

Termini e Condizioni dei Servizi SaaS di PTC

I presenti Termini e Condizioni per i servizi SaaS ("Termini del Servizio") definiscono i termini e le condizioni in base ai quali PTC fornisce Servizi SaaS ed in alcuni casi i Servizi Gestiti (i "Servizi" a secondo dei casi) ai clienti ("Cliente"), come specificato in un preventivo o contratto d'ordine che fa riferimento a questi Termini del Servizio (ogni volta un "Preventivo"). PTC può aggiornare i presenti Termini e Condizioni dei Servizi di volta in volta, a condizione, tuttavia, che se tali modifiche hanno un effetto negativo materiale su un particolare Servizio, tali modifiche non saranno efficaci per tale Servizio fino alla successiva data di rinnovo per tale Servizio.

1. Documenti che Costituiscono il Presente Accordo

Il presente accordo ("Accordo") è costituito dai seguenti documenti:

- a) Il Preventivo
- b) Le Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS di PTC disponibili all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements> ("OSP")
- c) I presenti Termini del Servizio che includono l'**Allegato A** (SLA) e l'**Allegato B** (Condizioni CER PTC, se applicabili)
- d) I Termini e condizioni per il Trattamento di Dati Personali da parte di PTC disponibili all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions>
- e) Il Documento dei Termini e le Condizioni dei Servizi di Assistenza PTC disponibile all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements>

In caso di conflitto tra i suddetti documenti, i documenti indicati prima nel precedente elenco prevarranno su quelli successivi.

2. Definizioni

"**Downtime**" indica il tempo in cui il Servizio non è disponibile. Il Downtime può essere Downtime Giustificato o Downtime Ingiustificato.

"**Percentuale di Downtime**" corrisponde al risultato ottenuto sottraendo la percentuale di disponibilità del servizio da 99.5%.

"**Downtime Giustificato**" è il Downtime dovuto a una delle seguenti cause:

- Problemi esterni all'Ambito di Controllo di PTC quali Downtime dovuti ad assenza di Internet o a problemi alla rete del Cliente, ovvero Downtime derivanti da software terzi utilizzati dal Cliente
- Downtime derivanti da applicazioni, personalizzazioni, integrazioni o configurazioni sviluppate da o per conto del Cliente che funzionano insieme o in interazione con il Servizio.
- Manutenzione o Downtime programmati, per i quali PTC avvisa in anticipo il Cliente.
- Manutenzione o Downtime d'emergenza per i quali PTC si impegna entro i limiti del possibile ad avvisare in anticipo il Cliente.
- Downtime derivante dalla disabilitazione da parte del Cliente del Servizio nel caso in cui il cliente possa abilitare o disabilitare il Servizio o l'accesso dell'utente.
- Eventi di Forza Maggiore.

"**Dati**" indica i dati creati, caricati o conservati usando il Servizio dal Cliente e dagli Utenti e/o i dati in altro modo creati tramite l'uso del Servizio.

"**Servizi Gestiti**" indica i servizi di hosting Cloud forniti da PTC in modo che il Cliente possa accedere alle licenze del software PTC che il Cliente ha acquistato via Internet, oltre a determinati servizi di supporto di gestione e applicazione IT specificati nel presente Accordo. Come prerequisite per i Servizi Gestiti, il Cliente deve possedere una licenza valida per il Servizio e anche un contratto di servizi di supporto attivo per tale software (come parte di una licenza di abbonamento o come un contratto di supporto separato).

"**Offerta**" indica un'offerta di Servizio acquistabile come definito nel documento OSP.

"**PTC**" indica, come applicabile, PTC Inc. o la filiale di PTC interessata, come precisato nel documento Elenco Filiali PTC disponibile all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>.

"**Ambito di Controllo di PTC**" indica il sistema, i servizi, il software e la rete forniti da PTC oltre un router perimetrale o gateway negli ambienti cloud di PTC necessari per offrire il Servizio come descritto nelle Condizioni Specifiche dell'Offerta. A scanso di equivoci, Internet, la rete fornita dal Cliente o i Sistemi forniti dal Cliente non rientrano nell'Ambito di Controllo di PTC.

"**Rivenditore**" – è una terza parte indicata e autorizzata da PTC per rivendere o distribuire Servizi al Cliente.

"**Servizio**" indica, come applicabile, i Servizi SaaS e/o Servizi Gestiti.

"**Servizi SaaS**" indica la fornitura da parte di PTC di Servizi SaaS in modo che il Cliente possa accedere al Servizio tramite Internet, oltre a determinati servizi di supporto di gestione e applicazione IT, specificati nel presente Accordo.

"**Accordo sul Livello dei Servizi**" ("**SLA**") indica gli impegni di PTC relativamente alla disponibilità del servizio come indicato nell'**Allegato A**.

"**Periodo del Servizio**" indica il termine durante il quale PTC si impegna a prestare i Servizi (vale a dire, il periodo iniziale e i successivi rinnovi), come da Paragrafo 11 dei presenti Termini del Servizio.

"**Archiviazione**" indica la memoria persistente consumata dai Dati inclusi nel Servizio applicabile. Fare

riferimento all'OSP per i dettagli relativi a particolari offerte di servizi.

“**Utente artificiale**” indica un account non destinato ad un utente umano, che consente l'accesso indiretto al Servizio o ai Dati da parte di più utenti.

“**Applicazione di Terzi**” indica un software non di PTC che il Cliente chiede a PTC di ospitare per suo conto nel Servizio.

