

Servizi di Supporto PTC - Termini e Condizioni

1. Piani di Supporto

1.1 Introduzione

È possibile acquistare Piani di Servizi di Supporto direttamente da PTC o attraverso rivenditori PTC autorizzati. Il presente documento si applica quando PTC fornisce Supporto tecnico. L'Supporto tecnico fornita da terzi autorizzati può essere soggetta a termini e condizioni diversi. È possibile che le opzioni di Supporto telefonica 24 ore su 24, 5 giorni su 7, Supporto GOLDplus Supporto Premium non siano disponibili presso tutti i partner fornitori di Supporto tecnico. Le licenze in abbonamento dei prodotti PTC includono i Servizi di Supporto. Si prega di consultare le note speciali supplementari riportate di seguito relative al diverso Supporto fornito per prodotti particolari, al ciclo di vita dell'Supporto dei prodotti PTC, all'opzione Supporto Esteso e alle linee guida speciali per uso domestico.

Per i clienti dei prodotti Codebeamer di PTC, i termini e le condizioni contenuti nel presente documento non si applicano e i termini dell'offerta di supporto Codebeamer saranno invece quelli indicati all'indirizzo <https://intland.com/technical-support/>.

Per i Clienti dei Servizi SaaS, e dei Servizi Gestiti di PTC, il presente documento non è applicabile e i termini di assistenza sono invece disponibili all'indirizzo www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms.

1.2 Panoramica dei pacchetti

Caratteristiche e Servizi di Supporto	Pacchetto di Supporto SILVER	Pacchetto di Supporto GOLD	Pacchetto di Supporto GOLDplus
Servizi Software			
Nuovi Aggiornamenti Software o Release di Manutenzione ¹	Inclusi	Inclusi	Inclusi
Servizi di eSupport			
Strumenti di eSupport	Inclusi	Inclusi	Inclusi
Knowledge Base Creata da PTC	24 ore su 24, 7 giorni su 7	24 ore su 24, 7 giorni su 7	24 ore su 24, 7 giorni su 7
Performance Advisor Principali	Incluse	Incluse	Incluse
Servizi di Supporto proattiva			
Scansione del Sistema On Demand	Non disponibile	Inclusa	Inclusa
Monitoraggio e Guida Proattivi	Non disponibili	Non disponibili	Inclusi
Supporto Assistita			
Supporto Community	Inclusa	Inclusa	Inclusa
<i>Desk di Supporto</i>	Non disponibile	Web e Telefono 24 ore	Web e Telefono 24
<i>Lingua</i>	Inglese	Lingua Locale, se disponibile	Lingua Locale, se disponibile
<i>Tempo di Risposta con l'Impresa</i>	Non disponibile	< 1 ora	< 30 minuti
<i>Tempo di risposta dell'Supporto</i>	Non disponibile	< 2 ore	< 2 ore

Servizi di Supporto opzionali (a pagamento)	
Supporto durante il Fine Settimana per Aggiornamento e Migrazione	Opzionale
Ingegnere di Supporto dedicato	Opzionale
Technical Support Account	Opzionale
Supporto Estesa	Opzionale

**Il Tempo di Risposta è il tempo al primo contatto quando viene aperto un caso
Per ulteriori informazioni sui Piani di Supporto PTC, si prega di visitare il sito Web PTC.com, sezione Supporto.
Per maggiori dettagli sui Servizi di Supporto, si prega di fare riferimento alla Guida al Supporto Clienti*

Note relative alla tabella riportata sopra:

- L'accesso ai servizi Performance Advisor e Supporto Proattivo riguarda quei prodotti PTC per i quali è disponibile lo strumento o il servizio. Le funzionalità avanzate selezionate di Performance Advisor sono incluse per il software in base a un contratto di abbonamento o ad un livello di servizio premium disponibile.
- I servizi di Supporto GOLDplus non sono disponibili per tutti i prodotti.
Il Supporto Tecnico PTC (incluso il supporto telefonico) è disponibile in inglese solo durante le ore non lavorative ed è limitato ai casi di livello di Gravità 0 (Enterprise Down) e livello di Gravità 1 (Business Critically Impacted). Ai fini del presente documento, gli "orari di apertura" sono dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 18:00 ora locale. Di seguito vengono riportate le ore di Supporto specifiche del prodotto.
- Il Supporto durante il fine settimana è limitato ai casi di livello di gravità 0 (Impresa Inaccessibile) e di gravità 1 (Business criticamente influenzato). Il Supporto durante il fine settimana per i seguenti prodotti è limitato al livello di gravità 0 (Impresa Inaccessibile): ThingWorx, Axeda, Realtà Aumentata (prodotti Vuforia), Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing, PTC Arbortext Editor, Styler, Publishing Engine, Content Delivery, e Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine), MOVE and Webship.
- La tempistica per la soluzione e la risoluzione finale di qualsiasi richiesta di Supporto dipende dalla natura della richiesta, dalle vie d'indagine necessarie, e non può essere garantita. Vedere le seguenti per gli obiettivi di risposta specifici del prodotto.
- Supporto Community: oltre al normale Supporto Community (tra pari), per i Clienti Gold e GoldPLUS possiamo anche offrire come servizio opzionale per prodotti e problemi selezionati il supporto del personale di assistenza PTC nell'ambiente della comunità pubblica di PTC.
- Prima di divulgare a PTC qualsiasi dato che sia (i) un'informazione non classificata controllata ("CUI") o (ii) soggetta alle normative sul traffico internazionale di armi ("ITAR") o (iii) soggetta ad altri requisiti di controllo delle esportazioni, il Cliente dovrà notificare a PTC che tali informazioni sono soggette a tali normative/requisiti e seguire le procedure di trasferimento dei dati ragionevolmente richieste da PTC.

