

Termini e Condizioni dei Servizi Cloud PTC

I presenti Termini e Condizioni dei Servizi Cloud ("Termini dei Servizi Cloud") definiscono i termini e le condizioni ai sensi dei quali PTC fornisce Servizi Cloud ai clienti (singolarmente, "Cliente"), come specificato in un preventivo creato per un Cliente da PTC o da un Rivenditore nel quale si fa riferimento ai presenti Termini dei Servizi Cloud ("Preventivo"). Per "Servizi Cloud" si intende la fornitura da parte di PTC al Cliente di servizi di hosting che consentono al Cliente di accedere al Software in Hosting tramite Internet, insieme a determinati servizi di assistenza dell'amministrazione IT e dell'amministrazione delle applicazioni, come specificati di seguito e nell'Allegato B. Una variante dei "Servizi Cloud" è costituita dai servizi "On Demand" di PTC, come specificati nel Preventivo applicabile.

I presenti Termini dei Servizi Cloud sono inoltre disciplinati dai termini e dalle condizioni del contratto di licenza PTC applicabile stipulato tra PTC e il Cliente per il Software in Hosting ("Contratto di Licenza"). I presenti Termini e Condizioni dei Servizi Cloud prevarranno su eventuali termini o condizioni in conflitto o incoerenti contenuti nel Contratto di Licenza.

1. Definizioni. I termini in maiuscolo ai quali si fa riferimento nei presenti Termini dei Servizi Cloud, e non ivi definiti, assumono il significato a essi attribuito nell'Allegato A. I termini in maiuscolo utilizzati e non altrimenti definiti nel presente documento assumono il significato a essi attribuito nel Contratto di Licenza.

2. Servizi Cloud.

(a) Servizi Cloud. Fatti salvi i presenti Termini dei Servizi Cloud e il pagamento delle tariffe specificate nel Preventivo, nel corso della Durata del Servizio PTC (i) manterrà il Software in Hosting e i Dati in Hosting nel Sistema in Hosting, (ii) consentirà agli Utenti di accedere in remoto e di interfacciarsi, tramite Internet e utilizzando browser Web supportati e adeguatamente configurati, con un'istanza in esecuzione del Software in Hosting utilizzato sul e dal Sistema in Hosting e (iii) consentirà agli Utenti di accedere e modificare i Dati in Hosting nonché di archiviare ulteriori Dati in Hosting tramite l'utilizzo del Software in Hosting da parte del Cliente.

(b) Ambito e Limitazioni. L'utilizzo dei Servizi Cloud è limitato ai soli Utenti ed è soggetto a eventuali limitazioni in termini di quantità, capacità, archiviazione e/o altre limitazioni sull'utilizzo in base alle licenze acquistate, come indicato nel Preventivo e nel Contratto di Licenza. Fatto salvo l'articolo 10(d) riportato di seguito, i Servizi Cloud forniscono al Cliente unicamente il diritto di consentire agli Utenti di accedere in remoto, tramite Internet, al Software in Hosting specificato nel Preventivo. L'utilizzo dei Servizi Cloud è soggetto alla Politica sull'Utilizzo Accettabile, disponibile all'indirizzo

http://www.ptc.com/support/customer_agreements/index.htm.

(c) SLA relativi alla Disponibilità e all'Assistenza. PTC compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per mantenere i livelli di disponibilità e i tempi di risposta dell'assistenza per i Servizi Cloud secondo quanto specificato nell'Allegato B. L'Allegato B è costituito da due allegati:

l'Allegato B-1 per i prodotti PLM, SLM e Thingworx di PTC e l'Allegato B-2 per i prodotti Axeda di PTC. L'Allegato applicabile sarà determinato dal tipo di Software in Hosting al quale i Servizi Cloud sono correlati.

3. Tariffe, fatturazione e pagamento. Il Cliente pagherà a PTC (direttamente o tramite un Rivenditore) o a una persona da questa designata le tariffe specificate nel Preventivo. Per le tariffe dei Servizi Cloud che il Cliente è tenuto a pagare direttamente a PTC o a una persona da questa designata, tutte le tariffe sono dovute a trenta (30) giorni dalla data della fattura, salvo diversa indicazione fornita nel Preventivo. Le tariffe non includono imposte di vendita, imposte di utilizzo, imposte sul valore aggiunto o altre accise. Il Cliente pagherà o (se il pagamento viene effettuato da PTC o dal Rivenditore) rimborserà a PTC e/o al Rivenditore, a seconda del caso, tutte le imposte in base ai presenti Termini dei Servizi Cloud o alle commissioni pagabili in essi indicati (ma non le imposte basate sul fatturato lordo o sul reddito netto di PTC), insieme a eventuali interessi su tali imposte se non sono imputabili a mora di PTC o del Rivenditore. Agli importi non pagati alla scadenza verrà applicato un tasso di interesse pari all'uno e mezzo per cento (1,5%) al mese o, se inferiore, al tasso di interesse massimo consentito dalla legge, calcolato dalla data di scadenza. Per ciascun ordine effettuato tramite un Rivenditore, il Cliente avrà l'obbligo di pagare al Rivenditore le tariffe applicabili per i Servizi Cloud ordinati, come concordato tra il Rivenditore e il Cliente.

4. Utenti.

(a) Utenti. Per determinati Servizi Cloud, al Cliente potrebbe essere richiesto di fornire a PTC i nomi dei propri Utenti. Nel corso della Durata del Servizio, determinati Utenti (designati dal Cliente come aventi tale autorità) potrebbero, per conto del Cliente, richiedere a PTC di aggiungere o rimuovere altri Utenti. Il Cliente è responsabile della conformità ai presenti Termini dei Servizi Cloud e alla Politica sull'Utilizzo Accettabile da parte di tutti i suoi Utenti.

(b) Restrizioni e requisiti per gli Utenti. Il Cliente riconosce che, quando un Utente accede al Sistema in Hosting per la prima volta, potrebbe essere tenuto a (A) leggere e accettare online determinati termini di utilizzo, che contengono restrizioni coerenti con i presenti Termini dei Servizi Cloud e (B) fornire determinate informazioni personali, che verranno utilizzate esclusivamente dal Sistema in Hosting per finalità di identificazione e verifica di tale Utente. Il Cliente accetta di sospendere tempestivamente le Password Autorizzate delle persone che (1) cessano di qualificarsi come Utenti (2) non possono più accedere ai Servizi Cloud in base a quanto richiesto dal Cliente o (3) in base alle informazioni in possesso del Cliente o a ragionevole giudizio di quest'ultimo, stanno causando la violazione dei presenti Termini dei Servizi Cloud da parte del Cliente o utilizzando in modo improprio una Password Autorizzata. Nel caso in cui PTC abbia motivo ragionevole di ritenere che un Utente stia causando la violazione dei presenti Termini dei Servizi Cloud da parte del Cliente o stia utilizzando in modo improprio una Password Autorizzata, PTC può, a sua esclusiva discrezione, sospendere illimitatamente l'utilizzo della Password Autorizzata di tale Utente, oltre a rivendicare eventuali altri diritti o rimedi previsti ai sensi dei presenti Termini dei Servizi Cloud e della Politica sull'Utilizzo Accettabile o della legge.