“**Downtime Ingiustificato**” è un Downtime che non rientra nella categoria giustificata.

“**Utente**” indica le persone dipendenti o consulenti del Cliente o di un terzista, fornitore, partner aziendale o cliente del Cliente, che quest'ultimo autorizza ad accedere al Servizio.

3. Servizi

(a) PTC fornirà al Cliente il diritto non esclusivo di accedere al Servizio durante il Periodo del Servizio esclusivamente per scopi commerciali interni del Cliente ed esclusivamente in conformità al presente Accordo. Il Cliente può consentire alle proprie filiali interamente controllate di esercitare i propri diritti o di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto; a condizione che (a) tutti gli atti e le omissioni di tali filiali siano considerati come quelli del Cliente e che il Cliente ne sia responsabile, e che (b) il Cliente accetti le relative disposizioni del presente Contratto per conto di tali filiali.

(b) PTC fornirà assistenza per il Servizio come descritto nel documento Servizi di Assistenza PTC - Termini e Condizioni disponibile all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents>.

(c) PTC esegue il backup dei Dati nel sistema di produzione in conformità con il documento Assistenza e Livello di Servizio di PTC.

(d) I Servizi particolari necessitano di autorizzazioni specifiche come indicato nell'OSP; un Servizio particolare implica normalmente l'accesso a caratteristiche e funzioni specifiche del Software, ma non a tutte. Inoltre, potrebbe essere tecnicamente possibile per il Cliente accedere a software o funzionalità PTC di cui il Cliente non ha acquistato il diritto di accesso, e il Cliente accetta di non accedere a tale altro software o funzionalità PTC.

(e) I Clienti possono chiedere a PTC di ospitare Applicazioni Terze nell'ambito dei Servizi. Se PTC accetta di ospitare tali Applicazioni Terze, il Cliente deve fornire a PTC le licenze per ospitarle. Gli SLA di PTC non si applicano a tali Applicazioni Terze.

4. Disponibilità SLA. PTC dovrà monitorare la disponibilità del Servizio 24/7. La disponibilità dei Servizi sarà specificata nell'**Allegato A**.

5. Limitazioni d'Uso

(a) Il Cliente può accedere ai Servizi e utilizzarli solo entro i limiti delle autorizzazioni ottenute e specificate nel

Preventivo. Ove applicabile, l'uso al di fuori di tali autorizzazioni sarà trattato come eccedenza.

(b) Le credenziali di accesso al Servizio non possono essere usate da più di una persona.

(c) Il Cliente non può creare un account da usare come Utente Artificiale dei Servizi.

(d) Il Cliente è responsabile per l'uso dei Servizi da parte di tutti gli Utenti che accedono ai Servizi con le sue credenziali di account.

(e) I Servizi non possono essere usati per contenuti o attività illeciti, osceni, offensivi o fraudolenti. In caso di reclamo o notifica di violazione, o se PTC viene altrimenti a conoscenza di una violazione, l'uso o l'accesso può essere sospeso sino alla risoluzione della violazione.

(f) Il Cliente non potrà permettere a terzi diversi dagli Utenti di: (i) usare i Servizi per la formazione di terzi, fornire implementazioni del software o far consultare i servizi a terzi, o per usi commerciali di time-sharing o agenzie di servizio; o (ii) copiare, scaricare o riprodurre in altro modo il Servizio o il Servizio, integralmente o in parte.

(g) Se il Preventivo identifica un Servizio o ambiente come “sviluppatore”, “sviluppo”, “sandbox”, “demo”, “valutazione” o servizio o ambiente simile non produttivo, il Cliente userà tale Servizio o ambiente applicabile solo per scopi non produttivi.

6. Centro Dati/Sicurezza

(a) PTC utilizza misure standard del settore studiate per proteggere l'ambiente operativo dei Servizi e il Servizio da accessi fisici non autorizzati e dai rischi legati a incendi, tensione, temperatura, umidità e altri elementi fisici,

(b) Oltre alle protezioni dell'accesso fisico descritte sopra, PTC implementerà e manterrà misure tecniche e organizzative appropriate per proteggere i Dati contro la distruzione accidentale o illegale, la perdita, l'alterazione, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, memorizzati o elaborati in altro modo, compresi:

- i. Un centro dati sicuro con accesso fisico limitato a personale autorizzato e protetto mediante sistemi di sicurezza su più livelli. Altre persone sono ammesse solo per necessità (ad esempio per la manutenzione dei componenti hardware) e sotto supervisione.
- ii. Alimentazione continua, condizionata, garantita da un'infrastruttura ridondante, che include sistemi di backup della batteria e generatori diesel, con controllo costante del sistema per una disponibilità ininterrotta.
- iii. Controllo ridondante dei valori HVAC e sistemi antincendio.

(c) In aggiunta alle protezioni di accesso fisico sopra descritte, PTC fornirà quanto segue in relazione al Servizio e ai Dati:

- i. PTC manterrà i controlli coerenti con le norme ISO 27001:2013 e disporrà della certificazione ISO 27001:2013 e SOC2 Tipo II conforme ai principi di fiducia sulla sicurezza e la disponibilità.

