



Descripción del Servicio SaaS de Servigistics

Su uso de la oferta SaaS de Servigistics de PTC está sujeto a los términos del [Acuerdo maestro de SaaS de PTC](#) (el «**Acuerdo**») así como a los siguientes términos adicionales. Los términos en mayúsculas utilizados pero no definidos a continuación tienen el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

Introducción

Servigistics SaaS se ofrece en varios paquetes que se dirigen a diferentes segmentos de mercado, como se especifica a continuación. El Cliente debe adquirir la licencia de un solo paquete, ya que la funcionalidad es acumulativa (por ejemplo, Advanced incluye todas las funciones de Foundation y más).

Base de la oferta

A continuación se ofrece una breve descripción de cada paquete/complemento.

- **Servigistics SaaS SPM Commercial Foundation** – Paquete SPM básico para clientes no federales, aeroespaciales y de defensa (FA&D), incluyendo alta tecnología, medicina, automóviles, equipos pesados, etc.
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Foundation+** – Paquete SPM de nivel medio para clientes no federales, aeroespaciales y de defensa (FA&D), incluyendo alta tecnología, medicina, automóviles, equipos pesados, etc.
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Advanced** – Paquete avanzado para clientes no FA&D, incluyendo alta tecnología, medicina, automóviles, equipos pesados, etc. Incluye SPM PAI Advanced y horas de uso anuales basadas en PMI (**ver tabla más abajo). Incluye créditos Snowflake basados en PMI (*ver tabla más abajo).
- **Servigistics SaaS SPM Commercial Aviation Foundation** – Paquete SPM básico para clientes de aviación comercial
- **Servigistics SaaS SPM Defense Foundation** – Paquete SPM básico para clientes de defensa, incluyendo el gobierno y otras empresas basadas en PBL
- **Servigistics SaaS SPM FA&D Advanced** – Paquete avanzado para todos los clientes FA&D (compañías aéreas comerciales y defensa). Incluye SPM PAI Advanced y horas de uso anuales basadas en PMI (**ver tabla más abajo). Incluye créditos Snowflake basados en PMI (*ver tabla más abajo).
- **Servigistics SaaS SPM Premium** - Paquete SPM Premium para clientes de todas las industrias. Incluye SPM PAI Advanced y horas de uso anuales basadas en PMI (**ver tabla más abajo). Incluye créditos Snowflake basados en PMI (*ver tabla más abajo).
- **SaaS SPM PAI Advanced** – Complemento para los paquetes Foundation o Foundation+ para clientes FA&D y no FA&D cuando se necesita funcionalidad PAI avanzada, pero no todo el paquete Advanced. Incluye las horas de uso anuales basadas en el PMI (**ver tabla más abajo). Incluye créditos Snowflake basados en PMI (*ver tabla más abajo).
- **SaaS Servigistics Data Science/ML Usage 1,200/600**– 1.200 horas de uso anuales adicionales de Rendimiento Estándar o 600 horas adicionales de Alto Rendimiento para las funciones de Ciencia de Datos/Aprendizaje Automático.
- **SaaS Servigistics PAI Snowflake Usage (200 créditos)** - 200 créditos Snowflake adicionales para PAI Advanced.

La Solución SPM se entrega como Software como Servicio, cada paquete proporciona conjuntos de características específicas del producto como se especifica a continuación.

