



Descrizione del Servizio Windchill PLM SaaS e ThingWorx Navigate SaaS

Inizio effettivo: 3 gennaio 2023

L'utilizzo delle offerte Windchill PLM SaaS e ThingWorx Navigate SaaS di PTC è soggetto ai termini di [PTC Master SaaS Agreement](#) (l'“**Accordo**”) nonché ai seguenti termini aggiuntivi. Tutti i termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti di seguito, hanno il significato di cui al presente Accordo. Per chiarezza, Windchill PLM SaaS non include l'offerta Windchill+ di PTC.

Supporto per la Versione

Il Servizio includerà l'installazione delle nuove release e degli aggiornamenti che PTC deciderà di applicare al Servizio. Il cliente sarà responsabile dell'aggiornamento delle personalizzazioni e/o integrazioni al fine di garantire la compatibilità con la nuova release/aggiornamento.

PTC si riserva il diritto di tenere il Cliente in una release software supportata per l'intera piattaforma e si riserva il diritto di installare aggiornamenti ed eseguire la manutenzione generale della piattaforma. Nel caso in cui il Cliente non disponga di una versione aggiornata del software, PTC potrà interrompere il Servizio o imporre costi aggiuntivi (fino al 30% del valore contrattuale annuale su base mensile) per ogni mese di Servizi forniti da PTC.

Per i clienti dei servizi gestiti, il Cliente deve avere un contratto di supporto GOLDplus o superiore attuale e valido. Il supporto dei servizi gestiti si applica solo se e fintanto che le licenze sottostanti del software del Cliente sono aggiornate su Supporto PTC.

Servizi di Supporto Extended SaaS

I Servizi di Supporto Extended SaaS possono essere acquistati per le personalizzazioni che il Cliente desidera siano ospitate da PTC per il Cliente, in conformità ai termini indicati nell'**Allegato A**.

Industrie Regolamentate

Le industrie regolamentate, come la produzione di dispositivi medici e di prodotti militari per la difesa, possono avere requisiti unici per la definizione, il monitoraggio e la gestione degli accessi, della sicurezza e delle modifiche agli ambienti delle soluzioni, e/o per la convalida della FDA. Per alcune offerte, PTC può supportare i clienti che devono rispettare questi requisiti, ma il diritto a questo tipo di supporto deve essere esplicitamente acquistato ed è altrimenti escluso. I termini aggiuntivi applicabili all'Offerta Add-On Federale e Difesa sono riportati nell'**Allegato B**.

Esportazione dei Dati

Una volta nota la Data di Fine Servizio, il Cliente può richiedere fino a due esportazioni di dati: (1) prima della Data di Fine Servizio, un'esportazione per testare l'inserimento di tali dati nel nuovo sistema del Cliente e (2) un'esportazione finale alla Data di Fine Servizio. Il Cliente dovrà coordinare tali richieste con PTC. L'esportazione dei dati include le informazioni necessarie per implementare nuovamente la configurazione software as-is in un altro ambiente. I formati di file disponibili per ciascuna offerta sono indicati nelle sezioni specifiche dell'offerta riportate di seguito.

Oltre a quanto sopra indicato, l'esportazione e l'istantanea dei Dati (ad esempio, per le esigenze di conservazione a lungo termine del Cliente) non fanno parte dell'offerta standard di PTC. Il cliente può tuttavia stipulare un contratto con PTC per l'esportazione di dati non standard a fronte di un costo aggiuntivo.

PTC conserverà i Dati del Cliente per circa 30 giorni dall'ultima estrazione, dopodiché verranno distrutti. Una copia dei dati archiviati può essere fornita durante questo periodo di 30 giorni su richiesta del cliente.

Per le esportazioni di dati Windchill autorizzate, i formati di esportazione includeranno gli elementi applicabili tra i seguenti: esportazione schema database, esportazione directory LDIF o di un elenco di utenti simile, esportazione Enterprise LDAP LDIF, contenuti di file vault esterni.