1.3 Disposizioni generali

Le offerte dei Servizi di Supporto (acquistati per licenze permanenti o come parte dell'abbonamento) non possono essere annullate dal Cliente a seguito dell'accettazione da parte di PTC di un ordine per tale offerta.

Per tutte le licenze della stessa categoria di prodotto generale (ad es., PTC Windchill) su un sito specifico o che siano supportate da un'organizzazione IT comune a più Clienti, i Clienti devono acquistare lo stesso livello di Pacchetto di Supporto (ovvero, SILVER, GOLD o GOLDplus).

PTC è obbligata a fornire Servizi di Supporto solo durante i periodi per i quali il Cliente ha pagato le tariffe applicabili e solo in conformità al livello di Servizi di Supporto acquistati dal Cliente. I servizi offerti ai sensi del Piano di Servizi di Supporto possono di volta in volta essere modificati e PTC può cessare l'offerta di Piani di Servizi di Supporto in qualsiasi momento e senza preavviso, con il solo obbligo di rimborsare al Cliente la parte non utilizzata di eventuali tariffe applicabili già pagate (su base pro-rata).

Se un Cliente sceglie i Servizi di Supporto per un prodotto concesso in licenza con formula Utente registrato, tutte le licenze del Cliente per tale prodotto devono essere incluse nei Servizi di Supporto. Inoltre, se un Cliente desidera rinnovare i Servizi di Supporto per qualsiasi prodotto incluso in un Numero d'Ordine di Vendita di Supporto PTC (SSON), devono essere rinnovati tutti i prodotti inclusi in tale SSON.

Qualora il Cliente, in qualsiasi momento, sospende i Servizi di Supporto per le licenze perpetue, non avrà il diritto di riattivare i Servizi di Supporto. In tal caso, il Cliente può utilizzare i prodotti concessi in licenza senza Servizi di Supporto o acquistare nuove licenze di sottoscrizione. Una particolare release/versione di un prodotto sarà "attuale" per quanto riguarda il supporto, come specificato nel Calendario Release Prodotti PTC.

PTC non è obbligata a effettuare indagini e/o correzioni degli Errori (i) trovati in una versione diversa da quella corrente modificata dei prodotti; (ii) causati da modifiche apportate ai sistemi operativi, all'ambiente, ai database o ad altri componenti di sistema del Cliente che influenzano i prodotti; (iii) causati dall'utilizzo del prodotto in combinazione o in interconnessione con software non forniti da PTC; (iv) causati da un utilizzo del prodotto in un computer, sistema operativo, software o in dispositivi periferici diversi da un computer, sistema operativo o dispositivi periferici per i quali tale prodotto è stato progettato e concesso in licenza; (v) causati da un utilizzo improprio o non autorizzato dei prodotti; (vi) imputabili a cause esterne quali, a titolo esemplificativo, interruzioni dell'alimentazione elettrica o sbalzi di tensione elettrica o (vii) imputabili alla mancata implementazione da parte del Cliente delle raccomandazioni di risoluzione degli Errori in precedenza fornite da PTC al Cliente.

PTC non è obbligata a fornire Servizi di Supporto in relazione a modifiche o personalizzazioni dei prodotti, né a eventuali sviluppi derivanti da utilizzo, sviluppo o personalizzazione di funzionalità contenute all'interno dei prodotti del Cliente, tutti casi che rientrano nell'esclusiva responsabilità del Cliente.

Nel presente documento, i seguenti termini e le seguenti condizioni avranno i seguenti significati:

"Nuova Release" si riferisce a una release principale o a una Release point del software PTC indicata dalla nomenclatura dell'identificatore del prodotto come 11.2.1.0, dove 11 rappresenta la Release principale e 2 rappresenta la Release point.

"Update di aggiornamento" si riferisce a una Release di manutenzione, a una patch o a un aggiornamento rapido (che è una correzione temporanea specifica del cliente).

