

Términos y Condiciones de los Servicios SaaS de PTC

Estos Términos y Condiciones de los Servicios SaaS ("Términos de Servicios") establecen los términos y condiciones conforme a los cuales PTC ofrece Servicios de SaaS y en algunos casos Servicios Gestionados y/o (según corresponda los "Servicios") a los clientes ("Cliente"), tal como se especifica en un contrato de pedido o presupuesto que hace referencia a estos Términos de los Servicios (cada uno de ellos un "Presupuesto"). PTC podrá actualizar estas Condiciones de los Servicios de vez en cuando, siempre y cuando, si dichos cambios tienen un efecto material adverso en un Servicio en particular, dichos cambios no serán efectivos para dicho Servicio hasta la siguiente fecha de renovación de dicho Servicio.

1. Documentos que conforman este Acuerdo

Este acuerdo ("Acuerdo") consta de los siguientes documentos:

- a) El Presupuesto
- b) Disposiciones Específicas de la Oferta SaaS de PTC disponibles en <http://www.ptc.com/legal-agreements> ("OSP")
- c) Los Términos de estos Servicios, incluyen su **Anexo A** (SLA) y el **Anexo B** (Disposiciones CER de PTC, si procede)
- d) El Acuerdo de Privacidad de Datos (DPA) está disponible en <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions>
- e) El Documento de Términos y Condiciones de los Servicios de Soporte de PTC está disponible en <http://www.ptc.com/legal-agreements>

En caso de conflicto entre los documentos anteriores, los documentos más relevantes de la lista anterior sustituirán a los menos relevantes.

2. Definiciones

"Tiempo de Inactividad" significa el tiempo que el Servicio no está disponible. El Tiempo de Inactividad puede ser Justificado o no Justificado.

"Porcentaje de Inactividad" será igual al resultado obtenido al restar el porcentaje de disponibilidad del servicio del 99,5%.

"Tiempo de Inactividad Justificado" es el Tiempo de Inactividad debido a cualquiera de las causas que se enumeran a continuación:

- Fallos fuera del **Ámbito de Control de PTC** como el Tiempo de Inactividad debido a fallos de Internet o de la red del Cliente, o el Tiempo de Inactividad resultante del software de terceros alojado por el Cliente.
- Tiempo de Inactividad resultante de aplicaciones, personalizaciones, integraciones o configuraciones desarrolladas para o por el Cliente que se ejecutan o interactúan con el Servicio.
- Mantenimiento o Tiempo de Inactividad planificado, por el cual PTC proporciona una notificación previa al Cliente.
- Mantenimiento de emergencia o Tiempo de Inactividad para el cual PTC hará uso de los medios comerciales que estén a su alcance para notificar al Cliente anticipadamente.

- Tiempo de Inactividad resultante de la desactivación del Servicio por parte del Cliente, en el caso de que el cliente puede activar o desactivar dicho Servicio o el acceso del usuario.
- Casos de Fuerza Mayor.

"Datos" significa los datos creados mediante el Servicio o transmitidos, cargados o almacenados en el Servicio por el Cliente y los Usuarios.

"Servicios Gestionados" significa que PTC proporciona servicios de alojamiento en la nube para que el Cliente pueda acceder a las licencias del software de PTC que ha adquirido a través de Internet, junto con determinados servicios de soporte de administración de TI y de administración de aplicaciones, tal y como se especifica en este Acuerdo. Es un requisito previo para los Servicios Gestionados que el Cliente posea una licencia válida del software que se aloja y también un contrato de servicios de soporte activo para dicho software (ya sea como parte de una licencia de suscripción o como un contrato de soporte independiente).

"Oferta" significa una oferta de Servicio adquirible tal y como se define en la OSP.

"PTC" significa, según corresponda, PTC Inc. o la filial de PTC aplicable, como se especifica en el documento de la Lista de Filiales de PTC en <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>.

"Ámbito de Control de PTC" significa el sistema, los servicios, el software suministrado por PTC y la red de un router periférico o pasarela en el entorno de la nube de PTC necesarios para ofrecer el Servicio como se describe en las Provisiones Específicas de la Oferta. Para despejar cualquier duda, Internet, la red o los sistemas suministrados por el Cliente no están en el ámbito de control de PTC.

"Distribuidor" - un tercero designado y autorizado por PTC para proveer o distribuir cualquier Servicio al Cliente.

"Servicio" significa, según corresponda, los Servicios SaaS y/o los Servicios Gestionados.

"Servicios SaaS" significa que PTC proporciona servicios SaaS para que el Cliente pueda acceder al Servicio a través de Internet, junto con ciertos servicios de soporte

de administración de TI y administración de aplicaciones, según se especifica en este Contrato.

“**Acuerdo de Nivel de Servicio**” (“**SLA**”) significa el compromiso de PTC relacionado con la disponibilidad del Servicio según se especifica **en el Anexo A**.

“**Periodo de Servicio**” se refiere al periodo en el que PTC se compromete a prestar los Servicios (es decir, el periodo inicial y cualquier periodo de renovación), según la Sección 11 de estos Términos de Servicios

“**Almacenamiento**” hace referencia a el almacenamiento persistente consumido por los Datos incluidos en el Servicio aplicable. Consulte las Disposiciones Específicas de la Oferta para obtener más detalles en relación con ofertas de Servicio concretas.

