

# TÉRMINOS GENERALES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA SOFTWARE Y HARDWARE



Siemens Digital Industries Software

Siemens Industry Software Inc. o alguna de sus empresas afiliadas ("SISW") y el Cliente han concluido un acuerdo de licencia con Términos Complementarios ("Acuerdo"). Todos los Servicios de Mantenimiento para Software o Hardware en virtud del Acuerdo se regirán por estos Términos Generales de Servicios de Mantenimiento ("Términos Generales de Mantenimiento") junto con cualquier término de mantenimiento específico del Software o Hardware aplicable que se puede encontrar en [www.siemens.com/sw-terms/mes](http://www.siemens.com/sw-terms/mes). Las condiciones de mantenimiento específicas del Software y del Hardware aplicables se identifican con el mismo código alfanumérico asignado a los Términos Complementarios del producto de Software o Hardware correspondiente. En caso de conflicto, los términos de mantenimiento específicos prevalecen sobre estos Términos Generales de Mantenimiento. SISW podrá modificar todos los términos de Servicios de Mantenimiento cuando corresponda, pero las modificaciones serán efectivas solamente cuando el Cliente renueve los Servicios de Mantenimiento ya sea individualmente o como parte de una Suscripción; los cambios no surtirán efecto durante el período actual de Servicios de Mantenimiento sin el consentimiento expreso del Cliente. Los términos en mayúscula tienen el significado establecido en otra parte en el Acuerdo.

1. **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO BÁSICOS.** Los Servicios de Mantenimiento consisten en (a) actualizaciones de Software, (b) correcciones de Errores (como se definen a continuación) y c) asistencia técnica. Las licencias de Software Indefinidas no incluyen los Servicios de Mantenimiento que deben adquirirse por separado. Los Servicios de Mantenimiento estarán disponibles en virtud del presente documento en la medida en que SISW ponga dichos servicios a disposición de sus clientes en general. Los Software y Hardware proporcionados sin coste o designados como retirados, descontinuos, obsoletos o heredados en el Pedido no están cubiertos por ningún Servicio de Mantenimiento, a menos que se indique explícitamente lo contrario en el Pedido, por ejemplo, por referencia a Servicios de Mantenimiento al Final de la Vida Útil o Servicios de Mantenimiento Extendidos.
2. **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ADICIONALES Y OPCIONALES.** Para algunos Software y Hardware, pueden estar disponibles para ser adquiridos niveles y servicios de soporte adicionales, tal y como se especifique en los Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos de Software o Hardware, incluyendo mayores niveles de asistencia y servicios opcionales como asistencia remota, servicio de diagnosis basado en agente o supervisión remota, asistencia in situ, soporte para versiones anteriores y horario de asistencia ampliado.
3. **PERIODO DE MANTENIMIENTO, RENOVACIONES.** El Cliente puede comprar Servicios de Mantenimiento de SISW por un período inicial de mantenimiento anual u otro período de tiempo especificado en el Formulario de Pedido, a menos que los Servicios de Mantenimiento estén incluidos en la tarifa de la licencia. El Cliente reconoce que los pedidos de renovación de los Servicios de Mantenimiento se considerarán aceptados por el Cliente mediante el pago de cualquier factura emitida por los Servicios de Mantenimiento, el curso de la negociación entre las partes o la recepción de los Servicios de Mantenimiento. Si el Cliente compra licencias de Software o Hardware adicionales, SISW podrá ajustar el plazo de mantenimiento anual y prorratear las tarifas anuales de manera que coincidan con el plazo de mantenimiento y con el ciclo de facturación subsiguiente.
4. **NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE.** Las nuevas versiones de Software pueden consistir en una versión puntual que en general consiste en Correcciones de Error ("Versión Puntual") o una versión Principal mayor que en general es una nueva versión del Software que incorpora funciones nuevas o mejoradas ("Lanzamiento Mayor"). Como parte de los Servicios de Mantenimiento, el Cliente recibirá nuevas Versiones Puntuales o Principales cuando sean lanzada para los Clientes de SISW en general. Este derecho no se extiende a ninguna versión, módulo, opción, producto futuro o mejora de la funcionalidad o rendimiento del Software que SISW desarrolle como producto personalizado para un cliente concreto o que SISW desarrolle y licencie como producto separado. El Cliente será responsable de la instalación e implementación de cualquier nueva versión y de cualquier conversión de datos necesaria. El Cliente será el único responsable de la configuración y compatibilidad de su propio equipo y software con el Software o Hardware suministrados por SISW, y puede contratar paquetes adicionales de Servicios de Mantenimiento o Servicios Profesionales independientes para obtener asistencia.
5. **MANTENIMIENTO DE VERSIONES ANTERIORES DEL SOFTWARE.** Respecto de una Versión Puntual o una versión Principal, SISW mantendrá la versión actual y la versión más reciente de la Versión correspondiente a la Versión Principal inmediatamente anterior. Si se ha corregido un Error conocido en una actualización de una Versión Principal anterior, SISW puede exigir al Cliente que actualice a la Versión Puntual que contiene la corrección del Error en lugar de proporcionar un parche o solución separada.
6. **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AMPLIADOS Y DE FIN DE CICLO DE VIDA.** A su exclusiva discreción, SISW puede sustituir productos con características y funcionalidades similares para un Software descatalogado sin cargo adicional para el Cliente, o bien puede ofrecer Servicios de Mantenimiento Ampliados o de Fin-de -Ciclo-de-Vida para determinados Software o Hardware sujetos a una tarifa adicional. Los Servicios de Mantenimiento Ampliados cubren el Software o el Hardware tras la finalización del soporte estándar. Los Servicios de Mantenimiento de "Fin de vida" cubren Software o Hardware que en general SISW ya no distribuye y para los cuales ya no ofrece asistencia, y que no están cubiertos por Servicios de Asistencia generales o Ampliados.
7. **CORRECCIONES DE ERRORES.** El término Error significa la no conformidad sustancial de un Software o Hardware con la Documentación ("Error"). El Cliente podrá notificar cualquier posible Error a SISW y proporcionará a SISW una descripción detallada por escrito y la documentación sobre del supuesto Error. El Cliente cooperará con la investigación de SISW del Error declarado. Si SISW constata que el Software contiene un Error, SISW empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para corregir el Error mediante un parche, solución o a través de la siguiente Versión Puntual o Versión Principal del Software, a discreción de SISW.
8. **ASISTENCIA TÉCNICA (HORARIO DE FUNCIONAMIENTO HABITUAL).** El Cliente puede recibir asistencia telefónica llamando al centro de asistencia técnica que respalda el Software o Hardware específico, tal como se describe en el Centro de asistencia técnica de SISW que se encuentra en <https://support.sw.siemens.com>. El soporte está disponible durante el horario comercial habitual, excepto los días festivos