1.4 Servizi di Supporto specifici per il Prodotto

Marchio	Prodotto	Orario lavorativo
Creo	<ul style="list-style-type: none"> • Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager / DDM • Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • Process for MFG • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping 	Dalle ore 8:00 –alle ore 17:00 ora locale
Onshape	<ul style="list-style-type: none"> • Onshape 	I termini e le condizioni di questo documento non si applicano all'offerta Onshape. L'assistenza Onshape non include l'assistenza telefonica. L'assistenza per Onshape è di tipo ticket-based, in-product.
Windchill	<ul style="list-style-type: none"> • Customization PV Client / Creo View (Clients Toolkit API) • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink 	Dalle ore 8:00 –alle ore 17:00 ora locale

	<ul style="list-style-type: none"> • Windchill SocialLink • Windchill Web Parts for SharePoint <ul style="list-style-type: none"> • Windchill Integrations for Embedded Software • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics • 	
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Product Analytics (formerly InSight) <ul style="list-style-type: none"> • Windchill Compliance • Windchill LCA • Windchill Cost 	Dalle ore 9:00 alle ore- 17:00 ET
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 	Dalle ore 8:00 alle ore- 17:00 ET
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Quality Solutions (precedentemente Relex) 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 UTC
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Quality Solutions (precedentemente NetRegulus) 	Dalle ore 9:00 alle ore- 17:00 MT
Arbortext	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Content Delivery 	Dalle ore 08:00 alle ore 17:00 ET
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine 	Dalle ore 08:00 alle ore 17:00 ET
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Arbortext S1000D (Arbortext per il settore aerospaziale e difesa – LBS) 	Dalle ore 8:00 alle ore- 17:00 UTC
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Layout Developer / Arbortext Layout Editor 	Dalle ore 8:00 alle ore -17:00 ora locale
Strumenti di sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • AdaWorld 	08:00 - 18:00 ET
	<ul style="list-style-type: none"> • ApexAda 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora del Pacifico degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • ObjectAda 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora del Pacifico degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementer 	Dalle ore 8:00 alle ore 18:00 Ora orientale degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • Lex & YACC 	Dalle ore 9:00 alle ore 19:00 Ora orientale degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • MKS Toolkit 	<p>Dalle ore 9:00 alle ore- 19:00 Ora orientale degli Stati Uniti</p> <p>Per le risorse di Supporto, si prega di visitare il Portale eSupport e consultare la scheda del prodotto "Strumenti per sviluppatori PTC". Per richiedere un aggiornamento del software, si prega di visitare</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Perc 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora del Pacifico degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • TeleUSE 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora del Pacifico degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • X/Server 	Dalle ore 9:00 alle ore 19:00 Ora orientale degli Stati Uniti
	<ul style="list-style-type: none"> • X32+ 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora del Pacifico degli Stati Uniti
FlexPLM	<ul style="list-style-type: none"> • Material 3D Viewer 	Normale orario di assistenza tecnica per ricevere una chiamata di supporto, ma sono disponibili risorse di supporto specializzate dalle ore 5:00 alle ore 17:00 Ora orientale degli Stati Uniti
Systems e Software Engineering (Formerly ALM)	<ul style="list-style-type: none"> • Windchill Modeler (in precedenza Integrity Modeler) • Windchill RV&S (in precedenza Integrity Lifecycle Manager) • Windchill Requirements Connector (in precedenza Integrity Requirements Connector) • 	America del Nord: Dalle ore 09:00 alle ore- 17:00 PST CET: Dalle ore 09:00 alle ore- 18:00
	<ul style="list-style-type: none"> • Windchill Process Director (in precedenza Integrity Process Director) 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 UTC

	<ul style="list-style-type: none"> • Windchill Process Check (in precedenza Integrity Process Check) • Windchill Asset Library (in precedenza Integrity Asset Library) 	
pure::variants	<ul style="list-style-type: none"> • pure::variants 	Dalle 09.00 alle ore 17.00 CET dal lunedì al venerdì, esclusi i fine settimana e le festività nazionali (Germania) e regionali (Sassonia-Anhalt, Germania).
Vuforia	<ul style="list-style-type: none"> • Vuforia Engine 	Dalle ore 9:00 –alle ore 17:00 CET Europa
Kepware	<ul style="list-style-type: none"> • LinkMaster • RedundancyMaster • KEPServer Enterprise • Industrial Gateway Server • TOP Server 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 EST
ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> • ThingWorx Retail Connector 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET Europa Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 IST Tempo di Risposta 24 ore in ogni caso
Altri Prodotti Software per Aziende	<ul style="list-style-type: none"> • iWarranty, Analytics, Claims, Contracts, Parts, Service, Supplier Recovery, Support, Returns, Web Access • Software Knowledge & Diagnostics (SKD) • Optegra • MOVE • Webship 	Dalle ore 8:00 alle ore 17:00 Ora orientale degli Stati Uniti
Altro (legacy)	<ul style="list-style-type: none"> • CADD5 • DVMockup • Pro/INTRALINK 3 x (incl. Toolkit Pro/INT) • InterComm • Web-Link • Graphic Server 	Dalle ore 8:00 –alle ore 17:00 ora locale

1.5 Termini Aggiuntivi.

Ulteriori termini, condizioni ed eccezioni si applicano ai seguenti prodotti PTC:

Prodotto	Termini e condizioni di Supporto aggiuntivi
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity e Altro (Legacy) (fare riferimento alla tabella dei Servizi di Supporto Specifici del Prodotto)	Risposta entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema.
Piattaforma ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> • Il Supporto è disponibile solo per sviluppatori ThingWorx professionisti • I clienti che acquistano da un partner PTC, possono ricevere Supporto direttamente da tale partner. In caso di acquisto tramite il PTC Marketplace, esaminare i dettagli di Supporto dello Strumento o della Soluzione per ulteriori informazioni. • Supporto Piattaforma: il Supporto Piattaforma IoT fornisce Supporto per l'installazione e la configurazione della Piattaforma IoT. • Supporto Sviluppatore: il Supporto Sviluppatore IoT fornisce Supporto per le istruzioni di utilizzo dell'ambiente sviluppatore. Il Supporto applicativa end-to-end non è incluso. • Supporto Connettività: il Supporto Connettività fornisce risposte in merito alle istruzioni su come connettere i dispositivi alla Piattaforma IoT. • Release di Manutenzione: gli aggiornamenti software, le correzioni e le release di manutenzione, una volta disponibili, sono per le release indicate nel Calendario Release Prodotti PTC.. • Supporto Personalizzazione: i Servizi di Supporto non coprono le modifiche o le personalizzazioni dei Prodotti concessi in Licenza, le integrazioni che alimentano, estraggono e trasformano i dati da o verso il Prodotto PTC concesso in Licenza, o lo sviluppo o la personalizzazione di una funzionalità contenuta all'interno dei Prodotti concessi in Licenza; tutti i casi che rientrano nell'esclusiva responsabilità del Cliente. • Quando vengono segnalati problemi di runtime di produzione per una soluzione personalizzata, PTC avvierà un'analisi delle cause principali per determinare se il prodotto è coinvolto. Se nel processo di risoluzione dei problemi si determina che le personalizzazioni della soluzione devono essere valutate/debuggare, il cliente è responsabile della fornitura di risorse che conoscono la personalizzazione della

	<p>soluzione o PTC può consigliare servizi a pagamento per aiutare a isolare e risolvere.</p>
<p>ThingWorx Analytics ThingWorx Manufacturing and Service Apps Axeda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Per i clienti GOLDplus, l'Supporto durante il fine settimana è limitata al livello di gravità 0 (Impresa Inaccessibile). • Il Supporto è disponibile solo per sviluppatori ThingWorx e Axeda professionisti • I clienti che acquistano da un partner PTC, possono ricevere Supporto direttamente da tale partner. In caso di acquisto tramite il PTC Marketplace, esaminare i dettagli di Supporto dello Strumento o della Soluzione per ulteriori informazioni. • Il Supporto di aggiornamento e la migrazione durante il fine settimana non è disponibile per i prodotti Axeda e Vuforia.
<p>Digital Performance Management</p> <p>Monitoraggio e utilizzo degli Asset ThingWorx</p> <p>ThingWorx Connected Workcell</p> <p>Monitoraggio delle prestazioni di produzione in tempo reale di ThingWorx</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto Personalizzazione: i Servizi di Supporto non coprono le modifiche o le personalizzazioni dei Prodotti concessi in licenza, le integrazioni che alimentano, estraggono e trasformano i dati da o verso i Prodotti di PTC concessi in Licenza o lo sviluppo o la personalizzazione di una funzionalità contenuta all'interno dei Prodotti concessi in Licenza come il codice personalizzato del Cliente per miglioramenti, estensioni o interfacce/integrazioni dei Prodotti concessi in Licenza, tutti casi che rientrano nell'esclusiva responsabilità del Cliente. • Quando vengono segnalati problemi di runtime di produzione per una soluzione personalizzata, PTC avvierà un'analisi delle cause principali per determinare se il prodotto è coinvolto. Se nel processo di risoluzione dei problemi si determina che le personalizzazioni della soluzione devono essere valutate/debuggare, il cliente è responsabile della fornitura di risorse che conoscono la personalizzazione della soluzione o PTC può consigliare servizi a pagamento per assistere nell'isolamento e nella risoluzione.
<p>Kepware+</p> <p>ThingWorx Kepware Server (in precedenza ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Per i Clienti GOLDplus, il supporto nel fine settimana è limitato ai casi di livello di Gravità 0 (Enterprise Down). • I Clienti che hanno acquistato da un partner PTC possono ricevere il supporto direttamente da tale partner. • Il supporto del fine settimana per l'aggiornamento e la migrazione non è disponibile per i prodotti Kepware.
<p>Edizioni prova di ThingWorx e Vuforia</p>	<p>Il Supporto per le versioni di prova di ThingWorx, Vuforia Studio e Vuforia Chalk viene fornita tramite la Community PTC.</p>
<p>PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine</p> <p>PTC Arbortext Content Delivery</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Supporto durante il fine settimana è limitato a problemi con livello di gravità 0 (Imprese Inaccessibile) • Supporto durante il Fine Settimana (Solo Approvato) • Supporto Esteso non è disponibile • Supporto fornito Solo in lingua inglese
<p>PTC Arbortext Layout Developer</p> <p>PTC Arbortext Layout Editor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desk di Supporto disponibile solo durante l'orario lavorativo UTC • Supporto Esteso non disponibile • Supporto non Fornito durante il Fine Settimana/Supporto Pianificato durante il Fine Settimana • Supporto fornito Solo in lingua inglese • Risposta entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema.
<p>PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Supporto durante il fine settimana è limitato al livello di gravità 0 (Impresa Inaccessibile). • Supporto durante il Fine Settimana (Solo Approvato) • Supporto Esteso non disponibile • Supporto fornito Solo in lingua inglese
<p>PTC Arbortext Web Editor</p>	<p>PTC Arbortext Web Editor è supportato da PTC, in collaborazione con uno dei nostri partner di servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto esclusivamente 24x5: Supporto durante il Fine Settimana (Solo Approvato) • Supporto Esteso non disponibile • Supporto fornito Solo in lingua inglese • Supporto Enterprise Down non disponibile • Tempi di Risposta: • Gravità 1: < 4 ore • Gravità 2: < 24 ore • Severity 3: < 3 business days
<p>Servizio PTC Servigistics Gestione delle parti e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Supporto durante il Fine Settimana è limitato solo ai problemi di livello di Gravità 0 (Enterprise Down).

