



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE PARA LAS OFERTAS SAAS DE PTC

[Obtención de soporte](#)

Ambito de aplicación de este documento

Este documento establece los términos y condiciones aplicables a las ofertas de SaaS de PTC, excepto las ofertas Arena y Onshape de PTC. Para obtener asistencia técnica e información sobre el soporte de Arena visite <https://www.arenasolutions.com/customers/support/> y para obtener asistencia de Onshape, visite <https://www.onshape.com/>. Para una oferta de SaaS de PTC en particular, los detalles que difieran de estos Términos y Condiciones se especifican en los documentos de Descripción del Servicio de la oferta aplicable.

Derechos de soporte

Hay una serie de opciones de autoayuda disponibles para apoyar a los clientes, incluyendo recursos de intercambio de conocimientos, artículos, etc. Además, el Soporte de la Comunidad (de [la Comunidad PTC](#)) está disponible para cualquiera que se registre en la Comunidad.

Quién puede solicitar asistencia técnica	Usuario de asistencia designado Normalmente un administrador de sistemas para la oferta de PTC. Para Onshape y Arena, todos los usuarios pueden acceder al soporte.
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Asistencia técnica

Horario de Asistencia Técnica	S0: las 24 horas del día, 7 días de la semana S1: las 24 horas del día, 5 días de la semana S2 Y S3: 9 horas (horario comercial local) Lunes a Viernes	Tiempo de respuesta inicial (IRT)¹	S0: 1 hora S1: 4 horas laborables S2: 8 horas laborables S3: 2 días laborables
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

¹**Tiempos de respuesta iniciales:** PTC hará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con el tiempo de respuesta inicial objetivo para el nivel de gravedad aplicable:

- Gravedad 0: Caída de la aplicación de producción o mal funcionamiento importante que afecta a la empresa y a un elevado número de personal
- Gravedad 1: Degradación grave del rendimiento o la funcionalidad de las aplicaciones
- Gravedad 2: Problema de aplicación que tiene un impacto moderado en el negocio
- Gravedad 3: Problema o pregunta con impacto comercial limitado

El soporte incluye

- Soporte para incidencias: Identificación y solución de problemas en el sistema
- Informes de incidencias para problemas S0 a petición de los interesados
- Asistencia para problemas durante las actualizaciones
- Identificación y creación de informes de errores requeridos
- Soporte de integración con otros productos PTC

Lea nuestra [guía](#) sobre cómo sacar el máximo partido a su soporte.

El soporte no incluye

- Soporte para entornos no productivos o de prueba
- Ofertas beta
- Personalizaciones o integraciones (excepto cuando la Descripción del Servicio especifica que se admite una personalización o integración concreta)
- Aplicaciones de terceros (incluyendo, pero sin limitarse a ello, las aplicaciones de terceros que estén disponibles en un mercado o plataforma de PTC)
- Preguntas o solicitudes de mejora
- Formación sobre productos

Solución de problemas de seguridad

Los problemas de seguridad pueden notificarse y solucionarse poniéndose en contacto con el servicio de asistencia de PTC (consulte el enlace que aparece en la parte superior de esta página). Puede encontrar más información sobre el programa de seguridad de PTC en [el PTC Trust Center](#).

Actualizaciones/mejoras/retirada de productos

PTC aplicará de forma periódica revisiones, actualizaciones, mejoras y nuevas versiones del sistema a discreción de PTC. Además, PTC retirará ocasionalmente ofertas de productos. PTC se compromete a notificar los cambios y la retirada de productos con la mayor antelación posible. Puede encontrar información sobre el calendario de cambios y retirada de productos en [el Calendario de productos de PTC](#).

Solicitudes de servicio

Cada oferta da derecho a los clientes a un número determinado de Solicitudes de Servicio Nominal por año natural. Para la mayoría de las ofertas, el número es doce, pero para las ofertas que son complementarias a otras ofertas (como ThingWorx Navigate), puede haber solicitudes de servicio adicionales. Se pueden adquirir derechos adicionales de Solicitud de Servicio Nominal.

