



Descripción del servicio Windchill PLM SaaS y ThingWorx Navigate SaaS

Fecha de inicio efectiva: 3 de enero de 2023

Su uso de las ofertas Windchill PLM SaaS y ThingWorx Navigate SaaS 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. En aras de la claridad, Windchill PLM SaaS no incluye la oferta Windchill+ de PTC.

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.

Aparte 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.

Para las exportaciones de datos autorizadas de Windchill, los formatos de exportación de datos incluirán los elementos aplicables de los siguientes: Exportación del esquema de la base de datos, exportación de LDIF de directorio o de una lista de usuarios similar, exportación de LDIF de Enterprise LDAP, contenido de la(s) bóveda(s) de archivos externa(s).

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.

Windchill PLM SaaS

Introducción

La oferta Windchill PLM SaaS proporciona a los clientes un entorno SaaS que incluye un conjunto completo de capacidades PLM descritas a continuación y admite la integración con sistemas externos (como ERP y CRM).

Base de la oferta

- Windchill PLM SaaS se contrata sobre la base de «Usuarios activos mensuales», lo que significa cuántos usuarios individuales acceden a la oferta en un mes determinado.
- Hay tipos definidos de perfiles de Usuarios registrados que pueden adquirirse: **Windchill Base, Advanced o Premium**. Cada perfil concede al usuario asignado acceso solo a la funcionalidad que le corresponde a ese perfil. Los clientes deben asignar Usuarios a los perfiles de licencia dentro del entorno de producción de Windchill. Si no se asignan usuarios a perfiles de licencia apropiados se puede incurrir en tasas por exceso de uso. Los usuarios no pueden ser cambiados retroactivamente de un perfil de licencia a otro.
- En algunos casos, puede ser necesario que PTC instale y ejecute cierto software de terceros compatible con Windchill para que el Servicio pueda procesar los Datos (por ejemplo, datos de ciertos sistemas CAD no de Creo, aplicaciones creadas por socios de PTC y/o traductores de formatos de documentos). En tales casos, para que PTC instale y ejecute dicho software de terceros para el Cliente, deberá acordarse específicamente en el Presupuesto y se requerirá que el Cliente obtenga licencias y autorización para que PTC aloje dicho software de terceros.
- PTC no está obligado a alojar para el Cliente ninguna personalización o aplicaciones personalizadas a menos que se acuerde específicamente en el Presupuesto que PTC alojará las mismas como ESS.
- El cliente es responsable de configurar su integración de gestión de identidades y accesos y su experiencia de inicio de sesión único (SSO) utilizando el servicio PingFederate proporcionado como servidor central de autenticación (CAS).
- La PTC SaaS Engagement Guide ubicada en www.ptc.com/en/support/cloud-engagement-guide identifica las configuraciones, personalizaciones e integraciones permitidas. No se permiten configuraciones, personalizaciones e integraciones que no estén identificadas en dicho documento.

Derechos de almacenamiento de datos

Almacenamiento de datos de contenido de bóveda: El cliente debe adquirir una cantidad suficiente de espacio de almacenamiento de bóveda para cubrir todas las instancias (es decir, instancias de producción y de no producción).

Almacenamiento de bases de datos: El servicio Windchill incluye una asignación de almacenamiento en base de datos por Usuario (hasta 2 GB por Autor, y 1 GB por Colaborador, sin ninguno asignado para Visualizadores), medido en conjunto en todos los entornos del cliente. El consumo de almacenamiento de bases de datos que supere el derecho del Cliente se facturará al precio de lista vigente en ese momento por el exceso de almacenamiento.

Almacenamiento adicional: El cliente deberá adquirir capacidad de almacenamiento adicional para las migraciones de datos y/o integraciones de sistemas.

ThingWorx Navigate SaaS

Introducción

La oferta ThingWorx Navigate SaaS incluye conectividad con una solución SaaS Services PLM de PTC (adquirida como SaaS o servicios gestionados) y, con tasas adicionales, admite la integración con determinados sistemas externos en las instalaciones y en la nube, como ERP y CRM (pero no con sistemas Windchill locales).

