent se conformer aux politiques de sécurité SaaS de PTC, ainsi qu'aux directives relatives à l'utilisation de la solution, lorsqu'ils définissent les applications personnalisées de TRC.

## Collaboration 3D FlexPLM PTC

---

#### Introduction

Cette offre propose aux clients disposant d'une intégration SaaS d'optimiser les fichiers 3D au format GLB et d'utiliser une visionneuse 3D, afin de consulter ces fichiers 3D. L'offre comprend le partage de fichiers 3D (au format GLB) avec un service tiers, afin d'évaluer, d'optimiser et de gérer des aperçus 2D des fichiers 3D uploadés. Les fichiers 3D optimisés (au format GLB) seront récupérés auprès du Service Tiers, dans le but d'être stockés, analysés et consultés dans FlexPLM.

#### Objet de la Solution

La solution SaaS d'Optimisation 3D de PTC est disponible en tant que package de services facultatifs, les services nécessaires et les services facultatifs pouvant être achetés séparément. La solution propose également la sélection des droits associés. Elle est vendue en tant qu'extension des services SaaS FlexPLM de PTC.

Les droits relatifs à la solution SaaS d'Optimisation 3D de PTC comprennent :

- Le droit d'utiliser le Service SaaS d'Optimisation 3D de PTC
- L'intégration entre les instances de la solution SaaS FlexPLM gérée de PTC et un Service d'Optimisation 3D Tiers.
- Des identifiants d'administrateur et un accès au Tableau de Bord du Service d'Optimisation 3D Tiers.

#### Offre de Base

- Sauf indication contraire, la solution SaaS d'Optimisation 3D PTC fait l'objet d'un contrat à l'année.

#### Modèle de Service de la Solution

- La solution SaaS d'Optimisation 3D de PTC est vendue à l'unité et uniquement en tant qu'extension des environnements SaaS FlexPLM ou d'Infogérance existants.
- Lorsque l'extension SaaS d'Optimisation 3D de PTC est activée, chaque Utilisateur de FlexPLM Windchill doit disposer d'une licence d'utilisation.
- Les contenus publiés depuis Browzwear devront utiliser le Plug-In 3D pour déclencher l'Optimisation 3D.

## SaaS Canvas de PTC

---

#### Introduction

L'offre SaaS Canvas de PTC est disponible sous la forme de trois packages de services :

- **Canvas PTC – Capacités Basiques** : Cette offre donne accès à l'application Canvas de PTC. Canvas est un outil de gestion des concepts et de collaboration qui permet aux détaillants et aux propriétaires de marques de saisir des idées, des tendances et d'autres informations de développement de produits, en les partageant avec des utilisateurs internes et externes.

- **Canvas PTC – Packages Tendances** : Cette offre donne accès à des images tendances provenant des sites de réseaux sociaux. Ces images s'affichent dans Canvas et peuvent être adaptées aux exigences spécifiques d'un détaillant ou d'un propriétaire de marque.
- **Canvas PTC – Intégration PLM Avancée** : Cette offre permet aux Clients utilisant Canvas de récupérer des données depuis un environnement FlexPLM connecté et de créer des données dans FlexPLM en utilisant Canvas comme outil de saisie initiale de ces données.

