

Servizi di Hosting – Termini e condizioni

Questi Termini e condizioni relativi ai Servizi di Hosting (“Termini di Hosting”) riportano i termini e le condizioni in base alle quali PTC Inc. fornisce i Servizi di Hosting agli abbonati a pagamento. Questi Termini di Hosting sono inoltre parte di e sono disciplinati dai termini e dalle condizioni del contratto di licenza (“Contratto”) fra voi (il “Cliente”) e PTC Inc. o una consociata PTC (ad esempio, PTC, Inc. o un ente locale PTC). Nella misura applicabile, ogni riferimento all’ente PTC rilevante sarà espresso come “PTC”. Per motivi di chiarezza, il “Contratto” potrebbe essere chiamato “Contratto clienti PTC” o “Contratto quadro di licenza per l’uso di software e servizi” o altrimenti.

I termini e le condizioni di questi Termini di Hosting prevarranno su eventuali termini o condizioni in conflitto o contrasto contenuti nel Contratto. I termini con iniziale maiuscola utilizzati e non altrimenti qui definiti avranno il rispettivo significato indicato nel Contratto. Questi Termini di Hosting sono soggetti a modifica, di volta in volta, per riflettere le modifiche dettate dalle nuove tecnologie, i cambiamenti nelle pratiche commerciali e di settore ed eventi simili. PTC indica, in alto nella pagina, la data di ultima modifica o aggiornamento di questi Termini di Hosting. Continuando a usare o a ricevere i Servizi di Hosting successivamente a tali modifiche, il Cliente accetta implicitamente le stesse. Su richiesta di PTC, il Cliente accetta di sottoscrivere una versione non elettronica di questi Termini di Hosting.

1. Disponibilità dei Servizi di Hosting. Salvo durante i periodi di manutenzione del sistema o forza maggiore, per tutto il tempo in cui il Cliente sarà un abbonato a pagamento di Servizi di Hosting, PTC si adopererà in ogni modo commercialmente ragionevole per fornire Servizi di Hosting ininterrotti ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni a settimana.

2. Dipendenti Designati. Massimo due dipendenti del Cliente, addestrati e certificati nell’uso e funzionalità del sistema e pratici sia del sistema che dell’ambiente operativo (i “Dipendenti Designati”) saranno le uniche persone autorizzate a contattare PTC attraverso la sua linea di supporto (come specificato nella Sezione 10(d) sotto) in connessione con i Servizi di Hosting. Ove PTC dia comunicazione di interruzioni programmate della fornitura, i Dipendenti Designati trasmetteranno prontamente tale comunicazione, in maniera tempestiva, a tutti gli utenti finali del Cliente.

3. Controlli sul centro dati. Il centro dati di PTC per i Servizi di Hosting dispone di certificazione SSA-16 rinnovata annualmente. Le società quotate in borsa usano normalmente i controlli SSA-16 come prova di conformità ai requisiti Sarbanes-Oxley statunitensi, Sezione 404, per i servizi esternalizzati. Questo processo di controllo esteso e costoso è strutturato per fare in modo che il centro dati segua politiche, procedure e processi aziendali riconosciuti come migliori prassi per la realizzazione di un ambiente per il centro dati stabile e sicuro. Ulteriori verifiche esulano dall’ambito dei Servizi di Hosting.

4. Interruzioni programmate per la manutenzione. Le interruzioni per manutenzione, laddove siano necessarie, sono generalmente eseguite fra le ore 20:00 del sabato e le ore 08:00 della domenica, fuso orario della costa orientale degli Stati Uniti (ET - U.S. Eastern Time). Le interruzioni per manutenzione comprendono, senza limitazione, l’installazione di aggiornamenti, service pack e modifiche di routine alla configurazione di server e applicazioni. PTC si riserva il diritto di pianificare una interruzione programmata al di fuori della normale finestra di manutenzione settimanale e si adopererà in ogni modo per dare a un Dipendente Designato quarantotto (48) ore di preavviso e limitare questi eventi agli aggiornamenti e alla manutenzione di emergenza.