“**Usuario Sintético**” se refiere a una cuenta que no es para un usuario humano y que permite el acceso indirecto al Servicio o a los Datos por parte de múltiples usuarios.

“**Aplicaciones de Terceros**” hace referencia a software que no es de PTC y que el Cliente solicita a PTC que aloje para el Cliente como parte del Servicio.

“**Tiempo de Inactividad No Justificado**” es un Tiempo de Inactividad que no es un Tiempo de Inactividad Justificado.

“**Usuario**” se refiere a los empleados o consultores del Cliente o de un subcontratista, Distribuidor, socio comercial o cliente del Cliente, y a quienes el Cliente autoriza a acceder al Servicio.

3. **Servicios**

(a) PTC proporcionará al Cliente el derecho no exclusivo de acceder al Servicio durante el Período de Servicio únicamente para los fines comerciales internos del Cliente y exclusivamente de conformidad con el presente Acuerdo. El Cliente podrá permitir que sus filiales de propiedad absoluta ejerzan sus derechos o cumplan con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo; siempre y cuando, (a) todos los actos y omisiones de cualquiera de dichas filiales se consideren como los del Cliente y éste sea responsable de los mismos, y (b) el Cliente acepte por la presente las disposiciones pertinentes del presente Acuerdo en nombre de dichas filiales.

(b) PTC proporcionará soporte para el Servicio según se describe en el Documento de Términos y Condiciones de los Servicios de Soporte de PTC disponible en <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents>.

(c) PTC realiza copias de seguridad de los Datos en el sistema de producción de acuerdo con el documento de Nivel de Servicio y Soporte de PTC.

(d) Los Servicios Particulares tienen autorizaciones específicas según se especifica en las OSP, y un Servicio particular incluirá el acceso a algunas características y

funcionalidad particulares del Servicio, pero no todas. Además, puede ser técnicamente posible que el Cliente acceda a software o funcionalidades de PTC a las que el Cliente no ha comprado el derecho de acceso, y el Cliente acepta que no accederá a ese otro software o funcionalidad de PTC.

(e) Los clientes pueden solicitar a PTC que aloje Aplicaciones de Terceros como parte de los Servicios. Si PTC acepta alojar estas Aplicaciones de Terceros, el Cliente debe proporcionar la(s) licencia(s) para que PTC pueda alojar estas Aplicaciones de Terceros. Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) de PTC no se aplican a estas Solicitudes de Terceros.

4. **Disponibilidad SLA**. El PTC supervisará la disponibilidad del Servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La disponibilidad de los Servicios de producción será la especificada en el **Anexo A**.

5. **Restricciones de uso**

(a) El Cliente puede acceder y utilizar los Servicios sólo en la medida de las autorizaciones adquiridas por el Cliente, según se especifica en el Presupuesto. Cuando proceda, el uso más allá de las autorizaciones será tratado como excedente.

(b) Las credenciales de acceso al Servicio no pueden ser utilizadas por más de una persona.

(c) El Cliente no puede crear una cuenta como Usuario Sintético de los Servicios.

(d) El Cliente es responsable del uso de los Servicios por parte de todos los Usuarios que accedan a ellos s con las credenciales de la cuenta del Cliente.

(e) Los Servicios no pueden utilizarse para contenidos o actividades ilegales, obscenas, ofensivas o fraudulentas. Si hay una queja o una notificación de infracción, o si PTC tiene conocimiento de una infracción de otro modo, el uso y el acceso pueden ser suspendidos hasta que se resuelva la misma.

(f) El Cliente no permitirá a terceros que no sean los Usuarios: (i) utilizar los Servicios o el Servicio para formación de terceros, para la implantación de software o servicios de consultoría a cualquier tercero, o para tiempo comercial compartido o uso de la oficina de servicios; o (ii) copiar, descargar o reproducir el Servicio en su totalidad o en parte.

(g) Si el Presupuesto identifica un Servicio o entorno como “desarrollador”, “desarrollo”, “sandbox”, “demo”, “evaluación” o un servicio o entorno similar no relacionado con la producción, el Cliente utilizará entonces dicho Servicio o el entorno aplicable únicamente para fines no relacionados con la producción.

6. **Centro de Datos/Seguridad**

(a) PTC utiliza medidas estándar diseñadas para proteger el entorno operativo de los Servicios contra el

acceso físico no autorizado y las amenazas de fuego, energía, temperatura, humedad y otras fuerzas físicas, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- i. Un centro de datos seguro con acceso físico limitado al personal autorizado y protegido por sistemas de seguridad de varios niveles. Podrán acceder otras personas únicamente en caso necesario (como el personal para el mantenimiento de los componentes de hardware) y de forma supervisada.
- ii. Energía continua y adaptada suministrada por una fuente de alimentación redundante, incluyendo baterías de reserva y generadores alimentados con diesel, con pruebas regulares del sistema para una disponibilidad continua.
- iii. Sistemas redundantes de control de climatización HVAC y de supresión de incendios.