#### Offre de Base

- Tous les ensembles de services Canvas PTC mentionnés ci-dessus sont vendus sur la base de contrats mensuels, par utilisateur actif.
- Les Clients doivent acheter le package Capacités Basiques de Canvas PTC avant d'ajouter d'autres options.
- La capacité de stockage incluse pour chaque package de service Capacités Basiques de Canvas PTC est de 2GB par utilisateur.
- La solution Canvas PTC – Packages Tendances comprend quatre Flux de Tendances. Les Flux de Tendances sont des flux personnalisés qui présentent des images sur la base des catégories ou des sujets définis par le Client. Par exemple, un Client peut choisir d'afficher des images tendances liées aux vêtements de sport.
  - Le Client devra payer des frais pour chaque Package de Tendances souscrit et pour chaque utilisateur ayant recours à un Flux de Tendances personnalisé dans un Package Tendances, pendant le mois concerné. Un seul utilisateur accédant aux 4 Flux de Tendances sera comptabilisé comme 4 utilisateurs de Packages Tendances.
  - PTC collaborera avec le Client afin de mettre en place un Flux de Tendances personnalisé et améliorera ce Flux de Tendances pendant trois mois. Pendant cette période, le Client pourra apporter des retours à PTC, ce qui permettra à PTC d'ajuster les mécanismes de recherche d'image afin qu'il fournisse des contenus plus pertinents. Aucun ajustement ne sera apporté aux Flux de Tendances personnalisés au-delà de cette période de trois mois.
  - Si le Client souhaite mettre en place des Flux de Tendances différents ou des flux supplémentaires, il devra acheter des Packages Tendances supplémentaires.
- Canvas PTC – Les utilisateurs d'Intégrations PLM Avancées doivent conclure un contrat par utilisateur et le nombre d'utilisateurs sera calculé en fonction du nombre d'Utilisateurs Actifs par Mois. Chaque client doit configurer les paramètres de Canvas afin de spécifier les détails de son environnement FlexPLM. Les Clients qui ont besoin d'assistance peuvent demander l'aide d'un Responsable de Service SaaS par le biais d'une demande de service.

## Annexe A Conditions d'utilisation des Services de Support SaaS Etendus

### Introduction

Les Services ESS permettent le déploiement des personnalisations et des intégrations personnalisées du Client qui communiquent avec le Service (collectivement désignées par le terme « Personnalizations »). Les ESS n'incluent pas la validation, la modification, l'amélioration ou la correction de ces Personnalizations.

### Objet de la Solution

Dans le cadre des ESS, PTC procédera à :

- L'installation des Personnalizations de l'Application
- La vérification de l'installation des Personnalizations

Les ESS ne comprennent pas la vérification des cas d'utilisation ou des vérifications spécifiques à une fonctionnalité. Ils ne comprennent pas non plus le dépannage ou le débogage des Personnalizations. PTC n'est pas responsable des problèmes de connexion ou d'indisponibilité liés à une Personnalization ou causés par une Personnalization.

### Offre de Base

- Les ESS font l'objet d'un contrat par Personnalization.
- PTC a le droit de refuser une Personnalization. Si PTC refuse une Personnalization, PTC informera le Client des raisons de ce refus afin que le Client puisse fournir une version mise à jour.
  - Il est important de noter que les éléments suivants ne sont pas inclus dans les ESS :
  - Les modifications de code requises pour résoudre un problème ou présenter une nouvelle fonctionnalité

- Les modifications de Personnalisation faisant suite à des mises à jour, à une maintenance ou à l'amélioration des services basiques.
- Les modifications de données.
- Le développement de Personnalisations ou des services de consulting associés
- Le suivi des Personnalisations
- Les services de Personnalisation qui ne sont pas déployés dans le cadre d'une application hébergée par PTC
- Lorsque le Client met à jour une Personnalisation, PTC aura le droit d'examiner cette Personnalisation afin de s'assurer qu'elle correspond bien au champ d'application convenu pour la Personnalisation existante. Si la Personnalisation dépasse le champ d'application initialement convenu, PTC pourra demander le paiement de frais d'ESS supplémentaires afin de prendre en charge ce champ d'application étendu.
- Lors de la mise à jour de l'offre PTC, le Client est tenu de mettre à jour toute Personnalisation existante s'il rencontre le moindre problème dans le cadre du processus de mise à jour.

### **Modèle de Service de la Solution**

Afin d'utiliser les ESS, le Client doit fournir les éléments suivants pour chaque Personnalisation :

- Le code source
- Les plans d'essai, les scénarii d'essais et les résultats des essais couvrant tous les cas d'utilisation.

PTC analysera les documents et le code source afin d'identifier le moindre problème de sécurité ou de performance. PTC est en droit de refuser toute Personnalisation qui constituerait un risque en matière de performance, de maintenabilité et de durabilité de la solution, des opérations ou de la sécurité.