Back Up e Disaster Recovery

PTC mantiene una politica di backup dei dati completa per supportare le best practice di Business Continuity e Disaster Recovery. I backup completi del sistema vengono eseguiti quotidianamente e archiviati in posizioni geo-ridondanti. I backup del sistema di produzione vengono conservati per 30 giorni. I backup non di produzione vengono conservati per 7 giorni.

In caso di interruzione del servizio su vasta scala, PTC collaborerà con i clienti interessati per determinare se il protocollo di Disaster Recovery debba essere implementato. Se necessario, il Recovery Point Objective (RPO) per i sistemi di produzione è di 24 ore e il Recovery Time Objective (RTO) per i sistemi di produzione è di 5 giorni. I sistemi non di produzione saranno ripristinati il più rapidamente possibile dopo il ripristino completo di tutti i sistemi di produzione.

Sicurezza e Riservatezza dei Dati

Le informazioni sul programma di sicurezza di questo Servizio sono disponibili all'indirizzo di PTC [Trust Center](#).

Le informazioni sui dati raccolti nell'ambito del Servizio si trovano all'indirizzo www.ptc.com/en/documents/policies.

Windchill PLM SaaS

Introduzione

L'offerta Windchill PLM SaaS fornisce ai Clienti un ambiente SaaS che comprende un insieme completo di funzionalità PLM descritte di seguito e supporta l'integrazione con sistemi esterni (come ERP e CRM).

Base dell'Offerta

- Windchill PLM SaaS viene stipulato sulla base "Utente Attivo Mensile", che significa quanti singoli utenti accedono all'offerta in un determinato mese.
- Esistono tipi definiti di profili di Utente Registrato che possono essere acquistati: **Windchill Base, Advanced o Premium**. Ogni profilo garantisce all'Utente assegnato l'accesso solo alle funzionalità previste da quel profilo. Il cliente è tenuto ad assegnare gli Utenti ai profili di licenza nell'ambiente di produzione di Windchill. La mancata assegnazione degli Utenti ai profili di licenza appropriati può comportare spese di superamento. Gli utenti non possono essere cambiati retroattivamente da un profilo di licenza a un altro.
- In alcuni casi, potrebbe essere necessario che PTC installi ed esegua determinati software di terze parti compatibili con Windchill affinché il Servizio possa elaborare i Dati (ad esempio, dati provenienti da determinati sistemi CAD non Creo, applicazioni create da partner PTC e/o traduttori di formati di documento). In tali casi, affinché PTC possa installare ed eseguire tale software di terze parti per il Cliente, deve essere specificamente concordato nel Preventivo e il Cliente dovrà assicurarsi le licenze e l'autorizzazione di PTC per l'hosting di tale software di terze parti.
- PTC non è obbligato a ospitare per il Cliente eventuali personalizzazioni o applicazioni personalizzate, a meno che non sia stato specificamente concordato nel Preventivo che PTC ospiterà lo stesso di ESS.
- I clienti sono responsabili della configurazione dell'integrazione della gestione delle identità e degli accessi e dell'esperienza single sign-on (SSO utilizzando il servizio PingFederate fornito come server di autenticazione centrale (CAS).
- La Guida al Coinvolgimento SaaS di PTC si trova all'indirizzo www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide e identifica le configurazioni, le personalizzazioni e le integrazioni consentite. Non sono consentite configurazioni, personalizzazioni e integrazioni non identificate in tale documento.

Autorizzazioni Archiviazione Dati

Archiviazione dei Dati del Contenuto del Vault: il cliente è tenuto ad acquistare una quantità di spazio di archiviazione nel vault sufficiente a coprire tutte le istanze (ossia, istanze di produzione e non).

