



# Descrizione del servizio SaaS ServiceMax per la gestione dell'assistenza sul campo

L'uso da parte dell'utente delle offerte SaaS ServiceMax di PTC è soggetto all'applicazione delle clausole dell'[Accordo quadro finalizzato alla fornitura di prodotti in modalità SaaS di PTC](#) ("Accordo") e alle seguenti condizioni aggiuntive. I termini iniziati con lettera maiuscola utilizzati, ma di cui non si fornisce una definizione di seguito, avranno il significato ad essi attribuito all'interno dell'Accordo.

## Introduzione

PTC o suoi Affiliati offrono tre suite di prodotti per la gestione dell'assistenza sul campo ("FSM"): Asset 360, Core e FieldFX, oltre ad applicazioni add-on e ad applicazioni scaricabili per dispositivi mobili per alcune delle piattaforme.

## Base di offerta

Di seguito si riporta una breve descrizione di ciascuna suite FSM.

- **La suite FSM Core** – La suite FSM Core è pensata per aziende incentrate sugli asset, dal momento che offre funzioni, servizi e integrazioni che contribuiscono a migliorare i tempi di attività degli asset grazie all'ottimizzazione dell'assistenza in presenza e da remoto, a incrementare la produttività a livello tecnico tramite tool per dispositivi mobili e a fornire strumenti di misurazione per incentivare l'affidabilità dei processi decisionali.
- **La suite FSM FieldFX** – La suite FSM FieldFX è stata ideata appositamente per società operanti nei settori petrolifero, del gas e dei servizi ambientali. Fornisce ai Clienti la capacità di organizzare e gestire interventi, preventivi, ticket di assistenza sul campo, attrezzature, contratti, listini prezzi e manodopera, oltre a moduli in formato elettronico specificamente studiati per soddisfare le esigenze dei Clienti.
- **La suite Asset 360** – Elaborata sulla base degli oggetti di dati di Salesforce e integrante le funzioni intrinseche della sua piattaforma, la suite Asset 360 è stata progettata per essere utilizzata con Service Cloud e Field Service e necessita che ci si abboni a queste soluzioni Salesforce.

Le suite FSM sono fornite dietro sottoscrizione di un abbonamento, secondo il modello Software-as-a-Service ("SaaS"). I principali prodotti e il tipo di assistenza collegati a ciascuna suite sono elencati di seguito.

Suite FSM Core	Suite FSM FieldFX	Suite FSM Asset 360
Prodotti disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• Versione Enterprise</li><li>• Modalità di sola lettura</li><li>• Partner / Customer Community</li><li>• Service Board, with Complex Jobs</li><li>• Optimization</li><li>• Engage</li><li>• Engage White-labeling*</li><li>• Data Guide</li><li>• Zinc</li><li>• Sandbox*</li><li>• Assistenza standard / premium</li><li>• API Calls*</li><li>• Storage*</li><li>• Language*</li><li>• Event Monitoring*</li><li>• Platform Encryption*</li></ul>	Prodotti disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• Enterprise User (fka E-Ticketing)</li><li>• Admin User</li><li>• EAM</li><li>• Timecard</li><li>• Schedule and Dispatch</li><li>• Rental*</li><li>• Trucking</li><li>• CPQ*</li><li>• Invoicing*</li><li>• Partner Self Service</li><li>• Sandbox*</li><li>• L'assistenza è compresa nel prezzo dell'abbonamento</li><li>• API Calls*</li><li>• Storage*</li><li>• Additional Look-ups*</li></ul>	Prodotti disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• Asset 360 per Salesforce</li><li>• Asset 360 per Contractors / Contractors Plus</li><li>• Asset 360 per Partner / Customer Community</li><li>• Asset 360 per Sales e Service Cloud</li><li>• Asset 360 per tutti gli altri cloud</li><li>• L'assistenza è compresa nel prezzo dell'abbonamento</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Field Audit Trail*</li> <li>• SMS Text Messaging*</li> <li>• Salesforce Shield*</li> <li>• Additional Look-ups*</li> </ul>		
---	--	--

\*I prodotti ServiceMax FSM SaaS con l'asterisco sono concessi in licenza per ambiente, mentre quelli senza asterisco sono concessi in licenza per Utente Registrato.

## Profilo della licenza

L'uso di ServiceMax FSM da parte di un cliente può essere soggetto a restrizioni aggiuntive o diverse, come specificato nel Preventivo applicabile (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Preventivo può limitare gli Utenti Registrati a un determinato numero di accessi all'anno).

Ogni persona che accede o riceve l'accesso ai dati di una suite FSM deve avere una licenza per la suite FSM applicabile, indipendentemente dal modo in cui accede ai dati della suite. Gli Utenti Registrato non devono esfiltrare dati dall'istanza e condividerli con altri soggetti a meno che ciascuno di questi soggetti detenga una licenza per la pertinente suite FSM.

