Servicios de Soporte de PTC: Términos y Condiciones

1. Planes de Soporte

1.1 Introducción

Los planes de Servicio de Soporte se pueden adquirir directamente a través de PTC o de los distribuidores de PTC autorizados. Este documento se aplica en los casos en los que PTC proporciona soporte técnico. Es posible que el soporte técnico de otros proveedores autorizados esté sujeto a condiciones diferentes. Puede que ni el servicio de asistencia telefónica 24 horas al día y 5 días a la semana ni las opciones de soporte GoldPlus y Premium estén disponibles con todos los socios proveedores de soporte técnico. Las licencias de suscripción de productos de PTC incluyen Servicios de Soporte. Revise las siguientes notas especiales adicionales relacionadas con un soporte diferente para determinados productos, el ciclo de vida de soporte de los productos de PTC, la opción de soporte ampliado y las políticas de uso doméstico especiales.

Para los Clientes de los Servicios SaaS y Servicios Gestionados de PTC, este documento no es de aplicación y las condiciones de soporte se encuentran en su lugar en www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms.

1.2 Descripción del paquete

Funciones y Servicios de Soporte	Paquete de soporte SILVER	Paquete de soporte GOLD	Paquete de soporte GOLD*Plus*
Servicios de software			
Nuevas Versiones de mantenimiento y actualizaciones de software [v]	Incluido	Incluido	Incluido
Servicios de Soporte electrónico			
Herramientas de soporte electrónico	Incluido	Incluido	Incluido
Base de conocimientos creada por	24 horas x 7 días	24 horas x 7 días	24 horas x 7 días
Asesor de rendimiento	Incluido	Incluido	Incluido
Servicios de Soporte proactivo			
Análisis del sistema de On-Demand [ii]	No disponible	Incluido	Incluido
Orientación y supervisión proactiva[ii]	No disponible	No disponible	Incluido
Soporte asistido			
Soporte de la comunidad	Incluido	Incluido	Incluido
Servicio de asistencia	No disponible	Web y teléfono	Web y teléfono
Idioma	Inglés	Idioma local cuando esté	Idioma local cuando esté
Tiempos de respuesta de empresa paralizada [iv] (Gravedad 0, Enterprise	No disponible	< 1 hora	< 30 minutos
Tiempo de respuesta de soporte (Gravedad 1) [iv]	No disponible	< 2 horas	< 2 horas
Servicios de Soporte opcionales (se aplican tarifas adicionales)			
Soporte de fin de semana para	Opcional		

Ingeniero de soporte dedicado	Opcional
Gestor de cuenta de soporte técnico (TSAM, por sus siglas en	Opcional
Soporte ampliado (Extended	Opcional

**El tiempo de respuesta es el tiempo hasta el primer contacto cuando se abre un caso*
Para obtener más detalles acerca de los planes de soporte de PTC, visite el sitio web de PTC.com, sección de Soporte.
Para más detalles sobre los servicios de asistencia, consulte la Guía de asistencia al cliente

Notas de la tabla anterior:

- Los servicios de Asesor de rendimiento y Soporte proactivo son para aquellos productos de PTC para los que la herramienta o servicio está disponible. Las funciones avanzadas de selección de Asesor de rendimiento están incluidas para el software con un acuerdo de suscripción o en un nivel de servicio Premium, en función de la disponibilidad.
- Los Servicios de Soporte de GOLDplus no están disponibles para todos los productos.
- El soporte técnico de PTC (incluyendo telefónico) se ofrece en inglés solo durante el horario no comercial y se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down) y de nivel de gravedad1 (Business Critically Impacted). A los efectos del presente documento, el "horario comercial" será de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, hora local. Consulte a continuación los horarios de soporte para productos específicos.
- El soporte de fin de semana se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Empresa Paralizada) y gravedad 1 (Impacto crítico del Negocio). El soporte de fin de semana para los siguientes productos se limita únicamente al nivel de gravedad 0 (Enterprise Down): Arbortext Editor, Augmented Reality (productos Vuforia), Axeda, Content Delivery, MOVE, Publishing Engine, Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing,Styler, ThingWorx, Webship, Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine).
- Plazo de solución y resolución final de cualquier caso de soporte dependerá de la naturaleza de la consulta, vías de investigación necesarias, y no se puede garantizar. Consulte las siguientes secciones para ver los tiempos de respuesta específicos de los productos.
- Asistencia comunitaria: Además de la asistencia comunitaria (entre pares) habitual, para los clientes Gold y GoldPLUS podemos ofrecer como servicio opcional que determinados productos y problemas sean también asistidos por el personal de asistencia de PTC dentro del entorno de la comunidad pública de PTC
- Antes de revelar a PTC cualquier dato que sea (i) información no clasificada controlada («CUI») o (ii) sujeta al Reglamento de Tráfico Internacional de Armas («ITAR») o (iii) sujeta a otros requisitos de control de exportaciones, el Cliente deberá notificar a PTC que dicha información está sujeta a dichas normativas/requisitos y seguir los procedimientos de transferencia de datos que PTC solicite razonablemente.