5. Configurazione del server. PTC metterà a disposizione un server di capacità sufficiente a fornire un ambiente operativo produttivo per i Prodotti. Il server sarà configurato con una configurazione disco ridondante per cercare di garantire la sicurezza e il recupero dei dati. Il sistema operativo sarà adeguato all’hardware selezionato per la produzione e uso di test. Le patch di sicurezza, i service pack e il software antivirus più aggiornati saranno installati all’implementazione iniziale e aggiornati mensilmente o quando necessario, ove applicabile.

6. Configurazione di rete. PTC fornirà al Cliente un minimo di 3 MB di larghezza di banda di rete condivisa di connettività. Il traffico in entrata e in uscita sarà instradato e monitorato attraverso i firewall, gli switch, i router e i bilanciatori di carico di PTC.

7. Controllo della sicurezza fisica e ambientale. PTC si avvale di ragionevoli misure di settore realizzate per proteggere l’ambiente operativo dei Prodotti dall’accesso fisico non autorizzato e dalle minacce di incendio, corrente elettrica, temperatura, umidità e altre forze fisiche. A tal fine sfrutta le seguenti risorse:

(a) Co-ubicazione in un centro dati sicuro con accesso fisico limitato al personale autorizzato e protetto da sistemi di sicurezza multi-livello. Altre persone sono ammesse solo quando necessario e sotto supervisione (per es. per la manutenzione dei componenti hardware).

(b) Alimentazione continua e condizionata, erogata da una infrastruttura ridondante, che include sistemi ausiliari a batteria e generatori a diesel, con verifica periodica dei sistemi per garantirne la disponibilità continua.

(c) Climatizzazione HVAC ridondante, impianti antincendio e armadi chiusi a chiave.

8. Sicurezza dati.

PTC adotta le seguenti misure per proteggere i dati del Cliente:

(a) I dati del Cliente sono conservati in directory sicure che richiedono l'autenticazione all'accesso.

(b) PTC esegue il backup notturno su un dispositivo NAS (Network Area Storage). Le copie di riserva dell'intero sistema e dell'immagine del server vengono effettuate mensilmente. Le immagini e i dati di sistema mensili sono caricati in maniera sicura e conservati fuori sede a una struttura di gestione dei dati. I backup notturni sono conservati per 30 giorni. I backup mensili sono conservati per un periodo di 12 mesi.

(c) PTC mantiene software di protezione anti-virus aggiornati e produttivi su tutti i sistemi ospitati. Qualora risultasse che virus, vermi informatici o altri problemi simili abbiano infettato il sistema ospitato da PTC, PTC si adopererà in ogni modo commercialmente ragionevole per ripristinare il sistema il più rapidamente possibile.

9. Uso di internet. Il Cliente riconosce e accetta che la rete internet e le comunicazioni trasmesse attraverso essa possono non essere sicure e che i collegamenti ad essa offrono l'opportunità di accesso non autorizzato ai sistemi informatici, alle reti e a tutti i dati ivi conservati. I dati trasmessi attraverso internet o conservati su apparecchiature adibite alla trasmissione dei dati possono non rimanere riservati e PTC non offre alcuna dichiarazione o garanzia riguardo alla privacy, sicurezza, autenticità o non corruzione o distruzione di tali dati. L'uso di internet è a rischio del Cliente.

10. Assistenza Clienti e Qualità.

(a) Richiesta di assistenza. Se un Cliente ha un problema, deve in primo luogo consultare la Documentazione e l'assistenza online per ricercare possibili soluzioni e suggerimenti. Ove non riuscisse a risolvere il problema, uno dei Dipendenti Designati può avviare la procedura di assistenza inoltrandone richiesta al personale tecnico PTC dedicato ai Servizi di Hosting. I recapiti di PTC sono riportati in questa Sezione 10(d) sotto.