## Disciplina dell'Assistenza per le Varianti del software

Le condizioni relative all'assistenza riportate nell'Accordo non trovano applicazione alle offerte concernenti la piattaforma ServiceMax. Le Politiche inerenti all'Assistenza applicate a ServiceMax si possono invece consultare seguendo il link <https://www.servicemax.com/support-policy>. I Clienti possono sottoscrivere un abbonamento al fine di ricevere in automatico dei messaggi relativi allo stato delle suite FSM ServiceMax seguendo il link <https://servicemax.statuspage.io/>.

## Settori regolamentati

I settori regolamentati, come quello della produzione di dispositivi ad uso medico e di prodotti per la difesa in ambito militare, potrebbero avere dei requisiti specifici per la definizione dei diritti di accesso, il tracciamento e la gestione degli accessi, in materia di sicurezza e di modifiche da apportare agli ambienti delle soluzioni e per la convalida da parte delle competenti autorità di regolamentazione. PTC fornisce le suite FSM ServiceMax conformemente alle norme di legge e ai regolamenti pubblici che trovano applicazione a forniture di natura generica di dette suite da parte di PTC ai propri Clienti (ossia senza tener conto di utilizzi particolari delle suite FSM ServiceMax da parte dei Clienti). Sono i Clienti a dover stabilire se sia appropriato fare uso delle suite FSM ServiceMax per le proprie esigenze.

## Esportazione di dati

Su richiesta inoltrata dal Cliente entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore della risoluzione o della scadenza dell'Accordo, PTC renderà i dati del Cliente eventualmente presenti nella pertinente suite FSM ServiceMax disponibili per il Cliente come file compressi, formato adatto all'esportazione o al download. Trascorso questo periodo di trenta giorni, PTC non avrà obblighi riguardo alla conservazione dei dati del Cliente o di fornirglieli e non avrà responsabilità in merito alla distruzione dei suddetti dati.

## Backup e Disaster recovery

Ambiente Salesforce: l'esecuzione dei backup e le procedure di disaster recovery dei dati dei Clienti memorizzati in Salesforce sono disciplinate dalle pertinenti clausole interessanti le soluzioni Salesforce. PTC non ha accesso ai dati dei Clienti a meno che questi lo autorizzino espressamente.

Ambiente AWS: PTC osserva una politica globale di backup dei dati a garanzia dell'applicazione delle best practice in materia di Continuità operativa e Disaster recovery. I backup dei dati sono eseguiti quotidianamente. Ulteriori informazioni concernenti i processi di Resilienza di ServiceMax possono essere consultate seguendo il link <https://www.servicemax.com/trust/resiliency>. Nel caso si dovesse verificare un'interruzione del servizio su vasta scala, PTC collaborerà con i Clienti che ne hanno risentito.

## Sicurezza e Riservatezza dei dati

Le suite FSM ServiceMax e le connesse applicazioni ServiceMax sono fornite conformemente alle clausole sulla resilienza consultabili seguendo il link <https://www.servicemax.com/trust/resiliency> e a quelle sulla sicurezza consultabili seguendo il link <https://www.servicemax.com/trust/security>

## Variazioni rispetto all'Accordo

I seguenti contenuti dell'Accordo sono modificati come riportato di seguito unicamente per quanto concerne le suite FSM. Dette modifiche prevarranno su qualsiasi dichiarazione in contrario contenuta nell'Accordo e la sostituiranno.