1.3 Disposiciones generales

Las ofertas de Servicios de Soporte (tanto si se has adquirido por licencia perpetua como si formas parte de una suscripción) no puede ser canceladas por el cliente una vez que PTC haya aceptado el pedido de dicha oferta. Para todas las licencias de la misma categoría general de productos (por ejemplo, PTC Windchill) de un sitio en particular o que sean compatibles con una organización de TI del Cliente común, los Clientes deben adquirir un paquete de soporte del mismo nivel (es decir, SILVER, GOLD o GOLD*plus*).

PTC está obligado a proporcionar Servicios de Soporte solo en los periodos para los que el Cliente haya pagado las tarifas aplicables y de acuerdo con el nivel Servicios de Soporte que el Cliente haya adquirido. En ocasiones los servicios ofrecidos por los Planes de Servicios de Soporte pueden cambiar, y PTC podría dejar de ofrecer Planes de Servicios de Soporte en cualquier momento sin previo aviso con la única obligación de reembolsar a los Clientes la parte no utilizada de cualquier tarifa de Servicios de Soporte aplicable que hayan abonado previamente (de forma prorrateada).

Si el Cliente opta por Servicios de Soporte para un Producto cuya licencia se concede en función de los

Usuarios Registrados, todas las licencias del Cliente para ese producto deben estar en Servicios de Soporte. Además, si el Cliente desea renovar los Servicios de Soporte para cualquier producto de un número de orden de ventas de soporte de PTC (SSON), todos los productos de dicho SSON se deben renovar.

Si el Cliente en cualquier momento interrumpe los Servicios de Soporte para licencias perpetuas, el Cliente no tendrá derecho a reactivar los Servicios de Soporte. En tal caso, el Cliente podrá utilizar los Productos con Licencia, sin Servicios de Soporte o adquirir nuevas licencias de suscripción. Una versión concreta de un producto será «actual» en cuanto al soporte, tal y como se especifica en el Calendario de publicación de versiones de productos de PTC.

PTC no está obligado a investigar ni a reparar Errores que (i) se detecten en versiones sin modificar de los productos que no sean las actualizadas; (ii) estén provocados por los cambios en los sistemas operativos del Cliente, el entorno, las bases de datos u otros componentes del sistema, que afectarían negativamente a los productos; (iii) estén provocados por el uso de los productos por parte del Cliente en combinación o interconexión con algún software no proporcionado por PTC; (iv) estén causados por el uso del producto en un ordenador, sistema operativo, software o periféricos diferentes de los sistemas operativos, software o periféricos para los que fueron diseñados y licenciados dichos productos; (v) estén provocados por el uso inadecuado o no autorizado de los productos; (vi) se deban causas externas como, entre otros, fallos eléctricos o sobretensiones; o (vii) se deban a la incapacidad del Cliente de implementar las recomendaciones relacionadas con las soluciones para los errores proporcionadas al Cliente anteriormente por parte de PTC.

PTC no tiene la obligación de prestar Servicios de Soporte en relación con modificaciones o personalizaciones de los productos, ni con los acontecimientos derivados del uso, el desarrollo o la personalización de las funciones contenidas en los productos por parte del Cliente, que son responsabilidad exclusiva del Cliente.

Tal como se utilizan en este documento, los siguientes términos tienen los siguientes significados:

"**Nueva Versión**" se refiere a una Versión principal o a una Versión puntual del software de PTC indicada por la nomenclatura de identificación del producto, como 11.2.1.0, donde 11 representa la Versión principal y 2 la Versión puntual.

"**Versión Actualizada**" se refiere a una Versión de mantenimiento, una Versión de parches o un hotfix (Corrección temporal específica del Cliente)

1.4 Servicios de Soporte para productos específicos

Marca	Producto	Horario laboral
Creo	• Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager / DDM • Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • Process for MFG • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping	8:00 – 17:00 UTC
Onshape	• Onshape	Los términos y condiciones de este documento no se aplican a la oferta Onshape. El soporte de Onshape no incluye soporte telefónico. El soporte de Onshape se basa en tickets, soporte del producto.