El uso de las Solicitudes de Servicio Nominal supondrá la pérdida del derecho del Cliente. Los siguientes tipos de Solicitudes de Servicio están específicamente excluidos de las métricas por consumo relacionadas con las Solicitudes de Servicio Nominalizadas y no se eliminará el derecho a:

- La implementación de un ajuste de seguridad requerido, ya sea para las aplicaciones de PTC o para la infraestructura subyacente
- La instalación de componentes de soluciones suministrados por PTC y adquiridos como parte de cualquier oferta de PTC
- Las consultas de información relacionadas con el consumo de soluciones o en apoyo de un incidente o actividad de triaje
- La asistencia en la gestión de usuarios para las funciones a las que no puede acceder directamente el cliente en un entorno de producción seguro.

Si el Cliente supera el número de Solicitudes de Servicio Nominal a las que tiene derecho, PTC se pondrá en contacto con el Cliente para proporcionarle la posibilidad de aceptar una tarifa por exceso o de retirar la solicitud. Los clientes recibirán un informe mensual para conocer su consumo hasta la fecha.

Todas las solicitudes de servicio son evaluadas por PTC en un plazo de 2 días laborables a partir de su presentación por parte del cliente. Cuando el cliente haya proporcionado toda la información requerida y se haya revisado completamente la solicitud y se hayan definido los requisitos, el servicio se clasificará como "Programado".

El objetivo de nivel de servicio para las solicitudes de servicio define el tiempo de entrega objetivo dentro del cual PTC se esforzará por completar la solicitud. Los objetivos de nivel de servicio para las solicitudes de servicio (es decir, los tipos de solicitudes de servicio que figuran en la tabla siguiente) se especifican en la tabla siguiente.

Tipos de solicitudes de servicio más comunes	Categoría	Revisión (días laborables)	Nivel de servicio de implementación establecido (días laborables)
Despliegue a escala	Denominado	2 días	2 días (Si el despliegue a escala falla mas de dos veces, la solicitud de servicio se considerará completa)

Tipos de solicitudes de servicio más comunes	Categoría	Revisión (días laborables)	Nivel de servicio de implementación establecido (días laborables)
Actualización del material web	Denominado	2 días	5 días
Solicitud de copia de seguridad (manual)	Denominado	1 día	1 día
Recuperación del entorno web	Denominado	2 días	1 día
Versión de actualización	Estándar	2 días	2 días
Software adicional autorizado	Estándar	2 días	2 días (Sólo cubre la instalación inicial. Si el software adicional requiere una configuración posterior a la instalación, como el SSO u otra integración software-software, se requerirá un tiempo adicional sujeto a los términos de la oferta correspondiente adquirida).
Solicitud de información del sistema (traje)	Estándar	-	1 día

Exclusiones de las solicitudes de servicio

Las solicitudes de recuperación de datos solicitadas por el cliente (es decir, la restauración de los datos de la copia de seguridad o de la base de datos, normalmente por borrado accidental) requieren una solicitud especial y no forman parte de las solicitudes de servicio. El Cliente será responsable de pagar tarifas adicionales a PTC por dichas solicitudes de recuperación de datos.

PTC no realiza Solicitudes de Servicio en entornos en los que el Cliente está facultado para realizar la(s) acción(es) solicitada(s) en la solicitud de servicio. Si de forma excepcional, PTC accede a realizar una solicitud de servicio de este tipo, dicha solicitud de servicio se considerará como una solicitud de servicio nominal.

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de exclusiones de solicitudes de servicio.

Actividades no relacionadas con el servicio	
Migración de datos	Se trata de un esfuerzo de despliegue coordinado, no autorizado como solicitud de servicio
Configuración de SSO/LDAP	Se trata de un esfuerzo de despliegue coordinado, no autorizado como solicitud de servicio
Configuración para el trabajador de CAD y la publicación	Se trata de un esfuerzo de despliegue coordinado, no autorizado como solicitud de servicio