(b) Orario di apertura dell'assistenza tecnica. I Dipendenti Designati del Cliente possono contattare i tecnici dedicati dei Servizi di Hosting per la risoluzione di problemi relativi ad applicazioni, firewall e aspetti simili telefonicamente fra le ore 08:00 e le 17:00, fuso orario della costa orientale degli Stati Uniti (ET - U.S. Eastern Time), dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi in loco e altre festività osservate da PTC di cui il Cliente sarà messo a conoscenza. Sono accettate anche le richieste via e-mail e i ticket di segnalazione di problemi.

(c) Procedura di assistenza tecnica. La procedura di assistenza ha inizio quando un Dipendente Designato notifica ai tecnici dedicati dei Servizi di Hosting di PTC l'esistenza di un problema relativo all'hosting e apre un ticket di segnalazione di problema. Questa notifica richiederà la comunicazione di alcuni dati al contatto iniziale, ivi inclusi senza limitazione il nome del Cliente, il numero della pratica e una descrizione dettagliata del problema. Ogni chiamata di assistenza sarà gestita da un tecnico qualificato e opportunamente addestrato dei Servizi di Hosting. PTC stabilirà, a sua discrezione e sulla base della disponibilità di personale e dell'esperienza, se assegnare la richiesta di Servizi di Hosting del Cliente a un tecnico in particolare. Per poter garantire la continuità del servizio e la gestione professionale della chiamata, PTC si adopererà in ogni modo ragionevole per non riassegnare i tecnici dei Servizi di Hosting una volta che siano stati assegnati alla risoluzione di un problema specifico.

(d) Recapiti dei Servizi di Hosting. I recapiti di PTC sono i seguenti:

Centro assistenza tecnica globale:	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339 USA
Telefono:	(678) 819-4021
Fax:	(678) 565-8767
E-mail:	support@servigistics.com
Sito web:	www.servigistics.com

(e) Prioritizzazione e avanzamento della pratica. PTC si adopererà in ogni modo commercialmente ragionevole per risolvere ogni problema di hosting significativo fornendo una Procedura alternativa, una patch per codice oggetto o un piano d'azione specifico su come verrà affrontato il problema, unitamente a una stima del tempo necessario a rettificarlo. PTC assegnerà un livello di priorità all'inizio del caso. I tempi massimi di risoluzione stimati sono la stima predeterminata per casi

simili come riportato nella tabella qui sotto o una stima del tempo concordato da un Dipendente Designato e un tecnico PTC dedicato ai Servizi di Hosting. I livelli di priorità dei casi e i tempi di risoluzione stimati associati sono riportati sotto:

Livello di priorità	Risposta iniziale	Tempo massimo di risoluzione stimato
Problema di hosting di priorità 1	1 ora	2 giorni lavorativi*
Problema di hosting di priorità 2	2 ora	Successiva release di manutenzione
Problema di hosting di priorità 3	4 ora	Successiva release di prodotto

* Riflette il tempo massimo stimato, lavorando con diligenza, per riportare il Cliente allo stato di produzione, ma non include il tempo amministrativo totale richiesto per la release di un nuovo codice allo stato di “disponibilità generale”.

Ai fini di questi Termini di Hosting, (i) “Problema di hosting di priorità 1” indica un problema nell’ambiente ospitato che provoca un sostanziale tempo di inattività del sistema, o che causa sostanziale corruzione dei dati, o che altrimenti rende il Software ospitato inutilizzabile. I problemi di hosting a cui è assegnata questa priorità non hanno una Procedura alternativa percorribile; (ii) “Problema di hosting di priorità 2” indica un problema nell’ambiente ospitato che provoca la perdita di funzionalità critica del Software ospitato, ma per cui è disponibile una Procedura alternativa; o funzionalità non critica o problemi di interfaccia per cui non esiste una Procedura alternativa; (iii) “Problema di hosting di priorità 3” indica un problema nell’ambiente ospitato, che può essere evitato o aggirato con sforzo ragionevole, ovvero domande generiche relative all’ambiente ospitato; e (iv) “Procedura alternativa” indica una modifica delle procedure seguite o che il Cliente fornisce per evitare un problema nell’ambiente ospitato senza sostanzialmente pregiudicare l’utilizzo del Software da parte del Cliente. Una Procedura alternativa può avere natura temporanea o permanente.