Marca	Producto	Horario laboral/Excepciones
Windchill	• Customization PV Client / Creo View (Clients Toolkit API) • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink • Windchill SocialLink • Windchill Web Parts for SharePoint • Windchill Integrations for Embedded Software • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics	8:00 – 17:00 UTC
	• PTC Windchill Product Analytics (anteriormente InSight) • Windchill Compliance • Windchill LCA • Windchill Cost	9:00 (hora del este) - 17:00 (hora del este)
	• PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	8:00 – 17:00 ET
	• PTC Windchill Quality Solutions (anteriormente NetRegulus)	9:00 (hora de la montaña)- 17:00 (hora de la montaña)
Arbortext	• Arbortext Content Delivery	8:00 – 17:00 PM ET
	• Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine	8:00 – 17:00 ET
	• PTC Arbortext S1000D (Arbortext para el sector aeroespacial y de Defensa – LBS)	8:00 - 17:00 UTC
	• Arbortext Layout Developer	8:00 – 17:00 UTC
Developer Tools	• AdaWorld	8:00 – 18:00 (hora del pacífico de los EE.UU.)
	• ApexAda	8:00 – 17:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
	• ObjectAda	8:00 – 17:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
	• Implementer	8:00 – 18:00 (hora del este de los EE.UU.)
	• Lex & YACC	9:00 – 19:00 (hora del este de los EE.UU.)

Marca	Producto	Horario laboral/Excepciones
	• MKS Toolkit	9:00 – 19:00 (hora del este de los EE.UU.) Para recursos de soporte, por favor visite el Portal eSupport y navegue en la pestaña de producto "PTC Developer Tools". Para solicitar una actualización de software, por favor visite
	• Perc	8:00 – 17:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
	• TeleUSE	8:00 – 17:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
	• X/Server	8:00 – 19:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
	• X32+	8:00 – 17:00 (hora del Pacífico de los EE.UU.)
FlexPLM	• Material 3D Viewer	Horario normal de asistencia técnica para recibir llamadas de apoyo, pero se dispone de recursos de apoyo especializados 5:00 – 17:00 (hora del este de los EE.UU.)
Systems and Software Engineering (Anteriormente ALM)	• PTC Modeler	8:00 – 20:00 UTC
	• Windchill Process Director (Anteriormente Integrity Process Director) • Windchill Process Check (Anteriormente Integrity Process Check) • Windchill Asset Library (Anteriormente Integrity Asset Library)	8:00 – 17:00 UTC
Pure Variants	• Pure Variants	09:00 – 17:00 Hora central europea, de lunes a viernes, excepto fines de semana y días festivos nacionales (Alemania) y regionales (Sajonia-Anhalt, Alemania)
Vuforia	• Vuforia Engine	9:00 – 17:00 (hora de Europa Central

Marca	Producto	Horario laboral/Excepciones
Kepware	• LinkMaster • RedundancyMaster • KEPServer Enterprise • Industrial Gateway Server • TOP Server	8:00 – 17:00 EST
ThingWorx	• ThingWorx Retail Connector	8:00 – 17:00 CET 8:00 – 17:00 IST Tiempo de respuesta 24 horas para todos los casos
Otros productos de software empresarial	• Garantía, Análisis, Reclamaciones, Contratos, Piezas, Servicio, Recuperación de Proveedores, Soporte, Devoluciones, Acceso a la Web • Software Knowledge & Diagnostics (SKD) • Optegra • MOVE • Webship	8:00 – 17:00 (hora del este de los EE.UU.)
Otros (Legacy)	• CADDS • DVMockup • Pro/INTRALINK 3 x (incl. Pro/INT Toolkit) • InterComm • Web-Link • Graphic Server	8:00 – 17:00 UTC

1.5 Condiciones adicionales

Se aplican excepciones y términos adicionales a los siguientes productos de PTC.