(b) Además de las medidas de protección de acceso físico descritas anteriormente, implement and maintain appropriate technical and organizational measures to protect Data against accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure of, or access to, personal data transmitted, stored or otherwise processed including:

- i. PTC mantendrá controles coherentes con el ámbito de la norma ISO 27001:2013 y contará con la certificación de dicha norma y cumplirá con el SOC2 Tipo II para los Security & Availability Trust Principle.
- ii. Los Datos en el entorno de producción serán protegidos en una ubicación alternativa segura con fines de recuperación ante desastres. Las copias de seguridad se mantendrán de acuerdo con los términos definidos en los Términos y Condiciones de los Servicios de Soporte de PTC. El sitio alternativo de almacenamiento/recuperación ante desastres proporcionará mecanismos de seguridad de la información equivalentes a las del sitio de producción principal. PTC proporcionará un Sistema de Seguridad Basado en el Host (HBSS) que incluye antivirus, antimalware y detección de intrusos. PTC llevará a cabo el escaneo, la aplicación de parches, el monitoreo, el registro y la protección de la red, la infraestructura, las bases de datos, el sistema operativo y las aplicaciones del Servicio. En caso de que se determine que el Servicio ha sido infectado por virus, gusanos informáticos o problemas similares, PTC hará uso de los medios comerciales que estén a su alcance para restaurar el Servicio tan pronto como sea posible.
- iii. Esta subsección (b) no se aplicará a las Ofertas de Vuforia. o Onshape.

(c) Customer is responsible for making an independent determination as to whether the technical and organizational measures for the Service meet Customer's requirements, including its security obligations under applicable law or regulations. Customer acknowledges and agrees that (taking into account the state of the art, the costs of implementation, and the nature, scope, context and purposes of the processing of its Data as well as the risks to individuals) the security practices and policies implemented and maintained by PTC provide a

level of security appropriate to the risk with respect to its Data.

(d) Customer is responsible for implementing and maintaining privacy protections and security measures for components of the Services that Customer provides or controls such as ensuring, w) it uses utmost discretion in granting administrator privileges, x) that Users do not share accounts and their passwords, and y) maintaining security of its systems, machines and User's devices that connect to and use the Service, including implementation of necessary patches and operating system updates and z) designing, authoring, validating, and approving all custom reports or any other integrations or customizations.

(e) The scope of the Services does not include any Customer security requirements beyond those set forth in this Agreement. Customer hereby agrees that it will not engage or authorize any third party to, perform any penetration testing or load testing of the Service without obtaining PTC's prior written permission, and then only subject to such conditions as PTC reasonably requires. PTC may terminate any testing of the Service at any time, as PTC determines necessary or advisable to protect the Service's operation or integrity.

7. Tarifas, Facturación y Pago

(a) Tarifas Comprometidas. El cliente pagará a PTC (directamente o a través de un Distribuidor) las tarifas comprometidas (por ejemplo, las tarifas de establecimiento y las tarifas recurrentes comprometidas) especificadas en el Presupuesto.

(b) Excedentes. PTC medirá el uso de los Servicios por parte del Cliente según se identifica en el documento de Disposiciones Relativas a las Ofertas (por ejemplo, número de Usuarios por tipo de Usuario, cantidad de inventario administrado, o cualquier otra base de tarifas que sea aplicable a los Servicios adquiridos por el Cliente) mensualmente. Si el uso máximo supera la cantidad adquirida, se deberá cargar al Cliente la tarifa mensual aplicable por dicho excedente de uso.

(c) Impuestos. Las tarifas no incluyen ventas, uso, valor añadido u otro impuesto especial. El Cliente deberá abonar o (si se efectúa el pago por PTC o un Distribuidor) reembolsar a PTC y/o al Distribuidor dichos impuestos

(d) Cantidades Atrasadas. Las cantidades no abonadas a su vencimiento estarán sujetas a interés de un uno y medio por ciento (1.5%) al mes o, si es inferior, el tipo de interés máximo permitido por la ley, calculado a partir de la fecha de vencimiento. Además, PTC puede suspender el acceso del Cliente a los Servicios, en caso de que el Cliente se retrase en los pagos en virtud del presente Acuerdo, por quince días o más.

(e) Órdenes de Compra. A excepción de los elementos de la línea que se empleen para adquirir los Servicios, en ningún caso podrá ningún otro término de cualquier orden de compra u otro documento emitido por el Cliente modificar ni ser parte del presente Acuerdo ni resultar vinculante para PTC.

8. Indemnización

(a) PTC, a su exclusivo cargo, defenderá cualquier acción iniciada contra el Cliente basada en la afirmación de que el Servicio suministrado por PTC infringe(n) una patente, derecho de autor o marca comercial de un tercero, y a su elección, resolverá cualquier acción de este tipo o pagará cualquier sentencia final dictada contra el Cliente, siempre y cuando: (i) El Cliente notifique por escrito y sin demora a PTC cualquier información sobre dicha reclamación; (ii) PTC tenga el control exclusivo de la defensa de cualquier acción sobre dicha reclamación y de todas las negociaciones para su resolución o compromiso y corra con los costes de la misma; y (iii) El Cliente coopere plenamente, a cargo de PTC, con PTC en la defensa, resolución o compromiso de dicha reclamación. Si se produce o, en opinión de PTC, puede producirse una de las reclamaciones descritas en esta Sección 7, PTC puede dar por terminados los Servicios y conceder al Cliente un crédito igual a las tarifas de los Servicios prepagados no utilizados, pagadas por la parte terminada pertinente de los Servicios. Esta Sección establece la responsabilidad única y exclusiva de PTC, y el único recurso del Cliente por cualquier reclamación relacionada con el incumplimiento de cualquier derecho de propiedad intelectual.

