



TERMINI E CONDIZIONI DEL SUPPORTO PER LE OFFERTE PTC SAAS

[Ricevi Supporto](#)

Ambito del presente Documento

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni applicabili alle offerte PTC SaaS, ad eccezione delle offerte Arena e Onshape di PTC. Per assistenza tecnica e informazioni sul supporto Arena, visitare il sito <https://www.arenasolutions.com/customers/support/> e per il supporto Onshape visitare <https://www.onshape.com/>. Per una particolare offerta PTC SaaS, i dettagli che si discostano dai presenti Termini e Condizioni sono specificati nei documenti di Descrizione del Servizio dell'offerta applicabile.

Diritti di Supporto

Sono disponibili numerose opzioni di auto-assistenza per supportare i clienti, tra cui risorse di condivisione delle conoscenze, articoli, ecc. Inoltre, il Supporto della Community (dalla [Community PTC](#)) è disponibile per chiunque si registri nella Community.

Chi può inviare richieste di supporto	Utente Designato per il Supporto In genere un amministratore di sistema per le offerte PTC +. Per Onshape e Arena, tutti gli utenti possono accedere all'assistenza.
--	--

Supporto Assistito

Orario di Supporto Assistito	G0: 24/7 G1: 24/5 G2 & G3: 9 ore (orario di ufficio locale) lun. – ven.	Tempo di risposta iniziale (Initial response time, IRT)¹	G0: 1 ora G1: 4 ore lavorative G2: 8 ore lavorative G3: 2 giorni lavorativi
-------------------------------------	---	--	--

¹ **Tempi di risposta iniziale** – PTC si impegnerà in modo commercialmente ragionevole per rispettare il tempo di risposta iniziale previsto per il livello di gravità applicabile:

- Gravità 0: l'applicazione di produzione è inattiva o si verifica un grave malfunzionamento che ha ripercussioni sull'attività e sull'elevato numero di dipendenti.
- Gravità 1: grave deterioramento delle prestazioni o della funzionalità dell'applicazione
- Gravità 2: problema applicativo che ha un impatto moderato sull'azienda
- Gravità 3: problema o questione con impatto aziendale limitato

Il Supporto Include

- Supporto agli Incidenti - Identificare e risolvere i problemi del sistema
- Segnalazione di incidenti per problemi G0 su richiesta
- Assistenza in caso di problemi durante gli upgrade
- Identificazione e creazione delle segnalazioni di bug necessarie
- Supporto per l'integrazione con altri prodotti PTC

Leggete la nostra [guida](#) su come ottenere il massimo dal vostro supporto.

Il Supporto Non Include

- Supporto per ambienti di non-produzione o di test
- Offerte beta
- Personalizzazioni o integrazioni (tranne nei casi in cui la Descrizione del Servizio specifichi che una particolare personalizzazione o integrazione è supportata)
- Applicazioni di terze parti (comprese, a titolo esemplificativo, le applicazioni di terze parti disponibili su un marketplace o showcase di PTC)
- Domande o richieste sullo sviluppo
- Formazione sui prodotti

Risoluzione dei Problemi di Sicurezza

I problemi di sicurezza possono essere segnalati e risolti contattando il Supporto PTC (vedere il link all'inizio di questa pagina). Ulteriori informazioni sul programma di sicurezza di PTC sono disponibili all'indirizzo [PTC Trust Center](#).

Aggiornamenti/Upgrade/Ritiro dei Prodotti

PTC applicherà di volta in volta patch, aggiornamenti, upgrade e nuove release al sistema a propria discrezione. Inoltre, PTC ritirerà di tanto in tanto le offerte di prodotti. PTC si impegna a fornire con il massimo anticipo possibile le modifiche e il ritiro dei prodotti. Per informazioni sulla tempistica delle modifiche e dei ritiri dei prodotti, consultare la sezione [PTC Product Calendar](#).

Richieste di Servizio

Ogni offerta dà diritto ai Clienti a un determinato numero di Richieste di Servizio Nominative per anno solare. Per la maggior parte delle offerte, il numero è dodici, ma per le offerte complementari ad altre offerte (come ThingWorx Navigate), possono essere fornite Richieste di Servizi aggiuntive. È possibile acquistare ulteriori diritti di Richiesta di Servizi Nominativi.

