



# Descrizione del Servizio Servigistics SaaS

---

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

## Introduzione

Servigistics SaaS è offerto in diversi pacchetti che si rivolgono a diversi segmenti di mercato, come specificato di seguito. Il Cliente è tenuto a concedere la licenza per un solo pacchetto, poiché le funzionalità sono cumulative (ad esempio, Advanced include tutte le funzionalità Foundation e altre ancora).

## Base dell'Offerta

Di seguito viene fornita una breve descrizione di ciascun pacchetto/componente aggiuntivo.

- **Servigistics SaaS SPM Commercial Foundation** – Pacchetto Servigistics Base per Clienti del settore non-Federale, Aerospaziale e Difesa (FA&D), compresi i settori high tech, sanitario, automobilistico, attrezzature pesanti, ecc.
- **Servigistics SaaS Retail Inventory Management (RIM) for OEM** – Pacchetto base Servigistics destinato agli OEM a supporto del loro programma di gestione delle scorte al dettaglio (Retail Inventory Management program). Questo pacchetto include le funzionalità del pacchetto Servigistics SaaS SPM Commercial Foundation.
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Foundation +** – Pacchetto Servigistics Medio Livello per Clienti del settore non-Federale, Aerospaziale e Difesa (FA&D), compresi i settori high tech, sanitario, automobilistico, attrezzature pesanti, ecc.
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Advanced** – Pacchetto Servigistics Advanced per Clienti non-FA&D, tra cui i settori dell'alta tecnologia, medico, automobilistico, delle attrezzature pesanti, ecc. Questo pacchetto include Servigistics SaaS SPM PAI Advanced.
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Aviation Foundation** – Pacchetto Servigistics Base per i Clienti dell'aviazione commerciale.
- **Servigistics SaaS SPM Defense Foundation** – Pacchetto Servigistics Base per i Clienti del settore della difesa, compresi i governi e le altre aziende basate su PBL.
- **Servigistics SaaS SPM FA&D Advanced** – Pacchetto Servigistics Advanced per tutti i clienti FA&D (compagnie aeree commerciali e settore della difesa). Il pacchetto include Servigistics SaaS SPM PAI Advanced.
- **Servigistics SaaS SPM Premium** - Pacchetto Premium Servigistics per Clienti di tutti i settori. Questo pacchetto include Servigistics SaaS SPM PAI Advanced.
- **Servigistics SaaS SPM PAI Advanced** – Aggiunta ai pacchetti Foundation o Foundation+ per i Clienti FA&D e non FA&D quando è necessaria la funzionalità Advanced Performance Analytics and Intelligence (PAI) ma non l'intero pacchetto Advanced. Include 1.200 ore di utilizzo annuali a livello Standard Performance o 600 ore a livello High Performance per le funzionalità di Data Science/Machine Learning. Include ore di utilizzo annuale in base al PMI (\*\*vedi tabella sotto). Include crediti Snowflake in base al PMI (\*vedi tabella sottostante). Include crediti AI annuali in base al PMI (\*\*\*) vedi tabella sottostante).
- **Servigistics Service Parts Pricing** – Pacchetto prezzi ricambi per Clienti di tutti i settori.
- **SaaS Servigistics Data Science/ML Uso 1,200/600**– 1.200 ore di utilizzo annuali aggiuntive a livello Standard Performance o 600 ore aggiuntive a livello High Performance per le funzionalità di Data Science/Machine Learning.
- **SaaS Servigistics PAI Snowflake Usage (200 crediti)** - 200 crediti Snowflake aggiuntivi per PAI Advanced.

**SaaS Servigistics Additional AI Credits (120,000) credits** – 120.000 crediti AI aggiuntivi all'anno per Servigistics. La Soluzione Servigistics SPM viene fornita come Software as a Service; ogni pacchetto fornisce set di funzionalità specifiche del prodotto, come specificato di seguito.