- ii. I Dati nell'ambiente di produzione saranno soggetti a un backup in un luogo alternativo protetto ai fini del disaster recovery. I backup saranno mantenuti in conformità con quanto definito nei Termini e Condizioni del Servizio di Assistenza di PTC. Il sito alternativo di archiviazione/disaster recovery offrirà una protezione delle informazioni equivalente a quella del sito di produzione primario. PTC fornirà un HBSS (Host Based Security System) che include antivirus, antimalware e rilevazione delle intrusioni. PTC provvederà a scansioni, patching, monitoraggio, registrazioni e protezione della rete, dell'infrastruttura, dei database, del sistema operativo e delle applicazioni del Servizio. Qualora risulti che virus, worm o problemi simili abbiano infettato il Servizio, PTC si adopererà con ogni sforzo commercialmente ragionevole per ripristinare il Servizio nel più breve tempo possibile.
- iii. La presente sottosezione (b) non si applica alle Offerte di Vuforia o di Onshape.

(d) Il Cliente ha la responsabilità di determinare in modo indipendente se le misure tecniche e organizzative per il Servizio soddisfano i requisiti del Cliente, compresi i suoi obblighi di sicurezza ai sensi della legge o dei regolamenti applicabili. Il Cliente riconosce e concorda che (tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di implementazione e della natura, della portata, del contesto e degli scopi del trattamento dei suoi Dati nonché dei rischi per gli individui) le pratiche e le politiche di sicurezza implementate e mantenute da PTC forniscono un livello di sicurezza adeguato al rischio rispetto ai suoi Dati.

(e) Il Cliente è responsabile dell'implementazione e del mantenimento delle protezioni della privacy e delle misure di sicurezza per i componenti dei Servizi che il Cliente fornisce o controlla, come assicurare, w) di usare la massima discrezione nel concedere i privilegi di amministratore, x) che gli Utenti non condividano gli account e le loro password, e y) di mantenere la sicurezza dei suoi sistemi, delle macchine e dei dispositivi degli Utenti che si collegano e utilizzano il Servizio, compresa l'implementazione delle patch necessarie e degli aggiornamenti del sistema operativo e z) di progettare, scrivere, validare e approvare tutti i rapporti personalizzati o qualsiasi altra integrazione o personalizzazione.

(d) L'ambito di applicazione dei Servizi non include alcun requisito di sicurezza del Cliente oltre a quelli stabiliti nel presente Accordo. Il Cliente conviene che non ingaggerà o autorizzerà terzi a eseguire test di penetrazione o test di carico del Servizio senza aver ottenuto la previa autorizzazione scritta di PTC, e solo alle condizioni che PTC può ragionevolmente richiedere. PTC può interrompere qualsiasi test del Servizio in qualsiasi momento, come PTC ritiene necessario o consigliabile per proteggere il funzionamento o l'integrità del Servizio.

7. Commissioni, Fatturazione e Pagamento

(a) Commissioni di impegno. Il Cliente pagherà a PTC (direttamente o tramite un Rivenditore) le commissioni di impegno (ad es., le commissioni di configurazione e le

commissioni di impegno ricorrenti) specificate nel Preventivo.

(b) Eccedenze. PTC misurerà l'uso dei Servizi da parte del Cliente come indicato nel documento delle Condizioni Specifiche dell'Offerta (ad es., numero di Utenti per tipo di Utente, quantità di memoria impegnata o altri elementi applicabili ai Servizi acquistati dal Cliente) su base mensile. Se l'uso di picco supera la quantità acquistata, il Cliente sarà tenuto a pagare le commissioni mensili applicabili a tale utilizzo in eccesso.

(c) Tasse. Le commissioni non includono tasse su vendite, uso, valore aggiunto o altre accise. Il Cliente dovrà versare tali tasse o (se anticipate da PTC o dal Rivenditore) rimborsarle a PTC e/o al Rivenditore.

(d) Importi scaduti. Gli importi non versati entro i termini stabiliti saranno soggetti a interessi pari all'uno virgola cinque percento (1,5%) al mese o, se inferiore, al tasso di interesse massimo consentito dalla legge, calcolato a partire dalla data di scadenza. Inoltre, PTC potrà sospendere l'accesso del Cliente ai Servizi nel caso in cui il Cliente sia in ritardo con i pagamenti ai sensi di questo Accordo di quindici giorni o più.

(e) Ordini di Acquisto. Fatte salve le voci appositamente destinate all'ordine dei Servizi, nessun altro termine di ordine d'acquisto o altro documento emesso dal Cliente potrà in alcun caso modificare o diventare parte del presente Accordo o risultare vincolante per PTC.

8. Manleva

(a) PTC, a sue spese, difenderà il Cliente da qualsiasi azione intentata a suo carico sulla base di supposte violazioni da parte dei Servizi a brevetti, copyright o marchi di fabbrica di terzi e, a sua scelta, tenterà la composizione di tali azioni o pagherà le somme imposte dalla sentenza definitiva al Cliente, a condizione che: (i) PTC sia informata tempestivamente e per iscritto dal Cliente di qualsiasi notifica di tali azioni; (ii) PTC avrà il totale controllo della difesa in qualsiasi azione e in tutte le negoziazioni per la relativa composizione o per il raggiungimento di un compromesso, facendosi carico di tutti i costi; e (iii) il Cliente collaborerà pienamente con PTC e a spese di quest'ultima nella difesa, accordo o compromesso di tale vertenza. Nel caso in cui un'azione sia intentata come previsto dal presente Paragrafo 7 o, a giudizio di PTC, esiste il rischio che ciò avvenga, PTC può porre fine ai Servizi e assegnare al Cliente un credito pari alle commissioni per i Servizi prepagati e inutilizzati proporzionalmente al periodo non goduto. Il presente Paragrafo 7 definisce la sola ed esclusiva responsabilità di PTC e l'unico rimedio del Cliente, per qualsiasi reclamo relativo alla violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

