



Customer Success Services PTC

Termini e condizioni

Le offerte di Customer Success Services PTC aiutano i clienti a sfruttare i propri investimenti in prodotti PTC fornendo l'accesso alle competenze, alle risorse e agli strumenti per tutto il ciclo di vita del Cliente.

A. Success Point

I Success Point sono una modalità flessibile di utilizzazione dei Success Service. Il Cliente può gestire e riscattare i Success Point attraverso il team Customer Success Management (CSM) di PTC. Il CSM collabora con il Cliente per facilitare l'adozione del software e delle soluzioni PTC da parte del Cliente, compresa la revisione delle metriche di utilizzo disponibili, la condivisione di consigli e indicazioni sulle best practice relative all'adozione del software e delle soluzioni PTC da parte del Cliente e il contributo all'escalation dei problemi tecnici, se necessario.

I Success Point possono essere riscattati per servizi descritti nel catalogo Success Service disponibile al sito: www.ptc.com/en/rapidoutcomes. PTC si riserva il diritto di modificare o rimuovere i Success Service dal suo catalogo in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

PTC deve confermare la ricevuta della richiesta iniziale del Cliente all'utilizzo dei suoi Success Point entro 48 ore lavorative e confermerà le date di consegna entro 10 giorni lavorativi. PTC richiede un preavviso minimo di tre settimane per soddisfare la richiesta di qualsiasi Success Service. In alcuni casi può rendersi necessario prolungare la data di consegna effettiva oltre le tre settimane. I Success Point usati per i Success Service in loco non includono spese di soggiorno e trasferta associate alla(e) visita(e) allo stabilimento del Cliente, per le quali quest'ultimo rimborserà PTC utilizzando altri Success Point, oppure il Cliente riceverà una fattura in base ai costi effettivi. Il Preventivo di PTC per i Success Services specificherà il numero di Success Points. È possibile acquistare Success Points aggiuntivi.

Se il Cliente acquista Success Service per un periodo che non è un multiplo di 12 mesi, il numero di Success Point sarà calcolato proporzionalmente ai mesi interessati.

I Success Point inutilizzati scadranno al termine del periodo di impegno per i quali sono stati acquistati (non saranno cioè riportati in eventuali rinnovi). I Success Point inutilizzati non saranno rimborsati e non potranno essere ceduti ad altri contratti. Tuttavia, all'interno di un piano pluriennale, il Cliente potrà riportare i Success Point inutilizzati da un anno di Sottoscrizione a un altro o anticipare i Success Point da un anno a un anno precedente. Di seguito si riportano esempi di come può funzionare, in ogni caso sulla base dell'acquisto da parte del Cliente di 100 Success Point l'anno per un impegno di tre anni (totale di 300 Success Point):

- Il Cliente può usare 50 Success Point nell'anno di Sottoscrizione 1, quindi riportare i rimanenti 50 Success Point dall'anno di Sottoscrizione 1 per usarli in qualsiasi momento durante gli anni 2 o 3. In questo esempio, il Cliente avrà quindi 250 Success Point disponibili all'uso per i rimanenti 2 anni di termine.
- Il Cliente può usare tutti i 300 Success Point durante il primo anno di Sottoscrizione. In tal caso, non avrà Success Point disponibili all'uso per i rimanenti 2 anni di termine.
- Il Cliente può scegliere di riportare 50 Success Point inutilizzati dall'anno di Sottoscrizione 1 e usare 175 Success Point nell'anno di Sottoscrizione 2, lasciando 75 Success Point disponibili all'uso nell'anno di Sottoscrizione 3.
- Il Cliente può usare 50 punti in ogni anno di Sottoscrizione (1, 2 e 3), con il risultato che al termine dell'anno di Sottoscrizione 3 saranno stati incamerati 150 Success Point.

I Clienti sono responsabili della valutazione e dell'implementazione della guida e delle raccomandazioni del CSM. Per chiarezza, il team CSM non fornisce servizi di implementazione (come la configurazione o il codice).

Disponibilità: l'accesso ai Success Service ed ad un CSM è limitato all'orario di lavoro locale dalle 8:00 alle 17:00 da lunedì a venerdì nel luogo in cui si trova la risorsa; l'accesso non è invece disponibile durante le festività locali e nel fine settimana.

Lingue: inglese, tedesco, francese, cinese e giapponese. Alcuni Success Service sono disponibili solo in inglese.