determinazione dei prezzi delle parti	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto Esteso non disponibile
Ingegneria dei Sistemi e del Software	<ul style="list-style-type: none"> • Il Supporto durante il Fine Settimana è limitato solo ai problemi di livello di Gravità 0 (Enterprise Down). <p>Supporto Esteso non disponibile</p>
Prodotto 4CS precedente: PTC MKS Toolkit	Per le risorse di Supporto, si prega di visitare il Portale eSupport e consultare la scheda del prodotto "Strumenti per sviluppatoriPTC". Per richiedere un aggiornamento del software, si prega di visitare http://mkssoftware.com/support/updates.asp
Altri Prodotti Software per Aziende	Il Supporto per Service Suite (iWarranty, iSupport, iService), i prodotti PTC Arbortext InService e PTC Knowledge and Diagnostics è fornito solo in inglese
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	Il Supporto viene fornito dall'Organizzazione PTC Global Service solo in lingua cinese dalle 08:00 alle 17:00, orario locale cinese, dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi. Vi risponderemo entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema. Il Supporto non include: gli articoli della Knowledge Base creata da PTC, gli Avvisi di Supporto Proattivo o il Supporto durante il Fine Settimana per Aggiornamento e Migrazione. Il Supporto in Sede è disponibile previo pagamento di una quota aggiuntiva con il ricorso a Servizi Professionali.
PTC Windchill Quality Solutions (precedentemente Relex) PTC Windchill Quality Solutions (precedentemente NetRegulus)	Risposta entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema.
PTC Arbortext S1000D LBS (Specialità)	<p>PTC Arbortext S1000D LBS (tutte le versioni) è in Sustained Support a lungo termine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi risponderemo entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema. • Supporto Esteso non disponibile • Supporto durante il Fine Settimana/Supporto Pianificato durante il Fine Settimana non Forniti • Il Supporto verrà fornito in lingua inglese • Solamente Supporto altro che Enterprise Down
PTC Windchill Service Information Module per S1000D	PTC Windchill Service Information Module per S1000D non è più supportato da PTC (si prega di fare riferimento al Calendario Release Prodotti PTCper ulteriori informazioni). Tutte le richieste di supporto per PTC Windchill Service Information Module per S1000D devono essere inviate direttamente a GPSL.
PTC Windchill Product Analytics (precedentemente InSight)	<ul style="list-style-type: none"> • Non oltre due persone designate possono contattare il desk di Supporto PTC e tali persone devono essere individuate entro 14 giorni dall'acquisto dell'abbonamento (o del Supporto in caso di licenze perpetue) • Risposta entro 1 giorno lavorativo dalla registrazione del problema.
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	I prodotti sono contemplati dai Pacchetti di Supporto GOLDplus con disponibilità del Supporto tecnico 24 ore su 24, 5 giorni su 7 e tempo di risposta standard.
Prodotti Vuforia (Inclusi Servizi Vuforia SaaS)	<ul style="list-style-type: none"> • Per i clienti GOLDplus, il Supporto durante il fine settimana è limitato ai casi con livello di gravità 0 (Impresa Inaccessibile). • I clienti che acquistano Vuforia Studio da un partner PTC possono ricevere Supporto direttamente da tale partner. <p>Il Supporto durante il Fine Settimana per Aggiornamento e Migrazione non è disponibile.</p>
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	<p>Il Supporto viene fornito esclusivamente tramite interazioni peer-to-peer nella Community e tramite gli strumenti self-service eSupport</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accesso al software anticipato non è disponibile a meno che a discrezione di PTC • Il Supporto Esteso non è disponibile. • Accesso alla libreria Vuforia Developer Portal, agli esempi di codice e agli strumenti incluso
Vuforia Engine Premium Vuforia Engine Premium ISV Licenza Accademica AR Vuforia Engine	<p>Il Supporto è limitato alla risoluzione dei problemi delle funzionalità di Vuforia Engine nelle applicazioni che sono state distribuite in produzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla libreria Vuforia Developer Portal, agli esempi di codice e agli strumenti incluso