Archiviazione del Database: il servizio Windchill include un'assegnazione dello spazio di archiviazione del database per Utente (fino a 2 GB per Autore e 1 GB per Collaboratore, senza alcuna assegnazione per i Visualizzatori), misurata in aggregato su tutti gli ambienti del cliente. Il consumo di spazio di archiviazione del database in eccesso rispetto al diritto del Cliente sarà addebitato al prezzo di listino corrente per lo spazio di archiviazione in eccesso.

Archiviazione Aggiuntiva: il cliente è tenuto ad acquistare capacità di archiviazione aggiuntiva per le migrazioni di dati e/o le integrazioni di sistema.

ThingWorx Navigate SaaS

Introduzione

L'offerta ThingWorx Navigate SaaS include la connettività a una soluzione PLM SaaS Services di PTC (acquistata come SaaS o Servizi Gestiti) e, con costi aggiuntivi, supporta l'integrazione con alcuni sistemi esterni on-premise e cloud come ERP e CRM (ma non con i sistemi Windchill on-premise).

Base dell'Offerta

ThingWorx Navigate SaaS è disponibile come pacchetto di servizi standard con servizi opzionali acquistabili separatamente. La soluzione comprende opzioni di titolarità del software, un pacchetto di diritti a servizi cloud standard e servizi cloud aggiuntivi per soddisfare le esigenze specifiche del Cliente. Viene venduto come un'espansione delle offerte Windchill SaaS. L'autorizzazione standard di ThingWorx Navigate SaaS comprende:

- Il contratto di ThingWorx Navigate SaaS si basa su Utenti Attivi Mensili, Utenti Attivi Giornalieri o Computer Designati.
- Per ogni tipo di offerta (ad esempio, Utente Attivo Mensile, Utente Attivo Giornaliero, Computer Designato), è possibile assegnare quattro tipi di profilo: Contribute, View, Connected PLM View, Connected PLM [Contribute]. Ogni tipo di Utente garantisce all'Utente assegnato l'accesso solo alle funzionalità previste da quel profilo. Il profilo Contribute include l'accesso alle funzionalità di View. I clienti devono creare profili utente nell'ambiente di produzione di ThingWorx Navigate. La mancata gestione della creazione e dell'assegnazione dei profili utente può comportare registrazioni di consumi impreveduti e relative spese di superamento. PTC non è responsabile degli utenti gestiti in modo errato nel sistema.
- Una singola istanza di produzione e una singola istanza di non-produzione.
- Integrazione tra un singolo ThingWorx Navigate e una singola istanza Windchill gestita SaaS di PTC per ogni ambiente incluso.
- Assegnazione dello spazio di archiviazione di 500 GB condivisa tra tutti gli ambienti acquistati.
- Un totale di 6 Richieste di Servizio Nominative all'anno per tutti gli ambienti (possibilità di ulteriore acquisto).
- Impegno nella Gestione dei Servizi come descritto nei termini di Servizio e Supporto e offerto allo stesso livello di quello previsto per Windchill PLM SaaS.

Si applicano le seguenti limitazioni:

- Le applicazioni ThingWorx Navigate SaaS possono collegarsi solo ad altri sistemi software. Le applicazioni che si collegano a dispositivi fisici non sono consentite nell'ambito di questo Servizio.
- ThingWorx Navigate SaaS non include l'Hub IoT di Microsoft Azure come parte di questo Servizio.
- Le connessioni a sistemi aggiuntivi rispetto a quelli compresi come standard (specificati sopra) non sono incluse se non acquistate separatamente e definite nel Preventivo.
- Per le licenze per Utenti Attivi Giornalieri non sono consentiti superamenti. Il consumo sarà limitato al solo numero di Utenti previsto dal contratto.
- I clienti sono responsabili della configurazione dell'integrazione della gestione delle identità e degli accessi e dell'esperienza SSO utilizzando il servizio PingFederate fornito come server di autenticazione centrale.

Allegato A Condizioni dei Servizi di Supporto Extended SaaS

Introduzione

Il Servizio ESS prevede l'implementazione delle personalizzazioni del Cliente e delle integrazioni sviluppate su misura che comunicano con il Servizio (collettivamente, "Personalizzazioni"). ESS non include la convalida, la modifica, il miglioramento o la riparazione di tali Personalizzazioni.

