

## Offerte di Servizi Professionali PTC

### Termini e condizioni

PTC offre due soluzioni standard di servizi professionali per aiutare i Clienti a valorizzare i loro investimenti nei prodotti PTC, fornendo accesso a competenze, risorse e strumenti durante tutto il ciclo di vita del Cliente. La prima è l'offerta di Servizi di Consulenza Applicativa (denominata anche "ACS") e la seconda sono i Success Points per il Cliente (insieme denominate "Offerte di Servizi Professionali"). Si precisa che questo documento si applica solo a queste due offerte di servizi. Altri servizi professionali forniti da PTC sono regolati da uno Statement of Work ("SOW") e da un accordo quadro negoziato (spesso denominato "Global Service Agreement").

#### A. Offerte di Servizi di Consulenza Applicativa

Le offerte di Servizi di Consulenza Applicativa forniscono al Cliente ore di consulenza che possono essere utilizzate in modo flessibile per una durata prestabilita (definita nello SOW applicabile). Lo SOW specificherà le tariffe, la tempistica dei pagamenti e, a livello generale, i tipi di servizi che possono essere acquistati (che possono includere, senza limitazioni, tempo di project management per la revisione di attività, priorità e ore utilizzate). I servizi effettivamente richiesti saranno definiti durante la durata stabilita, secondo accordo reciproco tra il Cliente e le risorse PTC. Alla scadenza del periodo definito nello SOW, le ore acquistate scadranno e non saranno riportate né disponibili per servizi futuri.

PTC confermerà la ricezione della richiesta iniziale del Cliente di utilizzare le ore ACS entro 48 ore lavorative e confermerà le date di consegna entro 10 giorni lavorativi. PTC richiede un preavviso minimo di tre settimane per soddisfare qualsiasi richiesta di utilizzo delle ore ACS. In alcuni casi, potrebbe essere necessario estendere la data di consegna oltre le tre settimane.

#### B. Offerte Success Points

Le offerte Success Points 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: <https://www.ptc.com/en/success-services>. 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 ricezione 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 le Offerte di Servizi Professionali al Cliente. Tuttavia PTC può subappaltare o delegare la prestazione dei servizi, interamente o in parte, a terze parti.
2. PTC fornirà i servizi richiesti e fatturerà al Cliente come specificato nello SOW, nell'ordine o nel Preventivo PTC applicabile. PTC si riserva il diritto di sospendere la fornitura di servizi fino al pagamento degli importi assicurati.
3. 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 delle informazioni che sono pubblicamente disponibili, in suo possesso prima della data di inizio dell'ordine, o ottenute da terzi senza restrizioni di divulgazione, o sviluppate senza riferimento alle informazioni riservate divulgate ai sensi del presente accordo.
4. Le Offerte di Servizi Professionali 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, soggetto ai termini e alle

condizioni dello SOW o del preventivo PTC, secondo il caso, , 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 delle Offerte Servizi Professionali, 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.

5. 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.
6. PTC eseguirà i servizi 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 servizi insufficienti purché il Cliente lo comunichi a PTC entro trenta (30) giorni dalla prestazione originale di questi servizi da parte di PTC.
7. PTC NON RILASCI A DICHIARAZIONI E CON IL PRESENTE ATTO DISCONOSCE ALTRE DICHIARAZIONI O GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, COMPRESE, 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.
8. 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 DELLE OFFERTE DI SERVIZI PROFESSIONALI. IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ PER DANNI DI PTC DEVE SUPERARE GLI IMPORTI PAGATI O DA PAGARE PER L'OFFERTA DI SERVIZI PROFESSIONALI CHE HA DATO ORIGINE A 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 DEI SERVIZI DA PARTE DI 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.
9. PTC NON SARÀ CONSIDERATA INADEMPIENTE AI PROPRI OBBLIGHI NELLA MISURA IN CUI LE SUE PRESTAZIONI SONO RITARDATE O IMPEDITE DA CAUSE NON CONTROLLABILI, COMPRESE, MA SENZA LIMITARVISI, A CAUSE DI FORZA MAGGIORE, ATTI DEI CLIENTI, INCENDI, INDISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DOVUTA A MALATTIA, O AGITAZIONI SINDACALI. LE OFFERTE DI SERVIZI PROFESSIONALI NON POSSONO ESSERE RISOLTE SENZA CAUSA DA NESSUNA DELLE PARTI E TERMINERANNO SECONDO I TERMINI DELLO SOW O DEL PREVENTIVO PTC, SECONDO IL CASO.