	<ul style="list-style-type: none"> Fuori dall'ambito di applicazione: Domande su "Come fare" quanto all'uso di una funzionalità specifica documentata di tutti i software o gli strumenti di Vuforia Engine. Messaggi di errore dell'app di debug Supporto e formazione per applicazioni e sviluppo. <p>Dettagli aggiuntivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'accesso al software anticipato non è disponibile tranne a discrezione di PTC Il Supporto Esteso non è disponibile. L'orario di lavoro specificato è dal Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi negli Stati Uniti Il Supporto viene fornito solo in lingua inglese Il tempo di risposta è inferiore a 1 giorno lavorativo La frequenza di Risposta (Tempo per i successivi aggiornamenti) e gli Obiettivi del livello di servizio di Recupero Impresa Inaccessibile non sono disponibili Per Supporto con lo sviluppo delle applicazioni, la formazione e il debug delle applicazioni personalizzate, consultare
Riconoscimento cloud di Vuforia Engine	<p>Il Supporto è limitato agli errori di Gravità 0 (Impresa Inaccessibile) del servizio di riconoscimento cloud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Il Desk di Supporto è disponibile 24 ore su 27, 7 giorni su 7 Il Supporto viene fornito solo in lingua inglese Il tempo di risposta è inferiore a 2 ore <p>La Frequenza di Risposta (Tempo per i successivi aggiornamenti) e gli Obiettivi del livello di servizio di Recupero Impresa Inaccessibile non sono disponibili</p>
pure::variants	<p>Le sezioni 1.2 e da 1.6 a 1.9 del presente documento non sono applicabili.</p> <p>L'assistenza per pure::variant viene fornita come assistenza "GOLD" in conformità alle disposizioni indicate di seguito in questa sezione.</p> <p>L'assistenza copre i nuovi aggiornamenti del software e le release di manutenzione, nonché l'assistenza via e-mail e telefonica durante gli orari di lavoro stabiliti per pure:: variant nella Sezione 1.4. Contattare l'Assistenza per pure::varianti via e-mail: purevariants-support@ptc.com ; telefono: +49 391 544 569 30</p> <ul style="list-style-type: none"> L'assistenza viene fornita solo in inglese L'assistenza tecnica PTC è limitata alle ore lavorative per Pure:: come definito nella Sezione 1.4 e ai casi di livello di gravità 0 (Enterprise Down) e livello di gravità 1 (Business Critically Impacted). Tempo di risposta per il down aziendale (gravità 0): 2 ore entro le ore lavorative stabilite per i prodotti Pure:: nella Sezione 1.4. Il tempo di risposta è il tempo necessario al primo contatto quando viene aperto un caso. Tempo di risposta all'assistenza per altri livelli di gravità: Non disponibile La tempistica per la soluzione e la risoluzione finale di qualsiasi caso di assistenza dipende dalla natura della richiesta, dalle vie di indagine richieste e non può essere garantita. Dopo la spedizione di una nuova versione di un prodotto Pure::, solo la nuova versione e quella immediatamente precedente rimarranno "attuali" ai fini del supporto. La release immediatamente precedente sarà supportata solo per 18 mesi dalla data di spedizione della Nuova release. Al termine dei 18 mesi, il supporto per la release immediatamente precedente sarà limitato a correzioni di bug, patch di sicurezza e aggiornamenti di funzionalità a esclusiva discrezione di PTC.

1.6 Linee guida licenze per uso domestico.

Per i prodotti elencati di seguito nella presente sezione "Linee guida licenze per uso domestico", la dicitura "licenze per uso domestico" può essere utilizzata dai Clienti in possesso di licenze in abbonamento e/o licenze perpetue per un supporto attivo nelle quantità indicate di seguito. Le licenze per uso domestico scadono al termine del periodo di Supporto/abbonamento corrente. Se il cliente rinnova la licenza in

abbonamento o il contratto di Supporto, può ottenere una o più licenze per uso domestico nuove. Le licenze per uso domestico sono limitate allo stesso utente o agli stessi utenti con accesso alla licenza/e acquistata/e devono essere installate su personal computer che non siano situati o che non vengano utilizzati all'interno del luogo di lavoro. Le licenze per uso domestico non possono essere usate nel luogo di lavoro. Gli utenti autorizzati possono svolgere attività commerciali/produitive utilizzando le licenze per uso domestico sui propri personal computer, ma non all'interno del luogo di lavoro.

Prodotto	N. di Licenze per Uso Domestico per Licenza Acquistata	Prodotto	N. di Licenze per Uso Domestico per Licenza Acquistata in Abbonamento
Abbonamento Creo Engineering ed Essentials	<ul style="list-style-type: none"> • Node Locked – Uno • Floating/Global – Due 	Sottoscrizione Mashad Professional (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individual – Due • Floating/Global – Tre
Mathcad Education	<ul style="list-style-type: none"> • Edizione Studenti – Zero • Edizione Professore – Una • Edizione Università – Uso domestico per un professore ogni dieci (10) licenze acquistate 	Licenza perpetua Mathcad Professional (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individual – Una • Floating/Global – Due

(*) Per le licenze Mathcad all'interno dei pacchetti Pro/ENGINEER, Creo Elements/Pro e Creo, non sono previste licenze per uso domestico per tali licenze Mathcad.