Ambito della Soluzione

Nell'ambito di ESS, PTC fornirà:

- Installazione della Personalizzazione dell'applicazione
- Verifica che le Personalizzazioni sono state installate

ESS non prevede la verifica dei casi d'uso aziendali o delle caratteristiche specifiche. Non comprende nemmeno la risoluzione dei problemi o il debug delle Personalizzazioni. PTC non è responsabile dei problemi di connettività o dei downtime correlati o causati da eventuali Personalizzazioni.

Base dell'Offerta

- Il contratto ESS viene stipulato in base alla Personalizzazione.
- PTC ha il diritto di rifiutare qualsiasi Personalizzazione. Se PTC rifiuta una Personalizzazione, PTC informerà il Cliente del(i) motivo(i) per dargli l'opportunità di fornire una versione aggiornata.
- È importante notare che i seguenti elementi non sono inclusi in ESS:
 - Modifiche al codice necessarie per risolvere un problema o introdurre una nuova funzionalità
 - Modifiche alla personalizzazione a seguito di aggiornamenti o release di manutenzione o miglioramenti del servizio standard
 - Modifiche dei dati
 - Sviluppo o consulenza per la Personalizzazione
 - Monitoraggio delle Personalizzazioni
 - Servizi di Personalizzazione non implementati all'interno di un'applicazione PTC in hosting
- Quando il Cliente aggiorna una Personalizzazione, PTC ha il diritto di rivedere la Personalizzazione per verificare che rientri nell'ambito concordato della Personalizzazione esistente. Se la Personalizzazione si è estesa oltre l'ambito del quadro di riferimento iniziale concordato, PTC può richiedere costi aggiuntivi per ESS a sostegno dell'ambito ampliato.
- Al momento dell'aggiornamento dell'offerta PTC, il Cliente è responsabile dell'aggiornamento di tutte le Personalizzazioni esistenti in caso di problemi riscontrati durante il processo di upgrade.

Modello Servizio della Soluzione

Per utilizzare ESS, il Cliente deve fornire i seguenti componenti per ogni Personalizzazione.

- Codice sorgente
- Piani di test, casi di test e risultati di test per tutti i casi d'uso

PTC analizzerà la documentazione e il codice sorgente per individuare eventuali problemi di sicurezza e di prestazioni. PTC può rifiutare qualsiasi Personalizzazione che sia considerata un rischio in termini di prestazioni, manutenibilità e sostenibilità della soluzione, funzionamento o sicurezza.

Allegato B Termini Add-On Federale e Difesa

Introduzione

L'offerta Federale e Difesa SaaS di PTC è destinata ai Clienti che richiedono che la loro soluzione sia conforme ai requisiti federali degli Stati Uniti per i servizi certificati ITAR, ITIL, DFAR, CMMC, FedRAMP o IL2/IL4/IL5. In alcuni casi questa offerta viene venduta come add-on di un'offerta sottostante (ad esempio, Windchill PLM SaaS). Sia che si tratti di un'offerta add-on che di un'offerta completa, si applicano i termini standard dell'offerta sottostante, oltre a quelli qui indicati. In caso di discrepanze, prevalgono i termini della presente descrizione dell'offerta Federale e Difesa. La disponibilità di versioni specifiche di prodotti software può variare rispetto alla matrice generale delle versioni di supporto software di PTC.

Ambito della Soluzione:

L'offerta Federale e Difesa è disponibile come pacchetto di servizi standard.

- Le soluzioni ospitate nell'ambito di questo servizio sono gestite in conformità alle normative richieste e tutti gli upgrade e le modifiche necessari saranno applicati secondo le necessità per mantenere lo stato di certificazione. A seconda della natura delle modifiche, al Cliente potrebbe essere richiesto di partecipare al test, alla regolazione e all'accettazione di tali modifiche secondo un programma di manutenzione programmata stabilito da PTC. Tali modifiche possono includere un upgrade del software PTC al fine di mantenere la conformità generale della soluzione e la compatibilità con le terze parti.