Oggetto	Clausole sostitutive
SLA/Definizioni	<p>La clausola che nell'Accordo ha titolo "Accordo sul livello del servizio" o "SLA" non trova applicazione alle suite FSM ServiceMax. Il software ServiceMax è installato e funziona su attrezzature di hosting di terze parti, controllate e gestite dalla terza parte in questione. PTC non è in grado di controllare la continuità operativa di questi ambienti, pertanto, gli SLA citati nell'Accordo, nel caso ne siano stati sottoscritti, non trovano applicazione alle suite FSM.</p> <p>Tuttavia, in relazione alle suite FSM ServiceMax e alle connesse applicazioni, PTC farà ricorso a ogni ragionevole sforzo commerciale per rendere le suite FSM acquistate online disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, ad eccezione dei casi elencati di seguito: (i) tempi di inattività programmati o manutenzione di emergenza della suite FSM acquistata; e (ii) qualsiasi impedimento generato da circostanze esulanti dal ragionevole controllo di PTC, compresi, per esempio, cause di forza maggiore, atti della pubblica amministrazione, inondazioni, incendi, terremoti, sommosse, azioni terroristiche, scioperi o altri problemi interessanti i rapporti di lavoro (diversi da quelli che coinvolgano il personale di PTC), azioni od omissioni perpetrate da soggetti diversi da PTC e dai suoi fornitori, prodotti o servizi forniti da terze parti utilizzati con la suite FSM acquistata, blackout di durata inferiore a 5 minuti (per es. anomalie di connessione dei monitor), connessione a Internet, guasti o ritardi dei fornitori dei servizi di hosting o delle piattaforme, o attacchi DoS.</p>
Assistenza	L'assistenza tecnica per le suite FSM ServiceMax e le connesse applicazioni sarà compresa o acquistata separatamente, come indicato nella tabella sopra riportata al punto "Base di offerta".
Integrazione con applicazioni non di fornitura PTC	Per quanto concerne l'interoperabilità, le suite FSM sono state progettate in modo da interagire con le pertinenti piattaforme Salesforce. I Clienti possono avvalersi dei servizi professionali di PTC per installare le suite FSM in modo che funzionino sulle idonee piattaforme Salesforce. Anche se le suite FSM ServiceMax interagiscono con il software Salesforce, sarà Salesforce, e non PTC, ad essere responsabile nei confronti dei Clienti per quanto concerne l'ambiente Salesforce.
Uso di software di terze parti ad opera del Cliente	In situazioni nelle quali il Cliente usi software di terze parti all'interno del proprio ambiente Salesforce e voglia che detto software interagisca con il Servizio, il Cliente permetterà a PTC di concedere alla terza parte e al suo fornitore di aver accesso ai propri Dati e alle informazioni inerenti al suo utilizzo del prodotto o del servizio della terza parte, come ciò sia opportuno per consentire l'interazione di quel prodotto o servizio di una terza parte con le suite FSM ServiceMax. Il Cliente ha la responsabilità di garantire di disporre di diritti sufficienti ai sensi delle leggi vigenti in relazione a detto software di una terza parte al fine di concedere a PTC i diritti necessari ad ottemperare ai propri obblighi nei suoi riguardi.
Condizioni di abbonamento ai servizi acquistati	Indipendentemente da qualsivoglia clausola in contrario riportata nell'Accordo, a meno che nel pertinente Modulo d'ordine sia specificatamente indicata l'opzione di rinnovo automatico, gli abbonamenti a ServiceMax non si rinnoveranno in automatico. Per rinnovare il proprio abbonamento ai prodotti e ai servizi ServiceMax i Clienti devono sottoscrivere un nuovo Modulo d'ordine e inoltrarlo a PTC.
Interruzione dei servizi	PTC comunicherà al Cliente con un preavviso di almeno dodici mesi l'interruzione di qualsiasi Servizio connesso con le suite FSM (o di funzionalità rilevanti ad esse collegate) a meno che PTC sostituisca suddetti Servizio o funzionalità interrotti con un Servizio o delle funzionalità sostanzialmente analoghi. Nulla di quanto disposto nel presente Articolo limita la capacità di PTC di apportare le modifiche necessarie per rispettare le vigenti disposizioni di legge, affrontare rischi rilevanti per la sicurezza o evitare oneri economici consistenti o seri problemi tecnici. In fase di disponibilità pre-generale quanto disposto dal presente Articolo non trova applicazione ai Servizi, alle offerte o alle funzionalità.
Modalità di comunicazione	PTC fornisce ai Clienti aggiornamenti sullo stato dei prodotti, è sufficiente seguire il link <a href="https://www.servicemax.statuspage.io">Servicemax.statuspage.io</a> . Su questo sito i Clienti possono aderire alla ricezione di notifiche push. Inoltre, sul sito <a href="https://www.servicemax.com/trust/updates">https://www.servicemax.com/trust/updates</a> , PTC comunica a tutti i Clienti eventuali variazioni interessanti il ServiceMax Trust Center, ivi comprese modifiche all'elenco dei sub-processor. Su questo sito i Clienti possono aderire alla ricezione di notifiche push.

## Condizioni specifiche per le Suite FSM e i Moduli add-on

### Suite Asset 360

La suite Asset 360 è ospitata sull'infrastruttura e nei servizi esistenti forniti dai centri di hosting di SFDC. L'utilizzo da parte dei Clienti della suite ServiceMax Asset 360 necessita della sottoscrizione di un abbonamento a Service Cloud di Salesforce e di almeno una licenza Salesforce Field Service. Il Cliente deve sottoscrivere e rispettare un Contratto di assistenza SFDC attivo per tutta la durata dell'accordo con PTC disciplinante l'utilizzo di Asset 360.

### Suite FSM Core

La suite ServiceMax Core è ospitata sull'infrastruttura e nei servizi esistenti forniti dai centri di hosting di SFDC. I Clienti possono scegliere l'ubicazione del centro di hosting di Salesforce presso il quale gestiranno la propria "Organizzazione" (un termine coniato specificamente da Salesforce). La suite ServiceMax Core è installata nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito.

