



## Descrizione del Servizio FlexPLM SaaS

---

*Inizio effettivo: 3 gennaio 2023*

L'utilizzo dell'offerta FlexPLM SaaS di PTC è soggetto ai termini di [PTC Master SaaS Agreement](#) (l'“**Accordo**”) nonché ai seguenti termini aggiuntivi. Tutti i termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti di seguito, hanno il significato di cui al presente Accordo.

### **Introduzione**

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente Windchill FlexPLM SaaS. Include l'insieme di funzionalità descritte di seguito e supporta alcuni livelli di personalizzazione e integrazione con sistemi esterni come ERP e CRM.

### **Configurazioni consentite**

Le offerte FlexPLM SaaS supportano ulteriori funzionalità di configurazione, personalizzazione e integrazione. In caso di personalizzazioni e integrazioni, il Cliente sarà tenuto a pagare a PTC tariffe aggiuntive per l'Extended SaaS Service (ESS) per l'implementazione di tali personalizzazioni e integrazioni. Il cliente è tenuto a fornire a PTC istruzioni su come configurare l'esperienza Single Sign-On (SSO) utilizzando il servizio PingFederate fornito come server di autenticazione centrale (CAS). [PTC SaaS Engagement Guide](#) identifica le configurazioni, le personalizzazioni e le integrazioni consentite. Non sono consentite configurazioni, personalizzazioni e integrazioni non identificate in tale documento.

### **Autorizzazioni Archiviazione Dati**

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

Archiviazione del Database: il servizio comprende un'assegnazione dello spazio di archiviazione del database per Utente fino a 2GB per utente interno e fino a 1GB per utente esterno, misurato in aggregato su tutti gli ambienti del cliente. Il consumo di spazio di archiviazione del database in eccesso rispetto al diritto del Cliente sarà addebitato al prezzo di listino corrente per lo spazio di archiviazione in eccesso.

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

### **Supporto per la Versione**

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

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

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

### **Servizi di Supporto Extended SaaS**

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

## Esportazione dei Dati

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

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

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

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

## Back Up e Disaster Recovery

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

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

## Sicurezza e Riservatezza dei Dati

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

Le informazioni sui dati raccolti nell'ambito del Servizio si trovano all'indirizzo [www.ptc.com/en/documents/policies](http://www.ptc.com/en/documents/policies).

---

## Collaborazione PTC FlexPLM 3D

---

### Base dell'Offerta

- Windchill FlexPLM SaaS è stipulato su base Utente Attivo Mensile.
- Esistono tipi definiti di profili che possono essere acquistati: Utente FlexPLM SaaS, Utente Esterno FlexPLM SaaS. Ogni profilo garantisce all'utente assegnato l'accesso solo alle funzionalità previste da quel profilo. Il cliente è tenuto ad assegnare o confermare gli Utenti Autorizzati ai profili di licenza nell'ambiente di produzione di Windchill FlexPLM. La mancata assegnazione degli Utenti ai profili di licenza appropriati può comportare spese di superamento. Gli utenti non possono essere cambiati retroattivamente da un profilo di licenza a un altro.
- L'Utente Esterno FlexPLM SaaS (noto anche come "Fornitore") può essere assegnato solo agli Utenti che sono fornitori, terzi e altri soggetti esterni al Cliente e alle sue affiliate ("Utenti esterni"). Le licenze per Utente Esterno possono essere riassegnate a un altro Utente Esterno senza alcun costo aggiuntivo, salvo il fatto che una licenza per Utente Esterno non può essere utilizzata da più di un Utente Esterno in un mese solare.
- Gli Utenti FlexPLM SaaS e gli Utenti Esterni FlexPLM SaaS ricevono anche i diritti per l'utilizzo di alcune applicazioni basate su ruolo di ThingWorx. Queste applicazioni possono essere utilizzate solo per i seguenti scopi:
  - eseguire applicazioni per visualizzare, stampare, creare e/o aggiornare informazioni dalle soluzioni vendute da PTC e fornite attraverso i componenti in bundle con le applicazioni basate su ruolo.
  - sfruttare l'applicazione ThingWorx inclusa solo per accedere ai dati FlexPLM applicabili alle applicazioni basate su ruolo e per configurare i dettagli necessari per le applicazioni basate su ruolo.