Producto	Términos Adicionales de Soporte
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity y otros (Legacy) (véase el cuadro de servicios de apoyo específicos de los productos)	Una vez que el problema se haya registrado, se responderá en un plazo de 1 día hábil.
Plataforma ThingWorx	• El soporte solo está disponible para los desarrolladores de ThingWorx con formación • Los Clientes que compran a través de un socio de PTC pueden recibir soporte directamente de dicho socio. Si se han adquirido los productos a través de PTC Marketplace, revise la información de soporte de la herramienta o de la solución para obtener más información. • Soporte de Plataforma: el Soporte de Plataforma de IoT proporciona asistencia con la instalación y configuración de la plataforma de IoT. • Soporte para Desarrolladores: el Soporte para Desarrolladores de IoT le ayudará a saber "cómo" utilizar el entorno de desarrollo. El soporte integral para la aplicación no está incluido. • Soporte de Conectividad: el Soporte de Conectividad proporciona respuestas acerca de "cómo" conectar elementos a la plataforma de IoT. • Versiones de mantenimiento: cuando hay versiones de mantenimiento, correcciones y actualizaciones de software disponibles, son para las versiones descritas en el Calendario de publicación de versiones de productos de PTC. • Soporte de personalización: los Servicios de Soporte no cubren modificaciones ni personalizaciones de los Productos con Licencia, integraciones que proporcionen, extraigan y transformen datos hacia/desde el Producto con Licencia de PTC ni el desarrollo ni la personalización de las funciones contenida en los Productos con Licencia, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente. • Cuando se informan problemas de tiempo de ejecución de producción para una solución personalizada, PTC realizará un análisis de la causa raíz para determinar si el producto está involucrado. Si en el proceso de resolución de problemas, se determina que las personalizaciones de la solución necesitan ser evaluadas / depuradas, el cliente es responsable de proporcionar recursos que conozcan la personalización de la solución o PTC puede recomendar servicios de pago para ayudar a aislar y resolver.
ThingWorx Analytics ThingWorx Manufacturing y Service Apps Axeda	• Para los Clientes de GOLD*plus*, el soporte de fin de semana se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Empresa paralizada) • El soporte solo está disponible para desarrolladores de ThingWorx & Axeda con formación • Los Clientes que compraron a través de un socio de PTC pueden recibir soporte directamente de dicho socio. Si se han adquirido los productos a través de PTC Marketplace, revise la información de soporte de la herramienta o de la solución para obtener más información. • El Soporte de fin de semana para actualización y migración no está disponible para los productos de Axeda y Vuforia.

Producto	Términos Adicionales de Soporte
Digital Performance Management ThingWorx Asset Monitoring y Utilization ThingWorx Connected Workcell ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring	• Para los clientes de GOLDplus, la asistencia de fin de semana se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down) • Soporte de personalización: Los Servicios de Soporte no cubren las modificaciones o personalizaciones de los Productos con Licencia, las integraciones que alimentan, extraen y transforman datos hacia/desde el Producto con Licencia de PTC o desarrollos o personalizaciones de la funcionalidad contenida en los Productos con Licencia, todo lo cual es responsabilidad del Cliente. • Cuando se informan problemas de tiempo de ejecución de producción para una solución personalizada, PTC realizará un análisis de la causa raíz para determinar si el producto está involucrado. Si en el proceso de resolución de problemas, se determina que las personalizaciones de la solución necesitan ser evaluadas / depuradas, el cliente es responsable de proporcionar recursos que conozcan la personalización de la solución o PTC puede recomendar servicios de pago para ayudar a aislar y resolver.
Kepware+ ThingWorx Kepware Server (anteriormente ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX	• Para los clientes de GOLDplus, la asistencia de fin de semana se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down). • Los clientes que compraron a un socio de PTC pueden recibir soporte directamente de ese socio. • El soporte de fin de semana para actualizaciones y migraciones no está disponible para los productos Kepware.
Versiones de prueba de ThingWorx & Vuforia	El Soporte para las versiones de prueba de ThingWorx, Vuforia Studio, y Vuforia Chalk se proporciona a través de la Comunidad de PTC.
PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine PTC Arbortext Content Delivery	• El Soporte de fin de semana se limita solo al nivel de gravedad 0 (Empresa paralizada/Enterprise Down). • Se contempla el Soporte durante el Fin de semana (Sólo para aprobación) • Soporte ampliado no disponible • Soporte únicamente en inglés
PTC Arbortext Layout Developer PTC Arbortext Layout Editor	• El servicio de asistencia está disponible sólo durante el horario comercial UTC • Soporte ampliado no disponible • Soporte no disponible/contemplado durante el Fin de semana • Soporte disponible únicamente en inglés • Una vez que el problema se haya registrado, se responderá en un plazo de 1 día hábil
PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	• El soporte de fin de semana está limitado a los casos de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down). • Se contempla el Soporte durante el Fin de semana (Sólo para aprobación) • Soporte ampliado no disponible • Soporte disponible únicamente en inglés
PTC Arbortext Web Editor	PTC Arbortext Web Editor es apoyado por PTC, en conjunto con uno de nuestros socios de servicio. • Soporte 24x5 solamente: Soporte planificado de fin de semana (sólo aprobación) • El soporte extendido no está disponible • Soporte sólo en inglés • No hay soporte para empresas • Tiempos de respuesta: • Gravedad 1: < 4 horas • Gravedad 2: < 24 horas • Gravedad 3: < 3 días laborables