(b) Il Cliente, a sue spese, difenderà PTC da qualsiasi azione intentata contro la stessa sulla base di un'affermazione secondo la quale l'accesso di PTC o il fatto di ospitare un'Applicazione di Terzi violi un brevetto, copyright o marchio di fabbrica di terzi e, a sua scelta, tenterà la composizione di tali azioni o pagherà le somme imposte dalla sentenza definitiva a PTC, a condizione che: (i) Il Cliente sia informato

tempestivamente e per iscritto da PTC di qualsiasi notifica di tali azioni; (ii) il Cliente avrà il totale controllo della difesa in qualsiasi azione e in tutte le negoziazioni per la relativa composizione o per il raggiungimento di un compromesso, facendosi carico di tutti i costi; and (iii) PTC collaborerà pienamente con il Cliente e a spese di quest'ultimo nella difesa, accordo o compromesso di tale vertenza. Nel caso in cui un'azione sia intentata come previsto dal presente Paragrafo 8 o, a giudizio di PTC, esiste il rischio che ciò avvenga, PTC può porre fine ai Servizi relativamente alle Applicazioni Terze interessate. Il presente Paragrafo 8 definisce la sola ed esclusiva responsabilità del Cliente, e l'unico rimedio di PTC per qualsiasi reclamo relativo alla violazione di diritti di proprietà intellettuale da parte di qualsiasi Applicazione di Terze Parti.

9. Proprietà/Riservatezza/Privacy

(a) La proprietà del Servizio e dei Servizi, così come ogni documento, copia, modifica e derivazione dei suddetti o della documentazione (integralmente o in parte) e tutti i relativi copyright, brevetti, segreti commerciali ed altri diritti di proprietà, sono e rimarranno di proprietà esclusiva di PTC e/o dei suoi licenziatari. Fatto salvo quanto sopra, PTC non avrà alcun obbligo di fornire al Cliente informazioni relative ai metodi e ai processi di PTC per la configurazione del Servizio in generale. Il Cliente non dovrà tentare di (a) applicare il reverse engineering al Servizio o derivarne gli algoritmi dal suo uso; (b) creare opere derivate dal Servizio o disassemblare, decompilare o applicare il reverse engineering al Servizio o al formato del file del Servizio, o cercare in altro modo di accedere al codice sorgente o al formato del file; (c) affittare, vendere, dare in licenza o in sublicenza, prestare, noleggiare, assegnare o cedere in altro modo (mediante vendita, scambio, donazione, effetto di legge o altrimenti) a terzi il Servizio, sue copie o altri diritti ad esso afferenti, integralmente o in parte, in ogni caso senza aver ottenuto il previo consenso scritto di PTC; (d) alterare, rimuovere od oscurare qualsiasi copyright, segreto commerciale, brevetto, marchio di fabbrica, logo, avvisi di proprietà e/o altri avvisi legali presenti su qualsiasi copia del Servizio o (e) autorizzare o concedere a terzi di accedere ai Servizi utilizzando login o password del Cliente.

(b) Tutte le informazioni non pubbliche relative al Servizio e alla sua prestazione, inclusi analisi e benchmarking realizzati dal Cliente, saranno da considerarsi informazioni riservate di PTC e il Cliente non potrà divulgarle a terzi o utilizzarle per scopi diversi dall'esercizio dei propri diritti ai sensi del presente.

(c) Nell'esecuzione dei Servizi, PTC rispetterà l'informativa sulla privacy di PTC disponibile all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>. Il Cliente certifica di aver ottenuto tutti i dati personali forniti a PTC in conformità con le leggi applicabili sulla protezione dei dati.

(d) I Termini per il trattamento dei dati (DPA) di PTC, che sono disponibili all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> e qui incorporati per riferimento, descrivono come PTC

tratterà le Informazioni personali (come definite nel DPA) che il Cliente fornisce nell'ambito della fornitura dei Servizi.

(e) Il Cliente riconosce che PTC fa parte di una società globale con operazioni globali e che i dati personali possono essere elaborati al di fuori del paese del Cliente. Tutti questi trasferimenti di dati personali saranno conformi alle leggi applicabili sulla privacy dei dati. Il Cliente certifica di aver ottenuto tutti i dati personali forniti a PTC in conformità con le leggi applicabili sulla protezione dei dati.

(f) Se il Cliente fornisce a PTC qualsiasi feedback o suggerimento in merito al Servizio, inclusi potenziali miglioramenti o modifiche dello stesso (collettivamente, "Feedback"), il Feedback non sarà considerato informazione riservata del Cliente, e PTC sarà libera di utilizzare, divulgare, e altrimenti sfruttare in qualsiasi modo, il Feedback per qualsiasi scopo e senza compenso al Cliente.

10. Dati

(a) Il Cliente dichiara che i Dati non includeranno:

- i. informazioni, documenti o dati tecnici che siano Informazioni Classificate del Governo USA, Informazioni Non Classificate Controllate, informazioni controllate ITAR o EAR o che siano state classificate in altro modo dal Governo degli Stati Uniti o da altri governi esteri come protette da divulgazioni non autorizzate per ragioni di sicurezza nazionale, salvo laddove diversamente previsto nel Preventivo, con l'impegno di PTC a rispettare le relative prescrizioni normative nell'esecuzione del Servizio.
- ii. dati che siano "informazioni sanitarie protette, comprese informazioni mediche, demografiche, vivive o descrittive che possano essere usate per identificare un paziente/soggetto specifico" e/o qualsiasi altro dato soggetto all'"Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996" degli USA e regolamenti promulgati ai sensi dello stesso (collettivamente "HIPAA").
- iii. qualsiasi informazione personale sul credito, compresi, senza limitazione, i numeri di conto delle carte di credito, i nomi dei titolari delle carte, le date di scadenza delle carte e i codici di sicurezza.