<b>Commercial Foundation</b>	<b>Commercial Foundation+</b>	<b>Commercial Advanced</b>	<b>Premium</b>
<p>Include l'intera gamma delle seguenti funzioni SPM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni</li> <li>• Multi-Echelon</li> <li>• Ottimizzazione (MEO)</li> <li>• Pianificazione Ordini</li> <li>• Ultimo ordine (Last Time Buy, LTB)</li> <li>• PAI Foundation</li> <li>• Catene di Componenti Globali</li> <li>• Modellazione Supply Chain Avanzata</li> <li>• Dashboard basate su Intellicus</li> <li>• Analisi self-service</li> </ul>	<p>Commercial Foundation PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni Avanzate</li> <li>• MEO Avanzato</li> <li>• Pianificazione Ordini Avanzata</li> <li>• Simulazione Basata sulla Cronologia</li> </ul>	<p>Commercial Foundation+ PLUS PAI Advanced, PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LTB Basato su Cluster</li> <li>• Catene di Componenti Locali</li> <li>• Ottimizzazione della Rete</li> <li>• Prezzi dei Ricambi per l'Assistenza</li> </ul>	<p>Commercial Advanced PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asset Uptime Optimization (AUO)</li> <li>• Curva K</li> </ul>
<b>Commercial Aviation Foundation</b>	<b>Defense Foundation</b>	<b>FA&amp;D Advanced</b>	
<p>Include l'intera gamma delle seguenti funzioni SPM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni e Previsioni Avanzate</li> <li>• Ottimizzazione (MEO)</li> <li>• Pianificazione Ordini</li> <li>• Ultimo ordine (Last Time Buy, LTB)</li> <li>• Catene di Componenti Globali</li> <li>• Modellazione Supply Chain Avanzata</li> <li>• Simulazione Basata sulla Cronologia</li> <li>• Dashboard basate su Intellicus</li> <li>• Analisi self-service</li> </ul>	<p>Include l'intera gamma delle seguenti funzioni SPM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni e Previsioni Avanzate</li> <li>• Ottimizzazione (MEO e AUO)</li> <li>• Pianificazione Ordini</li> <li>• Catene di Componenti Globali</li> <li>• Modellazione Supply Chain Avanzata</li> <li>• Simulazione Basata sulla Cronologia</li> <li>• Dashboard basate su Intellicus</li> <li>• Analisi self-service</li> </ul>	<p>Commercial Aviation Foundation, PAI Advanced, PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsioni Avanzate</li> <li>• Ottimizzazione Avanzata (MEO e AUO)</li> <li>• Pianificazione Ordini Avanzata</li> <li>• LTB Basato su Cluster</li> <li>• Catene di Componenti Locali</li> <li>• Ottimizzazione della Rete</li> </ul>	
<b>Performance Analytics and Intelligence (PAI) Advanced</b>	<b>Servigistics Service Parts Pricing</b>		
<p>PAI Foundation PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiviazione completa dei dati</li> <li>• Analisi delle prestazioni e approfondimenti basati sui dati archiviati</li> <li>• Piattaforma di data science per casi d'uso dei clienti</li> <li>• Previsioni basate su IA e machine learning</li> <li>• Assistente IA di Servigistics</li> <li>• Crediti IA annuali***</li> <li>• Ore di utilizzo annuali per data science/machine learning**</li> <li>• Crediti Snowflake*</li> </ul>	<p>Include l'intera gamma di funzionalità di determinazione dei prezzi dei ricambi di Servigistics, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezzi basati sui costi</li> <li>• Prezzi competitivi e comparabili</li> <li>• Elasticità della domanda</li> <li>• Prezzi per gruppi multi-attributo</li> <li>• Massimizzazione dei profitti</li> <li>• Raccomandazioni sui margini basate sull'apprendimento automatico</li> <li>• Sconti e promozioni</li> <li>• Prezzi specifici per cliente</li> <li>• Assistente AI per la determinazione dei prezzi di Servigistics</li> <li>• Dashboard basate su Intellicus</li> <li>• Analisi self-service</li> </ul>		

## Profilo della Licenza

Servigistics SaaS viene concesso in licenza in base a una delle quattro variabili: PMI, PXL, DAL o PMR.

