



Descrizione del Servizio FlexPLM SaaS

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.

Configurazioni consentite

Le offerte FlexPLM SaaS supportano 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 il Single Sign-On (SSO) al 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.

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.

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. 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 di Enterprise LDAP LDIF e contenuti di file vault esterni.

Back Up e Ripristino

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. PTC non è in grado di ripristinare i singoli file eliminati tramite il Servizio, ma può eseguire il ripristino completo del sistema dal backup su richiesta del Cliente.

Disaster Recovery (Recupero dai disastri)

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.

Batch

Per tutti i tipi di contratto basati sul numero di utenti, è necessaria una licenza per ogni persona che accede a tale Servizio o alle funzionalità o ai dati in esso contenuti, sia direttamente che attraverso un portale web o un altro meccanismo di "batching" o di accesso indiretto al Servizio o a tali funzionalità o dati. Non sono consentiti login generici o condivisi. Senza limitare quanto sopra, senza l'espressa autorizzazione scritta di PTC, al Cliente è espressamente vietato utilizzare (direttamente o tramite un'applicazione creata dal Cliente o da terzi) l'interfaccia del programma applicativo del Servizio per estrarre dati dal Servizio allo scopo di addestrare, perfezionare o creare un modello di intelligenza artificiale (AI) o costruire una fonte di dati come una RAG (Retrieval Augment Generation), sia per uso interno che per distribuzione esterna. Nel caso in cui il Cliente riceva tale autorizzazione, tutti gli utenti di qualsiasi applicazione che sfrutti tale modello di intelligenza artificiale o fonte di dati dovranno essere in possesso di una licenza di Utente Registrato per il Servizio, indipendentemente dal fatto che tali utenti accedano direttamente al Servizio (e nel caso in cui il Cliente agisca in violazione della suddetta restrizione, l'obbligo di assegnare una licenza di Utente Registrato a tali utenti non sarà l'unico rimedio di PTC). Inoltre, tutti gli utenti di qualsiasi applicazione che sfrutti tale modello di IA o fonte di dati dovranno utilizzare esclusivamente le API del rispettivo Servizio supportate da PTC. Le parti riconoscono che il modo in cui il Servizio struttura i dati e i rispettivi database sono proprietari e l'eventuale autorizzazione di PTC ad accedere al Servizio con applicazioni che sfruttano tale modello di intelligenza artificiale o fonte di dati non intende derogare alla natura proprietaria di tali strutture di dati e database.

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.

FlexPLM SaaS

Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti l'accesso a FlexPLM SaaS.

