



Términos y Condiciones de los Servicios Cloud de PTC/SaaS

Estos Términos y Condiciones de los Servicios Cloud de PTC/SaaS (“Términos de Servicios”) establecen los términos y condiciones conforme a los cuales PTC ofrece Servicios Cloud y/o servicios SaaS (colectivamente los “Servicios”) a los clientes (“Cliente”), tal como se especifica en un presupuesto de PTC o de un Distribuidor de PTC para el Cliente que hace referencia a estos Términos de Servicios (“Presupuesto”). Los términos en mayúsculas utilizados en este Acuerdo pero no definidos en el cuerpo de estos Términos de Servicios tienen el significado establecido en el Anexo A.

1. Documentos que componen este Acuerdo

Este acuerdo (“Acuerdo”) se compone de los documentos siguientes:

- El Presupuesto
- Los presentes Términos de Servicios
- El documento de Soporte y Seguridad de los Servicios de PTC

En caso de conflicto entre los documentos anteriores, los que ocupan las primeras posiciones de la lista serán los que prevalecerán frente los que ocupan las últimas posiciones.

2. Servicios

(a) Servicios. Durante el Periodo de Servicios, PTC: (i) administrará el Software Alojado y los Datos Alojados en el Sistema Alojado y hará que esté disponible para el Cliente mediante acceso a internet remoto, y (ii) permitirá a los Usuarios el acceso para modificar los Datos Alojados y almacenar Datos Alojados a través del uso del Cliente del Software Alojado. Si un Presupuesto identifica un Servicio o entorno como “desarrollador”, “desarrollo”, “sandbox”, “demo”, “evaluación” o servicio o entorno de no producción similar, el Cliente utilizará dicho Servicio o el entorno aplicable únicamente para un uso no productivo.

(b) Uso Lícito de los Servicios. El Cliente podrá acceder y usar los Servicios solo hasta donde lo permitan las autorizaciones adquiridas por el Cliente, tal como se especifica en el Presupuesto. El Cliente es responsable del uso de los Servicios por parte de todos los Usuarios que accedan a los Servicios con las credenciales de cuenta del Cliente. Los Servicios no se podrán usar para actividades o contenido ilícitos, obscenos, ofensivos o fraudulentos. Si se produce alguna queja o aviso de violación, se podrá suspender el uso y el acceso a los Servicios hasta que se resuelva.

3. Acuerdos de Nivel de Servicio- Disponibilidad

(a) PTC debe supervisar la disponibilidad del Sistema Alojado las 24 horas del día, 7 días a la semana. La disponibilidad del entorno de producción de los servicios será del 99,5% de cada mes, excluido el Tiempo de Inactividad Excusada.

(b) La responsabilidad total de PTC y sus concedentes de licencias, y el único medio del Cliente para hacer valer sus derechos por cualquier incumplimiento por parte de PTC de la obligación en la Cláusula 3(a) será conceder al Cliente un crédito por la porción de sus tarifas del mes durante el cual ocurrió tal ruptura de la obligación; este crédito equivaldrá a las tarifas para ese mes multiplicadas por el Porcentaje de Inactividad según este acuerdo. Este crédito se aplicará frente a cualquier tarifa pendiente o futura que haya que abonar bajo los presentes Términos de Servicios durante el Periodo de Servicio correspondiente. Si el Cliente no consigue realizar una petición de crédito por escrito bajo esta provisión dentro de los diez días laborables posteriores al final

del Corte de Transacción aplicable, no se abonará ningún crédito al Cliente.

4. Tarifas, Facturación y Pago

(a) Tarifas Acordadas. El Cliente deberá pagar a PTC (directamente o a través de un Distribuidor) las tarifas acordadas (por ejemplo, las tarifas de activación y las tarifas recurrentes comprometidas) especificadas en el Presupuesto.

(b) Excedentes. PTC medirá el uso de los Servicios del Cliente (por ejemplo, el número de Usuarios por tipo de Usuario, la cantidad de inventario administrado, así como cualquier otra base de tarifa que sea aplicable a los Servicios adquiridos por el Cliente) de forma mensual). Si el uso máximo supera la cantidad adquirida, se deberá cargar al Cliente la tarifa mensual aplicable por dicho excedente de uso establecido en el Presupuesto.

(c) Excedente de Almacenamiento. PTC deberá supervisar el Almacenamiento del Cliente. En el caso de que en un mes el máximo de Almacenamiento del Cliente exceda la cantidad de almacenamiento comprometida, al Cliente se le cobrará el excedente de almacenamiento según las cuotas especificadas en el Presupuesto.

(d) Impuestos. Las tarifas no incluyen ventas, uso, valor añadido ni otros impuestos al consumo. El Cliente deberá abonar o (si se efectúa el pago por PTC o un Distribuidor) reembolsar a PTC y/o al Distribuidor dichos impuestos.