I seguenti elementi sono inclusi nell'offerta standard per FedRAMP / IL2:

- PTC ha fornito la certificazione per FedRAMP dove PTC manterrà un'autorizzazione FedRAMP attiva in base alle normative elencate nel presente documento:

- Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC) (certificazione sul modello di maturità per la sicurezza informatica)
- DFARS 252.204-7008: Compliance with safeguarding covered defense information controls (conformità con i controlli di salvaguardia delle informazioni sulla difesa coperte)
- DFARS 252.204-7012: Safeguarding covered defense information and cyber incident reporting (salvaguardia delle informazioni sulla difesa coperte e segnalazione di incidenti informatici)
- DoD Cloud Computing Security Requirements Guide V1 R 3 (guida ai requisiti di sicurezza del cloud computing DoD V1 R 3)
- FAR 52.204-21: Basic Safeguarding of Covered Contractor Information Systems (salvaguardia di base dei sistemi informativi del contraente coperti)
- Federal Information Security Management Act (FISMA) (legge federale sulla gestione della sicurezza delle informazioni)
- Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) (programma federale di gestione di autorizzazione e rischio)
- NIST SP 800-171: Protecting Controlled Unclassified Information in Nonfederal Information Systems and Organizations (protezione delle informazioni non classificate controllate nei sistemi informativi e nelle organizzazioni non federali)
- NIST 800-53 r4: Security and Privacy Controls for Federal Information Systems and Organization (controlli sulla sicurezza e sulla privacy per i sistemi informativi e l'organizzazione federale)

I seguenti elementi sono inclusi nell'offerta standard per IL4 / IL5:

- Per gli ambienti dei clienti DoD SaaS, PTC manterrà un'autorizzazione attiva della Defense Information System Agency (DISA) al livello appropriato per il requisito, per fornire i relativi servizi di cloud computing in conformità con la versione della DISA Cloud Computing Security Requirements Guide (SRG) in vigore al momento e rispetterà le normative elencate nel presente documento:
 - DFARS 239.76: Cloud Computing
 - DODI 8510.01: Risk Management Framework (RMF) per DoD Information Technology (quadro di gestione del rischio per la tecnologia dell'informazione DoD)
 - DoD Cloud Computing Security Requirements Guide V1 R 3 (guida ai requisiti di sicurezza del cloud computing DoD V1 R 3)
 - DoD Security Technical Implementation Guides (STIGs) (guide di implementazione tecnica della sicurezza DoD)

Nella fornitura del servizio, PTC rispetterà le seguenti restrizioni di accesso:

- L'accesso a Controlled Unclassified Information (Informazioni non classificate controllate, CUI) deve essere limitato a Persone Statunitensi in possesso di (1) un nulla osta di sicurezza statunitense in corso di validità (nulla osta intermedio minimo SECRET), o (2) che siano state oggetto di un National Agency Check with Inquiries (controllo dell'agenzia nazionale con richieste di informazioni, NACI) completato favorevolmente, o (3) che siano state oggetto di un background check completato favorevolmente in base a un programma di background check presentato al Cliente e approvato dal Governo.
- Il personale con doppia cittadinanza in possesso di un nulla osta di sicurezza attivo negli Stati Uniti (interim Secret o superiore) può essere autorizzato ad accedere a informazioni non classificate controllate (CUI). Il personale con doppia cittadinanza che non dispone di un nulla osta di sicurezza attivo negli Stati Uniti (interim Secret o superiore) non è autorizzato ad accedere alle CUI a meno che non venga presentata una richiesta al Cliente e approvata per iscritto da quest'ultimo.

Base dell'Offerta

I termini seguenti descrivono l'impegno e pratiche di gestione di PTC per l'offerta Federal and Defense.