All'utilizzo dei prodotti ServiceMax Core si applica la seguente condizione vincolante di Salesforce.com:

"Salesforce.com è espressamente riconosciuto terzo beneficiario di quanto disposto dalle condizioni esposte nel presente articolo. Il Cliente potrà fare uso dei componenti di Salesforce forniti da PTC solo in quanto parte del Servizio. Il Cliente potrà utilizzare i componenti Salesforce unicamente per fare uso delle funzionalità del Servizio nella forma che gli è stata fornita da PTC. A meno che un Modulo d'Ordine indichi diversamente, il Cliente non potrà usare i componenti Salesforce per creare o utilizzare oggetti personalizzati oltre a quelli che appaiono nel Servizio nella forma che gli è stata fornita da PTC. Se l'accesso del Cliente al Servizio gli consente di accedere a funzioni di Salesforce in esso presenti che abbiano una portata più ampia rispetto alle funzionalità descritte nella pertinente Documentazione, il Cliente acconsente a non accedere a dette funzioni e a non farne uso. I Clienti concordano che la propria mancata osservanza delle condizioni esposte nel presente articolo costituirà una violazione sostanziale del presente Accordo e del connesso accordo con Salesforce. L'acquisto della versione Enterprise della piattaforma ServiceMax e di qualsiasi altro prodotto SFDC/della piattaforma Force tramite un Modulo d'ordine è soggetto all'applicazione delle Condizioni di utilizzo di Salesforce.com, consultabili seguendo il link [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf)".

### ServiceMax Go – App per dispositivi mobili della suite Core

ServiceMax Go è un'applicazione per la gestione dell'assistenza sul campo per dispositivi mobili, ideata per essere usata durante gli interventi sul campo. Disponibile per iOS, Android e Windows, l'app Go per dispositivi mobili offre una visibilità completa del lavoro e dell'asset, elevando al massimo la produttività del personale tecnico. ServiceMax Go consente di rendere disponibili ai tecnici operativi sul campo i processi degli ordini di lavoro configurati in Core, sia che abbiano la possibilità di collegarsi online sia che non l'abbiano. ServiceMax Go è estremamente personalizzabile in funzione dei processi degli ordini di lavoro dei clienti e corredata da funzioni di pianificazione, di prevenzione del lavoro, di elaborazione di checklist, di localizzazione dei guasti e di consuntivazione degli ordini di lavoro.

Informazioni su Core e condizioni per l'utilizzo di ServiceMax Go.

- Gli Utenti appartenenti all'organizzazione del Cliente in possesso di una licenza per utilizzare Core potranno scaricare ServiceMax Go sui propri dispositivi mobili. L'app Go per dispositivi mobili consente agli Utenti Registrato di utilizzare interamente l'istanza ServiceMax Core dei Clienti.
- Ciascun Utente Registrato che utilizzi la app Go per dispositivi mobili per aver accesso a dati della suite ServiceMax Core o per riceverne deve avere una licenza di PTC, indipendentemente dal modo in cui accede ai dati presenti sull'istanza ServiceMax Core.
- I Clienti non potranno integrare alcuna app per dispositivi mobili di terze parti con la suite ServiceMax Core senza l'esplicita autorizzazione scritta di PTC.
- Si legga di seguito l'articolo intitolato "Tecnologia di mappatura" concernente la tecnologia di mappatura integrata nei prodotti ServiceMax.

### Suite FSM FieldFX

La suite FieldFX è ospitata sull'infrastruttura e nei servizi esistenti forniti dai centri di hosting di SFDC. I Clienti possono scegliere l'ubicazione del centro di hosting di Salesforce presso il quale opererà la loro "Organizzazione" (un termine coniato specificamente da Salesforce). Il Pacchetto base FieldFX è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito; per migliorare la gestione delle licenze di moduli specifici sono installati ulteriori pacchetti.

All'utilizzo dei prodotti ServiceMax FieldFX si applica la seguente condizione vincolante di Salesforce.com: "L'acquisto della versione Enterprise della piattaforma ServiceMax e di qualsiasi altro prodotto SFDC/della piattaforma Force in virtù di

un Modulo d'Ordine di vendita è soggetto all'applicazione delle Condizioni di utilizzo di Salesforce.com, consultabili seguendo il link [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/Reseller-Pass-Through-Terms.pdf).

#### A. Modulo FX Schedule & Dispatch

Il modulo FX Schedule & Dispatch mantiene gli addetti alla pianificazione informati su tutti i dati connessi con gli interventi e fornisce loro la facoltà di tracciare tutte le risorse, compresi personale e attrezzature, in modo da evitare la doppia programmazione di interventi e l'allocazione di attrezzature non disponibili. Consente agli addetti alla pianificazione di sapere perfettamente quali risorse sono disponibili in un determinato momento e in quelli successivi e ciò facilita un miglior utilizzo di persone e attrezzature.

Inoltre il modulo mette i pianificatori in condizione di visualizzare le qualifiche dei dipendenti (in questo modo durante la fase di pianificazione delle attività e invio di personale appare disponibile solo il personale dotato delle opportune qualifiche per soddisfare i requisiti specifici richiesti da un intervento) oltre alle qualifiche necessarie per usare le attrezzature previste. Gli addetti alla pianificazione possono anche verificare quali lavoratori siano sovraccarichi di lavoro.