(e) Cantidades Atrasadas. Las cantidades no abonadas a su vencimiento estarán sujetas a interés de un uno por ciento (1%) al mes o, si es inferior, el tipo de interés máximo permitido por la ley, calculado a partir de la fecha de vencimiento.

5. Indemnización. PTC, a su cargo, defenderá cualquier acción iniciada contra el Cliente motivada por la reclamación de que cualquier Servicio y/o Software Alojado viola cualquier patente, derecho de autor o marca registrada de terceros y, discrecionalmente, resolverá dicha acción o pagará cualquier sentencia firme dictada contra el Cliente, siempre que: (a) el Cliente le notifique dicha reclamación inmediatamente y por escrito a PTC, (b) PTC tenga el control exclusivo de la defensa de cualquier acción, derivada de dicha reclamación, y todas las negociaciones para su transacción o conciliación y corra con los costes de la misma, y (c) el Cliente coopere plenamente, a cargo de PTC, en la defensa, transacción o conciliación de dicha reclamación. Cuando tenga lugar alguna reclamación como la indicada en la Cláusula 5 o, según la opinión de PTC, dicha reclamación sea susceptible de producirse, PTC podrá rescindir los Servicios y conceder al Cliente un crédito equivalente a las tarifas de servicios prepagados y no usados por la parte de los Servicios terminados correspondientes. Esta Cláusula 5 establece la responsabilidad única y exclusiva de PTC, y el recurso exclusivo del Cliente, con respecto a todas y cada una de las reclamaciones

relativas al incumplimiento de cualquier derecho de propiedad intelectual.

6. Propiedad y Confidencialidad. La propiedad del Software Alojado 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.

7. Datos Alojados

(a) PTC pondrá en marcha los pasos a nivel comercial necesarios o fomentará la puesta en marcha de dichos pasos, diseñados para prevenir las violaciones de seguridad. Por la presente, el Cliente acuerda que los Datos Alojados no incluirán: (i) aquella información, documentos o datos técnicos que sean clasificados o estén controlados por ITAR, ni aquellos datos que, según lo determinado por el Gobierno de Estados Unidos o por un gobierno extranjero, requieran protección contra la divulgación no autorizada por motivos de seguridad nacional (no obstante, siempre que esta restricción no sea de aplicación con respecto a los datos controlados por ITAR si el Presupuesto así lo especifica), y/o (ii) aquellos datos que constituyan "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 información o datos sujetos a la ley de 1966 "*Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996*" y los reglamentos promulgados en virtud de dicha Ley (colectivamente, "HIPAA").

(b) PTC tratará todos los Datos Alojados como confidenciales y solo podrá utilizar estos Datos Alojados 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, y (iii) compartir con los subcontratistas de PTC quién necesita conocer dicha información a fin de proporcionar los Servicios, siempre que estén obligados por normas de confidencialidad similares. Para una mayor claridad, la obligación de PTC de mantener dichos Datos Alojados confidenciales no se aplicará a la información que PTC esté obligado a revelar por ley (solo en la medida en que se requiera dicha divulgación).

(c) El Cliente reconoce que la información que el Cliente introduce en el Software Alojado y Sistema Alojado puede ser transferida fuera del Espacio Económico Europeo a los efectos del tratamiento de los datos por parte de PTC, sus subsidiarias y sus compañías afiliadas. Todos los datos personales recibidos o recopilados por PTC en relación con los Servicios Alojados se tratarán según la política de privacidad de PTC (<http://www.ptc.com/policies/privacy>). Todos los datos personales recibidos o recopilados por los asociados de PTC en la Unión Europea (UE) se tratarán según la legislación de protección de datos de la UE. PTC Inc. y los asociados de PTC en la UE han introducido las Cláusulas de modelo estándar de la UE en lo referente a la transferencia de datos personales por parte de asociados de PTC hacia PTC Inc. y los asociados de PTC no pertenecientes a la Unión Europea. En el caso de que la información personal sea la de un tercero, el Cliente deberá certificar que ha obtenido esa información de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables y que cuenta con todas las autorizaciones y consentimientos necesarios para disponer de dicha información.

8. Duración y Resolución

(a) El Periodo de Servicios inicial y cualquier provisión de renovación deben ser como se especifica en el Presupuesto. Cualquiera de las partes puede revocar los Servicios si la otra parte incumple los términos establecidos en este documento o en el Presupuesto y no remedia tal incumplimiento transcurridos treinta (30) días desde la recepción de un aviso por escrito de la parte no infractora. Solo para Servicios Cloud (y no para Servicios SaaS), el Cliente podrá dar por terminados los Servicios Cloud mediante una notificación previa por escrito de tres (3) meses y, una vez terminados los servicios, el Cliente podrá instalar el Software Alojado en su establecimiento o en establecimientos de terceros sin ninguna penalización.