Per l'offerta basata su PMI, la licenza è limitata dal valore dell'inventario incluso nel software (utilizzando i valori assegnati dal Cliente come specificato nel software e coerenti con il costo di approvvigionamento di tale inventario) alla data della prima implementazione del software per o da parte del Cliente (il "Valore di Riferimento"). Viene venduto in blocchi di 1 milione di dollari USA (o altra valuta specificata nel Modulo d'ordine), con ogni unità di quantità ordinata che rappresenta 1 milione di dollari USA di inventario del Cliente. Ulteriori restrizioni (ad esempio, geografiche, divisionali, ecc.) possono essere specificate nei Moduli d'ordine applicabili. Il Cliente dovrà di volta in volta, su richiesta, informare PTC del valore dell'inventario incluso nel software. Tutti i pezzi, in tutte le ubicazioni (parti per ubicazioni) immessi nel sistema SPM sono considerati inventario (ad esempio, previsto, ottimizzato, pianificato in base alla domanda e all'offerta, riparato, saldato, ecc.), indipendentemente dalla condizione dell'inventario (ad esempio, nuovo in magazzino, fisso in magazzino, insufficiente in magazzino, in ordinazione, in restituzione, in riparazione). Se il valore dell'inventario gestito nel software scende al di sotto del Valore di Riferimento, il Cliente sarà comunque tenuto a concedere in licenza almeno il Valore di Riferimento. Se il valore dell'inventario gestito aumenta oltre il Valore di Riferimento, il Cliente sarà tenuto a concedere in licenza l'importo in eccesso. Nel caso in cui il Cliente acquisisca altre attività e desideri gestire l'inventario di tali attività utilizzando il software, il Cliente ne darà comunicazione a PTC e le parti negozieranno in buona fede un aumento del Valore di Riferimento (e delle quote corrispondenti).

Per l'offerta basata su PXL, il calcolo del numero di PXL necessari sarà determinato moltiplicando il numero di codici articolo nel software per il numero di posizioni nel software alla data della prima implementazione del software per o da parte del Cliente (il "Valore di Riferimento"). Ad esempio, senza limitare quanto sopra, se il Cliente include nel software 10.000 codici articolo e 4 sedi, il Cliente gestirà 40.000 "PXL" e dovrà acquistare una quantità di almeno 40.000 PXL. Se il numero di PXL nel software scende al di sotto del Valore di Riferimento, il Cliente sarà comunque tenuto a concedere in licenza almeno il Valore di Riferimento. Se il numero di PXL nel software aumenta oltre il Valore di Riferimento, il Cliente sarà tenuto a concedere in licenza l'importo in eccesso. Nel caso in cui il Cliente acquisisca altre attività e desideri gestire l'inventario di tali attività utilizzando il software, il Cliente ne darà comunicazione a PTC e le parti negozieranno in buona fede un aumento del Valore di Riferimento (e delle quote corrispondenti).

Per l'offerta basata su DAL (chiamata Servigistics SaaS Retail Inventory Management (RIM) per OEM), la licenza si basa sul numero di Dealer Assigned Locations (DAL) a cui il Cliente fornisce un accesso all'offerta Servigistics. Una Dealer Assigned Location è un'unica sede di vendita al dettaglio in cui un rivenditore autorizzato vende i prodotti del Cliente e in cui viene gestito l'inventario dei ricambi dei servizi del Cliente. Le DAL sono identificabili in base all'indirizzo stradale (cioè, ogni indirizzo stradale diverso è una DAL diversa). L'accesso all'offerta Servigistics da parte di un concessionario deve essere limitato dal Cliente in modo che tale concessionario possa utilizzare l'offerta Servigistics solo per gestire i ricambi di servizio del Cliente e non i ricambi di servizio di qualsiasi altro OEM. Le vendite di questa offerta si basano sull'approvazione di PTC e non sono disponibili per i clienti che non vendono tramite rivenditori o che vendono solo tramite un numero limitato di rivenditori, a esclusiva discrezione di PTC.