5. Proprietà e riservatezza. La proprietà del Software in Hosting e dei Servizi Cloud, l'eventuale documentazione correlata, le copie, le modifiche e le opere derivate dei suddetti contenuti o della documentazione (in tutto o in parte) nonché tutti i copyright, i brevetti, i segreti commerciali e altri diritti proprietari sono e resteranno di proprietà esclusiva di PTC e/o dei suoi licenziatari. PTC si riserva tutti i diritti non espressamente riconosciuti al Cliente sui presenti Termini dei Servizi Cloud. Non sono presenti diritti impliciti. Il Cliente non utilizzerà, divulgherà o fornirà alcun Software in Hosting o documentazione correlata (o qualsiasi modifica o relative opere derivate) o qualsiasi altra informazione riservata e/o non pubblica correlata a prodotti, servizi o attività di PTC, a terze parti, a eccezione di quanto consentito dai presenti Termini dei Servizi Cloud o dal Contratto di Licenza per il Software in Hosting.

6. Esclusioni.

(a) PTC non sarà in alcun modo responsabile della qualità o completezza dei Dati in Hosting.

(b) Il Cliente sarà responsabile in via esclusiva, a sue spese, di stabilire, mantenere e gestire la connessione del Cliente al Sistema in Hosting tramite Internet (la cui velocità può influire in misura significativa sulla capacità di risposta del Software in Hosting), inclusi tutti i dispositivi hardware e le applicazioni software di computer, browser Web adeguatamente configurati, modem e linee di accesso.

(c) Salvo diversamente specificato nell'Allegato B, i Servizi Cloud vengono forniti solo per la release del Software in Hosting corrente e per quella immediatamente precedente. I Servizi Cloud non includono i servizi di implementazione,

integrazione, sviluppo di codice personalizzato, formazione o consulenza. Tutti tali servizi sono considerati esterni all'ambito dei Servizi Cloud.

(d) Nel corso della Durata del Servizio, l'utilizzo del Software in Hosting da parte del Cliente avverrà esclusivamente tramite i Servizi Cloud e il Cliente non sarà autorizzato a utilizzare tali Licenze su altri sistemi informatici (diversi dai Servizi Cloud).

7. Dati in Hosting.

(a) PTC adotterà misure commercialmente ragionevoli, o si adopererà affinché tali misure vengano adottate, per impedire violazioni della sicurezza. Mantenere un livello di sicurezza assolutamente impeccabile è impossibile e PTC non rilascia alcuna dichiarazione o garanzia al riguardo. Il Cliente accetta, pertanto, di non includere nei Dati in Hosting: (ii) informazioni o documenti o dati tecnici che sono classificati, controllati dall'ITAR o per i quali il governo degli Stati Uniti d'America o un governo estero ha stabilito la necessità di protezione dalla divulgazione non autorizzata per motivi di sicurezza nazionale e/o (ii) dati che costituiscono "informazioni sanitarie protette, incluse le informazioni demografiche, visive o descrittive che possono essere utilizzate per identificare uno specifico paziente/individuo" e/o altri dati soggetti all'"Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996" statunitense e ai regolamenti promulgati ai sensi di tale legge (collettivamente, "HIPAA"). Fatta eccezione per gli obblighi espliciti di PTC enunciati nei presenti Termini dei Servizi Cloud, il Cliente è responsabile in via esclusiva di eventuali danni e perdite causati da distruzione, perdita, intercettazione o modifica dei Dati in Hosting da parte di persone non autorizzate.

(b) PTC tratterà tutti i Dati in Hosting come riservati e li utilizzerà per (i) fornire i Servizi Cloud (inclusa la reportistica sull'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente), (ii) utilizzare informazioni aggregate e/o rese anonime per migliorare i suoi servizi, sviluppare nuovi servizi, mostrare le tendenze sull'utilizzo generale dei servizi nonché per l'analisi statistica e le misurazioni aziendali, (iii) monitorare l'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente per finalità di sicurezza e assistenza tecnica, nonché per convalidare la conformità e le limitazioni di utilizzo da parte del Cliente e per ottemperare ai propri obblighi nei confronti del Cliente, (iv) applicare i presenti Termini dei Servizi Cloud e (v) dividerli con i subappaltatori di PTC che hanno la necessità di conoscere tali informazioni allo scopo di fornire i Servizi Cloud, a condizione che tali subappaltatori siano vincolati da simili obblighi di riservatezza. A scopo di chiarezza, l'obbligo di PTC di mantenere la riservatezza di tali Dati in Hosting non si applica alle informazioni che (1) PTC acquisisce da un'altra fonte o sviluppa in modo indipendente senza riferimento ai Dati in Hosting o che (2) PTC è tenuta per legge a divulgare (ma solo nei limiti previsti da tale obbligo di divulgazione).

(c) Il Cliente riconosce che le informazioni immesse nel Software in Hosting e nel Sistema in Hosting possono essere

trasferite all'esterno dell'Area Economica Europea per le finalità di trattamento dei dati da parte di PTC, delle sue filiali e delle sue consociate. Con riferimento alla ricezione e al trattamento dei dati personali di persone dell'Unione europea (UE) o della Svizzera, PTC Inc. ha ottenuto la certificazione del Safe Harbor Framework tra gli Stati Uniti e l'Unione europea e del Safe Harbor Framework tra gli Stati Uniti e la Svizzera. Di conseguenza, PTC Inc. rispetta i principi sulla privacy del Safe Harbor, come concordato separatamente dal Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti con la Commissione europea e con l'Incaricato federale della tutela dei dati e della libertà di informazione della Svizzera ("Principi del Safe Harbor"). Inviando le proprie informazioni personali, il Cliente acconsente all'utilizzo di tali informazioni come indicato nel presente sottoarticolo e dichiara a PTC di aver ricevuto l'esplicita autorizzazione dalle singole persone (tra cui i propri dipendenti) i cui dati vengono utilizzati/trasferiti prima di immettere tali informazioni personali nel Sistema in Hosting. Laddove le informazioni personali appartengano a una terza parte, il Cliente certifica di aver ottenuto tali informazioni in conformità alle leggi sulla protezione dei dati applicabili e di aver acquisito tutte le autorizzazioni e tutti i consensi necessari con riferimento a tali informazioni.