Base dell'Offerta

- Diritto alla soluzione FlexPLM.
- Il diritto include anche un singolo ambiente di produzione in cluster specifico per il cliente e una singola istanza non di produzione.
- Il contratto di FlexPLM SaaS è stipulato su base Utente Attivo Mensile (Monthly Active User), ovvero quanti singoli utenti accedono all'offerta in un determinato mese.
- Esistono tipi definiti di profili di Utenti Registrati che possono essere acquistati: Utente FlexPLM SaaS e 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 gli Utenti ai profili di licenza nell'ambiente di produzione di 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.
- Quando il Cliente utilizza un software CAD di terze parti con il Servizio, potrebbe essere necessario che PTC installi ed esegua tale software CAD di terze parti insieme al Servizio in modo da generare file visualizzabili in formato neutro. In tali casi, affinché PTC possa installare ed eseguire tale software di terze parti per il Cliente, quest'ultimo dovrà fornire a PTC un accesso VPN al server di licenze del Cliente, in modo che il software CAD di terze parti che viene eseguito insieme al Servizio possa accedere al file di licenza del Cliente per tale software. Il Cliente dovrà ottenere l'autorizzazione dal fornitore CAD di terze parti affinché PTC possa ospitare tale software CAD di terze parti insieme al Servizio e fornirà tutti i supporti e i file di installazione necessari affinché PTC possa distribuire tali applicazioni insieme al Servizio. Per Creo e altre applicazioni CAD, il Cliente è tenuto ad acquistare capacità di pubblicazione per ciascuna applicazione CAD in base al numero di utenti e agli ambienti in cui è richiesta la pubblicazione.
- Il Cliente può assegnare il profilo di Utente Esterno FlexPLM SaaS (noto anche come "Fornitore") 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.
- 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.
 - Nel caso in cui il Cliente desideri che PTC ospiti codice personalizzato, dovrà informare PTC dei suoi requisiti e PTC confermerà se tali personalizzazioni possono essere ospitate come ESS. Il Cliente dovrà fornire la documentazione pertinente, compresi i requisiti di alto livello, e discutere il progetto con PTC durante il processo di revisione. In caso di approvazione, al momento dell'implementazione il cliente dovrà fornire una documentazione dettagliata che includa le funzionalità disponibili per supportare la manutenzione/gestione/risoluzione dei problemi di tali personalizzazioni.
 - Per "Integrazione di terze parti" si intende il codice sviluppata da una terza parte 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.
 - Il Cliente è responsabile di fornire un'integrazione della gestione delle identità e degli accessi e un'esperienza di Single Sign-On (SSO) per i propri utenti con licenza e di condividere i dati di configurazione pertinenti per configurare il PingFederate fornito o un servizio simile come Central Authentication Server (CAS). Il Cliente assisterà nelle attività di configurazione, test, convalida e debug associate all'abilitazione di SSO.
 - FlexPLM si basa su Windchill PLM di PTC. 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.
 - La Guida al Coinvolgimento SaaS di PTC si trova all'indirizzo www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide e identifica le sole configurazioni, le personalizzazioni e le integrazioni consentite.

Diritti di archiviazione dei dati

Archiviazione dei dati: Il Cliente è tenuto ad acquistare una quantità di spazio di archiviazione locale sufficiente a coprire tutte le istanze (cioè quelle di produzione e quelle non di produzione).

Storage aggiuntivo: Il Cliente è tenuto ad acquistare capacità di archiviazione aggiuntiva per le migrazioni di dati e/o le integrazioni di sistema.

Add-on a Pagamento Consentiti

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

Categoria	Funzionalità
Personalizzazioni, integrazioni ed estensioni dell'offerta (si applicano costi aggiuntivi)	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 FlexPLM SaaS. • Spazio di archiviazione aggiuntiva • Integrazione di Adobe Illustrator Design • Ulteriori posizioni ospitate da PTC per File Vault Remoti (Repliche) • Ulteriori ambienti di non-produzione di Windchill FlexPLM • 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. • Adattatore 3D BrowzWare e Plug-in 3D BrowzWare • Servizi di Ottimizzazione 3D di FlexPLM • FlexConnect per le integrazioni di sistema per condividere i dati • FlexInsights and FlexInsights Pro per la creazione di dashboard e report • Gestione di personalizzazioni e integrazioni delle applicazioni esistenti (soggette alle limitazioni sopra descritte). Non include correzioni di bug o miglioramenti, salvo specificato.

Flex Insights e Flex Insights Pro

Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente SaaS Flex Insights o Flex Insights Pro. Include la connettività a un ambiente SaaS FlexPLM.

Ambito della Soluzione

Il diritto a Flex Insights e Flex Insights Pro comprende:

- Il diritto alla soluzione ADK Base per il Retail IoT.
- Il diritto include anche un singolo ambiente di produzione in cluster specifico per il cliente e una singola istanza non di produzione.
- Flex Insights comprende dashboard specifiche sviluppate sul software Thingworx di PTC e sulle configurazioni applicabili. Si tratta di Panorama, Critical Path Management e Compliance Tracking.
- Flex Insights Pro include dashboard specifiche sviluppate sul software Thingworx di PTC e sulle configurazioni applicabili. Si tratta di Panorama, Critical Path Management, Compliance Tracking, Visual Line Planning e Sustainability.
- Integrazione tra un singolo ambiente Flex Insights o Flex Insights Pro e un ambiente SaaS FlexPLM.