- In alcuni casi, può essere necessario che PTC installi ed esegua determinati software di terze parti compatibili con Windchill affinché il Servizio possa elaborare dati di terze parti. In questi casi, affinché PTC possa installare ed eseguire tale software di terze parti per il Cliente, deve essere specificamente concordato nel Preventivo e il Cliente dovrà assicurarsi le licenze e l'autorizzazione di PTC per l'hosting di tale software di terze parti.
- PTC non è obbligato a ospitare per il Cliente eventuali personalizzazioni o applicazioni personalizzate, a meno che non sia stato specificamente concordato nel Preventivo che PTC ospiterà lo stesso di ESS. Un'"Integrazione di terze parti" è un'integrazione sviluppata su misura che comunica con un'applicazione PTC. PTC non è responsabile dei problemi di connettività o dei downtime legati all'integrazione di applicazioni non ospitate da PTC.
- L'installazione e l'implementazione dei servizi Single Sign-On (SSO) non sono inclusi, a meno che non siano stati acquistati specificamente tramite un'offerta PTC disponibile o altrimenti concordati per iscritto.
- FlexPLM si basa su Windchill. L'accesso e l'uso delle funzionalità Windchill sottostanti, che non sono a supporto dei dati FlexPLM, sono esclusi dai diritti della licenza Utente FlexPLM SaaS e Utente Esterno FlexPLM SaaS.
- Le funzionalità di reporting di Windchill che richiedono l'uso di Cognos (compresi i report di Windchill pronti all'uso) non sono incluse nell'offerta SaaS standard di FlexPLM. I clienti che intendono utilizzare questa funzionalità dovranno acquistare separatamente questa funzionalità di reporting.
- La Guida al Coinvolgimento SaaS di PTC si trova all'indirizzo [www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide](http://www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide) e identifica le configurazioni, le personalizzazioni e le integrazioni consentite. Non sono consentite configurazioni, personalizzazioni e integrazioni non identificate in tale documento.

### Add-on a Pagamento Consentiti

Oltre ai termini di configurazione consentiti definiti per Windchill PLM SaaS, per Windchill FlexPLM SaaS vale quanto segue:

Categoria	Funzionalità
<b>Personalizzazioni, integrazioni ed estensioni dell'offerta (si applicano costi aggiuntivi)</b>	Per consentire personalizzazioni che vadano oltre le configurazioni supportate in un ambiente di produzione, sono richiesti costi separati. PTC non sviluppa o mantiene personalizzazioni o integrazioni per conto del Cliente, a meno che non siano state acquistate separatamente. Per ulteriori informazioni, consultare i termini ESS (Extended SaaS Services).
	I clienti sono tenuti a documentare e fornire a PTC un pacchetto di codici convalidato che possa essere utilizzato per applicare le personalizzazioni e le integrazioni all'ambiente di produzione protetto.
	Le seguenti opzioni add-on sono applicabili a Windchill FlexPLM SaaS. <ul style="list-style-type: none"> <li>· Spazio di archiviazione aggiuntiva</li> <li>· Adattatore per l'Integrazione di Adobe e Integrazione di Adobe Illustrator Design</li> <li>· Ulteriori posizioni ospitate da PTC per File Vault Remoti (Repliche)</li> <li>· Ulteriori ambienti di non-produzione di Windchill FlexPLM</li> <li>· Servizi aggiuntivi per l'infrastruttura e il networking, come connessioni VPN gestite, Crittografia a riposo, Server sFTP, capacità di archiviazione del Vault e IP Whitelisting.</li> <li>· Adattatore 3D Browzwear e Plug-in 3D Browzwear</li> <li>· Servizi di Ottimizzazione 3D di FlexPLM</li> <li>· Thingworx Retail Connector (TRC) per le integrazioni di sistema per condividere i dati Canvas e relativi add-on</li> <li>· Gestione di personalizzazioni e integrazioni delle applicazioni esistenti (soggette alle limitazioni sopra descritte). Non include correzioni di bug o miglioramenti, salvo specificato.</li> </ul>

### Retail IoT ADK

#### Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente SaaS Retail IoT ADK. Include la connettività a un servizio PTC SaaS Services Retail PLM.

#### Ambito della Soluzione

Retail IoT ADK SaaS è disponibile come espansione di un servizio PTC SaaS FlexPLM SaaS o Gestito. L'abilitazione a Retail IoT ADK SaaS Standard include:

- Abilitazione alla soluzione Retail IoT ADK Base
- Una singola istanza di produzione e una singola istanza di non-produzione
- Integrazione tra un singolo Retail IoT ADK e un singolo FlexPLM gestito SaaS di PTC per ogni ambiente incluso.