- Il modulo FX Schedule & Dispatch è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e può essere utilizzato con il Pacchetto base FieldFX e con i pacchetti FX E-Ticketing di ServiceMax.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi FX Schedule & Dispatch deve possedere una licenza valida del Pacchetto base FieldFX, del modulo FX Schedule & Dispatch e di FX E-Ticketing.
- Se un unico Utente Registrato necessita di accedere sia a FX Schedule & Dispatch sia a FX E-Ticketing, FX Schedule & Dispatch è offerto a un prezzo al pubblico ribassato.
- È necessario che ogni Utente Registrato che faccia uso di FX Schedule & Dispatch ne posseda una licenza.
- FX Schedule & Dispatch ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX e dai pacchetti FX E-Ticketing.
- FX Schedule & Dispatch archivia e conserva risorse applicative, come librerie JavaScript, CSS ed immagini, ospitate su AWS negli Stati Uniti. Nessun dato dei Clienti è mai custodito su AWS.
- Si legga di seguito l'articolo intitolato "Tecnologia di mappatura" concernente la tecnologia di mappatura integrata nei prodotti ServiceMax.

#### B. Modulo FX E-Ticketing

Il modulo FX E-Ticketing è il modulo principale della suite FieldFX e consente di ottimizzare l'intero processo di creazione di ticket di assistenza sul campo, da quanto concerne le operazioni a ciò che riguarda il personale impiegato sul campo e la contabilità. I responsabili delle operazioni creano interventi e ticket in FieldFX e poi inviano le informazioni alle squadre attive sul campo. Il personale operativo sul campo, usando FieldFX online o offline, può aggiornare i ticket di intervento tecnico in modo accurato e conforme al contratto (o crearne di nuovi) e acquisire firme lavorando da remoto. Quando torna in un punto in cui ci sia una connessione a Internet, basta che prema un pulsante per sincronizzarsi con il cloud FieldFX, rendendo le informazioni accessibili in ufficio. L'ufficio contabilità a questo punto può esaminare le informazioni e inoltrarle attraverso il sistema di fatturazione aziendale elaborando fatture basate sui dati raccolti con i ticket creati sul campo.

- FX E-Ticketing è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e può essere usato con il Pacchetto base FieldFX di ServiceMax.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi FX E-Ticketing deve essere in possesso di una licenza valida del Pacchetto base FieldFX e di una licenza di FX E-Ticketing.
- È necessario che ogni Utente che faccia uso di FX E-Ticketing ne posseda una licenza.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi FieldFX Mobile deve essere in possesso di una licenza FX E-Ticketing valida.
- FieldFX Schedule & Dispatch archivia e custodisce risorse applicative, come librerie JavaScript, CSS ed immagini, ospitate su AWS negli Stati Uniti. Nessun dato dei Clienti è mai custodito su AWS.
- FX E-Ticketing ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX.

C. FX CPQ (acronimo di Configure, Price, Quote, configurare, stabilire un prezzo, elaborare un preventivo)

FX CPQ fornisce ai responsabili dei contratti la facoltà di modellare i contratti applicando regole complesse connesse con la possibilità di fare ricorso a determinate attrezzature, servizi, manodopera e forniture a seconda delle caratteristiche operative e ambientali degli interventi. All'atto della creazione del preventivo o dell'esecuzione dell'intervento, gli addetti alle vendite e il personale attivo sul campo rispondono a quesiti semplici e FX CPQ utilizza queste risposte per consigliare gli strumenti più opportuni da utilizzare e per attribuire ad essi un prezzo, considerate le condizioni particolari dell'intervento e dell'ambiente di lavoro, il tutto anche se è completamente disconnesso da Internet.

- FX CPQ è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e può essere usato con il Pacchetto base FieldFX e i pacchetti FX E-Ticketing di ServiceMax.
- Ogni Utente Registrato che faccia uso di FX CPQ deve essere in possesso di una licenza valida del Pacchetto base FieldFX, di FX E-Ticketing e di FX CPQ.
- Il prezzo di FX CPQ è calcolato come supplemento del valore annuale del contratto.
- È necessario che ogni Utente Registrato che faccia uso di FX CPQ ne possieda una licenza valida.
- Ogni Utente Registrato che abbia accesso alle regole, alle azioni collegate alle regole, ai metadati per la determinazione dei prezzi della cartella padre o condizionali e alle sovrastanti Interfacce utente per gestire ed eseguire CPQ deve essere in possesso di una licenza FX CPQ valida.
- FX CPQ ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX e dai pacchetti FX E-Ticketing.

D. FX EAM (acronimo di Enterprise Asset Management, gestione degli asset aziendali)

Il modulo FX EAM ottimizza la gestione degli asset fisici fornendo processi e informazioni che permettono di ottenere una maggior affidabilità delle attrezzature, sistematicità nella manutenzione preventiva e predittiva ed efficienza nel rispetto delle norme. Ad ogni asset possono essere assegnati molteplici programmi di manutenzione preventiva, i quali automaticamente generano ordini di lavoro da modelli ampiamente configurabili. Gli ordini di lavoro del modulo FX EAM individuano la manodopera, le attività e le risorse utilizzate per portare a compimento i rispettivi interventi di manutenzione, oltre ad altre informazioni come documenti, certificati e fotografie.