(b) El Cliente, a su exclusivo cargo, defenderá cualquier acción iniciada contra PTC basada en la afirmación de que el acceso o el alojamiento de las Aplicaciones de terceros por parte de PTC infringe(n) una patente, derecho de autor o marca comercial de un tercero, y a su elección, resolverá cualquier acción de este tipo o pagará cualquier sentencia final dictada contra PTC, siempre y cuando: (i) PTC notifique por escrito y sin demora al Cliente cualquier información sobre dicha reclamación; (ii) el Cliente tenga el control exclusivo de la defensa de cualquier acción sobre dicha reclamación y de todas las negociaciones para su resolución o compromiso y corra con los costes de la misma; y (iii) PTC coopere plenamente, a cargo del Cliente, con el Cliente en la defensa, resolución o compromiso de dicha reclamación. Si se produce o, en opinión de PTC, puede producirse una de las reclamaciones descritas en esta Sección 8, PTC puede dar por terminados los Servicios con respecto a la(s) Aplicaciones(es) de terceros pertinentes(s). Esta Sección 8 establece la responsabilidad única y exclusiva del Cliente, y el único recurso de PTC, para todas y cada una de las reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de cualquier derecho de propiedad intelectual por parte de cualquier Aplicación de Terceros.

9. Propiedad/Confidencialidad/Privacidad

(a) La propiedad del Servicio y de los Servicios, cualquier documentación relacionada, copias, modificaciones y documentos derivados de lo anterior o documentación (en su totalidad o en parte) y todos los derechos de autor relacionados, patentes, secretos comerciales y otros derechos de propiedad, son y seguirán siendo de la exclusiva propiedad de PTC y/o sus concedentes de licencias. Sin limitar lo anterior, PTC

no estará obligado a proporcionar al Cliente ninguna información con respecto a los métodos y procesos de PTC para configurar el Servicio. El Cliente no deberá y no intentará (a) hacer ingeniería inversa del Servicio o derivar sus algoritmos de su uso; (b) crear trabajos derivados del Servicio o desensamblar, o descompilar el Servicio o el formato de archivo del Servicio, o intentar acceder al código fuente o formato de archivo (c) alquilar, vender, licenciar, sub-licenciar, arrendar, prestar, asignar o transferir de otra manera (ya sea por venta, intercambio, regalo, aplicación de la ley o de otra manera) a cualquier tercero el Servicio, cualquier copia del mismo, o cualquier otro derecho sobre el mismo, en su totalidad o en parte, sin obtener en cada caso el consentimiento previo por escrito de PTC (d) alterar, eliminar u ocultar cualquier derecho de autor, secreto comercial, patente, marca comercial, logotipo, propiedad y/u otros avisos legales en o en cualquier copia del Servicio o (e) autorizar o permitir que un tercero acceda a los Servicios utilizando inicios de sesión o contraseñas emitidas por el Cliente.

(b) Toda la información no pública referida al Software Alojado y su rendimiento, incluido cualquier análisis o referencias que el Cliente haya realizado, se considerará información confidencial de PTC y el Cliente no la desvelará a ningún tercero ni la utilizará para ningún fin que no sea el de ejercer sus derechos por el presente documento

(c) En la prestación de los Servicios, PTC cumplirá con la política de privacidad de PTC disponible en <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>.

(d) El Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA) de PTC, que está disponible en <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> y que se incorpora al presente documento por referencia, describe el modo en que PTC procesará los Datos Personales (tal y como se definen en el DPA) que el Cliente proporciona como parte de la prestación de los Servicios.

(e) El Cliente reconoce que PTC forma parte de una empresa global con operaciones globales, y que los datos personales pueden ser procesados fuera del país del Cliente. Todas estas transferencias de datos personales se harán de acuerdo con las leyes de privacidad de datos aplicables. El Cliente certifica que ha obtenido los datos personales facilitados a PTC de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables.

(f) Si el Cliente proporciona a PTC cualquier comentario o sugerencia en relación con el Servicio, incluyendo posibles mejoras o cambios en el mismo (colectivamente, "Comentarios"), los Comentarios no se considerarán información confidencial del Cliente, y PTC será libre de utilizar, divulgar y explotar de cualquier manera, los Comentarios para cualquier propósito y sin compensación para el Cliente.

10. Datos

(a) El cliente acepta que los Datos no incluirán:

- i. cualquier información, o documentos o datos técnicos que sean Información Clasificada, Controlada y No Clasificada del Gobierno de los Estados Unidos, controlada por ITAR o EAR o que de otra manera hayan sido determinados por el Gobierno de los Estados Unidos o por un gobierno extranjero para requerir protección contra la divulgación no autorizada por razones de seguridad nacional, a menos que se disponga en el Presupuesto donde PTC acuerda cumplir con los requisitos regulatorios asociados en la ejecución del Servicio.
 - ii. cualquier dato que constituya "información sanitaria protegida, incluida cualquier información médica, demográfica, visual o descriptiva que se pueda utilizar para identificar un paciente o individuo en particular" y/o cualquier otro dato sujeto a la Ley de 1996 "Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996" de los Estados Unidos y los reglamentos promulgados bajo esa Ley (colectivamente "HIPAA").
 - iii. cualquier información personal de crédito, incluyendo sin limitación los números de cuenta de las tarjetas de crédito, los nombres de los titulares, las fechas de caducidad de las tarjetas y los códigos de seguridad.
- (b) PTC tratará todos los Datos como confidenciales y sólo los utilizará para:
- i. proporcionar los Servicios (incluida la comunicación al Cliente acerca del uso de los Servicios),
 - ii. supervisar el uso del Cliente de los Servicios para fines de seguridad y de soporte técnico y para la validación del cumplimiento y las limitaciones de uso del Cliente, así como para cumplir, de cualquier otra manera, con las obligaciones de PTC con el Cliente.
 - iii. mejorar los Servicios y comprender qué funcionalidad del Servicio utiliza el Cliente y cómo el Cliente y otros clientes pueden obtener más valor de su uso de los Servicios, y
 - iv. compartir con los subcontratistas de PTC que necesiten conocer dicha información para prestar los Servicios, siempre que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad similares. Para una mayor claridad, la obligación de PTC de mantener dichos Datos confidenciales no se aplicará a la información que PTC esté obligada a revelar por ley (solo en la medida en que se requiera dicha divulgación).