Base dell'Offerta

- Flex Insights e Flex Insights Pro sono contrattualizzati su base "Monthly Active User".
- Ogni utente di Flex Insights e Flex Insights Pro dovrà avere anche una licenza FlexPLM User.
- Gli ambienti Flex Insights e Flex Insights Pro non possono essere utilizzati per accedere ai dati dei dispositivi - che includono, ma non si limitano a, prodotti connessi, indossabili, macchinari di produzione e beni fisici - e a qualsiasi server o servizio edge a cui i dispositivi sono connessi.
- Gli ambienti Flex Insights e Flex Insights Pro non possono essere utilizzati per collegarsi 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.

Retail IoT ADK

Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente SaaS Retail IoT ADK. Include la connettività a un ambiente FlexPLM SaaS.

Ambito della Soluzione

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

- Abilitazione alla soluzione Retail IoT ADK Base.
- Il diritto include anche un singolo ambiente di produzione in cluster specifico per il cliente e una singola istanza non di produzione.
- Integrazione tra un singolo ambiente Retail IoT ADK e gli ambienti FlexPLM SaaS.

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.

Adobe Illustrator Design Integration

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 (sul computer dell'Utente). I dati creati in Adobe Illustrator possono quindi essere pubblicati direttamente nell'istanza FlexPLM SaaS.

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).

Base dell'Offerta

- L'Integrazione di Adobe Illustrator Design è una licenza per utente necessaria per ogni utente di FlexPLM SaaS che richiede l'integrazione.
- Il diritto alla soluzione di integrazione del design di Adobe Illustrator.
- 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 https://support.ptc.com/appserver/wcms/standards/freefull_cs.jsp?im_dbkey=175079.

3D BrowzWear Adapter e 3D BrowzWear Plug-in

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 BrowzWear 3D abilitato come componente aggiuntivo per gli ambienti FlexPLM SaaS.
- Un Adattatore per Server 3D BrowzWear su ogni istanza aggiuntiva non di 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.

Base dell'Offerta

- Diritto al software adattatore 3D BrowzWear da distribuire sul computer dell'utente, nonché alla distribuzione e alla configurazione del componente software del server su ambienti FlexPLM specifici del Cliente.
- 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.
- 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.

FlexConnect SaaS

Introduzione

Questa offerta fornisce ai Clienti un ambiente FlexConnect SaaS. Include la connettività a un ambiente FlexPLM SaaS con la possibilità di integrarsi con sistemi esterni. Per abilitare la connettività a ciascun ambiente è necessario acquistare licenze aggiuntive per i connettori.

Ambito della Soluzione

Il diritto standard di FlexConnect SaaS include:

- Diritto alla soluzione FlexConnect.
- Il diritto include anche un singolo ambiente di produzione specifico per il cliente e una singola istanza non di produzione.
- Una singola istanza di produzione e una singola istanza di non-produzione.
- Integrazione tra un singolo FlexConnect e un singolo FlexPLM SaaS ambiente.
- L'ambiente FlexConnect non può essere utilizzato per accedere ai dati dei dispositivi - che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, prodotti connessi, indossabili, macchinari di produzione e beni fisici - e a qualsiasi server o servizio edge a cui i dispositivi sono connessi.
- L'ambiente FlexConnect 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.

Base dell'Offerta

- Il contratto FlexConnect SaaS è annuale, se non diversamente indicato.
- Sono necessari due abbonamenti: uno di base (SAS-2253-F-) e uno per sistema (SAS-2254-F-) per sistemi non-PTC.

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 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 gli ambienti SaaS di FlexPLM 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.
- 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.

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.
- Laddove possibile, il Cliente è tenuto a creare dei "kill-switch" per garantire la facilità di disabilitazione delle personalizzazioni durante le indagini di servizio e le prestazioni.

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
- Il Cliente dovrà fornire una documentazione dettagliata che includa le capacità disponibili per supportare la manutenzione/gestione/risoluzione dei problemi di tali personalizzazioni.

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.