Commercial Foundation	Commercial Foundation+	Commercial Advanced	Premium

Incluye toda la amplitud de las siguientes funciones de SPM: <ul style="list-style-type: none"> • Previsión • Optimización (MEO) • Planificación de pedidos • Última compra (LTB) • PAI Foundation • Cadenas de piezas globales • Modelado mejorado de cadena de suministro 	Commercial Foundation PLUS: <ul style="list-style-type: none"> • Previsión avanzada • MEO avanzada • Planificación de pedidos avanzada • Simulación basada en el historial 	Commercial Foundation+ PLUS: <ul style="list-style-type: none"> • LTB basado en clústeres • Cadenas de piezas locales • Optimización de red • Precios de piezas de servicio • SPM conectado • PAI Advanced • Horas de uso anual de Data Science/ML** • créditos Snowflake* 	Commercial Advanced PLUS: <ul style="list-style-type: none"> • AUO • Curva K
Commercial Aviation Foundation		Defense Foundation	F&D Advanced
Incluye toda la amplitud de las siguientes funciones de SPM: <ul style="list-style-type: none"> • Previsión y Previsión avanzada • Optimización (MEO) • Planificación de pedidos • Última compra (LTB) • PAI Foundation • Cadenas de piezas globales • Modelado mejorado de cadena de suministro • Simulación basada en el historial 		Incluye toda la amplitud de las siguientes funciones de SPM: <ul style="list-style-type: none"> • Previsión y Previsión avanzada • Optimización (MEO y AUO) • Planificación de pedidos • PAI Foundation • Cadenas de piezas globales • Modelado mejorado de cadena de suministro • Simulación basada en el historial 	Commercial Aviation Foundation PLUS: <ul style="list-style-type: none"> • Previsión avanzada • Optimización avanzada (MEO y AUO) • Planificación de pedidos avanzada • LTB basado en clústeres • Cadenas de piezas locales • Optimización de red • SPM conectado • PAI Advanced • Horas de uso anual de Data Science/ML** • créditos Snowflake*

Perfiles de licencia

SPM SaaS se otorga bajo licencia en base a una de tres variables: PMI, PXL o DAL.

En el caso de la oferta basada en PMI, en tal caso la licencia está limitada por el valor del inventario que se incluye en el software (utilizando los valores asignados por el Cliente según lo especificado en el software y coherentes con el cose de adquisición de dicho inventario) a partir de la fecha en que el software se implementa por primera vez para o por el Cliente (el "valor de referencia"). Se vende en bloques de 1 millón de dólares (o la moneda que se especifique en la cotización), y cada unidad de cantidad pedida representa 1 millón de dólares del inventario del cliente. En los documentos del pedido se pueden especificar restricciones adicionales (por ejemplo, geográficas, de división, etc.). El cliente deberá informar periódicamente a PTC, previa solicitud, del valor del inventario incluido en el software. Todas las piezas, en todas las ubicaciones (ubicaciones de tiempo de las piezas) introducidas en el sistema SPM se consideran inventario (por ejemplo, pronosticado, optimizado, planificado de oferta/demanda, reparado, equilibrado, etc.), independientemente de la condición del inventario (por ejemplo, en mano nuevo, en mano fijo, en mano malo, en pedido, en devolución, en reparación). Si el valor del inventario gestionado en el software desciende por debajo del Valor de Referencia, el Cliente deberá, no obstante, conceder una licencia de al menos el Valor de Referencia. Si el valor del inventario gestionado en el software desciende por debajo del Valor de referencia, el Cliente deberá, no obstante, adquirir una licencia por al menos el Valor de referencia. En el caso de que el Cliente adquiera otras empresas y desee gestionar el inventario de dichas empresas utilizando el software, el Cliente deberá notificar este hecho a PTC y las partes negociarán de buena fe un aumento del Valor de referencia (y las tasas correspondientes).

En el caso de la oferta basada en PXL, el cálculo del número de PXL necesarios se determinará multiplicando la cantidad de números de piezas en el software por el número de ubicaciones en el software en la fecha en que el software se implemente por primera vez para o por el Cliente (el «Valor de referencia»). Por ejemplo, sin limitar lo anterior, si el Cliente incluye en el software 10.000 números de piezas y 4 ubicaciones, el Cliente estará gestionando 40.000 «PXL» y necesitaría comprar una cantidad de al menos 40.000 PXL. Si el número de PXL en el software desciende por debajo del Valor de referencia, el Cliente deberá, no obstante, adquirir una licencia por al menos el Valor de referencia. Si el número de PXL en el software desciende por debajo del

Valor de referencia, el Cliente deberá, no obstante, adquirir una licencia por al menos el Valor de referencia. En el caso de que el Cliente adquiera otras empresas y desee gestionar el inventario de dichas empresas utilizando el software, el Cliente deberá notificar este hecho a PTC y las partes negociarán de buena fe un aumento del Valor de referencia (y las tasas correspondientes).