(b) Las Cláusulas 4 a 10 seguirán en vigor tras la resolución o fin de la vigencia de los Servicios y del Acuerdo.

9. Garantía/Descargo de Garantía/Limitaciones de responsabilidad

(a) PTC garantiza que PTC llevará a cabo los Servicios de una manera racionalmente correcta y profesional y de acuerdo con las prácticas estándar del sector.

(b) 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 ALOJADOS NO SERÁN DESTRUIDOS, PERDIDOS, INTERCEPTADOS O ALTERADOS POR PERSONAS NO AUTORIZADAS. PTC NO GARANTIZA QUE LA OPERACIÓN U OTRO USO DEL SOFTWARE ALOJADO NO SE INTERRUMPA, QUE ESTÉ EXENTO DE ERRORES O QUE NO VAYA A DAÑAR O PERJUDICAR LOS DATOS ALOJADOS

(c) SALVO LO PREVISTO EN LA CLÁUSULA 5 ANTERIOR, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD DE PTC Y SUS CONCEDENTES DE LICENCIAS QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON LA CREACIÓN, LICENCIA, SUMINISTRO, FALTA DE SUMINISTRO O USO DE LOS SERVICIOS O DE OTRA MANERA RELACIONADA CON ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIOS, QUE SE BASE EN GARANTÍA, CONTRATO O AGRAVIO, ETC., NUNCA PODRÁ EXCEDER LAS TARIFAS ABONADAS A PTC PARA LOS SERVICIOS DURANTE EL PERIODO DE DOCE MESES ANTERIORES A LOS ACONTECIMIENTOS QUE DIERON LUGAR A LA RECLAMACIÓN PERTINENTE. EN NINGÚN CASO, PTC, SUS SUBSIDIARIAS O FILIALES, SUS CONCEDENTES DE LICENCIAS O CUALQUIERA DE SUS RESPECTIVOS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS O AGENTES SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES 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 NO INICIARÁ NINGÚN LITIGIO NI ACCIÓN CONTRA PTC, Y/O SUS DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS O

AGENTES POR CUALQUIER MOTIVO DESPUÉS DEL PERIODO DE UN AÑO DESDE QUE TENGA LUGAR LA CAUSA DE LA ACCIÓN. LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES PREVISTAS EN ESTA CLÁUSULA 9 NO SE APLICARÁN A NINGUNA RECLAMACIÓN POR MUERTE O DAÑO PERSONAL, EN CASO DE CONTRADECIR CUALQUIER LEY APLICABLE.

10. General

(a) Legislación Aplicable. Este Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de España y todos los conflictos que surjan en relación con el presente Acuerdo estarán sujetos de forma exclusiva a los tribunales de España. Todos los litigios, controversias y diferencias que surjan del presente Acuerdo o en relación con el mismo se someterán a mediación, excepto las medidas cautelares, en un periodo de 3 meses desde la fecha en la que surgiera la controversia. Las Partes acuerdan participar y asistir a la mediación de buena fe y se comprometen a acatar los términos de cualquier acuerdo alcanzado. Ambas partes se comprometen a correr equitativamente con los costes de la mediación. .

(b) Fuerza mayor. PTC no incurrirá en incumplimiento de sus obligaciones en la medida de si su rendimiento se retrasa o se ve impedido por causas fuera de su control.

(c) Exportación. Por la presente, el Cliente garantiza y declara que ni el Cliente ni ningún Usuario está incluido en la lista de personas y entidades no autorizadas (*Denied Persons List, Entity List, ou Unverified List*) del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, ni en los listados no verificados, ni en el listado de

sanciones relacionadas con la no proliferación (*Nonproliferation Sanctions List*) del Departamento de Estado de Estados Unidos, ni en el listado de personas especialmente designadas y bloqueadas (*Designated Nationals and Blocked Persons or the Sectoral Sanctions Identifications*) del Departamento de Hacienda de los Estados Unidos ni tampoco en el listado de identificaciones de sanciones sectoriales (SSI) (cada una de ellas "Lista" y conocidas como "Listas de Partes Restringidas"). Las listas de partes restringidas se pueden encontrar en: http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp. El cliente no podrá exportar ni volver a exportar, directa o indirectamente, ni proporcionar a cualquier otra persona o entidad de exportación o reexportación, ni tampoco proporcionar acceso a los Servicios sin antes cumplir con todas las normas de control de exportaciones de Estados Unidos y extranjeras aplicables, incluida, sin limitación, la obtención de cualquier consentimiento de exportación o reexportación necesario del Departamento de Comercio de Estados Unidos o de cualquier otra autoridad gubernamental.