L'utilizzo di Richieste di Servizi Nominativi comporta l'annullamento dei diritti del Cliente. I seguenti tipi di Richiesta di Servizio sono specificamente esclusi dalle metriche di consumo relative alle Richieste di Servizio Nominative e non annullano il diritto:

- Implementazione di una patch di sicurezza richiesta per le applicazioni PTC o per l'infrastruttura sottostante
- Installazione di componenti di soluzioni fornite da PTC acquistate come parte di qualsiasi offerta di PTC
- Richieste di informazioni relative al consumo di soluzioni o a supporto di un incidente o di un'attività di triage
- Assistenza con l'Amministrazione Utenti per le azioni a cui il Cliente non può accedere direttamente nell'Ambiente di Produzione protetto

Se il Cliente supera il numero di Richieste di Servizio Nominative autorizzate, PTC contatterà il Cliente per dargli l'opportunità di accettare una spesa di superamento o di ritirare la richiesta. I clienti riceveranno un rapporto mensile per comprendere i loro consumi fino a quel momento.

Tutte le Richieste di Servizio vengono esaminate da PTC entro 2 giorni lavorativi dall'invio da parte del Cliente. Quando tutte le informazioni richieste sono state fornite dal Cliente e la richiesta è stata esaminata completamente e i requisiti sono stati definiti, il servizio sarà classificato come "Programmato".

L'Obiettivo del Livello di Servizio per le Richieste di Servizio definisce il tempo di consegna entro il quale PTC cercherà di completare la richiesta. Gli Obiettivi del Livello di Servizio per le Richieste di Servizio (ossia i tipi di Richiesta di Servizio elencati nella tabella seguente) sono specificati nella tabella seguente.

Tipi di Richiesta di Servizio comuni	Categoria	Revisione (giorni lavorativi)	Attuazione Obiettivo del Livello di Servizio (giorni lavorativi)
Implementazione della Build	Nominativa	2 giorni	2 giorni (Se l'implementazione della build fallisce più di due volte, la Richiesta di Servizio sarà considerata completa)
Aggiornamento dell'Ambiente	Nominativa	2 giorni	5 giorni
Richiesta di Backup (manuale)	Nominativa	1 giorno	1 giorno
Ripristino dell'Ambiente	Nominativa	2 giorni	1 giorno

Tipi di Richiesta di Servizio comuni	Categoria	Revisione (giorni lavorativi)	Attuazione Obiettivo del Livello di Servizio (giorni lavorativi)
Aggiornamento della Release	Standard	2 giorni	2 giorni
Software Aggiuntivo Autorizzato	Standard	2 giorni	2 giorni (Copre solo l'installazione iniziale. Se il software aggiuntivo richiede una configurazione successiva all'installazione, come SSO o altre integrazioni software-software, sarà necessario un tempo aggiuntivo soggetto ai termini della relativa offerta acquistata).
Richieste di Informazioni sul Sistema (triage)	Standard	-	1 giorno

Esclusioni della Richiesta di Servizio

Le richieste di recupero dei dati da parte del cliente (ad esempio, ripristino dei dati di backup o del database solitamente a causa di una cancellazione accidentale) richiedono una richiesta speciale e non rientrano nelle Richieste di Servizio. Il Cliente sarà responsabile del pagamento di tariffe aggiuntive a PTC per tali richieste di recupero dati.

PTC non esegue le Richieste di Servizio su ambienti in cui il Cliente può eseguire le azioni richieste nella Richiesta di Servizio. Se, in via eccezionale, PTC accetta di eseguire tale Richiesta di Servizio, quest'ultima sarà considerata come una Richiesta di Servizio Nominativa.

Nella tabella seguente sono riportati alcuni esempi di esclusione delle Richieste di Servizio.

Attività di Richieste Non di Servizio	
Migrazione Dati	Si tratta di un'attività di implementazione coordinata, non consentita come Richiesta di Servizio.
Configurazione SSO/LDAP	Si tratta di un'attività di implementazione coordinata, non consentita come Richiesta di Servizio.
Configurazione worker CAD e pubblicazione	Si tratta di un'attività di implementazione coordinata, non consentita come Richiesta di Servizio.