PTC Servigistics Service Gestión de piezas y Precios de piezas	• El soporte de fin de semana está limitado a problemas de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down) solamente. • La asistencia ampliada no está disponible
Ingeniería de sistemas y software	• El soporte de fin de semana /Planned Weekend Support sólo está disponible para clientes GOLDplus que utilicen el producto PTC RV&S. Ningún otro producto SSE es elegible para soporte de fin de semana. • Para los clientes GOLDplus, el soporte de fin de semana se limita a casos de nivel de gravedad 0 (Enterprise Down). • La asistencia ampliada no está disponible
Anteriormente MKS Product: PTC MKS Toolkit	Para recursos de soporte, visite el Portal de Soporte Electrónico y desplácese hasta la ficha de productos "PTC Developer Tools". Para solicitar una actualización de software, visite http://mkssoftware.com/support/updates.asp
Otros productos de software empresarial	El Soporte para el Paquete de Servicios (Garantía, Soporte, Servicios), Los productos PTC Arbortext InService y PTC Knowledge and Diagnostics se ofrecen sólo en inglés
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	El soporte está disponible solo en chino a través de la Organización de Servicios Profesionales de PTC de 8:00 a 17:00 en la zona horaria de China, de lunes a viernes, excepto festivos. Una vez que el problema se registre durante el horario indicado anteriormente, se responderá en un plazo de 1 día hábil. El soporte no incluye: artículos de la Base de Conocimientos creada por PTC, Alertas de Soporte Proactivas ni Soporte de fin de semana para actualización y migración. El Soporte in Situ está disponible por un coste adicional en formato de compromiso de servicios profesionales.
PTC Windchill Quality Solutions (formerly Relex) PTC Windchill Quality Solutions (formerly NetRegulus)	Una vez que el problema se haya registrado, se responderá en un plazo de 1 día hábil
PTC Arbortext S1000D LBS (Especialidad)	PTC Arbortext S1000D LBS (todas las versiones) está en soporte sostenido a largo plazo. • Una vez que el problema se haya registrado, se responderá en un plazo de 1 día hábil. • Soporte ampliado no disponible • Soporte no disponible/contemplado durante el Fin de semana • Soporte disponible en inglés • No EDown soporte
PTC Windchill Service Information Module for S1000D	El módulo de información de servicio de PTC Windchill para S1000D ya no recibe soporte a través de PTC (consulte el Calendario de publicación de versiones de productos de PTC para obtener más información). Todas las solicitudes de asistencia para el módulo de información de servicio de PTC Windchill para S1000D deben plantearse directamente a GPSL.
PTC Windchill Product Analytics (anteriormente InSight)	• No podrán ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de PTC más de dos personas designadas, que se identificarán en los 14 días posteriores a la compra de la suscripción (o soporte en el caso de licencias perpetuas) • Una vez que el problema se haya registrado, se responderá en un plazo de 1 día hábil.
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	Estos productos cuentan con el servicio de los paquetes de Soporte GOLD*plus* con disponibilidad de ingeniero de soporte técnico 24 horas al día, 5 días a la semana y un tiempo de respuesta estándar.

Productos Vuforia (Incluido Vuforia SaaS Services)	• Para los clientes de GOLDplus, El soporte de fin de semana se limita a los casos de nivel de gravedad 0 (Empresa Paralizada) • Los clientes que han adquirido Vuforia Studio a un socio de PTC pueden recibir soporte directamente de ese socio. • El soporte de fin de semana para actualizaciones y migraciones no está disponible.

Producto	Términos Adicionales de Soporte
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Cloud Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	El soporte se proporciona exclusivamente a través de las interacciones de la Comunidad entre pares y las herramientas de autoservicio de soporte electrónico • Acceso en primicia al software no disponible • Soporte ampliado no disponible • Acceso a las herramientas, muestras de código y biblioteca de Vuforia Developer Portal incluido
Vuforia Engine Premium Vuforia Engine Premium ISV Licencia académica AR Vuforia Engine	El soporte se limita a la resolución de problemas de la funcionalidad Vuforia Engine en las aplicaciones que se han implementado en producción. Acceso a la biblioteca del Portal Vuforia Developer, muestras de código y herramientas incluidas Fuera del ámbito: • Preguntas sobre "cómo" usar una determinada función documentada del software o las herramientas de Vuforia Engine. • Mensajes de error de la App de depuración • La formación y el soporte de aplicaciones y desarrollo Detalles adicionales: • Acceso en primicia al software no disponible a menos que sea a discreción de PTC • Soporte ampliado no disponible • El horario laboral especificado es de lunes a viernes, excepto festividades de EE. UU • El soporte solo se proporciona en inglés • El tiempo de respuesta es inferior a 1 día hábil • Los objetivos de nivel de servicio (Tiempo de actualizaciones posteriores) de Recuperación de empresa paralizada y Frecuencia de respuesta no están disponibles • Para obtener asistencia en el desarrollo de aplicaciones, capacitación y depuración de aplicaciones personalizadas, visite
Vuforia Engine Cloud Recognition	El soporte se limita a fallos de nivel de gravedad 0 (producción paralizada) del Servicio de Reconocimiento de Cloud. • El Servicio de Soporte está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana • El soporte solo se proporciona en inglés • El tiempo de respuesta es de menos de 2 horas • Los objetivos de nivel de servicio de Recuperación (Tiempo de actualizaciones posteriores) de empresa paralizada y Frecuencia de respuesta no están disponibles