(c) PTC no reclama ningún derecho sobre los Datos.

11. Duración y Rescisión

(a) El Período inicial de Servicios y las disposiciones de renovación serán las que se especifiquen en el Presupuesto. Cualquiera de las partes puede dar por terminados los Servicios si la otra parte incumple los términos establecidos en el presente documento o en el Presupuesto y no remedia dicho incumplimiento en

un plazo de treinta (30) días tras la notificación por escrito de la parte no infractora.

(b) Si PTC interrumpe un Servicio durante el plazo de dicho Servicio, PTC proporcionará al Cliente un reembolso de las tarifas prepagadas para la parte del plazo finalizada.

(c) Las Secciones 7 a 9 y las Secciones 11 a 13 seguirán en vigor tras la rescisión o fin de los Servicios.

(d) Si finaliza el Servicio, los Datos Alojados serán archivados y podrán ser exportados como se especifica en el documento de Disposiciones Específicas de la Oferta. El Cliente puede solicitar una copia de los datos archivados antes o durante el período de retención.

12. Reclamaciones de SLA/Garantía/Descargo de Garantía/ Limitaciones de responsabilidad

(a) La responsabilidad total de PTC y sus licenciantes y el recurso exclusivo del Cliente por cualquier incumplimiento por parte de PTC respecto a la obligación de disponibilidad del Servicio de conformidad con el **Anexo A** será reembolsar al Cliente una parte de sus tarifas por el mes durante el cual se produjo dicho incumplimiento de la obligación, dicho reembolso será igual a las tarifas en virtud de este Acuerdo para dicho mes multiplicado por el Porcentaje de Tiempo de Inactividad. Dicho reembolso se aplicará a cualquier cuota pendiente o futura que se deba pagar en virtud del presente Acuerdo durante el Período de Servicio en curso en ese momento. Las reclamaciones en virtud del Acuerdo de Nivel de Servicio deben hacerse presentando una notificación por escrito dentro de los diez días hábiles siguientes de la disponibilidad del informe, en el que conste que PTC no cumplió con el SLA. Si el Cliente no hace una solicitud a tiempo por escrito de un crédito en virtud de esta disposición y del **Anexo A**, no se deberá ningún abono al Cliente. Aparte de lo regulado en esta sección 12 (a), el Cliente no tendrá ningún derecho de retención en cuanto a las tarifas debidas en virtud del presente Acuerdo.

(b) PTC garantiza que el Servicio funciona sustancialmente según la documentación correspondiente entonces pertinente que acompaña el Servicio.

(c) SALVO QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN EL PRESENTE DOCUMENTO, PTC DECLINA TODAS LAS GARANTÍAS, TANTO EXPRESAS COMO IMPLÍCITAS, ESCRITAS U ORALES, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA DE CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y/O DE NO INFRACCIÓN, Y/O CUALQUIER GARANTÍA CON RESPECTO A LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO DE QUE LOS DATOS NO SERÁN DESTRUIDOS, PERDIDOS, INTERCEPTADOS O ALTERADOS POR PERSONAS NO AUTORIZADAS. PTC NO GARANTIZA QUE LA OPERACIÓN U OTRO USO DEL SERVICIO NO SE INTERRUMPA, QUE ESTÉ EXENTO DE ERRORES O QUE NO VAYA A DAÑAR O PERJUDICAR LOS DATOS SIN LIMITAR LO ANTERIOR, SI EL CLIENTE SOLICITA QUE PTC RETRASE

LA IMPLANTACIÓN DE UNA NUEVA VERSIÓN, ACTUALIZACIÓN O MEJORA DEL SERVICIO Y PTC (A SU ENTERA DISCRECIÓN) ACEPTA DICHO RETRASO, PTC NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE CUALQUIER INCIDENTE DE SEGURIDAD O PÉRDIDA DE DATOS QUE PUDIERA HABER SIDO PREVENIDA SI DICHA NUEVA VERSIÓN, ACTUALIZACIÓN O MEJORA HABÍA SIDO IMPLEMENTADA.