(b) PTC dovrà trattare tutti i Dati come riservati e usare i Dati esclusivamente per:

- i) fornire i Servizi (compreso il rapporto al Cliente sull'uso dei Servizi),
- ii) monitorare l'uso dei Servizi da parte del Cliente per motivi di sicurezza e di assistenza e per verificare la conformità del Cliente e i limiti d'utilizzo, oltre che per il rispetto degli obblighi di PTC nei confronti del Cliente.
- iii) condividerle con eventuali subfornitori di PTC che hanno necessità di conoscere tali informazioni per fornire i Servizi, a condizione che si impegnino a obblighi di riservatezza simili. A scanso di equivoci, l'obbligo di PTC di mantenere riservati tali Dati non si applicherà alle informazioni che PTC è tenuta a comunicare per legge (purché nei limiti previsti

dalla stessa).

(c) PTC non rivendica diritti sui Dati.

11. Durata e Conclusione

(a) Il Periodo iniziale dei Servizi e le condizioni di rinnovo saranno specificati nel Preventivo. Ciascuna delle parti potrà porre fine ai Servizi nel caso in cui l'altra parte violi i termini stabiliti nel presente Accordo o nel Preventivo e non vi ponga rimedio entro i trenta (30) giorni successivi a seguito della notifica scritta della parte non inadempiente.

(b) Se PTC interrompe un Servizio durante il termine di tale Servizio, PTC fornirà al Cliente un rimborso delle tariffe prepagate per la parte terminata del termine.

(c) I Paragrafi da 7 a 9 e i Paragrafi da 11 a 13 resteranno in vigore dopo la conclusione o la scadenza dei Servizi.

(d) Se il Servizio è concluso, i Dati saranno archiviati e non potranno essere esportati come precisato nel documento delle Condizioni Specifiche dell'Offerta. Il Cliente può richiedere una copia dei dati archiviati prima o durante il periodo di conservazione.

12. Reclami relativi agli SLA/Garanzia/Esclusione di Garanzia/ Limitazioni di Responsabilità

(a) La sola responsabilità di PTC e dei suoi licenziatari e il rimedio esclusivo del Cliente per qualsiasi violazione da parte di PTC sugli obblighi di disponibilità del Servizio secondo l'**Allegato A** sarà l'accredito al Cliente di parte delle commissioni per il mese nel corso del quale tale violazione si è verificata, credito che sarà pari alla commissione ai sensi di questo Accordo per il mese interessato, moltiplicato per la Percentuale di Downtime. Tale credito sarà applicato a eventuali commissioni insolute o future dovute ai sensi di questo Accordo durante il Periodo del Servizio in essere. I reclami relativi all'Accordo sul Livello dei Servizi devono essere presentati mediante notifica scritta entro i dieci giorni lavorativi successivi alla messa a disposizione della relazione che evidenzia il mancato rispetto dello SLA da parte di PTC. Qualora il Cliente non presenti entro i termini indicati una richiesta scritta di accredito ai sensi di questa clausola e dell'**Allegato A**, non gli sarà dovuto alcun accredito. Fatto salvo quanto previsto dal presente Paragrafo 12 (a), il Cliente non avrà alcun diritto di ritenzione in relazione alle commissioni dovute ai sensi di questo Accordo.

b) PTC dichiara che il Servizio funzionerà sostanzialmente in conformità con la documentazione applicabile Servizio.

(C) FATTA ECCEZIONE PER QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO NEL PRESENTE, PTC NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, SCRITTA O VERBALE, COMPRESA QUALSIASI GARANZIA DI QUALITÀ SODDISFACENTE, ADEGUATEZZA A UNO SCOPO SPECIFICO E/O NON VIOLAZIONE E/O QUALSIASI GARANZIA RELATIVA ALLA SICUREZZA DEI SERVIZI O AL FATTO CHE I DATI NON SARANNO DISTRUTTI, PERSI, INTERCETTATI O ALTERATI DA PERSONE NON

AUTORIZZATE. PTC NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO O ALTRO USO DEL SERVIZIO SARÀ SENZA INTERRUZIONI O PRIVO DI ERRORI O NON PROVOCHERÀ DANNI O DISTURBI AI DATI. FATTO SALVO QUANTO SOPRA, SE IL CLIENTE RICHIEDE CHE PTC RITARDI L'IMPLEMENTAZIONE DI UNA NUOVA VERSIONE, AGGIORNAMENTO O UPGRADE DEL SERVIZIO E PTC (A SUA ESCLUSIVA DISCREZIONE) ACCETTA TALE RITARDO, PTC NON AVRÀ RESPONSABILITÀ DERIVANTI DA INCIDENTI ALLA SICUREZZA O PERDITE DI DATI CHE SAREBBERO STATI EVITATI SE TALE NUOVA VERSIONE, AGGIORNAMENTO O UPGRADE ERA STATO IMPLEMENTATO.