11. Responsabilità del Cliente.

(a) Il Cliente segnalerà tutti i problemi di cui sospetti l’esistenza attraverso i Dipendenti Designati ai tecnici dedicati dei Servizi di Hosting di PTC. Le segnalazioni includeranno, come minimo, (i) le informazioni richieste perché PTC riproduca il problema sospettato e (ii) il nome del Dipendente Designato e il numero di telefono o l’e-mail.

(b) Il Cliente assisterà PTC nei suoi tentativi di risolvere i problemi e gli Errori confermati (secondo la definizione nei Servizi di Supporto PTC) segnalati dal Cliente.

(c) Prima di segnalare un problema di hosting a PTC, il Cliente si adopererà in ogni modo commercialmente ragionevole per risolvere il problema dell’utente finale.

(d) Solo i Dipendenti Designati possono richiedere i Servizi di Hosting. Il Cliente risponderà alle domande di hosting dei suoi utenti finali.

(e) Il Cliente si assicurerà che tutte le comunicazioni e la documentazione distribuite da esso ai suoi utenti finali indichino in maniera chiara ed evidente che gli utenti finali devono chiamare il Cliente per problemi tecnici di hosting all’ambiente ospitato o al Software. PTC non avrà alcun obbligo di fornire assistenza, informazioni o documentazione direttamente agli utenti finali. Se i tecnici dei Servizi di Hosting di PTC sono contattati dagli utenti finali del Cliente, su richiesta di PTC, il Cliente coopererà per interrompere tali contatti.

(f) In determinate situazioni, informazioni dettagliate riguardo l’ambiente del sistema del Cliente possono essere necessarie per raggiungere una risoluzione tempestiva. In queste situazioni, e in presenza di altri problemi relativi a integrazione/gateway, PTC potrebbe richiedere, oltre ai Dipendenti Designati, il coinvolgimento del personale tecnico informatico del Cliente perché fornisca le informazioni necessarie per la risoluzione del problema. Il Cliente renderà tempestivamente disponibile il proprio personale tecnico a PTC.

(g) Il Cliente è responsabile della gestione corretta del funzionamento delle proprie apparecchiature informatiche ed interfacce, ivi compresa la connettività a internet. La consulenza, l’implementazione, l’integrazione e il supporto per le interfacce del Cliente o i servizi di formazione che possano essere necessari al Cliente per sfruttare le revisioni del Prodotto o nuove release del Prodotto non rientrano nell’ambito dei Servizi di Hosting.

(h) Prima di registrare problemi di connettività, il Cliente dovrà verificare di essere in grado di raggiungere altri siti internet popolari come Google (<http://www.google.com>) o Yahoo (<http://www.yahoo.com>).

(i) Il Cliente è responsabile della protezione anti-virus per le proprie stazioni di lavoro e tutti i propri sistemi host collegati in rete a quelle stazioni.

(j) Il Cliente deve utilizzare il browser Microsoft Internet Explorer versione 6.0 o superiore.

(k) Il Cliente è responsabile della configurazione del suo firewall internet aziendale per consentire l'utilizzo di tutti i port necessari.

(l) Al fine di potenziare la sicurezza dei dati:

(i) Il Cliente utilizzerà la massima discrezione nel concedere i privilegi di amministratore.

(ii) Gli utenti finali del Cliente non condivideranno le loro credenziali di accesso o le password.

(iii) Gli utenti finali del Cliente modificheranno le loro password almeno ogni quarantacinque (45) giorni.

(iv) Gli utenti finali del Cliente devono scegliere password di almeno otto (8) caratteri di lunghezza, con testo misto alfanumerico e almeno un carattere speciale.

(v) Il Cliente avrà la responsabilità di progettare, creare contenuti, convalidare e approvare tutte le segnalazioni personalizzate.

(m) Tutti i Servizi di Hosting sono forniti in inglese.