8. Utilizzo di Internet. Il Cliente riconosce e conviene che Internet, nonché le comunicazioni effettuate tramite Internet, possono non essere del tutto sicure e che la connessione Internet non esclude l'accesso non autorizzato ai sistemi informatici, alle reti e a tutti i dati in essi archiviati. I dati trasmessi tramite Internet o archiviati su apparecchiature tramite le quali vengono trasmessi potrebbero non restare riservati e PTC non rilascia alcuna dichiarazione o garanzia con riferimento alla privacy, alla sicurezza, all'autenticità, all'assenza di danneggiamento o alla distruzione di tali dati. L'utilizzo di Internet è a rischio del Cliente.

9. Servizi di sviluppatori o non di produzione. Se un Servizio Cloud o un ambiente di Servizi Cloud viene identificato in un Preventivo come servizio di "sviluppatori", "sviluppo", "sandbox", "demo", "valutazione" o un simile servizio o ambiente non di produzione, tale Servizio Cloud o l'ambiente applicabile verrà usato dal Cliente solo per finalità diverse dalla produzione.

10. Durata e cessazione.

(a) La durata iniziale dei Servizi Cloud sarà specificata nel Preventivo. Successivamente, i Servizi Cloud verranno rinnovati automaticamente in conformità ai periodi di rinnovo automatico indicati nel Preventivo, salvo il caso in cui siano indicati periodi di rinnovo diversi.

(b) Ciascuna delle parti può cessare i Servizi Cloud se l'altra parte viola i termini indicati nel presente documento oppure nel Preventivo o nella Politica sull'Utilizzo Accettabile e non pone rimedio a tale violazione entro trenta (30) giorni dalla relativa data di comunicazione della parte non inadempiente, a condizione, tuttavia, che il periodo

previsto per sanare i mancati pagamenti degli importi dovuti sia di dieci (10) giorni.

(c) Senza limitare altri rimedi, PTC può immediatamente inviare una diffida o sospendere temporaneamente o illimitatamente il Servizio Cloud se il Cliente e/o i suoi Utenti violano i presenti Termini dei Servizi Cloud o se le azioni del Cliente possono dare luogo a responsabilità per PTC, per i suoi subappaltatori o per altri iscritti al Sistema in Hosting. La sospensione dei Servizi Cloud non estenderà la Durata del Servizio e PTC può, in seguito, scegliere come alternativa di cessare i presenti Termini dei Servizi Cloud in conformità al sottoarticolo 10(b) riportato sopra se il Cliente continua a violare i presenti Termini dei Servizi Cloud o la Politica sull'Utilizzo Accettabile.

(d) Il Cliente può, entro (3) mesi dalla ricezione della comunicazione scritta, cessare i Servizi Cloud e i presenti Termini dei Servizi Cloud. A seguito di tale cessazione, il Cliente può ospitare il Software in Hosting stesso senza alcuna penalità.

(e) Alla cessazione dei Servizi Cloud o alla scadenza dei Servizi Cloud non seguita da rinnovo, il Cliente cesserà ogni utilizzo dei Servizi Cloud e consegnerà immediatamente a PTC o distruggerà l'originale e tutte le copie della documentazione e qualsiasi altra informazione riservata di PTC fornita ai sensi dei presenti Termini dei Servizi Cloud e in suo possesso o controllo e, su richiesta, fornirà PTC un certificato autenticato in cui attesta di aver provveduto in tal senso. La cessazione o la scadenza non influirà sui diritti maturati anteriormente. Gli articoli 3, 5, 10(e), 11(B), 11(C) e 12 sopravvivranno alla cessazione o scadenza dei Servizi Cloud.

11. Garanzia/Esonero di garanzia/Limitazioni di responsabilità.

(A) PTC garantisce che eseguirà i Servizi Cloud sostanzialmente a regola d'arte e in conformità alle prassi standard di settore.

(B) FATTO SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO NEL PRESENTE DOCUMENTO, PTC NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA (E IL CLIENTE RINUNCIA A TALI GARANZIE), SIA ESPLICITA CHE IMPLICITA, SCRITTA O VERBALE, INCLUSE LE EVENTUALI GARANZIE DI QUALITÀ SODDISFACENTE, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, E/O NON VIOLAZIONE, E/O QUALSIASI GARANZIA RELATIVA AL FATTO CHE IL CLIENTE OTTERRÀ UNO SPECIFICO RENDIMENTO SULL'INVESTIMENTO O QUALSIASI GARANZIA DERIVANTE DA LEGGI O DA TRATTATIVA O USO COMMERCIALE, E/O QUALSIASI GARANZIA CON RIFERIMENTO ALLA SICUREZZA DEI SERVIZI CLOUD O RELATIVA AL FATTO CHE I DATI IN HOSTING NON VERRANNO DISTRUTTI, PERSI,

INTERCETTATI O MODIFICATI DA PERSONE NON AUTORIZZATE. PTC NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO O ALTRO UTILIZZO DEL SOFTWARE IN HOSTING SARÀ PRIVO DI INTERRUZIONI O ERRORI E NON CAUSERÀ DANNI O INTERRUZIONI AI DATI IN HOSTING.

(C) LA RESPONSABILITÀ MASSIMA DI PTC DERIVANTE DA O CORRELATA ALLA CREAZIONE, CONCESSIONE IN LICENZA, FORNITURA, IMPOSSIBILITÀ A FORNIRE O UTILIZZO DEI SERVIZI CLOUD O ALTRIMENTI CORRELATA AI PRESENTI TERMINI DEI SERVIZI CLOUD, SIA ESSA FONDATA SU GARANZIE, CONTRATTI, ILLECITI CIVILI O ALTRO, NON POTRÀ ESSERE SUPERIORE ALLE TARIFFE PAGATE A PTC PER I SERVIZI CLOUD DURANTE I DODICI MESI PRECEDENTI AGLI EVENTI CHE HANNO DATO LUOGO ALLA RIVENDICAZIONE APPLICABILE. IN NESSUN CASO PTC, LE SUE FILIALI O CONSOCIATE, O I SUOI DIRETTORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI SARANNO RESPONSABILI DI DANNI SPECIALI, ACCESSORI O INDIRECTI (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, I DANNI PER MANCATO PROFITTO, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DELL'UTILIZZO DEI DATI E QUALSIASI PERDITA CAUSATA DALL'INTERRUZIONE, DALLA CESSAZIONE O DAL MALFUNZIONAMENTO DI INTERNET, DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE DI TERZE PARTI O DI FUNZIONALITÀ O SISTEMI DI SICUREZZA DI TERZE PARTI), PERFINO NEL CASO IN CUI PTC FOSSE STATA INFORMATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. IL CLIENTE ACCETTA DI NON INTRAPRENDERE ALCUNA AZIONE LEGALE NEI CONFRONTI DI PTC E/O DEI SUOI DIRETTORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI PER QUALSIVOGLIA MOTIVO DECORSO UN ANNO DAL SORGERE DEL RELATIVO DIRITTO. IL CLIENTE RICONOSCE CHE LE SPESE E LE TARIFFE INDICATE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO IN PARTE BASATE SULLE DISPOSIZIONI DI ESONERO DI GARANZIA E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ QUI INDICATE E CHE, IN ASSENZA DELL'ACCETTAZIONE DI TALI TERMINI DA PARTE DEL CLIENTE, GLI IMPORTI ADDEBITATI DA PTC AL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE DOCUMENTO SAREBBERO NOTEVOLMENTE PIÙ ELEVATI. LE LIMITAZIONI E LE ESCLUSIONI INDICATE NEL PRESENTE ARTICOLO 11 NON SI APPLICANO A EVENTUALI RIVENDICAZIONI RIFERITE A DECESSO O LESIONI PERSONALI, SE CONTRARIE ALLA LEGGE APPLICABILE.