- FX EAM è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e può essere usato con il Pacchetto base FieldFX di ServiceMax.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi il modulo FX EAM deve essere in possesso di una licenza valida del Pacchetto base FieldFX e di una licenza FX EAM.
- Il completamento degli ordini di lavoro di FX EAM è supportato in FieldFX Mobile.
- È necessario che ogni Utente Registrato che faccia uso di FX EAM ne possieda una licenza.
- FX EAM ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX.

E. FX Invoicing

Il modulo FX Invoicing completa il processo che va dal preventivo alla vendita, assicurando che abbia luogo una riconciliazione a quattro vie tra il contratto, il preventivo, il ticket e la fattura. Anche se il modulo FX Invoicing non sostituisce un sistema ERP, andrà ad integrare ERP meno complicati consentendo di far fronte alle complessità delle esigenze di ciascun cliente in materia di fatturazione e assicurando il rispetto delle condizioni contrattuali, soprattutto nei casi di appalto di servizi e noleggio di attrezzature. FX Invoicing consente di tracciare i pagamenti e di emettere note di credito oltre a ricostruire i crediti disponibili dei Clienti, permettendo di ottenere una visione a 360° dei saldi dei Clienti.

- FX Invoicing non è un pacchetto gestito a parte ed è incluso nella licenza del Pacchetto base FieldFX. La sicurezza è garantita facendo ricorso a set di autorizzazioni e a profili.
- Il prezzo di FX Invoicing è calcolato come supplemento del valore annuale del contratto.
- Tutti gli Utenti Registrati di FX Invoicing dovranno essere in possesso delle licenze del Pacchetto base FieldFX e di FX E-Ticketing.

## F. FX Timecards

Il modulo FX Timecards semplifica e rende più efficiente il processo di verifica del tempo da retribuire ai dipendenti, compresi quanti lavorano da postazione remota. Consente ai Clienti di rivoluzionare il processo di gestione delle tempistiche fondato su documenti cartacei o fogli di calcolo adottando una soluzione di facile utilizzo, che permette al personale attivo sul campo di registrare i tempi di lavoro con uno smartphone, anche senza una connessione a Internet.

- FX Timecards è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e contiene tutti i metadati necessari per eseguire l'applicazione, ma ha dipendenze dalla licenza del Pacchetto base FieldFX.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi FX Timecards deve essere in possesso di una licenza valida del Pacchetto base FieldFX e di FX Timecards.
- Se un unico Utente Registrato necessita sia della licenza di FX E-Ticketing sia di quella di FX Timecards, quest'ultimo è offerto a un prezzo al pubblico ribassato.
- FX Timecards contiene dei metadati e ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX.

## G. FX Trucking

Il modulo FX Trucking è un'app ad hoc specifica per segmento, che fornisce un'esperienza senza soluzione di continuità ai pianificatori e agli autisti dei camion. L'accesso a tutte le informazioni richieste ha luogo attraverso un'unica schermata e i pianificatori non devono più uscire dalla schermata relativa alla pianificazione per creare dei ticket. Con Trucking i ticket sono generati in automatico, con costi preconfigurati, in virtù del trasporto selezionato. Grazie a una app per cellulari i conducenti dei mezzi possono acquisire offline informazioni sui trasporti, compresi coordinate GPS, orari di prelievo e scarico e quantità.

- FX Trucking è installato nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto gestito e può essere utilizzato con il Pacchetto base FieldFX di ServiceMax.
- Ogni Utente Registrato che utilizzi FX Trucking deve essere in possesso di una licenza valida del Pacchetto base FieldFX.
- Per ciascun Utente Registrato che faccia uso di FX Trucking sia da Dispatch sia dall'app per cellulari è richiesta una licenza FX Trucking.
- FX Trucking contiene dei metadati, ma ha una dipendenza dal Pacchetto base FieldFX.

## Moduli add-on

### A. Service Board

Service Board è utilizzabile con la piattaforma Core. È un'applicazione per la pianificazione che fornisce un'esperienza utente intuitiva con un accesso veloce e organizzato ai dati necessari per pianificare e controllare gli interventi, gestire i carichi di lavoro e i programmi e stabilire e assegnare le risorse migliori per l'intervento da svolgere sulla base di criteri specifici per i vari settori.

- Service Board è ospitato su AWS in Irlanda.
- Le licenze Service Board si basano su quanto segue: 1) gli Utenti Registrato si collegano e accedono direttamente a Service Board; e 2) l'allocazione delle risorse (per es. tecnici, fornitori, ecc.) è pianificata con Service Board. Gli Utenti che si collegano a Service Board devono essere in possesso di una licenza per la versione Enterprise della suite ServiceMax Core e delle connesse licenze Salesforce. Le risorse che vengono inviate sul campo devono essere in possesso di una licenza Service Board (indipendentemente dal fatto se abbiano una licenza per la versione Enterprise della suite ServiceMax Core). Inoltre, a un Utente Registrato di livello Admin sarà richiesto di integrare i dati tra Schedule Optimization e la suite ServiceMax Core.
- Si legga di seguito l'articolo intitolato "Tecnologia di mappatura" concernente la tecnologia di mappatura integrata nei prodotti ServiceMax.