- La business unit SaaS Services di PTC ("PTC SaaS Services") è un CSP SaaS ed è autorizzata FedRAMP al livello di base moderato. Per maggiori dettagli, consultare il sito FedRAMP.gov.
- PTC SaaS Services soddisfa tutti i requisiti di controllo della sicurezza NIST 800-171 richiesti da DFAR 252.204-7012 e CMMC.
- PTC SaaS Services è sottoposta a revisione annuale da un'organizzazione di valutazione di terze parti (3PAO) approvata da FedRAMP e DoD per garantire la conformità con FedRAMP Moderate Baseline e con la versione della DISA SRG in vigore in quel momento.
- PTC SaaS Services sarà conforme ai requisiti di DFARS 252.204-7012(c)-(g) per la segnalazione di incidenti informatici, software dannosi, conservazione e protezione dei supporti, accesso a informazioni e attrezzature aggiuntive necessarie per l'analisi forense e valutazione dei danni da incidente informatico.
- PTC SaaS Services garantirà che tutti i dati ospitati in PTC FedRAMP e DoD Cloud rimangano negli Stati Uniti, nei distretti, nei territori e nelle aree periferiche degli Stati Uniti, garantendo quindi che i dati siano sempre sotto la giurisdizione degli Stati Uniti.
- Tutti i dipendenti di PTC o le terze parti autorizzate che ricoprono ruoli con accesso a DoD CUI classificate come critiche e sensibili devono essere cittadini statunitensi e sottoposti a un Single Scope Background Investigation (inchiesta biografica monotematica) soddisfacente o a un altro background check per rischio elevato.

- Tutti i dipendenti di PTC o le terze parti autorizzate che ricoprono ruoli con accesso a DoD CUI classificati come posizioni a rischio moderato o designazioni non critiche, devono essere Cittadini Statunitensi e sottoposti a un National Agency Check with Law and Credit (verifica dell'agenzia nazionale con legge e credito) o equivalente.

Gli elementi riportati di seguito sono responsabilità del Cliente:

- Il Cliente è tenuto a garantire che l'accesso a questi Servizi sia consentito solo a personale autorizzato in possesso di nulla osta di sicurezza del governo degli Stati Uniti o di altre autorizzazioni, come richiesto.
- Il Cliente è responsabile di garantire che i dati conservati in questi sistemi siano adeguati alla natura del Servizio e PTC non è responsabile di determinare le politiche di accesso appropriate per il personale o i dati del Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, i Servizi di PTC non sono adatti a informazioni o documenti classificati ed è responsabilità del Cliente assicurarsi che tali informazioni/documenti non siano inclusi nei Servizi.

Configurazioni consentite

Oltre ai termini di configurazione consentiti definiti per l'offerta specifica della soluzione, per le offerte Federale e Difesa si applica quanto segue:

Categoria	Funzionalità
Configurazioni e azioni non consentite per PLM	Ai clienti non può essere concesso l'accesso a livello di server agli ambienti applicativi per nessun motivo.
	Non sono consentite integrazioni con applicazioni di terze parti che non siano contenute in un ambiente certificato FedRAMP.
	I clienti sono tenuti a documentare e fornire a PTC un pacchetto di codici convalidati che possa essere utilizzato per applicare le personalizzazioni e le integrazioni all'ambiente di produzione protetto.
	Le seguenti opzioni add-on disponibili nell'offerta commerciale standard non sono consentite ai Clienti che acquistano il Servizio Add-On Federale e Difesa. <ul style="list-style-type: none"> • Ulteriori sedi PTC ospitate per i File Vault Remoti (Repliche) • Servizi aggiuntivi per il Server sFTP o per la gestione di file esterni simili • Estensioni software di terze parti per CATIA WGM e Autodesk Inventor WGM • COGNOS per il reporting • ECAD integrazioni e pubblicazione • WinCOM estensione per Windchill • CREO/Windchill AR Designshare