12. Aspetti generali.

(a) Forza maggiore. PTC non sarà considerata inadempiente rispetto ai propri obblighi nella misura in cui l'adempimento sia ritardato o impedito da cause esterne al suo controllo, inclusi, a titolo esemplificativo, eventi naturali, azioni del Cliente, azioni di terze parti esterne al controllo di PTC, azioni di qualsiasi ente governativo, guerra, insurrezione, sabotaggio, conflitto armato, embargo, incendio, alluvione, sciopero o altre agitazioni sindacali, interruzione o ritardo dei trasporti, indisponibilità o ritardo delle telecomunicazioni o di servizi di terze parti, attacchi di virus o hacker, errori di software di terze parti (inclusi, a titolo esemplificativo, software per l'e-commerce, gateway di pagamento, chat, statistiche o script gratuiti) o l'impossibilità di ottenere materie prime, forniture o l'energia elettrica utilizzata o le apparecchiature necessarie per la fornitura dei Servizi Cloud.

(b) Esportazione. Il Cliente dichiara e garantisce di non essere incluso, e che i propri Utenti non sono inclusi, nelle seguenti liste: Denied Persons List, Entity List, Unverified List del Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti, Nonproliferation Sanctions List del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti, List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons o Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti (singolarmente, "Lista " e, collettivamente, "Liste dei Soggetti Sottoposti a Restrizioni"). Le Liste dei Soggetti Sottoposti a Restrizioni sono disponibili all'indirizzo: http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp. Il Cliente non dovrà esportare o riesportare i Servizi Cloud, direttamente o indirettamente, o consentire a qualsiasi altra persona o entità di esportarli o riesportarli, o di fornire accesso a tali servizi, senza aver prima ottemperato a tutte le normative sul controllo delle esportazioni statunitensi ed estere applicabili, inclusa, a titolo esemplificativo, l'acquisizione delle necessarie autorizzazioni all'esportazione o alla riesportazione rilasciate dal Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti o da altra autorità governativa. Il Cliente manleverà e terrà indenne PTC da qualsiasi danno, perdita, responsabilità o spesa (incluse le spese legali) che PTC potrebbe sostenere in conseguenza dell'inosservanza del presente articolo da parte del Cliente.

(c) Ordine di acquisto. Qualsiasi ordine di acquisto emesso dal Cliente in relazione ai Servizi Cloud avrà esclusivamente finalità amministrative interne del Cliente e di facilitazione del pagamento. In nessuna circostanza i termini di tale ordine di acquisto (diversi dalle voci espressamente integrate nei presenti Termini dei Servizi Cloud) modificheranno o diventeranno parte dei presenti Termini dei Servizi Cloud o diventeranno vincolanti per PTC anche nell'eventualità in cui PTC firmi una copia per ricevuta.

Allegato A

Definizioni

"Password Autorizzata" indica il nome utente e la password univoci utilizzabili da un solo Utente.

"Personale di Assistenza Tecnica Incaricato" indica le figure tecniche esperte di settore e dotate di adeguata formazione sul Software in Hosting che il Cliente ha indicato a PTC in forma scritta quali persone da contattare.

"Interruzione Giustificata" indica quanto di seguito riportato:

- (i) Eventi di forza maggiore così come indicati nell'articolo 12 (a) dei Termini dei Servizi Cloud.
- (ii) Errori di trasmissione dei dati esterni al controllo di PTC e non causati da condotta colposa o dolosa di PTC.
- (iii) Interruzione derivante dalle applicazioni sviluppate per o dal Cliente che vengono eseguite sul Sistema in Hosting o che interagiscono con lo stesso.
- (iv) Interruzione derivante dal software di terze parti utilizzato dal Cliente che non è un Sistema in Hosting e/o da integrazioni software di terze parti sviluppate da o per il Cliente.
- (v) Interruzione dovuta a un errore della connessione Internet o della rete del Cliente.
- (vi) Le interruzioni dovute a interventi di manutenzione, se necessarie, vengono eseguite previo preavviso al Cliente. Le interruzioni dovute a interventi di manutenzione includono, a titolo esemplificativo, l'installazione di aggiornamenti software, service pack e le modifiche ordinarie della configurazione di server e applicazioni. PTC si adoprerà per fornire al Cliente un preavviso di quarantotto (48) ore e limiterà queste occorrenze agli aggiornamenti e alla manutenzione di emergenza.

"Dati in Hosting" indica i dati trasmessi, caricati o archiviati nel Software in Hosting o nel Sistema in Hosting dal Cliente e dagli Utenti o tramite l'utilizzo del Software in Hosting.

"Software in Hosting" indica il software PTC standard commercialmente disponibile, concesso in licenza al Cliente ai sensi dei termini del Contratto di Licenza, per i quali PTC fornisce i Servizi Cloud, come specificato nel Preventivo, ed eventuali Nuove Release.

"Sistema in Hosting" indica i server e la rete informatica utilizzati da PTC e/o dai suoi appaltatori per fornire al Cliente e ad altri clienti PTC l'accesso remoto al Software in Hosting e ai Dati in Hosting.

"Nuova Release" indica gli aggiornamenti e/o le nuove release per il Software in Hosting che PTC sceglie, a propria discrezione, di applicare al Software in Hosting. Il diritto a ricevere le Nuove Release non è incluso nei Servizi Cloud. Le Nuove Release per il Software in Hosting sono disponibili solo nell'ambito di un piano di servizi di assistenza di PTC.

"PTC" indica, come applicabile, PTC Inc. o la filiale PTC locale che emette la fattura o le fatture al Cliente.

"Rivenditore" indica una terza parte nominata e autorizzata da PTC a rivendere i Servizi Cloud al Cliente.

"Durata del Servizio" indica il periodo in cui PTC si impegna a fornire i Servizi Cloud (cioè la durata iniziale ed eventuali periodi di rinnovo) in conformità all'articolo 10 dei presenti Termini dei Servizi Cloud.