Para la oferta basada en DAL (denominada Servigistics SaaS Retail Inventory Management (RIM) para OEM), la licencia se basa en el número de ubicaciones asignadas al distribuidor (DAL) a las que el cliente proporciona un inicio de sesión en la oferta de Servigistics. Un DAL es un punto de venta único donde un distribuidor autorizado vende los productos del cliente y donde se gestiona el inventario de recambios del cliente. Los DAL son identificables por la dirección de la calle (es decir, cada dirección de calle diferente es un DAL diferente). El acceso a la oferta Servigistics por parte de un concesionario debe estar limitado por el Cliente, de modo que dicho concesionario sólo pueda utilizar la oferta Servigistics para gestionar los recambios de servicio del Cliente, y no los recambios de servicio de cualquier otro OEM. Las ventas de esta oferta se basan en la aprobación de PTC, y no están disponibles para clientes que no vendan a través de distribuidores o que vendan sólo a través de un pequeño número de distribuidores, a discreción exclusiva de PTC.

Hay una cuarta variable aplicable a todos los modelos de licencia anteriores que no se utiliza directamente para fijar el precio de la oferta, pero que puede actuar como restricción/límite del precio. Esta variable es Pares de Pieza/Ubicación (PLP).

«PLP» se define como la cantidad de Pares de Pieza/Ubicación (pieza en una ubicación) previstos en el sistema. Cada pieza tiene el potencial de ser planificada en una o más ubicaciones de la red/jerarquía. En SPM, la previsión y la planificación se realizan para cada pieza en cada ubicación en la que se ha utilizado en el pasado (demanda) o en la que se prevé que se utilizará en el futuro (previsión). El número total de PLP es un factor en el procesamiento del sistema y el dimensionamiento del entorno.

Configuraciones permitidas

La oferta SaaS de SPM admite capacidades adicionales de configuración, personalización e integración. En el caso de las personalizaciones e integraciones, el Cliente deberá pagar a PTC tasas adicionales de Servicio SaaS ampliado (ESS) para soporte de tiempo de ejecución, mantenimiento y mejora de dichas personalizaciones e integraciones.

Derechos de PLP/Datos

Para los precios basados en PMI, independientemente del paquete adquirido, existe un límite recomendado para el número de PLP que se pueden gestionar en el sistema en función del nivel de inventario. También hay una asignación de mantenimiento para cada uno de los niveles PMI. Los detalles se especifican en la siguiente tabla:

Almacenamiento se define como la cantidad total de datos almacenados en todas las bases de datos para la solución Servigistics, incluyendo SPM, SPP, PAI y aprendizaje automático PAI

	PMI (USD)				
Millones de dólares de inventario bajo gestión	24\$ - 49\$	50\$ – 99\$	100\$ – 199\$	200\$ - 499\$	+500\$
PLP	100K	500K	4M	8M	25M
Almacenamiento	900GB	1.5TB	1.5TB	4.5TB	7.5TB
** Horas de uso ML	1200/600	1200/600	1200/600	1200/600	2400/1200
* créditos Snowflake	200	200	400	400	600

Soporte de versiones

El Servicio incluirá la instalación de nuevas versiones y actualizaciones que PTC decida aplicar al Servicio. El cliente será responsable de actualizar las personalizaciones y/o integraciones para asegurar la compatibilidad con la nueva versión/actualización.

PTC se reserva el derecho de mantener al Cliente en una versión de software soportada en toda la plataforma y también se reserva el derecho de instalar actualizaciones y realizar el mantenimiento general de la plataforma. En caso de que el Cliente no disponga de una versión actual del software, PTC podrá rescindir el Servicio o imponer tarifas adicionales (hasta el 30 % del valor anual contratado por mes) por cada mes de servicios prestados por PTC.

En el caso de los clientes de servicios gestionados, el Cliente debe tener un contrato de asistencia técnica GOLDplus o superior actual y válido. El soporte de los servicios gestionados solo se aplicará si y mientras las licencias subyacentes del Cliente del software estén al día en el soporte de PTC.

Servicios de soporte SaaS ampliado

Los Servicios de soporte SaaS ampliado pueden adquirirse para personalizaciones que el Cliente desee que PTC aloje para el Cliente, de conformidad con los términos establecidos en el **Anexo A**.