Base de la oferta

La ThingWorx Navigate SaaS está disponible como paquete de servicios estándar con servicios opcionales que se pueden adquirir por separado. La solución incluye opciones de derechos de software, un paquete de derechos de servicios en la nube estándar y servicios en la nube complementarios para satisfacer los requisitos específicos del cliente. Se vende como una expansión de las ofertas SaaS de Windchill. Los derechos estándar de ThingWorx Navigate SaaS incluyen:

- Thingworx Navigate SaaS se contrata sobre la base de Usuarios activos mensuales, Usuarios activos diarios u Ordenador designado.
- Para cada tipo de oferta (es decir, Usuario activo mensual, Usuario activo diario, Ordenador designado), hay cuatro tipos de perfil que se pueden asignar: Contribute, View, Connected PLM View, Connected PLM [Contribute]. Cada tipo de Usuario concede al Usuario asignado acceso solo a la funcionalidad que le corresponde a ese perfil. El perfil Contribute incluye el acceso a las capacidades View. Los clientes deben crear perfiles de usuario dentro del entorno de producción ThingWorx Navigate. La falta de gestión de la creación y asignación de perfiles de usuario puede dar lugar a registros de consumo inesperados y a las correspondientes tasas por exceso de consumo. La PTC no se hace responsable de los usuarios gestionados incorrectamente en el sistema.
- Una instancia de producción única con una instancia única no de producción
- Integración entre una única instancia de ThingWorx Navigate y una única instancia de Windchill gestionada por SaaS de PTC para cada entorno incluido
- Asignación de almacenamiento de 500 GB compartida entre cualquier entorno adquirido
- Un total de 6 Solicitudes de servicio designadas al año en todos los entornos (opción de comprar más)
- Compromiso de gestión de servicios tal y como se describe en los Términos de servicio y soporte técnico y que se ofrece al mismo nivel que el autorizado para Windchill PLM SaaS

Se aplican las siguientes limitaciones:

- Las aplicaciones ThingWorx Navigate SaaS solo pueden conectarse a otros sistemas de software. Las aplicaciones que se conectan a dispositivos físicos no se permiten como parte de este Servicio.
- ThingWorx Navigate SaaS no incluye Azure IoT Hub de Microsoft como parte de este Servicio.
- Las conexiones a sistemas adicionales más allá de los incluidos de forma estándar (especificados anteriormente) no están incluidas a menos que se adquieran por separado y se definan en la Oferta.
- No se permite exceder el número de licencias de usuarios diarios activos. El consumo se limitará únicamente al número contratado de usuarios.
- Los clientes son responsables de configurar su integración de gestión de identidades y accesos y su experiencia SSO utilizando el servicio PingFederate proporcionado como servidor central de autenticación.

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 (p. ej. Windchill PLM SaaS). 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.

Configuraciones permitidas

Además de los términos de configuraciones permitidas definidos para la oferta específica de la solución correspondiente, lo siguiente se aplica a las ofertas Federal y de Defensa:

| Categoría | Capacidad |
|--|---|
| Configuraciones y acciones no permitidas para PLM | Los clientes no pueden tener acceso a nivel de servidor a los entornos de aplicación por ningún motivo. |
| | No se permiten integraciones a aplicaciones de terceros que no estén contenidas en un entorno certificado por FedRAMP. |
| | Los clientes son responsables de documentar y proporcionar a PTC un paquete de código validado que pueda utilizarse para aplicar las personalizaciones e integraciones en el entorno de producción seguro. |
| | Las siguientes opciones adicionales disponibles en la oferta comercial estándar no están permitidas para los clientes que adquieran este servicio adicional Federal y de Defensa. <ul style="list-style-type: none"> • Ubicaciones alojadas adicionales de PTC para bóvedas de archivos remotas (Réplicas) • Servicios adicionales para servidor sFTP o gestión de archivos externos similar. • Extensiones de software de terceros para CATIA WGM y Autodesk Inventor WGM • COGNOS para generación de informes • Integraciones y publicación ECAD • Extensión WinCOM para Windchill • CREO/Windchill AR Designshare |