### B. Schedule Optimization (altresi denominato Optimax)

Il software Schedule Optimization funziona in sinergia con Service Board sulla piattaforma Core e consente di ottimizzare l'invio di ordini di lavoro ai tecnici impegnati sul campo. Schedule Optimization consente di configurare

svariati fattori che influenzano la pianificazione e la portata dell'impatto che ciascun fattore ha sui risultati della stessa. Organizzazioni che forniscono assistenza di qualsivoglia dimensione possono adottare Schedule Optimization al fine di ridurre in modo efficace i costi di gestione e aumentare i margini e i livelli di produttività.

Schedule Optimization può essere configurato in modo da essere eseguito in una delle due modalità seguenti:

- Ottimizzazione per lotti
- Ottimizzazione in tempo reale (i Clienti potranno scegliere di utilizzare questa funzione e sono soggetti alle limitazioni legate ai territori predefiniti nei quali l'ottimizzazione ha luogo)

Si legga di seguito l'articolo intitolato "Tecnologia di mappatura" concernente la tecnologia di mappatura integrata nei prodotti ServiceMax.

Schedule Optimization è ospitato su AWS in Irlanda. Gli Utenti sono il numero delle risorse (tecnici, fornitori, attrezzature, ecc.) ottimizzate dal motore Schedule Optimization. A ciascun Amministratore che configuri Schedule Optimization sarà richiesto di essere in possesso di licenze per la versione Enterprise della suite ServiceMax Core e delle connesse licenze Salesforce. Inoltre, agli Utenti Registrato di livello Admin sarà richiesto di integrare i dati tra Schedule Optimization e la suite ServiceMax Core.

### C. Engage

ServiceMax Engage funziona con le piattaforme Core e Asset 360 ed è un'app per dispositivi mobili intuitiva e pronta per l'uso che pone in collegamento delle organizzazioni che erogano servizi di assistenza e i loro clienti finali, i proprietari e gli operatori delle attrezzature sulle quali eseguono gli interventi di assistenza, al fine di migliorare l'esperienza dei clienti e la qualità dei dati dell'asset.

- Engage è installata nell'Organizzazione Salesforce del Cliente come pacchetto di estensione di Core o come pacchetto gestito di Asset 360.
- L'app per dispositivi mobili Engage permette di accedere ai dati di ServiceMax consentendo di vivere un'esperienza utente mirata, ideata per gli Utenti finali o gli operatori di asset e attrezzature.
- Le informazioni a cui si accede attraverso Engage sono coerenti con il contesto di una Community di Salesforce. La configurazione interessa l'autenticazione, il controllo degli accessi e le impostazioni dell'applicazione.
- Ogni Utente Registrato che faccia uso dell'app per dispositivi mobili Engage deve essere in possesso di una licenza Engage e di una licenza Customer Community Plus e può scaricare l'app per dispositivi mobili dagli app store pubblici.
- Si legga di seguito l'articolo intitolato "Tecnologia di mappatura" concernente la tecnologia di mappatura integrata nei prodotti ServiceMax.

### D. DataGuide

DataGuide è disponibile come pacchetto gestito per le linee di prodotti Core e FieldFX di ServiceMax. Combina le funzioni di generazione di moduli avanzati e documenti al fine di guidare i tecnici ad acquisire e a presentare in modo efficiente dati a corollario di un'ampia serie di attività come ispezioni, manutenzione e volte a garantire la sicurezza. La praticità dei Moduli e dei Report di DataGuide (documenti generati) insieme alla potenza dei dati integrati di ServiceMax forniti nell'applicazione per dispositivi mobili Go consentirà ai tecnici impegnati sul campo di migliorare la propria esperienza di lavoro aumentando la propria produttività, riducendo i tempi destinati al disbrigo di incombenze amministrative ed eliminando errori costosi tra i dati relativi alle attività di assistenza.

- Ogni Utente Registrato che faccia uso di DataGuide deve essere in possesso di una licenza valida per Core o FieldFX e di una licenza DataGuide.
- È richiesta una licenza DataGuide per ciascun Utente Registrato che faccia uso di DataGuide e i Clienti devono mantenere un rapporto 1:1 tra le licenze DataGuide e ciascuna licenza utente per dispositivo mobile.
- DataGuide è integrato nativamente nell'app per dispositivi mobili Go e dall'app Go è possibile accedere direttamente sia alla funzione Moduli di DataGuide sia alla funzione Documenti di DataGuide. Gli Utenti possono scaricare ServiceMax Go dagli app store pubblici.
- DataGuide archivia tutti i dati dei Clienti nell'apposita Organizzazione Salesforce all'interno della quale è installato

il pacchetto DataGuide.