(d) SALVO LO PREVISTO EN LA SECCIÓN 8 ANTERIOR, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD AÑADIDA DE PTC Y SUS LICENCIANTES POR TODAS LAS RECLAMACIONES O RESPONSABILIDADES QUE SURJAN DEL PRESENTE O ESTÉN RELACIONADAS CON LA CREACIÓN, LA LICENCIA, EL SUMINISTRO, LA FALTA DE SUMINISTRO O EL USO DE LOS SERVICIOS, O DE OTRO MODO RELACIONADAS CON ESTOS TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS, YA SEA QUE SE BASEN EN LA GARANTÍA, EL CONTRATO, EL AGRAVIO O DE OTRO MODO, NO EXCEDERÁ LAS TARIFAS ABONADAS A PTC POR LOS SERVICIOS DURANTE EL PERÍODO DE DOCE MESES ANTERIOR A LOS ACONTECIMIENTOS QUE DIERON LUGAR A LA RECLAMACIÓN PERTINENTE. EN NINGÚN CASO, PTC, SUS SUBSIDIARIAS O FILIALES, SUS LICENCIANTES O CUALQUIERA DE SUS RESPECTIVOS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS O AGENTES SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALES O MOTIVADOS (INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DEL USO DE LOS DATOS Y CUALQUIER PÉRDIDA MOTIVADA POR LA INTERRUPCIÓN, FINALIZACIÓN O FUNCIONAMIENTO FALLIDO DE INTERNET, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TERCEROS O CARACTERÍSTICAS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD DE TERCEROS), INCLUSO SI PTC HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EL CLIENTE ACEPTA NO PRESENTAR NINGUNA DEMANDA O ACCIÓN CONTRA PTC Y/O SUS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS O AGENTES POR CUALQUIER RAZÓN DESPUÉS DEL PERÍODO DE UN AÑO DESDE QUE TENGA LUGAR LA CAUSA DE LA ACCIÓN. LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ESTABLECIDAS EN ESTA SECCIÓN 12 NO SE APLICARÁN A NINGUNA RECLAMACIÓN POR MUERTE O LESIONES PERSONALES SI SON CONTRARIAS A CUALQUIER LEY APLICABLE.

13. General

(a) Retroalimentación: PTC puede utilizar ideas, sugerencias, mejoras, documentos, propuestas y/u otra retroalimentación con respecto al Servicio (incluyendo, entre otros, problemas y errores encontrados al utilizar el Servicio, e ideas para mejoras del Servicio) de cualquier

manera y para cualquier propósito (incluyendo, entre otros, la incorporación en los productos, servicios y materiales de publicidad y marketing de PTC, y el desarrollo y comercialización de productos y servicios) sin responsabilidad o compensación al Cliente o restricción de ningún tipo.

(b) Legislación vigente y jurisdicción. Todas las controversias que surjan de este Acuerdo serán i) reguladas e interpretadas de acuerdo con las leyes y ii) serán litigadas exclusivamente en los tribunales (y en ningún otro tribunal o jurisdicción) como se establece en la Lista de Filiales de PTC en <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>

(c) Casos de Fuerza Mayor. PTC no incumplirá sus obligaciones en la medida en que su cumplimiento se vea retrasado o impedido por causas ajenas a su voluntad.

(d) Marketing. El Cliente acepta que mientras este acuerdo esté en vigor, PTC estará autorizado a identificar al Cliente como un cliente/usuario final del software y los servicios de PTC (según corresponda) en las relaciones públicas y los materiales de marketing.

(e) Notificaciones Las notificaciones en virtud de este Acuerdo se harán por escrito y, si son para PTC, se entregarán al Consejero General de PTC, y si son para el Cliente, a la dirección que figura en el Presupuesto.

(f) Cesión, renuncia, modificación El Cliente no puede ceder, transferir, delegar o sublicenciar ninguno de los derechos u obligaciones del Cliente en virtud de estos Términos de Servicios sin el consentimiento previo por escrito de PTC. Cualquier intento de delegación, cesión, transferencia o sublicencia será nulo y constituirá un incumplimiento de estos Términos de Servicio.

(g) Totalidad del Acuerdo, Independencia El presente Acuerdo constituye la totalidad del acuerdo entre las partes y sustituye a todas las comunicaciones, declaraciones y entendimientos previos con respecto al tema que aquí se trata. Si por cualquier razón y en cualquier medida se determina que alguna de las disposiciones del presente Acuerdo, o la aplicación del mismo, es inválida o inaplicable, las disposiciones restantes del presente Acuerdo seguirán siendo vinculantes y aplicables, y se interpretarán de la mejor manera posible para afectar razonablemente la intención de las partes.

Anexo A

Acuerdo del Nivel de Servicio

1) Disponibilidad del Servicio. El PTC se compromete a la disponibilidad de servicio para el entorno de producción, excluyendo el Tiempo de Inactividad, del 99,5%, medido sobre una base mensual.

2) Pruebas y cálculos La disponibilidad del Servicio se mide accediendo a la URL del servicio desde múltiples ubicaciones cada 5 minutos y el resultado se captura para calcular la disponibilidad del servicio. La disponibilidad del servicio para un Cliente se calcula mensualmente usando la fórmula:

Disponibilidad del Servicio % =	Minutos al mes - Minutos de Inactividad Justificados - Minutos de Inactividad No Justificados
	Minutos al mes - Minutos de Inactividad Justificados

3) Responsabilidades de PTC

- (a) Mantener las herramientas, procesos y procedimientos para calcular la disponibilidad de los servicios
- (b) Proporcionar informes de la disponibilidad del servicio sobre los sistemas de producción (no aplicable a los Servicios de Vuforia SaaS)
- (c) Historia del archivo de la disponibilidad del servicio de producción

4) Exclusiones. El objetivo de la disponibilidad del servicio sólo es aplicable a los entornos de producción, no se aplica a ningún entorno no productivo. El objetivo se proporciona a los Clientes que cumplen con este Acuerdo, y no se aplica a:

- (a) Los Clientes que se retrasan en el pago de las tarifas a PTC en virtud del presente Acuerdo, o
- (b) beta, experimental, prueba u ofertas proporcionadas sin cargo (a menos que se indique lo contrario en el Acuerdo), o
- (c) cualquier Aplicación de Terceros dentro o conectada a la Cloud de PTC.