"Utente" indica i dipendenti o consulenti del Cliente o di un appaltatore, fornitore, partner aziendale o cliente del Cliente, che non sono aziende concorrenti o dipendenti di aziende concorrenti di PTC, che sono autorizzati dal Cliente ad accedere al Software in Hosting e ai Dati in Hosting e che sono Utenti autorizzati del Software in Hosting ai sensi del Contratto di Licenza.

"Soluzione" indica un cambiamento delle procedure seguite o fornite dal Cliente per evitare un problema nell'ambiente ospitato senza compromettere sostanzialmente l'utilizzo del Software in Hosting da parte del Cliente. Una Soluzione può essere di natura temporanea o permanente.

Allegato B-1

Servizi Cloud e responsabilità del Cliente per i prodotti SLM, PLM e Thingworx

I Servizi Cloud consentono ai clienti di accedere al Software in Hosting descritto in un Preventivo tramite un Sistema in Hosting gestito da PTC. PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per mantenere le funzionalità e i livelli del Servizio Cloud descritti di seguito nel corso della Durata del Servizio iniziale del Cliente. I Servizi Cloud sono soggetti a modifica in relazione ai periodi di rinnovo con un preavviso scritto di almeno (4) mesi da parte di PTC.

(1) Aspetti generali.

PTC conserverà una copia del Software in Hosting sul Sistema in Hosting e consentirà agli Utenti di accedere in remoto e di interfacciarsi, tramite Internet e utilizzando browser Web supportati e adeguatamente configurati, con un'istanza in esecuzione del Software in Hosting utilizzato sul e dal Sistema in Hosting. PTC consentirà agli Utenti di accedere e modificare i Dati in Hosting, nonché di archiviare ulteriori Dati in Hosting, tramite l'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente. Tutti i Servizi Cloud sono forniti in inglese.

(2) Infrastruttura dei Servizi Cloud.

PTC si avvale di ragionevoli misure di settore destinate a proteggere l'ambiente operativo dei Servizi Cloud e il Software in Hosting da accesso fisico non autorizzato e minacce di incendio, interruzione di alimentazione, temperatura, umidità e altre forze fisiche. Tali misure sono:

- Un data center sicuro con accesso fisico consentito al solo personale autorizzato e protetto da sistemi di sicurezza multilivello. L'accesso da parte di altre persone è consentito solo se strettamente necessario (ad esempio per eseguire interventi di manutenzione su componenti hardware) e in condizioni di stretta vigilanza.
- Corrente continua, condizionata fornita da un'infrastruttura elettrica ridondante, che include sistemi di continuità a batteria e generatori a diesel, con test di sistema eseguiti regolarmente per monitorare la disponibilità continua.
- Sistemi di controllo climatico HVAC e sistemi di estinzione degli incendi ridondanti.

(3) SLA e monitoraggio della disponibilità.

PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per raggiungere almeno il 99,5% di disponibilità dei Servizi Cloud misurata mensilmente, ad esclusione del tempo di Interruzione Giustificata, per gli ambienti di produzione. PTC monitorerà la disponibilità del Sistema in Hosting 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

(4) Ulteriori misure di sicurezza per i Dati in Hosting.

Oltre alle protezioni di accesso fisiche descritte sopra:

- PTC garantisce la coerenza dei controlli con lo standard ISO 27002.
- I Dati in Hosting vengono tenuti in posizioni sicure che richiedono l'autenticazione dell'accesso.
- PTC esegue backup giornalieri, settimanali e mensili dei Dati in Hosting. I Dati in Hosting sono archiviati offsite. I backup giornalieri verranno conservati per 30 giorni. I backup mensili verranno conservati per almeno tre mesi.
- PTC utilizza software di protezione antivirus sul Sistema in Hosting. Nel caso in cui si accerti che virus, worm o problemi simili abbiano infettato il Sistema in Hosting, PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per ripristinare il Sistema in Hosting nel più breve tempo ragionevolmente possibile.
- Vedere anche l'articolo "Configurazione dei server" di seguito.

Per ottimizzare la sicurezza dei dati, il Cliente ha la responsabilità di:

- Garantire l'adozione di criteri di massima discrezione nel concedere i privilegi di amministratore.
- Garantire che gli Utenti non condividano le proprie Password Autorizzate.
- Progettare, creare, convalidare e approvare tutti i rapporti personalizzati.

L'ambito dei Servizi Cloud non include requisiti di sicurezza del Cliente superiori a quelli indicati nei presenti Termini dei Servizi Cloud.

(5) Configurazione dei server.

PTC fornirà una capacità server sufficiente per offrire un ambiente operativo di produzione per l'ambito dei Servizi Cloud specificati nel Preventivo. Gli ambienti di produzione saranno configurati con ridondanza dei dischi per garantire la disponibilità e il ripristino dei dati. Il sistema operativo sarà appropriato all'hardware scelto per gli usi di produzione e non di produzione. Al momento dell'implementazione iniziale verrà eseguita l'installazione di patch di sicurezza, service pack e software anti-virus standard di settore, che saranno aggiornati mensilmente o in base alle esigenze.

(6) Configurazione della rete.

Il traffico in entrata e in uscita sarà monitorato per mezzo di firewall, switch, router e bilanciatori del carico che utilizzano larghezza di banda burst.

(7) Assistenza per i Servizi Cloud.