1.7 Programma Ciclo di Vita Supporto Software PTC

I periodi di Supporto descritti di seguito sono concepiti per aiutare i clienti nella pianificazione di aggiornamenti e migrazioni verso Nuove Release grazie alla conoscenza dei Servizi di Supporto disponibili in ogni periodo.

Supporto Standard PTC: i prodotti PTC rientrano nel periodo di Supporto Standard che decorre dalla data della First Client Ship (FCS). Il Supporto Standard si riferisce al periodo durante il quale i Clienti attivi GOLD o GOLDplus possono presentare casi di Supporto Tecnico, avere accesso a correzioni del Software Performance Report ("SPR") attraverso release di manutenzione e avere accesso a una serie di patch critiche e a nuove versioni di software PTC per i prodotti per i quali hanno diritto di ricevere Supporto. Per ogni prodotto del Calendario Release Prodotti PTC è specificata la data di scadenza del periodo di Supporto Standard. Per prodotti PTC Windchill specifici, l'Supporto Standard è disponibile per quattro anni a partire dalla FCS.

Supporto PTC Prolungato (Sustained Support): alla scadenza del periodo di Supporto Standard, entra in vigore il Supporto Prolungato, valido per tutto il periodo in cui i prodotti sono inclusi in un piano di Servizi di Supporto. Durante il periodo di Supporto Prolungato, il Supporto viene fornito principalmente tramite Servizi di Supporto Tecnico online e self-help, anche se la possibilità di richiedere Supporto dal Desk di Supporto resta disponibile per i primi due anni del Supporto Prolungato. Il Supporto Prolungato fornisce anche l'accesso alle release e alle patch di manutenzione preesistenti, nonché a Nuove Release del software PTC. Il periodo di Supporto Prolungato non fornisce ai Clienti l'accesso a nuove patch o correzioni SPR.

1.8 Servizi di Supporto opzionali

Supporto Esteso: Per i prodotti e le release PTC qualificati, i clienti possono estendere i servizi software per una release del prodotto acquistando il Supporto Esteso. Per Supporto Esteso si intende il periodo in cui PTC fornisce alcuni degli stessi servizi del Supporto standard a un costo aggiuntivo. Supporto Esteso è disponibile solo per determinate release di particolari prodotti PTC e può includere correzioni SPR tramite release speciali. Il Calendario Release Prodotti PTC indica quali versioni di determinati prodotti sono in un determinato momento in Supporto Esteso.

Il Supporto Esteso potrebbe non comprendere il supporto aggiornato per le versioni più recenti di prodotti e piattaforme di terzi. Per informazioni relative al Supporto fornito in merito a prodotti e versioni di terzi durante il periodo di Supporto esteso, i Clienti devono consultare la matrice di supporto della piattaforma per l'ultima release di manutenzione regolarmente pianificata, che è stata consegnata durante il periodo di Supporto Standard. Durante il periodo di Supporto Esteso, la capacità di PTC di garantire supporto per le versioni precedenti dei prodotti di terzi può essere limitata a causa dei periodi di Supporto previsti da tali

applicazioni di terzi.

L'acquisto del Supporto Esteso per un prodotto PTC non dà diritto ai Clienti di ricevere lo stesso livello di Supporto per un prodotto PTC separato/correlato/compatibile. Ad esempio, l'acquisto di Supporto Esteso per Windchill non permette di estendere il Supporto alla release Creo di PTC che va oltre il periodo di Supporto Standard.

Supporto durante il Fine Settimana per Aggiornamento e Migrazione: il Supporto durante il Fine Settimana per Aggiornamento e Migrazione (nota in precedenza come Supporto Pianificato nel Fine Settimana) generalmente si applica in caso di aggiornamenti, upgrade e migrazione eventi e deve essere programmato con almeno due settimane di anticipo in modo da poter assicurare una copertura adeguata al week-end. Il Cliente può modificare la data dell'appuntamento del Supporto nel week-end non oltre due settimane dopo la data di inizio. La data può essere modificata solo una volta. Se queste scadenze non vengono rispettate, PTC si riserva il diritto di emettere la fattura anche se il Supporto durante il fine settimana non ha avuto luogo.

Ingegnere di Supporto Dedicato: Questo servizio fornisce supporto dedicato e attenzione per eventi Go Live o altre pietre miliari critiche. Durante l'impegno, è possibile evitare le code di supporto e ottenere risposte immediate avendo accesso diretto al telefono e all'email di un ingegnere di supporto dedicato. L'ingegnere di Supporto è pienamente consapevole della vostra attività pianificata e sarà pronto a reagire molto rapidamente quando necessario.