Il prezzo di Service Parts è calcolato in base al fatturato annuo del Cliente derivante dalla vendita dei ricambi gestiti dal software. Viene venduto in blocchi da 1 milione di dollari USA (o in altra valuta specificata nel Modulo d'ordine), dove ogni unità di quantità rappresenta 1 milione di dollari USA di fatturato annuo del Cliente. Ulteriori restrizioni (ad es. geografiche, divisionali, ecc.) possono essere specificate nel/i Modulo/i d'ordine applicabile/i. Il Cliente sarà tenuto, di volta in volta e su richiesta, a comunicare a PTC il fatturato annuo derivante dall'inventario incluso nel software. Ulteriori restrizioni (ad es. geografiche, divisionali, ecc.) possono essere specificate nel/i Modulo/i d'ordine applicabile/i.

Esiste una quinta variabile che si applica a tutti i modelli di licenza di cui sopra che non viene utilizzata direttamente per determinare il prezzo dell'offerta, ma che può fungere da vincolo/limite per la determinazione del prezzo. Questa variabile è una coppia Parte/Ubicazione (Part/Location Pairs, PLP).

"PLP" è definito come la quantità di coppie Parte/Ubicazione (parte in un'ubicazione) pianificate nel sistema. Ogni parte può essere pianificata in uno o più punti della rete/gerarchia. In SPM, la previsione e la pianificazione vengono effettuate per ogni parte in ogni ubicazione in cui è stata utilizzata in passato (domanda) o si prevede che verrà utilizzata in futuro (previsione). Il numero totale di PLP è un fattore nell'elaborazione del sistema e dimensionamento dell'ambiente.

## Configurazioni consentite

Le offerte Servigistics SaaS supportano ulteriori funzionalità di configurazione, personalizzazione e integrazione. In caso di personalizzazioni e integrazioni, il Cliente sarà tenuto a pagare a PTC tariffe aggiuntive per Extended SaaS Service (ESS) per il supporto in tempo reale, la manutenzione e l'upgrade di tali personalizzazioni e integrazioni.

## Autorizzazioni PLP/Data

Per i prezzi basati su PMI, indipendentemente dal pacchetto acquistato, esiste un limite consigliato al numero di PLP che possono essere gestiti nel sistema in base al livello di inventario. Esiste anche un'allocatione dello spazio di archiviazione per ciascuno dei livelli PMI. I dettagli sono riportati nella tabella seguente:

Per archiviazione si intende la quantità totale di dati archiviati in tutti i database della soluzione Servigistics, compresi SPM, SPP, PAI e PAI Machine Learning.

	PMI (USD)				
<b>Milioni di dollari di inventario in gestione</b>	\$24 - \$49	\$50 – \$99	100\$ – 199\$	200\$ - 499\$	\$500+
<b>Limite PLP</b>	100K	500K	4M	8M	25M
<b>Limite di Stoccaggio</b>	900GB	1.5TB	1.5TB	4.5TB	7.5TB
<b>*** Crediti AI Servigistics</b>	120,000	120,000	480,000	720,000	1,200,000
<b>**ML Ore di utilizzo</b>	1200/600	1200/600	1200/600	1200/600	2400/1200
<b>*Crediti Snowflake</b>	00	200	400	400	600

### Supporto per la Versione

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

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

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

### Servizi di Supporto Extended SaaS

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

## Industrie Regolate

Le industrie regolamentate, come la produzione di dispositivi medici e di prodotti militari per la difesa, possono avere requisiti unici per la definizione, il monitoraggio e la gestione degli accessi, della sicurezza e delle modifiche agli ambienti delle soluzioni, e/o per la convalida della FDA. Per alcune offerte, PTC può supportare i clienti che devono rispettare questi requisiti, ma il diritto a questo tipo di supporto deve essere esplicitamente acquistato ed è altrimenti escluso. I termini aggiuntivi applicabili all'Offerta Add On di PTC per il settore Federale e Della difesa sono riportati nell'**Allegato B**.

## Esportazione dei Dati

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

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

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

A seconda della soluzione acquistata, questo può includere: esportazione schema database, esportazione directory LDIF o di un elenco di utenti simile, contenuti dell'esportazione Enterprise LDAP LDIF.