- Orario di assistenza per i Servizi Cloud. Il personale tecnico dei Servizi Cloud di PTC è disponibile per l'assistenza e la risoluzione dei problemi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi con gravità 0 e dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00 ora locale del luogo in cui si trova il Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente per i problemi con gravità diversa da 0, fatta eccezione per le festività pubbliche e altre festività osservate da PTC. Le richieste di informazioni e di assistenza inviate tramite e-mail sono accettate 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- Dipendenti incaricati. Per i prodotti SLM e Thingworx, due membri del Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente saranno le uniche persone autorizzate a contattare PTC tramite la sua linea di assistenza in relazione ai Servizi Cloud. In caso di comunicazione di interruzioni pianificate da parte di PTC, il Personale di Assistenza Tecnica Incaricato è tenuto a trasmettere tempestivamente tale comunicazione a tutti gli Utenti del Cliente.
- Procedura di assistenza per i Servizi Cloud. La procedura di assistenza ha inizio quando il Cliente comunica al personale tecnico dei Servizi Cloud di PTC la presenza di un problema in merito al quale richiede assistenza e apre un caso. Per garantire una valutazione e risoluzione corretta ed efficiente del problema, il Cliente fornirà informazioni quali, a titolo esemplificativo, il proprio nome, il numero di caso e una descrizione dettagliata del problema. All'apertura del caso PTC assegnerà un livello di gravità in base ai livelli di gravità descritti di seguito nel presente Allegato B-1. La tempistica di risoluzione è indicata di seguito. PTC stabilirà, a sua discrezione e in base alla disponibilità ed esperienza del personale, se assegnare il caso del Cliente a una persona specifica. Per garantire la continuità del servizio e la gestione professionale delle chiamate, PTC compirà sforzi ragionevoli per non riassegnare i membri del personale tecnico dei Servizi Cloud una volta che siano stati assegnati alla risoluzione di uno specifico problema.
- Definizione delle priorità ed escalation. PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere ciascun problema significativo fornendo una Risoluzione, un codice oggetto, una patch o uno specifico piano di azione relativo alla modalità di risoluzione del problema, nonché una stima dei tempi necessari per tale risoluzione.
- Nuove Release. L'assistenza per i Servizi Cloud si applicherà solo se le Licenze del Cliente relative al Software in Hosting risultano valide ai fini dell'Assistenza PTC e limitatamente al periodo di validità di tali Licenze. Fatte salve le esclusioni indicate di seguito, i Servizi Cloud includeranno l'installazione delle Nuove Release del Software in Hosting. Negli ambienti di Servizi Cloud gestiti con un unico utente, PTC concorderà l'installazione delle Nuove Release con il Cliente, al fine di ridurre al minimo le interruzioni delle attività di quest'ultimo. In genere PTC non esegue l'upgrade del Software in Hosting alla versione FCS (First Client Ship) di una Nuova Release di notevole entità. Rientra nell'ambito delle responsabilità del Cliente testare e convalidare applicazioni personalizzate o di terze parti in un ambiente di test prima di utilizzarle nell'ambiente di produzione. Tali attività di test e convalida includono le eventuali modifiche necessarie affinché tali applicazioni siano supportate con la Nuova Release.
- Rinvio delle interruzioni dovute a interventi di manutenzione. Entro 24 ore dalla comunicazione da parte di PTC di un'interruzione dovuta a interventi di manutenzione, il Cliente può richiedere in forma scritta a PTC di rinviare tale interruzione per proprie esigenze aziendali attenuanti, a condizione, tuttavia, che PTC non sia obbligata a tale rinvio nel caso in cui l'interruzione sia necessaria per problemi di sicurezza o per evitare possibili interruzioni non pianificate. Nell'eventualità in cui PTC accolga la richiesta del Cliente, il rinvio non dovrà superare i dieci (10) giorni lavorativi.

- Esclusioni. L'assistenza per i Servizi Cloud non include:
 - assistenza presso la sede del Cliente;
 - progettazione, sviluppo di codice, riparazioni o test di integrazioni, personalizzazioni e/o modifiche;
 - assistenza per il Software in Hosting (che è coperta dal Contratto di Licenza);
 - software di terze parti incluso nei Servizi Cloud;
 - applicazioni sviluppate dal Cliente e/o di sua proprietà;
 - problemi causati da modifiche sostanziali della configurazione del Software in Hosting effettuate dal Cliente;
 - errori causati da condotta colposa o dolosa del Cliente;
 - servizi di consulenza o formazione;
 - responsabilità per modifiche o sostituzione dell'hardware del Cliente, dovute a Risoluzione, correzione o a una Nuova Release del Software in Hosting, che potrebbero essere necessarie per utilizzare il Software in Hosting.
- Gravità, tempi di risposta iniziali e tempistica di risoluzione. I livelli di gravità dei casi e i relativi tempi di risposta iniziali e di risoluzione previsti sono indicati di seguito:

Livello di gravità	Risposta iniziale	Tempistica di risoluzione*
Problema di hosting con gravità 0 (tenere presente che i problemi con gravità 0 non possono essere comunicati a PTC tramite e-mail)	15 minuti	2 ore
Problema di hosting con gravità 1 (tenere presente che i problemi con gravità 1 non possono essere comunicati a PTC tramite e-mail)	2 ore	4 ore
Problema di hosting con gravità 2	4 ore	24 ore
Problema di hosting con gravità 3	2 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

* La tempistica di risoluzione è misurata dalla risposta iniziale di PTC e si riferisce solo ai problemi di hosting, in base all'impegno diligente di PTC nel ripristinare lo stato di produttività del Cliente. La tempistica di risoluzione non si applica ai problemi trattati nell'articolo "Esclusioni" riportato sopra.

- Definizioni di gravità. Per le finalità dei presenti Termini dei Servizi Cloud:
 - Il livello "gravità 0" si riferisce a un problema nel Sistema in Hosting che causa una sostanziale interruzione di tale sistema. In genere richiede una disponibilità di 24 ore su 24, 7 giorni su 7 del Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente. PTC lavorerà 24 ore su 24, 7 giorni su 7 fino alla risoluzione o alla riduzione della gravità del problema. Non è disponibile una Risoluzione fattibile.
 - Il livello "gravità 1" indica un problema del Sistema in Hosting che determina la perdita di funzioni critiche del Software in Hosting o l'impossibilità da parte di un numero limitato di Utenti ad accedere al Software in Hosting tramite i Servizi Cloud.
 - Il livello "gravità 2" indica un problema nel Sistema in Hosting che influisce sulle operazioni e/o sull'efficienza dei Servizi Cloud, ma non impedisce al Cliente di utilizzare il Software in Hosting. In genere è disponibile una Risoluzione.
 - Il livello "gravità 3" indica una questione tecnica sui Servizi Cloud o sul Sistema in Hosting che non influisce sull'utilizzo del Software in Hosting da parte del Cliente.

- Responsabilità del Cliente.
 - Il Cliente fornirà assistenza a PTC nelle attività di risoluzione dei problemi e di verifica dei problemi di hosting segnalati.
 - Prima di segnalare un problema di hosting a PTC, il Cliente compirà sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere il problema dell'Utente utilizzando tutte le informazioni e le risorse online messe a disposizione da PTC.
 - Il Cliente verificherà che le eventuali comunicazioni o la documentazione distribuita ai propri Utenti indichino in modo chiaro e ben visibile che gli Utenti devono chiamare il Cliente per problemi tecnici di hosting correlati al Sistema in Hosting o al Software in Hosting. PTC non avrà alcun obbligo di fornire assistenza, informazioni o documentazione direttamente a Utenti diversi dai membri del Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente.
 - In determinate situazioni PTC potrebbe richiedere informazioni dettagliate sull'ambiente di sistema del Cliente in modo da agevolare la risoluzione tempestiva. In queste situazioni, e per altri problemi correlati all'integrazione/al gateway, PTC potrebbe richiedere il coinvolgimento del personale IT del Cliente affinché fornisca le informazioni necessarie per agevolare la risoluzione dei problemi. Il Cliente metterà tempestivamente a disposizione di PTC tale personale.
 - Il Cliente è responsabile del corretto funzionamento delle proprie apparecchiature e interfacce IT, inclusa la connettività Internet. La consulenza, l'implementazione, l'integrazione e l'assistenza per le interfacce del Cliente, o i servizi di formazione che potrebbero essere necessari al Cliente per utilizzare le revisioni del Software in Hosting o le Nuove Release del Software in Hosting non rientrano nell'ambito dei Servizi Cloud.
 - Prima di segnalare eventuali problemi di connettività, il Cliente dovrà verificare l'accessibilità di altri siti Internet di ampia diffusione quali Google (<http://www.google.com>) o Yahoo (<http://www.yahoo.com>).
 - Il Cliente è responsabile della protezione antivirus per le workstation del Cliente e di tutti i sistemi host del Cliente che sono in rete con tali workstation.
 - Il Cliente deve utilizzare un browser Internet che soddisfi i requisiti di volta in volta pubblicati da PTC nella pagina di Assistenza Tecnica disponibile all'indirizzo <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp> from time-to-time.
 - Il Cliente è responsabile della configurazione del proprio firewall Internet aziendale per consentire l'utilizzo di tutte le porte necessarie.