(D) FATTO SALVO IL DISPOSTO DAL PRECEDENTE PARAGRAFO 8, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA COMPLESSIVA DI PTC E DEI SUOI LICENZIATARI PER TUTTI I RECLAMI E LE RESPONSABILITÀ DERIVANTI AI SENSI DEL PRESENTE O DERIVANTI O RELATIVI ALLA CREAZIONE, LICENZA, FORNITURA, IMPOSSIBILITÀ DI FORNITURA O USO DEI SERVIZI O IN ALTRO MODO RELATIVI A QUESTI TERMINI DEL SERVIZIO, SIANO ESSI SULLA BASE DI GARANZIE, CONTRATTO, TORTO O ALTRO, NON POTRANNO ESSERE SUPERIORI ALLE COMMISSIONI VERSATE A PTC PER I SERVIZI NEL CORSO DEI DODICI MESI PRECEDENTI AGLI EVENTI CHE HANNO DATO ORIGINE AL RECLAMO. IN NESSUN CASO PTC, LE SUE FILIALI O AFFILIATE, I SUOI LICENZIATARI O I SUOI AMMINISTRATORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI (COMPRESI TRA L'ALTRO I DANNI PER PERDITA DI PROFITTO, INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ, PERDITA DELL'USO DI DATI E ALTRE PERDITE PROVOCATE DALL'INTERRUZIONE, CONCLUSIONE O MANCATO FUNZIONAMENTO DI INTERNET, DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE DI TERZI O FUNZIONI O SISTEMI DI SICUREZZA DI TERZI), ANCHE NEL CASO IN CUI PTC FOSSE STATA AVVISATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. IL CLIENTE ACCETTA DI NON INTENTARE AZIONI O CAUSE CONTRO PTC E/O I SUOI AMMINISTRATORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI PER QUALSIASI RAGIONE, PIÙ DI UN ANNO DOPO L'INSORGERE DELLA CAUSA DELL'AZIONE. I LIMITI E LE ESCLUSIONI STABILITI NEL PRESENTE PARAGRAFO 12 NON SI APPLICHERANNO A CAUSE RELATIVE A MORTE O LESIONI PERSONALI SE CONTRARI ALLE LEGGI APPLICABILI.

13. Varie

(a) **Feedback:** PTC può utilizzare idee, suggerimenti, miglioramenti, documenti, proposte e/o altri feedback in relazione al Servizio (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, problemi ed errori riscontrati nell'utilizzo del Servizio e idee per il miglioramento del Servizio) in qualsiasi modo e per qualsiasi scopo (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'incorporazione nei prodotti, servizi e materiali pubblicitari e di marketing di PTC, nonché lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti e servizi) senza responsabilità o risarcimento al Cliente o restrizioni di alcun tipo.

(b) **Legge applicabile e Giurisdizione.** Tutte le vertenze derivanti dal presente Accordo saranno i) disciplinate e interpretate in conformità con le leggi e ii) dibattute esclusivamente nei tribunali (e presso nessun'altra corte o giurisdizione) definiti nell'Elenco delle Affiliate di PTC all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>.

(c) Forza Maggiore. PTC non sarà considerata inadempiente ai suoi obblighi nella misura in cui le sue prestazioni siano ritardate o impedita da cause al di fuori del suo controllo.

(d) Marketing. Il Cliente accetta che, fintanto che il presente Accordo è in vigore, PTC sarà autorizzata a identificare il Cliente come cliente/utente finale del software e dei servizi di PTC (come applicabile) nelle relazioni pubbliche e nei materiali di marketing.

(e) Comunicazioni. Le comunicazioni ai sensi del presente Accordo dovranno essere in forma scritta e, se destinate a PTC, inviate al General Counsel di PTC o, se destinate al Cliente, inviate all'indirizzo specificato nel Preventivo.

(f) Cessione, Rinuncia, Modifica. Il Cliente non potrà cedere, trasferire, delegare o concedere in sublicenza alcuno dei suoi diritti od obblighi ai sensi dei presenti Termini del Servizio senza il previo consenso scritto di PTC. Eventuali tentativi di delega, cessione, trasferimento o sublicenza saranno nulli e costituiranno una violazione dei presenti Termini del Servizio.

(g) Intero Accordo; Clausola Salvatoria. Il presente costituisce l'Intero Accordo fra le parti e sostituisce ogni precedente discussione, dichiarazione e intesa in relazione al suo oggetto. Qualora una o più clausole del presente Accordo o la relativa applicazione siano per qualsiasi ragione e in qualunque misura considerate non valide o non applicabili, le restanti clausole del presente Accordo rimarranno vincolanti e applicabili e dovranno essere interpretate in modo da corrispondere il più possibile alle intenzioni delle parti.

Allegato B - Accordo sul Livello dei Servizi

1) Disponibilità del Servizio. PTC si impegna a una disponibilità del servizio per l'ambiente di produzione, escluso il Downtime Giustificato, del 99.5%, misurato su base mensile.

2) Test e Calcolo. La disponibilità del Servizio è misurata accedendo all'URL del Servizio da più punti ogni 5 minuti e acquisendo il risultato superato/non superato. La disponibilità del servizio di un Cliente è calcolata mensilmente usando la formula:

% Disponibilità del Servizio =	Minuti nel Mese – Minuti di Downtime Giustificato – Minuti di Downtime Ingiustificato
	Minuti nel Mese – Minuti di Downtime Giustificato

3) Responsabilità di PTC

- (a) Strumenti di manutenzione, processi e procedure per calcolare la disponibilità del servizio
- (b) Fornire relazioni sulla disponibilità del servizio in sistemi di produzione (non applicabile ai Servizi Vuforia SaaS)
- (c) Archivio storico della disponibilità del servizio di produzione

4) Esclusioni. L'obiettivo di disponibilità del servizio è applicabile solo agli ambienti di produzione, non si applica ad ambienti non produttivi. L'obiettivo è destinato a Clienti che rispettano la conformità al presente Accordo e non si applica a:

- (a) Clienti in ritardo con i pagamenti delle commissioni a PTC ai sensi di questo Accordo, o
- (b) beta test, prove, trial, od offerte gratuite (se non diversamente indicato in questo Accordo), o
- (c) Applicazioni di Terzi interne o collegate al Cloud di PTC.