Pure Variants	Las secciones 1.2 y 1.6 a 1.9 de este documento no son de aplicación. El soporte para Pure Variants se proporciona como soporte "GOLD" de acuerdo con las disposiciones establecidas a continuación en esta sección. La asistencia cubre las nuevas actualizaciones de software y las versiones de mantenimiento, así como la asistencia telefónica y por correo electrónico durante el horario comercial establecido para Pure Variants en la sección 1.4. Póngase en contacto con el servicio de asistencia para las variantes pure:: por correo electrónico: purevariants-support@ptc.com ; por teléfono: +49 391 544 569 30 • El soporte se proporciona únicamente en inglés • El Soporte Técnico de PTC se limita al Horario Laboral para Pure según se define en la Sección 1.4 y a los casos de nivel de gravedad 0 (Empresa Inactiva) y nivel de gravedad 1 (Empresa Afectada Críticamente). • Tiempo de respuesta en caso de caída de la empresa (gravedad 0): 2 horas dentro del Horario Laboral establecido para los productos Pure en el apartado 1.4. El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido hasta el primer contacto cuando se abre un caso. • Tiempo de respuesta de asistencia para otros niveles de gravedad: No disponible • El plazo para la solución y resolución final de cualquier caso de asistencia depende de la naturaleza de la consulta y de las vías de investigación necesarias, y no puede garantizarse. • Tras el envío de una nueva versión de un producto Pure, sólo esa nueva versión y la inmediatamente anterior seguirán siendo "actuales" a efectos de soporte. La versión inmediatamente anterior sólo recibirá asistencia durante 18 meses a partir de la fecha de envío de la nueva versión. Una vez transcurridos los 18 meses, el soporte para la versión inmediatamente anterior se limitará a correcciones de errores, parches de seguridad y actualizaciones de funciones a criterio exclusivo de PTC.

1.6 Políticas de uso doméstico

Para los productos enumerados a continuación en esta sección de "Políticas de uso doméstico", podrán utilizar licencias de uso doméstico los Clientes que cuentan con licencias de suscripción y/o licencias perpetuas en soporte activo, en las cantidades que se indican más adelante. Las licencias de uso doméstico caducan al término del período de suscripción o soporte. Si el Cliente renueva su acuerdo de soporte o licencia de suscripción, el Cliente podrá obtener una nueva licencia de uso doméstico. Las licencias de uso doméstico están restringidas al mismo usuario que acceda a la licencia adquirida, y se instalarán en los ordenadores personales que no se encuentren ni utilicen en el lugar de trabajo. No se permite la utilización de licencias de uso doméstico en el lugar de trabajo. Los usuarios autorizados tienen permiso para realizar trabajos de producción o comercial con licencias de uso doméstico en sus ordenadores personales, pero no mientras se encuentren en el lugar de trabajo.

Producto	# de Licencias de Uso Doméstico por cada Licencia Adquirida	Producto	# de Licencias de Uso Doméstico por cada Licencia Adquirida
Suscripción Creo Engineer y Essentials	• Bloqueada en Nodo – Una • Flotante/Global – Dos	Suscripción Mathcad Professional (*)	• Individual – Dos • Flotante/Global – Tres
Mathcad Education	• Student Edition – Cero • Professor Edition – Una • University Edition – Una licencia de uso doméstico para un profesor por cada 10 (10) licencias adquiridas	Mathcad Professional perpetua (*)	• Individual – Una • Flotante/Global – Dos

(*) En licencias Mathcad que se incluyen en el paquete con Pro/ENGINEER, Creo Elements/Pro y Creo, no se proporcionan licencias para uso doméstico.

1.7 Programa del Ciclo de Vida de Soporte Técnico del Software de PTC

Los períodos de soporte descritos a continuación están diseñados para ayudar a los Clientes a conocer los Servicios de Soporte disponibles en cada período con el fin de planificar actualizaciones y migraciones a Nuevas Versiones.