locales, para el centro de soporte que cubre el área geográfica en la que el Cliente está autorizado a utilizar el correspondiente Software o Hardware. Si el Cliente ha obtenido la licencia o comprado el Software o Hardware a través de un distribuidor de canal autorizado, el Cliente podrá recibir asistencia telefónica básica de dicho distribuidor de canal autorizado durante el horario de trabajo establecido por el distribuidor, excepto festivos. En el sitio web de asistencia, el Cliente también puede registrar las solicitudes de asistencia, informar de posibles Errores, hacer un seguimiento de sus solicitudes, descargar parches y soluciones, intercambiar información en un foro comunitario, así como acceder a las notas de las versiones y otra información relacionada con Software o Hardware. Si SISW lo pide razonablemente, el Cliente permitirá a SISW realizar Servicios de Mantenimiento en las instalaciones del Cliente o a través de la tecnología de compartir pantalla a distancia.

9. **PERSONAS DE CONTACTO TÉCNICO.** SISW puede requerir que el Cliente designe a uno o más empleados como contactos técnicos para los Servicios de Mantenimiento. El empleado(s) será formado sobre los Software y/o Hardware correspondientes, y será el contacto principal para solicitar y recibir Servicios de Mantenimiento.
10. **LIMITACIÓN DE RECURSOS.** La responsabilidad exclusiva de SISW y el remedio único y exclusivo del Cliente ante la incapacidad de corregir un error será que el Cliente podrá rescindir los Servicios de Mantenimiento para el Software o Hardware directamente afectado por el Error y recibir un reembolso prorratoeado del precio pagado para la parte restante del plazo no disfrutado de los Servicios de Mantenimiento para dicho Software o Hardware.
11. **TARIFAS INICIALES Y DE RENOVACIÓN.** Para pedidos directos del Cliente a SISW, las tarifas de los Servicios de Mantenimiento figurarán en el Formulario de Pedido. SISW podrá aumentar sus tarifas de mantenimiento comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de sesenta (60) días antes de la finalización de la duración vigente en ese momento. El Cliente debe adquirir Servicios de Mantenimiento para todos los Softwares compatibles utilizados en una misma ubicación.
12. **MATERIALES DE TERCEROS.** SISW sólo certifica que los productos de terceros proporcionados por SISW funcionarán en combinación con los Software o Hardware de conformidad con la Documentación. Cualquier otro uso de software de terceros por parte del Cliente, ya sea como producto independiente o de manera conjunta con los Software o Hardware, no ha sido probado y no está certificado por SISW. Mientras SISW puede ayudar al Cliente con la interoperabilidad de productos de terceros con los Software o Hardware, SISW no tiene obligación de proporcionar asistencia para los productos adquiridos de un tercero. El Cliente asegurará que SISW tenga los derechos para utilizar cualquier producto de terceros o pondrá a disposición de SISW otros derechos de propiedad intelectual de terceros según sea necesario para el desempeño de los Servicios de Mantenimiento.
13. **ENTORNO OPERATIVO NO COMPATIBLE.** Los Servicios de Mantenimiento sólo son aplicables para el funcionamiento de los Software o Hardware cuando se utilicen conforme al Acuerdo y la Documentación correspondiente. SISW no está obligada a proporcionar Servicios de Mantenimiento para los Software que se ejecutan en una plataforma no compatible o Software o Hardware que han sido modificados por otros que no sean SISW, filiales de SISW o subcontratistas de SISW bajo la dirección directa de SISW. Las configuraciones y los entornos de hardware compatibles se especifican en la Documentación o se pueden consultar en <https://support.sw.siemens.com>.
14. **TERCEROS PROVEEDORES DE ALOJAMIENTO.** Si el Cliente utiliza un tercero aprobado para alojar el Software en nombre del Cliente, el Cliente debe demostrar que los Errores reportados no son el resultado de dicho hospedaje de terceros (por ejemplo, reproduciendo el problema en hardware físico).
15. **PROTECCIÓN DE DATOS.** Cuando SISW actúe como encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el Cliente, las Condiciones de Privacidad de Datos disponibles en <https://www.siemens.com/dpt/sw>, incluidas las medidas técnicas y organizativas descritas en ellas, se aplican al uso de la Oferta correspondiente y se incorporan al presente documento por referencia.