5) Informes de Disponibilidad del Servicio (no aplicable a los Servicios de Vuforia SaaS).

PTC proporcionará a los Clientes un informe trimestral donde se describa la disponibilidad del servicio para el Servicio Cloud de PTC pertinente para cada mes de dicho trimestre, ya sea (i) por correo electrónico a un punto de contacto identificado por contrato o (ii) a través de un portal en línea puesto a disposición para los Clientes, siempre y cuando dicho portal en línea esté disponible. El informe sobre la disponibilidad del servicio se proporcionará dentro de los treinta días siguientes al final del período de informe trimestral.

Anexo B - Disposiciones CER de PTC (específicas para Alemania, Austria, Suiza)

Para los servicios prestados por Parametric Technology GmbH o Parametric Technology (Suiza) AG a Clientes residentes en Alemania, Austria o Suiza, se aplicarán las siguientes disposiciones. Estas disposiciones no son aplicables a los servicios prestados a los clientes que se encuentren fuera de Alemania, Austria o Suiza. Las referencias a las secciones que figuran a continuación son referencias a las secciones aplicables en el cuerpo principal de los Términos de los Servicios que figuran más arriba.

La sección 4 se sustituye por la siguiente disposición:

(a) PTC supervisará la disponibilidad del Sistema Alojado las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La disponibilidad del entorno o entornos de producción de los Servicios será la especificada en el **Anexo B. Anexo B - El Acuerdo de Nivel de Servicio** y su contenido no puede considerarse como una garantía de calidad (*zugesicherte Eigenschaft*), garantía (*Garantie*) o garantía de condición (*Beschaffheitsgarantie*) sino sólo como una descripción general de los Servicios.

La sección 12 (B) y (C) se sustituye por la siguiente disposición:

12 (B) En cuanto a las disposiciones de garantía del Software Alojado que forman parte de los Servicios Gestionados, consulte el Acuerdo de Cliente PTC respectivo u otro acuerdo de licencia entre las partes. En cuanto al Software Alojado de Servicios SaaS, se aplicará lo siguiente:

- (1) PTC suministrará y mantendrá el Software Alojado en condiciones adecuadas para el uso contractual ("idoneidad para uso contractual"). El mantenimiento de la idoneidad del Software Alojado para uso contractual será suministrado por medio de Servicios de Soporte de conformidad con el Documento de Términos y Condiciones de Servicios de Soporte de PTC disponible en <http://www.ptc.com/legal-agreements>. Dichos Servicios de Soporte se incluirán con la adquisición del Software Alojado en los Servicios SaaS sin ningún cargo adicional. A menos que se especifique en el Contrato, la obligación de mantener el Software Alojado en los Servicios SaaS no incluye ajustes de cambios en las condiciones operativas o el entorno TI del Cliente, en particular cambios en el hardware o sistemas operativos o a nuevos formatos de archivo.
- (2) En caso de que el Software Alojado no se ajuste sustancialmente a la documentación aplicable que lo acompaña, siempre que el Cliente informe a PTC de dicho fallo por escrito ("Error"), el cual afecta la idoneidad del Software Alojado para uso contractual, PTC a su única discreción puede (a) reemplazar el Software Alojado que contiene el Error o (b) reparar el Error, siempre que PTC haya recibido el aviso de Error inmediatamente después del descubrimiento del mismo por el Cliente, y el Cliente proporcione la información adicional relativa al Error tal como como PTC la solicite razonablemente. Si la reparación (ya sea proporcionando una corrección de fallos, una solución alternativa o de otra manera) o el reemplazo falla finalmente (después de al menos dos intentos para el mismo Error por parte de PTC dentro de períodos de tiempo razonables), el Cliente tendrá derecho, a elección del Cliente, a (a) una finalización del Software Alojado que contiene el Error para que PTC proporcione un reembolso de las tarifas de Servicio prepagadas por el resto del periodo de Servicio del Software Alojado que contiene el Error o (b) una reducción razonable en la tarifa de Servicio del Software Alojado respectivo. Los reemplazos o reparaciones se harán sin reconocimiento de una obligación legal y no suspenderán el período de prescripción para las reclamaciones relativas a la garantía del Software Alojado.

12 (C) (1) El Cliente está obligado a notificar inmediatamente a PTC sobre cualquier falta de disponibilidad o disponibilidad limitada de los Servicios. En caso de que el Cliente no cumpla con esta obligación, PTC no será responsable ante el Cliente de la falta de disponibilidad o de la disponibilidad limitada durante el periodo en el que el Cliente no haya proporcionado dicha notificación a PTC.

12 (C) (2) Cualquier posible responsabilidad, independientemente de la culpa de PTC de cualquier defecto de los Servicios, será excluida.

12 (C) (3) En caso de responsabilidad por defectos, con respecto a dichos defectos, el Cliente sólo tendrá derecho a posibles reclamaciones por daños y perjuicios de acuerdo con la sección (C). Quedan excluida cualesquier otra reclamación de garantía o adicionales. Los posibles derechos del Cliente según el artículo 11 no se verán afectados.