L'Ingegnere di Supporto Dedicato deve essere programmato con almeno due settimane di anticipo per garantire la corretta copertura del servizio. Il Cliente può modificare la data dell'appuntamento non oltre due settimane dopo la data di inizio. La data può essere modificata solo una volta. Se queste scadenze non vengono rispettate, PTC si riserva il diritto di emettere la fattura anche se il servizio non ha avuto luogo.

Technical Support Account Manager: L'obiettivo dell'offerta TSAM (Technical Support Manager) è sfruttare l'ampiezza e la profondità dell'ecosistema PTC per soddisfare efficacemente le esigenze del cliente. Il TSAM agisce come un'estensione del team di PTC per lavorare senza soluzione di continuità all'interno dell'organizzazione PTC per consentire un'efficace definizione delle priorità dei requisiti aziendali e per garantire che i problemi importanti ricevano un'attenzione adeguata in modo rapido e accurato. Il TSAM orchestrerà in modo proattivo le attività per conto del cliente per migliorare la sua esperienza di servizio complessiva. Una descrizione dettagliata del servizio è disponibile alla voce "Termini e condizioni di gestione dei servizi TSAM e SaaS" nella pagina web degli Accordi legali di PTC.

- Registro delle modifiche

Il seguente registro dei cambiamenti copre i cambiamenti materiali nei Termini e Condizioni di cui sopra. La manutenzione di questo registro delle modifiche è iniziata nel marzo 2022. In futuro, il registro dei cambiamenti includerà solo i cambiamenti avvenuti negli ultimi tre anni.

<u>Revisione</u>	<u>Articolo</u>	<u>Modifiche</u>
Ottobre 2024	1.2, 1.3, 1.8 e 1.9	Rimosso il livello di supporto Platinum Riferimento al Calendario Release Prodotti PTC per le release supportate Chiarito il linguaggio del Supporto Esteso Aggiunta di un riferimento al requisito per l'invio dei dati ITAR/CUI da parte del cliente a PTC.
Maggio 2024	1.1	Aggiunto pure::variants e aggiornamento dei termini TSAM
Agosto 2023	1.2 e 1.4	Aggiornamento dei termini di supporto unici per vari prodotti
Gennaio 2023	1.1 e Allegato A	Eliminato l'Allegato A (Termini di assistenza per i servizi SaaS di PTC).
Settembre 2022	1.1	Paragrafo aggiunto sul supporto dei prodotti Codebeamer
Marzo 2022	1.2	Rimosso Performance Advisor Advanced Features come linea separata da Performance Advisor
Marzo 2022	1.2	Aggiunta la definizione di tempo di risposta
Marzo 2022	1.2	Disponibilità aggiornata del supporto tecnico nelle ore non lavorative
Marzo 2022	1.2	Prodotti aggiornati limitati al livello di gravità 0 per il supporto del fine settimana
Marzo 2022	1.2	Aggiunta la restrizione della scansione del sistema su richiesta e il monitoraggio proattivo e la guida dei clienti SaaS
Marzo 2022	1.4	Rimossa la riga per le applicazioni FSU poiché queste soluzioni sono ora coperte dai termini GoldPlus
Marzo 2022	1.4	Aggiornato Windchill Service Information Manager per S1000D con ore per PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
Marzo 2022	1.4	Aggiornato un nome di prodotto Arbortext
Marzo 2022	1.4	Nome del marchio di integrità aggiornato e successivi nomi di prodotto
Marzo 2022	1.4	Aggiunto l'orario di lavoro di Kepware
Marzo 2022	1.4	Aggiunto ThingWorx Retail Connector e specifiche ore di lavoro
Marzo 2022	1.5	Aggiunti i termini Production Runtime per la piattaforma ThingWorx
Marzo 2022	1.5	Aggiornato "Applicazioni FSU" a nomi e termini specifici di soluzioni
Marzo 2022	1.5	Aggiunti i termini ThingWorx Kepware Server, ThingWorx Industrial, ThingWorx Kepware Edge e KFPServerFX
Marzo 2022	1.5	Disponibile il supporto pianificato per il fine settimana con approvazione per PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine e PTC Arbortext Content Delivery
Marzo 2022	1.5	Aggiunti ulteriori termini per il prodotto PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
Marzo 2022	1.5	Aggiunto PTC Arbortext Web Editor alla tabella
Marzo 2022	1.5	Nomi di prodotti aggiornati per PTC Arbortext Layout Developer
Marzo 2022	1.5	Separati PTC Arbortext S1000D LBS (specialità) e PTC Windchill Service Information Module per S1000D e aggiornati i loro termini.
Marzo 2022	1.5	Aggiornati i nomi dei prodotti Vuforia Engine Pro
Marzo 2022	1.5	Termini aggiunti di ingegneria dei sistemi e del software
Marzo 2022	1.5	Rimosso Vuforia Engine VIP Additional Support Terms
Marzo 2022	1.8	Aggiunta la definizione di Dedicated Support Engineer
Marzo 2022	Ex A Art 2	Prerequisiti aggiornati / Versioni supportate e aggiornamenti