Allegato B-2
Servizi Cloud e responsabilità del Cliente
(per i prodotti Axeda)

I Servizi Cloud consentono ai Clienti di accedere al Software in Hosting descritto in un Preventivo tramite un Sistema in Hosting gestito da PTC. PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per mantenere le funzionalità e i livelli del Servizio Cloud descritti di seguito nel corso della Durata del Servizio iniziale del Cliente. I Servizi Cloud sono soggetti a modifica in relazione ai periodi di rinnovo con un preavviso scritto di almeno (4) mesi da parte di PTC.

(1) Aspetti generali.

PTC conserverà una copia del Software in Hosting sul Sistema in Hosting e consentirà agli Utenti di accedere in remoto e di interfacciarsi, tramite Internet e utilizzando browser Web supportati e adeguatamente configurati, con un'istanza in esecuzione del Software in Hosting utilizzato sul e dal Sistema in Hosting. Tutti i Servizi Cloud sono forniti in inglese.

(2) Infrastruttura dei Servizi Cloud.

PTC si avvale di ragionevoli misure di settore destinate a proteggere l'ambiente operativo dei Servizi Cloud e il Software in Hosting da accesso fisico non autorizzato e minacce di incendio, interruzione di alimentazione, temperatura, umidità e altre forze fisiche. Tali misure sono:

- Un data center sicuro con accesso fisico consentito al solo personale autorizzato e protetto da sistemi di sicurezza multilivello.
- Corrente continua, condizionata fornita da un'infrastruttura elettrica ridondante, che includa sistemi di continuità a batteria e generatori a diesel.
- Sistemi di controllo climatico HVAC e sistemi di estinzione degli incendi ridondanti.

(3) SLA e monitoraggio della disponibilità.

PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per raggiungere almeno il 99,9% di disponibilità dei Servizi Cloud misurata mensilmente, ad esclusione del tempo di Interruzione Giustificata, per gli ambienti di produzione. PTC monitorerà la disponibilità del Sistema in Hosting 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

(4) Ulteriori misure di sicurezza per i Dati in Hosting.

Oltre alle protezioni di accesso fisiche descritte sopra:

- PTC verificherà che i propri Servizi siano conformi allo standard ISO-27001.
- PTC esegue backup giornalieri dei Dati in Hosting. I Dati in Hosting sono archiviati offsite. I backup verranno conservati per trenta (30) giorni.
- Vedere anche l'articolo "Configurazione dei server" di seguito.

Per ottimizzare la sicurezza dei dati, il Cliente ha la responsabilità di:

- Garantire l'adozione di criteri di massima discrezione nel concedere i privilegi di amministratore.
- Garantire che gli Utenti non condividano le proprie Password Autorizzate.
- Progettare, creare, convalidare e approvare tutti i rapporti personalizzati.

L'ambito dei Servizi Cloud non include requisiti di sicurezza del Cliente superiori a quelli indicati nei presenti Termini dei Servizi Cloud.

(5) Configurazione dei server.

PTC fornirà una capacità server sufficiente per offrire un ambiente operativo di produzione per l'ambito dei Servizi Cloud specificati nel Preventivo. Gli ambienti di produzione saranno configurati con ridondanza dei dischi per garantire la disponibilità e il ripristino dei dati. Il sistema operativo sarà appropriato all'hardware scelto per gli usi di produzione e di test.

(6) Configurazione della rete.

Il traffico in entrata e in uscita sarà monitorato per mezzo di firewall, switch, router e bilanciatori del carico che utilizzano larghezza di banda burst.

(7) Assistenza per i Servizi Cloud. Il presente articolo si applicherà solo se le licenze del Cliente relative al Software in Hosting risultano valide ai fini dell'Assistenza PTC:

- **Orario di assistenza per i Servizi Cloud.** Il personale di assistenza di PTC è disponibile per l'assistenza e la risoluzione dei problemi dei Servizi Cloud 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi con gravità 0 e dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, ora della costa orientale, per i problemi con gravità diversa da 0, fatta eccezione per le festività pubbliche e altre festività osservate da PTC. Le richieste di informazioni e di assistenza inviate tramite e-mail sono accettate 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Dipendenti incaricati.** Fino a due membri del Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente saranno le uniche persone autorizzate a contattare PTC tramite la sua linea di assistenza in relazione ai Servizi Cloud. In caso di comunicazione di interruzioni pianificate da parte di PTC, il Personale di Assistenza Tecnica Incaricato è tenuto a trasmettere tempestivamente tale comunicazione a tutti gli Utenti del Cliente.
- **Procedura di assistenza per i Servizi Cloud.** La procedura di assistenza ha inizio quando il Cliente comunica al personale di assistenza tecnica di PTC la presenza di un problema in merito al quale richiede assistenza e apre una pratica. Per garantire una valutazione e risoluzione corretta ed efficiente del problema, il Cliente fornirà informazioni quali, a titolo esemplificativo, il proprio nome, il numero di caso e una descrizione dettagliata del problema. All'apertura del caso PTC assegnerà un livello di gravità in base ai livelli di gravità descritti di seguito nel presente Allegato B-2. La tempistica di risoluzione è indicata di seguito. PTC stabilirà, a sua discrezione e in base alla disponibilità ed esperienza del personale, se assegnare il caso del Cliente a una persona specifica. Per garantire la continuità del servizio e la gestione professionale delle chiamate, PTC compirà sforzi ragionevoli per non riassegnare i membri del personale di assistenza tecnica una volta che siano stati assegnati alla risoluzione dei uno specifico problema.
- **Definizione delle priorità ed escalation.** PTC compirà sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere ciascun problema significativo fornendo una Risoluzione, un codice oggetto, una patch o uno specifico piano di azione relativo alla modalità di risoluzione del problema, nonché una stima dei tempi necessari per tale risoluzione.
- **Comunicazioni.** Il Cliente riceverà comunicazioni preventive relative alle date e agli orari in cui verranno eseguiti tutti gli interventi di manutenzione e di applicazione degli hotfix rilasciati da PTC e da installare nel Sistema in Hosting. Il Cliente riceverà la comunicazione di tutte le interruzioni dei sistemi di produzione non pianificate nel più breve tempo ragionevolmente possibile dopo l'interruzione.
- **Nuove Release.** L'assistenza per i Servizi Cloud si applicherà solo se le Licenze del Cliente relative al Software in Hosting risultano valide ai fini dell'Assistenza PTC e limitatamente al periodo di validità di tali Licenze. Fatte salve le esclusioni indicate di seguito, i Servizi Cloud includeranno l'installazione delle Nuove Release del Software in Hosting. Negli ambienti di Servizi Cloud gestiti con un unico utente, PTC concorderà l'installazione delle Nuove Release con il Cliente, al fine di ridurre al minimo le interruzioni delle attività di quest'ultimo. In genere PTC non esegue l'upgrade del Software in Hosting alla versione FCS (First Client Ship) di una Nuova Release di notevole entità. Rientra nell'ambito delle responsabilità del Cliente testare e convalidare applicazioni personalizzate o di terze parti in un ambiente di test prima di utilizzarle nell'ambiente di produzione. Tali attività di test e convalida includono le eventuali modifiche necessarie affinché tali applicazioni siano supportate con la Nuova Release.
- **Rinvio delle interruzioni dovute a interventi di manutenzione.** Entro 24 ore dalla comunicazione da parte di PTC di un'interruzione dovuta a interventi di manutenzione, il Cliente può richiedere in forma scritta a PTC di rinviare tale interruzione per proprie esigenze aziendali attenuanti, a condizione, tuttavia, che PTC non sia obbligata a tale rinvio nel caso in cui l'interruzione sia necessaria per problemi di sicurezza o per evitare possibili interruzioni non pianificate. Nell'eventualità in cui PTC accolga la richiesta del Cliente, il rinvio non dovrà superare i dieci (10) giorni lavorativi.