(d) Avisos. Todas las notificaciones en virtud de este Acuerdo se harán por escrito; si se realiza a PTC, deberá hacerse a la atención del Consejero General, y si se realiza al Cliente, a la dirección que figura en el Presupuesto.

(e) Cesión, Renuncia y Modificación. El Cliente no podrá ceder, transferir, delegar ni 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 una violación de estos Términos de Servicios.

Anexo A - Definiciones

“Servicios Cloud” significa que PTC proporciona servicios de alojamiento de forma que el Cliente puede acceder al Software Alojado mediante internet, junto con algunos servicios de asistencia a administración de aplicación y administración de TI como se especifican en el Acuerdo. Para Servicios Cloud, el Cliente adquiere (o ha adquirido previamente) las licencias para el Software Alojado que están disponibles para el Cliente a través del Sistema Alojado y el Cliente adquiere asistencia para el Software Alojado (bien directamente, bien como parte de una licencia de suscripción).

“Personal de Soporte Técnico Designado” define los contactos técnicos que son expertos conocedores del Software Alojado y que han sido identificados por escrito a PTC por parte del Cliente.

El “Porcentaje de Inactividad” debe ser equivalente al resultado obtenido de dividir (a) el número agregado de minutos en que se produjeron los cortes de transacción menos el número de minutos de Inactividad excusada por (b) el número agregado de minutos en tal mes.

Por “Inactividad Excusada” se entiende cualquiera de lo siguiente (o todos ellos):

- (i) Eventos de fuerza mayor como se establece en la Cláusula 10 (b) de los Términos de Servicios.
- (ii) Errores de transmisión de datos fuera del control de PTC no causados por negligencia ni conducta irresponsable de PTC.
- (iii) El tiempo de inactividad resultante de las aplicaciones desarrolladas para o por el Cliente que se ejecutan o que interactúan con el Sistema Alojado.
- (iv) El tiempo de inactividad resultante de software de terceros utilizado por el Cliente que no sea Software Alojado y/o de integraciones de software de terceros desarrolladas por o para el Cliente.
- (v) El tiempo de inactividad debido a un fallo de Internet o a un error de la red del Cliente.
- (vi) Los cortes por mantenimiento (incluidos cortes de mantenimiento de emergencia), en los que PTC se esforzará en proporcionar a los clientes un preaviso con el máximo de antelación que sea razonablemente posible según las circunstancias.

“Datos Alojados” significa los datos que se han transmitido, cargado o almacenados en el Software Alojado o en el Sistema Alojado por el Cliente y Usuarios o de cualquier otra forma a través del uso del Software Alojado.

“Software Alojado” significa el software de PTC estándar disponible comercialmente para el que PTC proporciona los Servicios tal como se especifica en el Presupuesto.

“Sistema Alojado” significa los servidores y la red de ordenadores en la que PTC y/o sus contratistas proporcionan a los Clientes y a otros clientes PTC un acceso remoto al Software Alojado y a los Datos Alojados.

“PTC” significa Parametric Technology España, S.A., Gran Vía de les Corts Catalanes, núms. 130-136, Planta 7a, 08038 Barcelona, España
“Documento de Soporte y Seguridad de los Servicios de PTC” se refiere al documento de ese nombre disponible en <http://support.ptc.com/support/legal-agreements/index.htm>.

“Servicios SaaS” significa que PTC proporciona servicios SaaS de forma que el Cliente pueda acceder al Software Alojado a través de internet, junto con algunos servicios de soporte de administración de la aplicación y administración de TI, como se especifica en este Acuerdo. Para Servicios SaaS, el Cliente no adquiere (y no ha adquirido previamente) las licencias para el Software Alojado que se ofrecen al Cliente como un servicio a través del Sistema Alojado.

"Periodo de Servicios" significa el periodo durante el que PTC se compromete a suministrar los Servicios (es decir, el periodo inicial y cualquier periodo de renovación) según la Cláusula 8 de estos Términos de Servicios.

Por "Almacenamiento" significa la cantidad de almacenamiento utilizado por el Cliente en el entorno aplicable.

“Corte de Transacción” significa cualquier periodo (medido en minutos) durante el cual el Sistema Alojado y las conexiones para esos servidores en Internet, no tienen la capacidad de ancho de banda adecuadas y la velocidad para cumplir los picos de demanda de los Usuarios que acceden al Software Alojado y a los Datos Alojados, lo que resulta en que se deniegue el acceso a tales Usuarios o a que se experimente un acceso interrumpido o no disponible debido a la falta de capacidad o velocidad de los servidores host o a las conexiones de Internet de los servidores host aparte del tiempo de inactividad programada.

“Usuario” significa una persona que está empleada o un asesor de un Cliente o de un subcontratista, proveedor, socio comercial o cliente del Cliente y a quien el Cliente autoriza para acceder al Software Alojado o a los Datos Alojados.