B. Termini generali

1. La società PTC definita in <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> ("PTC") fornirà i Success Service al Cliente previa sottoscrizione. Tuttavia PTC può subappaltare o delegare la prestazione dei servizi, interamente o in parte, a terze parti.
2. PTC può modificare i Success Services di volta in volta, a condizione che qualsiasi diminuzione del livello di servizio non abbia effetto fino alla data del successivo rinnovo. Se il Cliente non accetta le modifiche, il cliente può rescindere i Success Services in qualunque momento prima della data di rinnovo.
3. PTC fornirà i Success Service e fatturerà al Cliente come specificato nel modulo d'ordine applicabile o Preventivo PTC. PTC si riserva il diritto di sospendere la fornitura di servizi fino al pagamento degli importi assicurati.
4. Tutte le informazioni scambiate tra le parti in relazione ai servizi ed espressamente identificate per iscritto come riservate, compresi, senza limitarsi, dati, informazioni sui clienti, sui prodotti, sul marketing e sulla documentazione, saranno protetti dal destinatario nello stesso modo in cui egli protegge le proprie informazioni private o riservate della stessa importanza, e in ogni caso almeno con una cura ragionevole. Tuttavia, nessuna delle parti è responsabile della salvaguardia di informazioni di dominio pubblico e venute in loro possesso prima della data di inizio dei Success Service, oppure ottenute da terzi senza restrizioni sulla divulgazione, o sviluppate senza riferimento alle informazioni riservate rese note in questa sede.
5. I Success Service non determinano una cessione dei diritti di proprietà intellettuale tra le parti. PTC ha diritti esclusivi sul prodotto risultante, ovvero su qualsiasi materiale scritto, report, software di computer o documentazione software prodotta, sviluppata o consegnata da PTC in questa sede, come pure invenzioni, scoperte, idee o know-how integrati nel prodotto o altrimenti progettati da PTC sempre in quest'ambito. PTC concede al Cliente, nel quadro dei termini e delle condizioni di un Preventivo PTC, un diritto non esclusivo nonché una licenza per utilizzare una copia di tale prodotto solo ad uso interno del Cliente. Nonostante quanto precede, se PTC, nell'ambito dei Success Service, assiste il Cliente nello sviluppo di un'esperienza o applicazione di IoT o A/R, PTC riconosce di non essere il proprietario di tale applicazione o esperienza in virtù della fornitura di tale assistenza.
6. Tutti i dati personali ricevuti o raccolti da PTC relativamente alla prestazione dei suoi obblighi vengono elaborati secondo i Termini e le Condizioni presenti al sito <https://www.ptc.com/en/legal-agreements>, mentre la politica PTC sulla privacy è disponibile al sito <https://www.ptc.com/en/documents/policies>. Il Cliente riconosce che PTC fa parte di una società globale che effettua operazioni globali, e che i dati personali possono essere elaborati fuori dal paese del proprietario. Tutti questi trasferimenti di dati personali sono conformi alle leggi applicabili sulla privacy. Il Cliente certifica di avere ottenuto i dati personali forniti da PTC in conformità con le leggi applicabili alla protezione dei dati.

7. PTC garantisce che i Success Service saranno eseguiti con ragionevole cura e abilità secondo gli standard dell'industria. L'intera responsabilità PTC e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per la violazione della precedente garanzia prevede che PTC si impegnerà ragionevolmente dal punto di vista commerciale per correggere e/o rieseguire i Success Service insufficienti purché il Cliente lo comunichi a PTC entro trenta (30) giorni dalla prestazione originale di questi servizi da parte di PTC.
8. PTC NON RILASCI A DICHIARAZIONI E CON IL PRESENTE ATTO DISCONOSCE ALTRE DICHIARAZIONI O GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, COMPRESSE, MA SENZA LIMITARVISI, LE GARANZIE DI COMMERCIALITÀ E IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO. PTC NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO DEL CODICE SOFTWARE QUI FORNITO SARÀ ININTERROTTO O PRIVO DI ERRORI. AI SENSI DEL PRESENTE DOCUMENTO NON ESISTONO OBBLIGHI ESPLICITI O IMPLICITI CHE PTC DEVE PROVVEDERE ALLA MANUTENZIONE DI QUALSIASI PRODOTTO FORNITO AL CLIENTE.
9. PTC SARÀ RESPONSABILE SOLO IN CASO DI DOLO O GRAVE NEGLIGENZA SECONDO LA LEGGE APPLICABILE. PTC NON È RESPONSABILE PER DANNI SPECIALI, INCIDENTALI, PUNITIVI O CONSEGUENTI, INCLUSE, SENZA LIMITAZIONI, MANCATO GUADAGNO, MANCATO RISPARMIO O DANNI RISULTANTI DA PERDITA O USO DI DATI O DA RITARDI NEL PROGETTO ATTRIBIBILI IN QUALSIASI MODO ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI. IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ PER DANNI DI PTC IN QUESTA SEDE DEVE SUPERARE GLI ONERI PAGATI O DOVUTI PER IL SERVIZIO ALL'ORIGINE DI TALI DANNI. IL CLIENTE È TENUTO A CREARE E A MANTENERE FILE AGGIORNATI E COMPLETI DI BACK-UP PER DATI E PROGRAMMI DEI CLIENTI EVENTUALMENTE INTERESSATI DALLA PRESTAZIONE DI SERVIZI PTC. QUEST'ULTIMA NON È RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE O LA PERDITA DI DATI O INFORMAZIONI DEI CLIENTI, FERMA RESTANDO INVECE LA SUA RESPONSABILITÀ, PREVISTA DALLA LEGGE, PER LESIONI FISICHE, RISCHI PER LA VITA E/O LA SALUTE E PER L'OCCULTAMENTO DOLOSO DI DIFETTI.
10. PTC NON SARÀ CONSIDERATA INADEMPIENTE AI PROPRI OBBLIGHI NELLA MISURA IN CUI LE SUE PRESTAZIONI SONO RITARDATE O IMPEDITE DA CAUSE NON CONTROLLABILI, COMPRESSE, MA SENZA LIMITARVISI, A CAUSE DI FORZA MAGGIORE, ATTI DEI CLIENTI, INCENDI, INDISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DOVUTA A MALATTIA, O AGITAZIONI SINDACALI. NON È POSSIBILE PER NESSUNA DELLE DUE PARTI PORRE TERMINE AI SUCCESS SERVICE SENZA UN MOTIVO E COMUNQUE IN CONFORMITÀ CON IL PREVENTIVO PTC.