5) Relazioni sulla Disponibilità del Servizio (non applicabile ai Servizi Vuforia SaaS).

PTC fornirà ai Clienti una relazione Trimestrale in cui sia descritta la disponibilità del servizio per i Servizi Cloud di PTC applicabili per ogni mese in tale Trimestre (i) via email a un punto di contatto identificato a livello contrattuale o (ii) mediante un portale online messo a disposizione del Cliente, se e quando tale portale online diventa disponibile. La relazione sulla disponibilità del servizio sarà fornita entro trenta giorni dal termine del periodo di relazione trimestrale.

Allegato B

Clausole PTC CER (specifiche per Germania, Austria, Svizzera)

Ai Servizi forniti da Parametric Technology GmbH o Parametric Technology (Schweiz) AG ai Clienti siti in Germania, Austria o Svizzera, si applicano le seguenti clausole. Tali clausole non saranno applicabili ad alcun Servizio fornito a Clienti siti al di fuori di Germania, Austria o Svizzera. I riferimenti ai Paragrafi nel testo seguente sono da intendersi come riferimenti ai paragrafi del testo principale dei Termini del Servizio sopra riportati.

Con il presente, il Paragrafo 4 è sostituito dalla seguente clausola:

- (a) PTC dovrà monitorare la disponibilità del Servizio 24/7. La disponibilità degli ambienti di produzione dei Servizi sarà quella specificata nell'**Allegato A**. L'**Allegato A** - Accordo sul Livello dei Servizi e il suo contenuto non potrà essere interpretato come una qualità assicurata (*zugesicherte Eigenschaft*), una garanzia (*Garantie*) o una garanzia relativa alle condizioni (*Beschaffheitsgarantie*) ma solo come descrizione generale dei Servizi.

Con il presente, il Paragrafo 12 (B) e (C) sono sostituiti dalle seguenti clausole:

12 (B) Per quanto riguarda le clausole di garanzia del Servizio che fanno parte dei Servizi Gestiti, fare riferimento al relativo Accordo del Cliente PTC o altri accordi di licenza fra le parti. In relazione al Servizio nei Servizi SaaS, si applicherà quanto segue:

- (1) PTC fornirà e manterrà il Servizio in condizioni adeguate per l'uso contrattuale ("idoneità all'uso contrattuale"). L'idoneità all'uso contrattuale del Servizio sarà mantenuta mediante Servizi di Supporto in conformità con i Termini e le Condizioni dei Servizi di Assistenza PTC disponibili su <http://www.ptc.com/legal-agreements>; tali Servizi di Supporto sono inclusi nell'acquisto del Servizio nei Servizi SaaS senza oneri aggiuntivi. Se non diversamente specificato nell'Accordo, l'obbligo a mantenere il Servizio nei Servizi SaaS non include adeguamenti alla variazioni delle condizioni operative o dell'ambiente IT del Cliente, in particolare a variazioni dell'hardware o dei sistemi operativi o a nuovi formati di file.
- (2) In caso di sostanziale mancato rispetto del Servizio alla documentazione applicabile di accompagnamento del Servizio, a condizione che il Cliente informi PTC per iscritto di tale problema ("Errore") relativo all'idoneità all'uso contrattuale del Servizio, PTC, a sua totale discrezione, potrà (a) sostituire il Servizio che contiene l'Errore o (b) risolvere l'Errore, a condizione che la comunicazione di Errore sia tempestivamente ricevuta da PTC dopo la sua individuazione da parte del Cliente e che il Cliente fornisca le informazioni aggiuntive relative all'Errore ragionevolmente richieste da PTC. Se la riparazione (sia essa con la correzione del bug, un espediente o altro) o la sostituzione non va a buon fine (dopo almeno due tentativi per lo stesso Errore da parte di PTC entro periodi di tempo ragionevoli), il Cliente avrà diritto, a sua scelta, di (a) porre termine all'uso del Servizio contenente l'Errore ricevendo da PTC un rimborso per le commissioni dei Servizi prepagati per il periodo rimanente del Servizio contenente l'Errore oppure (b) ottenere un ragionevole sconto degli oneri di Servizio del relativo Servizio. Le sostituzioni o le riparazioni dovranno essere effettuate senza riconoscimento di un obbligo legale e non sospenderanno il periodo di limitazione dei reclami in garanzia relativo al Servizio.

12 (C) (1) Il Cliente è obbligato a informare immediatamente PTC di qualsiasi mancata o limitata disponibilità dei Servizi. Nel caso in cui il Cliente non rispetti questo obbligo, PTC non avrà responsabilità nei confronti del Cliente in relazione alla mancata o limitata disponibilità per il periodo in cui il Cliente non ha fornito tale comunicazione a PTC.

12 (C) (2) Restano escluse eventuali responsabilità indipendentemente dalla colpa da parte di PTC per difetti dei Servizi.

12 (C) (3) In caso di responsabilità sul merito per difetti, in relazione a tali difetti il Cliente avrà esclusivamente diritto a possibili risarcimenti danni in conformità con il Paragrafo (C). Restano escluse eventuali o ulteriori richieste di garanzia. Restano inalterati eventuali diritti del Cliente in conformità con il Paragrafo 11.