Industrias reguladas

Las industrias reguladas, como la de fabricación de dispositivos médicos y la de fabricación de productos de defensa militar, pueden tener requisitos únicos para definir, rastrear y gestionar el acceso, la seguridad y los cambios en los entornos de las soluciones, y/o para la validación de la FDA. Para algunas ofertas, PTC puede prestar apoyo a los clientes que deben cumplir estos requisitos, pero el derecho a este tipo de apoyo debe adquirirse de manera expresa y queda excluido en caso contrario. En el **Anexo B** se exponen términos adicionales aplicables a la Oferta del adicional Federal y de Defensa de PTC.

Exportación de datos

Una vez que se conozca la Fecha de fin del Servicio, el Cliente puede solicitar hasta dos exportaciones de datos: (1) antes de la Fecha de fin del Servicio, una exportación para fines de comprobación de la entrada de datos en el nuevo sistema del Cliente, y (2) exportación final en la Fecha de fin del Servicio. El Cliente coordinará esas solicitudes con PTC. La exportación de datos incluirá la información requerida para reimplantar la configuración de software «como es» en otro entorno. Los formatos de archivo disponibles para cada oferta son los que se indican en las secciones específicas de cada oferta.

A parte de lo expuesto anteriormente, la exportación y la instantánea de los Datos (por ejemplo, para las necesidades de conservación a largo plazo del Cliente) no se ofrecen como parte de la oferta estándar de PTC. No obstante, el Cliente puede contratar con PTC la exportación de datos adicionales no estándar por un coste adicional.

PTC conservará los datos del Cliente durante aproximadamente 30 días después de la última extracción, tras lo cual serán destruidos. Durante este periodo de 30 días se puede proporcionar una copia de los datos archivados bajo petición.

Dependiendo de la solución comprada, esto puede incluir: Exportación del esquema de la base de datos, exportación de LDIF de directorio o exportación de listas de usuarios similares, contenido de exportación de LDIF de Enterprise LDAP.

Copias de seguridad y recuperación ante desastres

PTC mantiene una política exhaustiva de copias de seguridad de datos para apoyar las mejores prácticas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres. Las copias de seguridad completas del sistema se realizan a diario y se almacenan en ubicaciones georredundantes. Las copias de seguridad del sistema de producción se mantienen durante 30 días. Las copias de seguridad no de producción se mantienen durante 7 días.

En caso de una interrupción del servicio a gran escala, PTC trabajará con los clientes afectados para determinar si se debe aplicar el protocolo de recuperación ante desastres. Si es necesario, el Objetivo de punto de recuperación (RPO) para los sistemas de producción es de 24 horas, y el Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) para los sistemas de producción es de 5 días. Los sistemas no de producción se restablecerán lo antes posible después de que todos los sistemas de producción estén completamente restablecidos.

Seguridad y Privacidad de datos

La información sobre el programa de seguridad para este servicio se encuentra en el [Centro de confianza](#) de PTC.

La información sobre los datos recogidos como parte del Servicio se encuentra en www.ptc.com/en/documents/policies.

Anexo A Términos de servicios de soporte SaaS ampliado

Introducción

El Servicio ESS permite el despliegue de las personalizaciones y las integraciones desarrolladas a medida del Cliente que se comunican con el Servicio (colectivamente, «Personalizaciones»). ESS no incluye la validación, modificación, mejora o reparación de estas personalizaciones.

Alcance de la solución

Como parte de ESS, PTC proporcionará:

- Instalación de la personalización de la aplicación
- Verificación de que las personalizaciones se han instalado

El ESS no contempla la verificación de casos de uso empresarial ni la verificación de características específicas. Tampoco incluye la resolución de problemas ni la depuración de errores de personalizaciones. PTC no es responsable de los problemas de conectividad o del tiempo de inactividad relacionados o causados por cualquier personalización.