#### Base dell'Offerta

- Retail IOT ADK è stipulato su base "Utente Attivo Mensile".
- Ogni Utente di Retail IOT ADK richiederà anche una licenza Utente Windchill FlexPLM (Utente Esterno SaaS o Utente Registrato).
- Può essere utilizzato solo per connettersi al prodotto FlexPLM di PTC e ad altri sistemi aziendali (ad esempio, Oracle ERP, SAP, sistemi CRM, ecc.). Non può essere utilizzato per accedere ai dati dei dispositivi - che possono includere, ma non solo, prodotti connessi, indossabili, macchinari di produzione e beni fisici - e a qualsiasi server o servizio edge a cui i dispositivi sono connessi.
- Inoltre, non può essere utilizzato per connettersi a sistemi di produzione, processi e/o operazioni appartenenti agli impianti di produzione interni del Cliente o agli impianti di produzione dei fornitori del Cliente.

#### Adattatore per l'Integrazione di Adobe e Integrazione di Adobe Illustrator Design

##### Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti una connessione dall'applicazione Adobe Illustrator installata sul desktop dell'utente a FlexPLM Server tramite un'Integrazione di Adobe Illustrator Design installata localmente. I dati creati in Adobe Illustrator possono quindi essere pubblicati nell'istanza FlexPLM SaaS tramite l'Adattatore per l'Integrazione di Adobe.

##### Ambito della Soluzione

L'Adattatore per Adobe Illustrator (AI) è disponibile come pacchetto aggiuntivo a FlexPLM SaaS che include:

- Opzione di Integrazione di Adobe Illustrator Design (una licenza per ogni utente dell'Integrazione).
- Una singola istanza dell'Adattatore per l'integrazione di Adobe configurata per integrarsi con l'istanza di produzione di un'istanza FlexPLM SaaS soggetta a SLA e SLT concordati, come descritto nei Termini e Condizioni del Supporto PTC.
- L'istanza dell'Adattatore per Adobe Illustrator comprende componenti quali Database, Server Web, Adobe Illustrator e software di monitoraggio. Le versioni supportate di Adobe Illustrator sono indicate nella matrice di supporto per la versione del software FlexPLM applicabile, all'indirizzo [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).

##### Base dell'Offerta

- L'Adattatore di Integrazione Adobe è venduto come singolo e solo come add-on per ambienti SaaS FlexPLM esistenti.
- L'Integrazione di Adobe Illustrator Design è una licenza per utente necessaria per ogni utente di FlexPLM SaaS che richiede l'integrazione.
- Gli utenti dell'Integrazione di Adobe Illustrator Design devono essere anche Utenti FlexPLM SaaS.
- I clienti sono tenuti a implementare e mantenere (compresi gli upgrade) la versione compatibile di Adobe Illustrator nel proprio ambiente utente, secondo la matrice di supporto disponibile all'indirizzo [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- PTC SaaS eseguirà verifiche trimestrali dell'utilizzo da parte del Cliente e quest'ultimo sarà tenuto ad acquistare licenze Utente aggiuntive in base al consumo effettivo.

#### Adattatore 3D Browzwear e Plug-in 3D Browzwear

##### Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti una connessione dalle loro applicazioni Browzwear (VStitcher o Lotta) tramite un Plug-in 3D Browzwear installato localmente per comunicare con il sistema SaaS FlexPLM. I dati creati nelle applicazioni Browzwear possono essere archiviati nel sistema FlexPLM.

##### Ambito della Soluzione

L'Adattatore per server 3D Browzwear è disponibile come pacchetto aggiuntivo a FlexPLM SaaS che include:

- Il Plug-in 3D Browzwear per VStitcher o Lotta di Browzwear (una licenza per ogni utente dell'integrazione 3D Browzwear).
- Un singolo Adattatore 3D Browzwear abilitato sull'istanza di produzione di un sistema FlexPLM SaaS soggetto a SLA e SLT concordati, come descritto nei Termini e Condizioni del supporto PTC.
- Un Adattatore per Server 3D Browzwear su ogni istanza aggiuntiva di non-produzione di un sistema SaaS FlexPLM.