- Esclusioni. L'assistenza per i Servizi Cloud non include:
 - assistenza presso la sede del Cliente;
 - progettazione, sviluppo di codice, riparazioni o test di integrazioni, personalizzazioni e/o modifiche;
 - assistenza per il Software in Hosting (che è coperta dal Contratto di Licenza);
 - software di terze parti del Sistema in Hosting. PTC fornisce assistenza per l'utilizzo dei propri prodotti con il software del Sistema in Hosting fornito, ma non fornisce assistenza per i prodotti stessi di terze parti. I prodotti di terze parti includono, a titolo esemplificativo, sistemi operativi, database, server Web e applicativi;
 - applicazioni sviluppate dal Cliente e/o di sua proprietà;
 - problemi causati da modifiche sostanziali della configurazione del Software in Hosting effettuate dal Cliente;
 - errori causati da condotta colposa o dolosa del Cliente;
 - servizi di consulenza o formazione.
- Gravità e tempistica della risposta iniziale. I livelli di gravità dei casi e i relativi tempi di risposta iniziale previsti sono indicati di seguito:

Livello di gravità	Definizione di gravità	Tempistica della risposta iniziale
Problema di hosting con gravità 0 (tenere presente che i problemi con gravità 0 non possono essere comunicati a PTC tramite e-mail)	Un problema nel Sistema in Hosting che causa l'impossibilità da parte del Cliente di utilizzare l'ambiente di produzione Axeda e tutte le principali funzionalità documentate.	2 ore
Problema di hosting con gravità 1 (tenere presente che i problemi con gravità 1 non possono essere comunicati a PTC tramite e-mail)	Un problema nel Sistema in Hosting che non impedisce l'utilizzo dell'ambiente di produzione Axeda, ma causa un funzionamento inadeguato di funzionalità documentate importanti o cruciali.	4 ore lavorative
Problema di hosting con gravità 2	Un problema nel Sistema in Hosting che non impedisce l'utilizzo dell'ambiente di produzione Axeda, ma comporta malfunzionamenti di lieve entità di uno o più componenti. L'ambiente di non produzione Axeda (ad es. sandbox) è inutilizzabile o presenta una forte compromissione delle prestazioni.	1 giorno lavorativo
Problema di hosting con gravità 3	Un problema nel Sistema in Hosting che causa un problema di lieve entità nell'utilizzo dell'ambiente di produzione o non di produzione Axeda (ad es. sandbox). Questo livello di gravità include anche le richieste di informazioni.	2 giorni lavorativi

- Responsabilità del Cliente.
 - Il Cliente fornirà assistenza a PTC nelle attività di risoluzione dei problemi e di verifica dei problemi di hosting segnalati.
 - Prima di segnalare un problema di hosting a PTC, il Cliente compirà sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere il problema dell'Utente utilizzando tutte le informazioni e le risorse online messe a disposizione da PTC.
 - Il Cliente verificherà che le eventuali comunicazioni o la documentazione distribuita ai propri Utenti indichino in modo chiaro e ben visibile che gli Utenti devono chiamare il Cliente per problemi tecnici di hosting correlati al Sistema in Hosting o al Software in Hosting. PTC non avrà alcun obbligo di fornire assistenza, informazioni o documentazione direttamente a Utenti diversi dai membri del Personale di Assistenza Tecnica Incaricato del Cliente.

- In determinate situazioni PTC potrebbe richiedere informazioni dettagliate sull'ambiente di sistema del Cliente in modo da agevolare la risoluzione tempestiva. In queste situazioni, e per altri problemi correlati all'integrazione/al gateway, PTC potrebbe richiedere il coinvolgimento del personale IT del Cliente affinché fornisca le informazioni necessarie per agevolare la risoluzione dei problemi. Il Cliente metterà tempestivamente a disposizione di PTC tale personale.
- Il Cliente è responsabile del corretto funzionamento delle proprie apparecchiature e interfacce IT, inclusa la connettività Internet. La consulenza, l'implementazione, l'integrazione e l'assistenza per le interfacce del Cliente, o i servizi di formazione che potrebbero essere necessari al Cliente per utilizzare le revisioni del Software o le Nuove Release del Software non rientrano nell'ambito dell'assistenza per i Servizi Cloud.
- Prima di segnalare eventuali problemi di connettività, il Cliente dovrà verificare l'accessibilità di altri siti Internet di ampia diffusione quali Google (<http://www.google.com>) o Yahoo (<http://www.yahoo.com>).
- Il Cliente è responsabile della protezione antivirus per le workstation del Cliente e di tutti i sistemi host del Cliente che sono in rete con tali workstation.
- Il Cliente deve utilizzare un browser Internet che soddisfi i requisiti di volta in volta pubblicati da PTC nella pagina di Assistenza Tecnica disponibile all'indirizzo <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp> from time to time.
- Il Cliente è responsabile della configurazione del proprio firewall Internet aziendale per consentire l'utilizzo di tutte le porte necessarie.