12 (C) (4) Nessun dipendente, partner, distributore o agente di PTC o alcuno dei suoi Rivenditori o agenti di vendita è autorizzato a rilasciare dichiarazioni, garanzie o accordi maggiori o diversi rispetto a quelli contenuti nei presenti Termini del Servizio, salvo quanto espressamente stabilito in un accordo firmato per conto del Cliente da un funzionario autorizzato e per conto di PTC dai suoi consulenti legali.

12 (C) (5) Le qualità (*Beschaffenheit*) dei Servizi dichiarate nelle pubblicazioni di PTC o dai suoi rappresentanti di vendita, in particolare nelle pubblicità, nei disegni, nelle brochure o in altri documenti, comprese le presentazioni in Internet o che ricadono negli usi commerciali, dovranno essere considerati coperti dalla qualità contrattuale dei Servizi solo se tali qualità sono espressamente contenute per iscritto in un'offerta o in un ordine di conferma. Le garanzie, in particolare quelle relative alla qualità, saranno vincolanti per PTC solo nella misura in cui (i) sono

contenute per iscritto in un'offerta o in una conferma d'ordine, (ii) sono espressamente dichiarate come "garanzia" o "garanzia relativa alle condizioni" (*Beschaffheitsgarantie*), e (iii) prevedono espressamente gli obblighi di PTC derivanti da tali garanzie.

Con il presente, il Paragrafo 12 (D) è sostituito dalla seguente clausola:

12 (D) (1) PTC è responsabile per qualsiasi danno, indipendentemente dai fondamenti giuridici, solo se (i) PTC viola un obbligo contrattuale sostanziale (obbligo cardinale) in maniera colpevole (vale a dire, quanto meno per negligenza), o (ii) il danno è stato provocato con negligenza grave o dolo da parte di PTC o (iii) PTC ha assunto una garanzia.

12 (D) (2) La responsabilità di PTC sarà limitata al danno tipico, prevedibile (i) se PTC viola obblighi contrattuali sostanziali (obblighi cardinali) con negligenza lieve, o (ii) se dipendenti o agenti di PTC che non siano funzionari o personale esecutivo violano altri obblighi con negligenza grave, o (iii) se PTC ha assunto una garanzia, salvo laddove tale garanzia sia espressamente indicata come garanzia relativa alle condizioni (*Beschaffheitsgarantie*).

12 (D) (3) Nei casi previsti dal Paragrafo 12 (D) (2) (i) e (ii), la responsabilità di PTC è limitata per anno contrattuale a un importo pari alle commissioni (a) pagate dal Cliente a PTC per i Servizi nel periodo di dodici mesi precedente alla causa dell'azione insorta o (b) – se il Cliente ha acquistato i Servizi meno di dodici mesi prima della causa dell'azione insorta – dovute dal Cliente a PTC per i Servizi entro i primi dodici mesi dall'acquisto dei Servizi da parte del Cliente, ma in entrambi i casi (a) e (b) sarà limitata a importi massimi di EURO 250.000 e EURO 50.000 rispettivamente, per perdite finanziarie.

12 (D) (4) Nei casi previsti dal Paragrafo 12 (D) (2), PTC non sarà responsabile per danni speciali, indiretti o consequenziali, compresa tra l'altro la perdita di profitti, la perdita di risparmi o danni derivanti dalla perdita o dall'uso di Dati.

12 (D) (5) Fatta salva l'applicabilità delle limitazioni di responsabilità sopra indicata, in caso di perdita di Dati, PTC è responsabile unicamente dei costi di recupero di tali Dati. In deroga a quanto sopra, PTC non avrà responsabilità derivanti da incidenti di sicurezza o perdita di dati che sarebbero stati evitati se il cliente avesse attuato una soluzione, un dispositivo o una funzione di sicurezza, (compresi "patch," correzioni e aggiornamenti) per il Servizio forniti o messi a disposizione del Cliente da PTC.

12 (D) (6) Le richieste di risarcimento danni del Cliente nei confronti di PTC e/o delle filiali di PTC, indipendentemente dai motivi giuridici, decadranno al più tardi un anno dopo il momento in cui il Cliente viene a conoscenza del danno o, indipendentemente dalla sua conoscenza, al più tardi due anni dopo l'evento del danno.

12 (D) (7) La responsabilità di PTC ai sensi della Legge tedesca sulla responsabilità del produttore (*Produkthaftungsgesetz*), per lesioni alla vita, al corpo o alla salute, per occultamento doloso di difetti o per l'assunzione di una garanzia relativa alle condizioni (*Beschaffheitsgarantie*) resta inalterata.

12 (D) (8) In caso di garanzia o richiesta di responsabilità nei confronti di PTC si dovrà tener conto del concorso di colpa del Cliente, in particolare in caso di segnalazione di anomalia o protezione dei dati inadeguate. Costituisce protezione inadeguata dei dati il caso in cui il cliente, fra l'altro, non provvede, mediante le misure di sicurezza più avanzate disponibili, a prendere precauzioni da agenti esterni quali virus informatici e altri fenomeni che possono mettere a rischio singoli dati o interi stock di dati, o il caso in cui il Cliente non provveda personalmente a backup regolari di dati.

12 (D) (9) I Paragrafi da 12 (D) (1) a 12 (D) (9) si applicheranno inoltre in caso di richieste di danni di Cliente nei confronti di dipendenti o agenti di PTC e/o delle sue filiali.