## Back Up e Disaster Recovery

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

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

## Sicurezza e Riservatezza dei Dati

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

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

---

## Allegato A Condizioni dei Servizi di Supporto Extended SaaS

### Introduzione

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

### Ambito della Soluzione

Nell'ambito di ESS, PTC fornirà:

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

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

#### **Base dell'Offerta**

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

#### **Modello Servizio della Soluzione**

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

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

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

## Allegato B Termini Add-On Federale e Difesa

### Introduzione

L'offerta PTC SaaS per il settore Federale e della Difesa è destinata ai Clienti che richiedono che la loro soluzione sia conforme ai requisiti federali statunitensi per i servizi certificati ITAR, ITIL, DFAR, CMMC, FedRAMP o IL2/IL4/IL5. In alcuni casi questa offerta viene venduta come add-on di un'offerta sottostante. Sia che si tratti di un'offerta add-on che di un'offerta completa, si applicano i termini standard dell'offerta sottostante, oltre a quelli qui indicati. In caso di discrepanze, prevalgono i termini della presente descrizione dell'offerta Federale e Difesa. La disponibilità di versioni specifiche di prodotti software può variare rispetto alla matrice generale delle versioni di supporto software di PTC.

### Ambito della Soluzione:

L'offerta Federale e Difesa è disponibile come pacchetto di servizi standard.

- Le soluzioni ospitate nell'ambito di questo servizio sono gestite in conformità alle normative richieste e tutti gli upgrade e le modifiche necessari saranno applicati secondo le necessità per mantenere lo stato di certificazione. A seconda della natura delle modifiche, al Cliente potrebbe essere richiesto di partecipare al test, alla regolazione e all'accettazione di tali modifiche secondo un programma di manutenzione programmata stabilito da PTC. Tali modifiche possono includere un upgrade del software PTC al fine di mantenere la conformità generale della soluzione e la compatibilità con le terze parti.

I seguenti elementi sono inclusi nell'offerta standard per FedRAMP / IL2:

- PTC ha fornito la certificazione per FedRAMP dove PTC manterrà un'autorizzazione FedRAMP attiva in base alle normative elencate nel presente documento:
  - Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC) (certificazione sul modello di maturità per la sicurezza informatica)
  - DFARS 252.204-7008: Compliance with safeguarding covered defense information controls (conformità con i controlli di salvaguardia delle informazioni sulla difesa coperte)
  - DFARS 252.204-7012: Safeguarding covered defense information and cyber incident reporting (salvaguardia delle informazioni sulla difesa coperte e segnalazione di incidenti informatici)
  - DoD Cloud Computing Security Requirements Guide V1 R 3 (guida ai requisiti di sicurezza del cloud computing DoD V1 R 3)
  - FAR 52.204-21: Basic Safeguarding of Covered Contractor Information Systems (salvaguardia di base dei sistemi informativi del contraente coperti)
  - Federal Information Security Management Act (FISMA) (legge federale sulla gestione della sicurezza delle informazioni)
  - Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) (programma federale di gestione di autorizzazione e rischio)
  - NIST SP 800-171: Protecting Controlled Unclassified Information in Nonfederal Information Systems and Organizations (protezione delle informazioni non classificate controllate nei sistemi informativi e nelle organizzazioni non federali)
  - NIST 800-53 r4: Security and Privacy Controls for Federal Information Systems and Organization (controlli sulla sicurezza e sulla privacy per i sistemi informativi e l'organizzazione federale)

I seguenti elementi sono inclusi nell'offerta standard per IL4 / IL5:

- Per gli ambienti dei clienti DoD SaaS, PTC manterrà un'autorizzazione attiva della Defense Information System Agency (DISA) al livello appropriato per il requisito, per fornire i relativi servizi di cloud computing in conformità con la versione di DISA Cloud Computing Security Requirements Guide (SRG) in vigore al momento e rispetterà le normative elencate nel presente documento:
  - DFARS 239.76: Cloud Computing
  - DODI 8510.01: Risk Management Framework (RMF) per DoD Information Technology (quadro di gestione del rischio per la tecnologia dell'informazione DoD)
  - DoD Cloud Computing Security Requirements Guide V1 R 3 (guida ai requisiti di sicurezza del cloud computing DoD V1 R 3)
  - DoD Security Technical Implementation Guides (STIGs) (guide di implementazione tecnica della sicurezza DoD)
- Nella fornitura del servizio, PTC rispetterà le seguenti restrizioni di accesso:
  - L'accesso a Controlled Unclassified Information (Informazioni non classificate controllate, CUI) deve essere limitato a Persone Statunitensi in possesso di (1) un nulla osta di sicurezza statunitense in corso di validità (nulla osta intermedio minimo SECRET), o (2) che siano state oggetto di un National Agency Check with Inquiries (controllo dell'agenzia nazionale con richieste di informazioni, NACI) completato favorevolmente, o (3) che siano state oggetto di un background check completato favorevolmente in base a un programma di background check presentato al Cliente e approvato dal Governo.
  - Il personale con doppia cittadinanza in possesso di un nulla osta di sicurezza attivo negli Stati Uniti (interim Secret o superiore) può essere autorizzato ad accedere a informazioni non classificate controllate (CUI). Il personale con doppia cittadinanza che non dispone di un nulla osta di sicurezza attivo negli Stati Uniti (interim Secret o superiore)

non è autorizzato ad accedere alle CUI a meno che non venga presentata una richiesta al Cliente e approvata per iscritto da quest'ultimo.

### **Base dell'Offerta**

I termini seguenti descrivono l'impegno e pratiche di gestione di PTC per l'offerta Federale e Difesa.

- La business unit SaaS Services di PTC ("PTC SaaS Services") è un CSP SaaS ed è autorizzata FedRAMP al livello di base moderato. Per maggiori dettagli, consultare il sito FedRAMP.gov.
- PTC SaaS Services soddisfa tutti i requisiti di controllo della sicurezza NIST 800-171 richiesti da DFAR 252.204-7012 e CMMC.
- PTC SaaS Services è sottoposta a revisione annuale da un'organizzazione di valutazione di terze parti (3PAO) approvata da FedRAMP e DoD per garantire la conformità con FedRAMP Moderate Baseline e con la versione della DISA SRG in vigore in quel momento.
- PTC SaaS Services sarà conforme ai requisiti di DFARS 252.204-7012(c)-(g) per la segnalazione di incidenti informatici, software dannosi, conservazione e protezione dei supporti, accesso a informazioni e attrezzature aggiuntive necessarie per l'analisi forense e valutazione dei danni da incidente informatico.
- PTC SaaS Services garantirà che tutti i dati ospitati in PTC FedRAMP e DoD Cloud rimangano negli Stati Uniti, nei distretti, nei territori e nelle aree periferiche degli Stati Uniti, garantendo quindi che i dati siano sempre sotto la giurisdizione degli Stati Uniti.
- Tutti i dipendenti di PTC o le terze parti autorizzate che ricoprono ruoli con accesso a DoD CUI classificate come critiche e sensibili devono essere cittadini statunitensi e sottoposti a un Single Scope Background Investigation (inchiesta biografica monotematica) soddisfacente o a un altro background check per rischio elevato.
- Tutti i dipendenti di PTC o le terze parti autorizzate che ricoprono ruoli con accesso a DoD CUI classificati come posizioni a rischio moderato o designazioni non critiche, devono essere Cittadini Statunitensi e sottoposti a un National Agency Check with Law and Credit (verifica dell'agenzia nazionale con legge e credito) o equivalente.

Gli elementi riportati di seguito sono responsabilità del Cliente:

- Il Cliente è tenuto a garantire che l'accesso a questi Servizi sia consentito solo a personale autorizzato in possesso di nulla osta di sicurezza del governo degli Stati Uniti o di altre autorizzazioni, come richiesto.
- Il Cliente è responsabile di garantire che i dati conservati in questi sistemi siano adeguati alla natura del Servizio e PTC non è responsabile di determinare le politiche di accesso appropriate per il personale o i dati del Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, i Servizi di PTC non sono adatti a informazioni o documenti classificati ed è responsabilità del Cliente assicurarsi che tali informazioni/documenti non siano inclusi nei Servizi.