- DataGuide archivia e conserva risorse applicative, come librerie JavaScript, CSS ed immagini, ospitate su AWS negli Stati Uniti. Nessun dato dei Clienti è mai custodito su AWS.

#### E. Zinc

ServiceMax Zinc è disponibile per la piattaforma ServiceMax Core. È uno strumento di collaborazione ideato per l'assistenza sul campo. Zinc collega tutti i membri del personale preposto all'assistenza in tempo reale con le persone e le informazioni necessarie per assicurare che il lavoro sia svolto rapidamente e correttamente, consentendo alle organizzazioni di ridurre il tempo mediamente impiegato per effettuare le riparazioni, aumentando la soddisfazione dei clienti e l'impegno del personale.

- Per poter utilizzare Zinc tutti gli Utenti Registrato di Zinc devono essere in possesso di una licenza Zinc attiva. Ciascun Utente Registrato nominale che un Cliente aggiunge a Zinc utilizzerà un'unica licenza.
- Zinc può essere utilizzato senza una licenza per la suite ServiceMax Core se l'Utente Registrato di Zinc non ha necessità di accedere a dati presenti in ServiceMax Core. Se l'Utente Registrato di Zinc ha necessità di accedere a dati presenti in ServiceMax Core, dovrà essere in possesso anche di una licenza per la suite ServiceMax Core.
- Qualsiasi Utente in possesso di una licenza potrà scaricare l'app Zinc, registrarsi e iniziare a utilizzarla. Le app Zinc per dispositivi mobili possono essere scaricate dagli app store iOS o Android. L'app per desktop può essere scaricata dal sito web ServiceMax. Inoltre, gli Utenti Registrato possono accedere all'app Zinc per il web dal proprio browser.
- Zinc è ospitato su AWS negli Stati Uniti. I dati dei Clienti sono archiviati su server di AWS ubicati negli Stati Uniti.

#### **Tecnologia di mappatura nei prodotti FSM di ServiceMax**

***AVVISO: alcuni Paesi impongono delle condizioni e delle restrizioni all'uso della tecnologia di mappatura. I Clienti sono gli unici responsabili dell'utilizzo della tecnologia di mappatura consentito dove il Cliente intenda operare e della fornitura di tutte le necessarie comunicazioni a, e dell'acquisizione di tutte le necessarie autorizzazioni da, soggetti i cui dati personali (compresa, senza ad essa limitarsi, la geolocalizzazione) sono integrati all'interno della tecnologia di mappatura o elaborati in relazione ad essa.***

***PTC elenca di seguito il provider di mappe che PTC utilizza generalmente con un'applicazione. PTC può tuttavia sostituire uno degli altri provider di mappe elencati di seguito per migliorare l'efficienza e ottimizzare le prestazioni dei Servizi FSM.***

#### A. Google

PTC generalmente fa ricorso a Google Maps nei seguenti prodotti ServiceMax:

- Core
- Engage
- Service Optimization (altresi denominato Optimax)
- Service Board
- Go

Google Terms. PTC ha sviluppato l'implementazione di un'API per Google Maps. All'utilizzo di Google Maps fatto dai Clienti vengono applicati i Termini di servizio di Google, consultabili sul sito: <https://cloud.google.com/terms/>, e gli ulteriori Termini di servizio di Google Maps, consultabili sul sito [https://maps.google.com/help/terms\\_maps/](https://maps.google.com/help/terms_maps/).

Se PTC ha autorizzato dei Clienti a fare uso della propria licenza Google Maps, i Clienti hanno la responsabilità di rispettare le condizioni poste da Google per l'uso di Google Maps in combinazione con prodotti ServiceMax.

I Clienti che facciano uso di Google Maps devono informare i propri Utenti, attraverso l'informativa sulla privacy del Cliente, che la/le API Google Maps potrà/anno essere utilizzata/e insieme a determinati prodotti e inserire come riferimento l'Informativa sulla privacy di Google vigente al momento, che si può rinvenire sul sito <http://www.google.com/policies/privacy>). L'informativa sulla privacy del Cliente deve informare gli Utenti della raccolta di dati di geolocalizzazione.

B. GraphHopper

Il fornitore predefinito di mappe per Schedule Optimization è Graphhopper. Le Condizioni di utilizzo di Graphhopper, consultabili sul sito <https://www.graphhopper.com/terms/>, sono applicate in caso di uso di prodotti Graphhopper da parte dei Clienti. I Clienti potranno fornire il proprio codice di attivazione per utilizzare Graphhopper e in tal caso sono interamente responsabili del rispetto delle vigenti condizioni d'uso di Graphhopper.

C. MapBox

Il fornitore predefinito di mappe per Service Board è MapBox. Le Condizioni di utilizzo di MapBox consultabili sul sito <https://www.mapbox.com/legal/tos>, sono applicate in caso di uso di prodotti MapBox da parte dei Clienti. I Clienti potranno fornire il proprio codice di attivazione per utilizzare MapBox e in tal caso sono interamente responsabili del rispetto delle vigenti condizioni d'uso di MapBox.