Soporte estándar de PTC: los productos de PTC se encuentra en el período de Soporte Estándar a partir de la fecha de primer envío al Cliente (FCS). El Soporte Estándar se refiere al periodo durante el cual los Clientes GOLD o GOLD*plus* pueden enviar los casos de soporte técnico, tienen acceso a las correcciones de los Informes de Rendimiento de Software (SPR) a través de versiones de mantenimiento, tienen acceso a parches críticos y a Nuevas Versiones del software de PTC para los productos con Soporte. Cada producto del Calendario de publicación de versiones de productos de PTC especifica cuándo finaliza el período de soporte estándar. Para determinados productos de PTC Windchill, el Soporte Estándar está disponible durante cuatro años a partir de la FCS.

Soporte Continuo de PTC: cuando caduca el período de soporte estándar, entra en vigor el Soporte Continuo durante todo el tiempo que los productos estén incluidos en un plan de Servicios de Soporte. Durante el período de Soporte Continuo, el Soporte se proporciona principalmente a través de los Servicios de Soporte Técnico en línea de autoayuda, aunque la posibilidad de solicitar la asistencia del Servicio de soporte está disponible durante los primeros dos años de Soporte Continuo. El Soporte Continuo también otorga acceso a los parches y versiones de mantenimiento preexistentes, así como a las Nuevas Versiones de software de PTC. El período de Soporte Continuo no proporciona a los Clientes acceso a nuevos parches ni a nuevas correcciones de SPR.

1.8 Servicios de Soporte Opcionales

Soporte Ampliado: Para los productos y versiones de PTC cualificados, los Clientes pueden ampliar sus Servicios de Software para una versión de producto adquiriendo el Soporte Ampliado. El Soporte Ampliado se refiere al período durante el cual PTC proporciona algunos de los mismos servicios que el Soporte Ampliado por una tarifa adicional. El Soporte Ampliado sólo está disponible para determinadas

versiones de productos PTC concretos y puede incluir correcciones de SPR a través de versiones especiales. El Calendario de publicación de versiones de productos de PTC indica qué versiones de determinados productos están en cualquier momento en Soporte Ampliado..

El Soporte Ampliado no puede incluir soporte actualizado para las versiones más recientes de los productos o plataformas de terceros. Para obtener información acerca de los productos y versiones de terceros compatibles durante el período de soporte ampliado, los Clientes deben consultar la matriz de soporte de la plataforma para la última versión de mantenimiento programada regularmente que se suministró durante el período de Soporte Estándar. Durante el período de Soporte Ampliado, la capacidad de PTC para soportar estas versiones antiguas de productos de terceros puede ser limitada debido a los períodos de soporte ofrecidos por dichas aplicaciones de terceros.

Comprar Soporte Ampliado para un producto de PTC no faculta a los Clientes para obtener el mismo nivel de soporte para otro producto de PTC relacionado o compatible. Por ejemplo, la compra de Soporte Ampliado para Windchill no amplía el soporte para una versión de PTC Creo que haya superado el periodo de Soporte Estándar.

Soporte de fin de semana para actualización y migración: el Soporte de fin de semana para actualización y migración (anteriormente conocido como Soporte en fin de semana) normalmente se aplica a los eventos de actualización y migración y se debe planificar por lo menos con dos semanas de antelación para garantizar una cobertura de fin de semana adecuada. El Cliente puede cambiar la fecha del compromiso de soporte de fin de semana a un fin de semana posterior, con un margen de dos semanas a la fecha original. La fecha solo se puede cambiar una vez. Si estos plazos no se cumplen, PTC se reserva el derecho de emitir la factura, aunque el soporte de fin de semana no haya tenido lugar.

Ingeniero de soporte dedicado: Este servicio proporciona soporte y atención dedicados para eventos Go Live u otros hitos críticos. Durante el compromiso, puede evitar las colas de asistencia y obtener respuestas inmediatas al tener acceso directo por teléfono y correo electrónico a un ingeniero de asistencia dedicado. El ingeniero de soporte está totalmente al tanto de su actividad planificada y estará listo para reaccionar muy rápidamente cuando sea necesario. El Ingeniero de soporte dedicado se debe planificar con al menos dos semanas de antelación para garantizar una cobertura de los servicios adecuada. El Cliente puede cambiar la fecha del compromiso con un margen de dos semanas posteriores a la fecha original. La fecha solo se puede cambiar una vez. Si estos plazos no se cumplen, PTC se reserva el derecho de emitir la factura, aunque el compromiso de servicio no haya tenido lugar.