- Le versioni supportate di VStitcher e Lotta di Browzwear sono indicate nella matrice di supporto per la versione del software FlexPLM applicabile, all'indirizzo [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- Un Terabyte aggiuntivo di diritti di archiviazione dei dati sull'istanza di produzione di un sistema SaaS FlexPLM.

#### Base dell'Offerta

- Il Plug-in 3D Browzwear è venduto come singolo (licenza per utente) e solo come componente aggiuntivo per gli ambienti FlexPLM SaaS o Gestito esistenti.
- Gli utenti del Plug-in 3D Browzwear devono essere anche Utenti FlexPLM SaaS.
- I clienti sono tenuti a implementare e mantenere (compresi gli upgrade) la versione compatibile di VStitcher e Lotta di Browzwear nel proprio ambiente utente, secondo la matrice di supporto disponibile all'indirizzo [www.ptc.com/support/release-advisor](http://www.ptc.com/support/release-advisor).
- PTC SaaS eseguirà verifiche trimestrali dell'utilizzo da parte del Cliente e quest'ultimo sarà tenuto ad acquistare licenze Utente aggiuntive in base al consumo effettivo.

### ThingWorx Retail Connector (TRC)

#### Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente SaaS ThingWorx Retail Connector. Include la connettività a un servizio PTC SaaS Services Retail PLM (SaaS o Gestito) e supporta l'integrazione con sistemi esterni on-premise e cloud come ERP e CRM.

#### Ambito della Soluzione

TRC SaaS è disponibile come pacchetto di servizi standard con servizi obbligatori e opzionali acquistabili separatamente: la soluzione comprende scelte di diritti software, un pacchetto di diritti a servizi cloud standard e servizi cloud aggiuntivi per soddisfare le esigenze specifiche del Cliente. Viene venduto come un'espansione a un servizio PTC SaaS FlexPLM.

L'abilitazione a TRC SaaS Standard include:

- Diritto alla soluzione TRC Base.
- Una singola istanza di produzione e una singola istanza di non-produzione.
- Integrazione tra un singolo TRC e un singolo FlexPLM gestito SaaS di PTC per ogni ambiente incluso.
- Assegnazione dello spazio di archiviazione di 250 GB ad alta velocità condiviso tra tutti gli ambienti acquistati.
- Impegno di Service Management come descritto nei Termini e Condizioni dei Servizi di Supporto PTC e offerto allo stesso livello di quello previsto per PLM SaaS di PTC.
- ThingWorx Retail Connector (SAS-2253-F) consente l'integrazione di FlexPLM in un (e uno solo) sistema di software non-PTC. Non è consentito alcun altro utilizzo di ThingWorx. Per connettersi ad altri sistemi non-PTC, i Clienti dovranno acquistare la licenza TRC Additional System Connection (SAS-2254-F) per ogni sistema aggiuntivo non-PTC. Non c'è limite al numero di licenze SAS-2254-F che possono essere acquistate una volta ottenuta la licenza per SAS-2253-F.

#### Base dell'Offerta

- Il contratto TRC SaaS è annuale, se non diversamente indicato.
- Sono necessari due abbonamenti: uno base e uno per la connessione, che copre le responsabilità di PTC per le connessioni tra TRC e soluzioni o servizi di terze parti.

#### Modello Servizio della Soluzione

I clienti sono tenuti a rispettare le politiche di sicurezza di PTC SaaS e le linee guida sull'utilizzo della soluzione quando definiscono le app personalizzate TRC.

## Collaborazione PTC FlexPLM 3D

---

#### Introduzione

Questa offerta fornisce ai clienti un'integrazione SaaS per ottimizzare i file 3D in formato .GLB e un visualizzatore 3D per i file 3D. Questo include la condivisione di file 3D (formato .GLB) con un Servizio di Terze Parti per la revisione, l'ottimizzazione e la generazione di immagini 2D del file 3D caricato. I file 3D ottimizzati (formato .GLB) saranno recuperati dal Servizio di Terze Parti per l'archiviazione, la revisione e l'accesso in FlexPLM.

### Ambito della Soluzione

PTC 3D Optimization SaaS è disponibile come pacchetto di servizi standard con servizi obbligatori e opzionali acquistabili separatamente: la soluzione comprende opzioni di abilitazione al software. Viene venduto come un'espansione a un servizio PTC SaaS FlexPLM.