12 (C) (4) Ningún empleado, socio, distribuidor o agente de PTC o cualquiera de sus Distribuidores o agentes de ventas está autorizado a hacer ninguna declaración, ni ofrecer ninguna garantía o convenio mayor o diferente a los contenidos en estos Términos de Servicios, excepto como se establece específicamente en un acuerdo firmado en nombre del Cliente por un funcionario autorizado y en nombre de PTC por su asesor legal.

12 (C) (5) La Calidad (*Beschaffenheit*) de los Servicios indicada en las publicaciones de PTC o por sus representantes de ventas, en particular en la publicidad, en los dibujos, folletos u otros documentos, incluidas las presentaciones en Internet o las que se utilizan para uso comercial, se considerarán cubiertas por la calidad contractual de los Servicios sólo si dichas calidades figuran expresamente en una oferta o en una confirmación de pedido por escrito. Las garantías, en particular las garantías de calidad, sólo serán vinculantes para PTC en la medida en que: i) figuren en una oferta o en una confirmación de pedido por escrito, ii) se designen expresamente como "garantía" o "garantía de calidad" (*Beschaffenhheitsgarantie*), y iii) estipulen expresamente las obligaciones de PTC derivadas de dicha garantía.

La sección 12 se sustituye por las siguientes disposiciones:

12 (D) (1) PTC es responsable de cualquier daño, independientemente de los fundamentos legales, sólo si (i) PTC incumple una obligación contractual material (obligación fundamental) de manera culpable (es decir, al menos por negligencia), o (ii) el daño ha sido causado por negligencia grave o intención deliberada por parte de PTC o (iii) PTC ha asumido una garantía.

12 (D) (2) La responsabilidad de PTC se limitará al daño típico y previsible (i) si PTC incumple obligaciones contractuales materiales (obligaciones fundamentales) con negligencia leve, o (ii) si los empleados o agentes de PTC que no son funcionarios o personal ejecutivo han incumplido otras obligaciones por negligencia grave, o (iii) si PTC ha asumido una garantía, a menos que dicha garantía se designe expresamente como garantía de calidad (*Beschaffenhheitsgarantie*).

12 (D) (3) En los casos de la Sección 12 (D) (2) (i) y (ii), la responsabilidad de PTC se limita por año contractual a una cantidad igual a las tarifas (a) abonadas por el Cliente a PTC por los Servicios en los doce meses previos a la causa de la acción o (b) - si el Cliente adquirió los Servicios menos de doce meses antes de que surgiera la causa de la acción - pagadero por el cliente a PTC por los servicios en los primeros doce meses a partir de la compra de los Servicios por parte del Cliente, pero tanto en el caso de (a) como el de (b) limitado a cantidades máximas que no excedan de 250.000 EUROS, respectivamente 50.000 EUROS, por las pérdidas financieras.

12 (D) (4) En los casos de la Sección 12 (D) (2) PTC no será responsable de ningún daño especial, indirecto o consecuente, incluyendo sin limitación la pérdida de beneficios, la pérdida de ahorros o los daños resultantes de la pérdida o el uso de los Datos Alojados.

12 (D) (5) A pesar de la aplicabilidad de las limitaciones de responsabilidad establecidas anteriormente, en caso de pérdida de Datos Alojados, PTC sólo será responsable de los costes de la recuperación de dichos Datos Alojados. Sin limitar lo anterior, PTC no tendrá ninguna responsabilidad derivada de cualquier incidente de seguridad o pérdida de datos que pudiera haber sido prevenida si el cliente hubiera implantado una solución, dispositivo o característica de seguridad (incluyendo "parches", correcciones y actualizaciones) para el Software Alojado proporcionado o puesto a disposición por PTC al cliente.

12 (D) (6) Las reclamaciones del cliente por daños y perjuicios contra PTC y/o sus filiales, independientemente de los fundamentos legales, expirarán a más tardar un año después del momento en que el cliente tenga conocimiento del daño o, independientemente de este conocimiento, a más tardar dos años después de ocurrir el daño.

12 (D) (7) La responsabilidad de PTC según la Ley Alemana de Responsabilidad de Productos (*Produkthaftungsgesetz*), por daños a la vida, el cuerpo y la salud, por ocultación fraudulenta de un defecto o por la asunción de una garantía de calidad (*Beschaffenhheitsgarantie*) no se ve afectada.

12 (D) (8) En el caso de una garantía o reclamación de responsabilidad contra PTC, cualquier negligencia contribuyente del Cliente debe tenerse en cuenta en consecuencia, en particular en el caso de una notificación inadecuada de la negligencia o de una seguridad inadecuada de los datos. Constituye un aseguramiento inadecuado de los datos si el Cliente, entre otros, no toma, mediante las medidas de seguridad apropiadas más avanzadas, precauciones contra influencias externas, por ejemplo, virus informáticos y otros fenómenos que podrían poner en peligro los datos individuales o un conjunto de datos, o si el Cliente no realiza por sí mismo copias de seguridad periódicas de los datos.

12 (D) (9) Las secciones 12 (D) (1) a 12 (D) (9) también se aplicarán en el caso de cualquier reclamación por daños y perjuicios del Cliente contra los empleados o agentes de PTC y/o sus filiales.