Gestor de Cuenta de Soporte Técnico: El objetivo de la oferta TSAM (Technical Support Manager) es aprovechar la amplitud y profundidad del ecosistema de PTC para satisfacer eficazmente las necesidades del cliente. El TSAM actúa como una extensión del equipo de PTC para trabajar sin problemas dentro de la organización de PTC para permitir una priorización eficaz de los requisitos empresariales y garantizar que los problemas importantes reciban la atención adecuada de forma rápida y precisa. El TSAM orquestará proactivamente actividades en nombre del cliente para mejorar su experiencia global de servicio. Puede encontrar una descripción detallada del servicio en "Términos y condiciones de la gestión de servicios TSAM y SaaS" dentro de la página web de Acuerdos Legales de PTC.

Registro de cambios

El siguiente registro de cambios cubre los cambios materiales en los Términos y Condiciones anteriores. El mantenimiento de este registro de cambios comenzó en marzo de 2022. En adelante, el registro de cambios solo incluirá los cambios que se hayan producido en los últimos tres años.

Revisión	Artículo	Cambios
Julio de 2025	1.1	Se ha suprimido la referencia al sitio web independiente de Codebeamer, ya que a partir de ahora la asistencia para los productos de Codebeamer se prestará en el marco de este documento.
Oct 2024	1.2,1.3,1.8 y 1.9	Supresión del nivel de asistencia Platinum Referencia al Calendario de publicación de versiones de productos de PTC para saber qué versiones son compatibles Aclaración del lenguaje de Soporte Ampliado Se añade una referencia al requisito de que el cliente envíe datos ITAR/CUI a PTC.
Mayo 2024	1.1	Añadido pure::variants y actualización de los términos TSAM
Agosto de 2023	1.2 y 1.4	Actualización de las condiciones únicas de asistencia para varios productos
Enero 2023	1.1 y Anexo A	Suprimido Anexo A (Condiciones de soporte de los servicios SaaS de PTC)
septiembre de 2022	1.1	Párrafo adjunto relativo a la compatibilidad con los productos de Codebeamer
marzo de 2022	1.2	Se han eliminado las características avanzadas del Asesor de Rendimiento como una línea separada del Asesor de Rendimiento
marzo de 2022	1.2	Se ha añadido la definición del tiempo de respuesta
marzo de 2022	1.2	Actualización de la disponibilidad del soporte técnico en horario no laboral
marzo de 2022	1.2	Productos actualizados limitados al nivel de gravedad 0 para la asistencia de fin de semana
marzo de 2022	1.2	Se ha añadido la restricción de la exploración del sistema bajo demanda y la supervisión y orientación proactivas de los clientes de la nube
marzo de 2022	1.4	Se ha eliminado la fila de Aplicaciones FSU, ya que estas soluciones están ahora cubiertas por las condiciones de GoldPlus
marzo de 2022	1.4	Actualizado Windchill Service Information Manager para S1000D con horas para PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
marzo de 2022	1.4	Actualización de un nombre de producto Arbortext
marzo de 2022	1.4	Actualización del nombre de la marca Integrity y de los subsiguientes nombres de los productos
marzo de 2022	1.4	Añadido el horario comercial de Kepware
marzo de 2022	1.4	Añadido el Conector ThingWorx Retail y los horarios comerciales específicos
marzo de 2022	1.5	Añadidos términos de tiempo de producción para la plataforma ThingWorx
marzo de 2022	1.5	Actualización de las "Aplicaciones de la FSU" con nombres y términos específicos de las soluciones
marzo de 2022	1.5	Añadidos los términos ThingWorx Kepware Server, ThingWorx Industrial, ThingWorx Kepware Edge y KFPServerFX
marzo de 2022	1.5	Se ha puesto a disposición el soporte planificado para los fines de semana con la aprobación de PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine y PTC Arbortext Content Delivery
marzo de 2022	1.5	Se han añadido condiciones adicionales para el producto PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
marzo de 2022	1.5	Se ha añadido PTC Arbortext Web Editor a la tabla
March 2022	1.5	Nombres de productos actualizados para PTC Arbortext Layout Developer

March 2022	1.5	Se han separado PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) y PTC Windchill Service Information Module for S1000D y se han actualizado sus términos.
March 2022	1.5	Actualización de los nombres de los productos Vuforia Engine Pro
March 2022	1.5	Términos añadidos de ingeniería de sistemas y software
March 2022	1.5	Eliminados los términos de soporte adicional del motor Vuforia VIP
March 2022	1.8	Se ha añadido la definición de Ingeniero de Soporte Dedicado
March 2022	Ex A Artículo 2	Requisitos previos actualizados / Versiones soportadas y actualizaciones