L'abilitazione di PTC 3D Optimization SaaS include:

- Abilitazione del Servizio PTC 3D Optimization SaaS.
- Integrazione tra istanza(e) FlexPLM gestito SaaS di PTC e Servizio di Ottimizzazione 3D di Terze Parti.
- Credenziali di amministratore e accesso al Dashboard del Servizio di Ottimizzazione 3D di Terze Parti.

### Base dell'Offerta

- PTC 3D Optimization SaaS è annuale, se non diversamente indicato.

### Modello Servizio della Soluzione

- PTC 3D Optimization SaaS è venduto come singolo e solo come add-on per ambienti FlexPLM SaaS o Gestito.
- È necessaria una licenza per utente per ciascun Utente di Windchill FlexPLM quando è abilitato il componente aggiuntivo PTC 3D Optimization SaaS.
- Per i contenuti pubblicati da Browzwear si dovrà utilizzare il Plug-in 3D per attivare 3D Optimization.

## PTC Canvas SaaS

---

### Introduzione

L'offerta PTC Canvas SaaS è disponibile in tre diversi pacchetti di servizi:

- **PTC Canvas - Funzionalità principali:** questa offerta fornisce l'accesso all'applicazione PTC Canvas. Canvas è un'offerta di collaborazione e gestione dei concept che consente ai rivenditori e ai proprietari di brand di acquisire idee, tendenze e altre informazioni sullo sviluppo dei prodotti e di condividerle con utenti interni ed esterni.
- **PTC Canvas – Trend Pack:** questa offerta fornisce l'accesso alle immagini di tendenza delle piattaforme dei social media. Le immagini sono fornite all'interno di Canvas e possono essere adattate alle esigenze specifiche di un rivenditore o di un proprietario di brand.
- **PTC Canvas – Integrazione PLM Avanzata:** questa offerta consente ai clienti che utilizzano Canvas di recuperare i dati da un ambiente FlexPLM collegato e di creare dati in FlexPLM utilizzando Canvas come mezzo per acquisire inizialmente tali dati.

### Base dell'Offerta

- Tutti i pacchetti di servizi PTC Canvas specificati sopra sono venduti sulla base di Utenti Attivi Mensili.
- I clienti devono acquistare le Funzionalità Principali di PTC Canvas prima di aggiungere altre opzioni.
- Lo spazio di archiviazione incluso per ogni pacchetto di servizi Funzionalità Principali PTC Canvas è di 2 GB di spazio di archiviazione per utente
- PTC Canvas – I Trend Pack sono pacchetti di quattro Trend Stream. I Trend Stream sono flussi personalizzati per mostrare immagini basate su una categoria o un argomento definito dal cliente. Ad esempio, un Cliente potrebbe voler vedere le immagini di tendenza per l'abbigliamento esterno sportivo.
  - Il Cliente deve pagare la tariffa per Trend Pack per ogni utente che utilizza uno qualsiasi dei Trend Stream personalizzati all'interno di un Trend Pack nel mese applicabile. Un singolo utente che accede a tutti e 4 i Trend Stream verrà conteggiato come 4 utenti Trend Pack.
  - PTC collaborerà con un Cliente per stabilire un Trend Stream su misura e quindi perfezionarlo nell'arco di tre mesi. Durante questo periodo, il Cliente può fornire a PTC un feedback che consenta a PTC di regolare il meccanismo di ricerca delle immagini per fornire immagini più pertinenti. Al termine dei tre mesi non saranno effettuati aggiustamenti ai Trend Stream su misura.
  - Se il Cliente desidera Trend Stream aggiuntivi o diversi dovrà acquistare Trend Pack aggiuntivi.

- Gli utenti di PTC Canvas – Integrazione PLM Avanzata sono venduti per utente e vengono conteggiati in base agli Utenti Attivi Mensili. Ogni cliente deve configurare le impostazioni di Canvas per specificare i dettagli del proprio ambiente FlexPLM. I clienti che necessitano di assistenza possono rivolgersi ai loro service manager SaaS tramite una richiesta di assistenza.
- 

## **Allegato A Condizioni dei Servizi di Supporto Extended SaaS**

### **Introduzione**

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

### **Ambito della Soluzione**

Nell'ambito di ESS, PTC fornirà:

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

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

### **Base dell'Offerta**

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

### **Modello Servizio della Soluzione**

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

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

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