Base de la oferta

- ESS se contrata por personalización.
- PTC tiene derecho a rechazar cualquier personalización. Si PTC rechaza una Personalización, informará al Cliente del o de los motivos para permitirle la oportunidad de proporcionar una versión actualizada.
- Es importante tener en cuenta que los siguientes elementos no están incluidos como parte de ESS:
 - Cambios de código necesarios para resolver un problema o introducir una nueva funcionalidad
 - Cambios de personalización a raíz de las actualizaciones o de las versiones de mantenimiento o de las mejoras del servicio estándar
 - Modificaciones de datos
 - Desarrollo o consultoría de personalización
 - Monitorización de personalizaciones
 - Servicios para personalizaciones no desplegadas dentro de una aplicación alojada de PTC
- Cuando el Cliente actualiza una Personalización, PTC tiene derecho a revisar la Personalización para asegurarse de que está dentro del ámbito acordado de la Personalización existente. Si la Personalización se ha ampliado más allá del alcance de la línea de base inicial acordada, PTC puede exigir tasas adicionales de ESS para apoyar el alcance ampliado.
- Tras la actualización de la oferta de PTC, el Cliente es responsable de actualizar cualquier personalización existente si se encuentra algún problema durante el proceso de actualización.

Modelo de servicio de soluciones

Para utilizar el ESS, el cliente debe proporcionar los siguientes componentes para cada personalización.

- Código fuente
- Planes de prueba, casos de prueba y resultados de pruebas que cubren todos los casos de uso

PTC analizará la documentación y el código fuente en busca de problemas de seguridad y rendimiento. PTC puede rechazar cualquier personalización que se considere un riesgo en términos de rendimiento, capacidad de mantenimiento y sostenibilidad de la solución, funcionamiento o seguridad.

Anexo B Términos adicionales para Federal y Defensa

Introducción

La oferta SaaS Federal y Defensa de PTC es para aquellos clientes que requieren que su solución se adhiera a los requisitos federales de EE. UU. para servicio certificado ITAR, ITIL, DFARs, CMMC, FedRAMP o IL2/IL4/IL5. Esta oferta se vende en algunos casos como complemento de una oferta subyacente. Tanto si se vende como complemento como si se trata de una oferta completa, se aplicarán las condiciones estándar de la oferta subyacente, además de las aquí expuestas. En caso de discrepancias, prevalecerán los términos de esta descripción de la oferta Federal y de Defensa. La disponibilidad de versiones específicas de productos de software puede variar de la matriz general de versiones de soporte de software de PTC.

Alcance de la solución:

La oferta Federal y de Defensa está disponible como paquete de servicios estándar.

- Las soluciones alojadas como parte de este servicio se gestionan de acuerdo con la normativa exigida y se aplicarán todas las actualizaciones y modificaciones necesarias para mantener el estado certificado. Dependiendo de la naturaleza de cualquier cambio, el Cliente puede ser requerido para participar en la prueba, ajuste y aceptación de estos cambios en un programa de mantenimiento planificado establecido por PTC. Dichos cambios pueden incluir una actualización del software de PTC para mantener la conformidad general de la solución y la compatibilidad con terceros.

Los siguientes elementos están incluidos en la oferta estándar para FedRAMP / IL2:

- PTC proporcionó la certificación para FedRAMP donde PTC mantendrá una autorización activa de FedRAMP según las regulaciones enumeradas en este documento:
 - Certificación de modelo de madurez para la ciberseguridad (CMMC)
 - DFARS 252.204-7008: Cumplimiento de los controles de salvaguardia de la información de defensa cubierta
 - DFARS 252.204-7012: Salvaguarda de la información de defensa cubierta y notificación de ciberincidentes
 - Guía de requisitos de seguridad de la computación en nube del Departamento de Defensa (DoD) V1 R 3
 - FAR 52.204-21: Protección básica de los sistemas de información de los contratistas cubiertos
 - Ley Federal de Gestión de la Seguridad de la Información (FISMA)
 - Programa Federal de Gestión de Riesgos y Autorizaciones (FedRAMP)
 - NIST SP 800-171: Protección de la información no clasificada controlada en sistemas de información y organizaciones no federales
 - NIST 800-53 r4: Controles de seguridad y privacidad para sistemas de información federales y la organización

Los siguientes elementos están incluidos en la oferta estándar para IL4 / IL5:

- Para los entornos de clientes SaaS del DoD, PTC mantendrá una autorización activa de la Agencia del Sistema de Información de Defensa (DISA) en el nivel apropiado para el requisito, para proporcionar los servicios de computación en la nube pertinentes de acuerdo con la versión de la Guía de Requisitos de Seguridad de Computación en la Nube (SRG) de la DISA en vigor en ese momento y cumplir con las regulaciones enumeradas en este documento:
 - DFARS 239.76: Computación en la nube
 - DODI 8510.01: Marco de gestión de riesgos (RMF) para la Tecnología de la información del DoD
 - Guía de requisitos de seguridad de la computación en nube del Departamento de Defensa (DoD) V1 R 3
 - Guías de implementación técnica de seguridad (STIG) del DoD. En la entrega del servicio, PTC cumplirá con las siguientes restricciones de acceso:
 - El acceso a la información no clasificada controlada (CUI) debe limitarse a personas de EE. UU. que tengan (1) una habilitación de seguridad de EE.UU. en vigor (habilitación mínima SECRET interina), o (2) hayan sido objeto de una comprobación de la Agencia Nacional de Investigaciones (NACI) completada favorablemente, o (3) hayan sido objeto de una comprobación de antecedentes completada favorablemente de conformidad con un programa de comprobación de antecedentes presentado al cliente y aprobado por el Gobierno.
 - El personal con doble nacionalidad que tenga una habilitación de seguridad activa en Estados Unidos (Secret interina o superior) puede tener acceso a información no clasificada controlada (CUI). El personal con doble nacionalidad que no disponga de una habilitación de seguridad activa en Estados Unidos (Secreta interina o superior) no está autorizado a acceder a CUI a menos que se presente una solicitud al Cliente y este la apruebe por escrito.

Base de la oferta

Los siguientes términos describen el compromiso y las prácticas de gobierno de PTC para la oferta Federal y de Defensa.

- La unidad de negocio SaaS Services de PTC («PTC SaaS Services») es un CSP de SaaS y está autorizada por FedRAMP en la línea de base moderada. Visite FedRAMP.gov para obtener más detalles al respecto.

- PTC SaaS Services cumple con todos los requisitos de control de seguridad NIST 800-171 exigidos por DFAR 252.204-7012 y CMMC.
- PTC SaaS Services es auditada anualmente por una organización de evaluación de terceros (3PAO) aprobada por el FedRAMP y el DoD para garantizar el cumplimiento de la línea de base moderada del FedRAMP y de la versión del DISA SRG vigente en ese momento.
- PTC SaaS Services cumplirá con los requisitos del DFARS 252.204-7012(c)-(g) para notificación de ciberincidentes, software malicioso, conservación y protección de medios, acceso a información adicional y equipos necesario para análisis forense, y evaluación de daños de los ciberincidentes.
- PTC SaaS Services se asegurará de que todos los datos alojados en las nubes PTC FedRAMP y DoD permanezcan en Estados Unidos, los distritos, los territorios y las áreas periféricas de los Estados Unidos y, por lo tanto, garantizará que los datos permanezcan bajo la jurisdicción de Estados Unidos en todo momento.
- Todos los empleados de PTC o terceros autorizados que desempeñen funciones con acceso a la CUI del DoD categorizada como sensible y crítica serán ciudadanos estadounidenses y estarán sujetos a una investigación de antecedentes de alcance único satisfactoria u otra investigación de antecedentes de alto riesgo.
- Todos los empleados de PTC o terceros autorizados que desempeñen funciones con acceso a la CUI del DoD clasificadas como puestos de riesgo moderado o designaciones no críticas serán ciudadanos estadounidenses y estarán sujetos a una comprobación de la agencia nacional con la ley y el crédito o equivalente.

Los puntos que se indican a continuación son responsabilidad del Cliente:

- El cliente es responsable de garantizar que solo el personal autorizado con autorizaciones de seguridad del gobierno de EE. UU. en vigor u otras autorizaciones, según sea necesario, tenga acceso a estos Servicios.
- El Cliente es responsable de asegurar que cualquier dato que se mantenga en estos sistemas sea apropiado dada la naturaleza del Servicio, y PTC no es responsable de determinar las políticas de acceso apropiadas para el personal o los datos del Cliente. Por ejemplo, sin limitación, los Servicios de PTC no son adecuados para información o documentos clasificados, y es responsabilidad del Cliente asegurarse de que dicha información/documentos no están incluidos en los Servicios.