

Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos de Software

Siemens Digital Industries Software

Estos Términos de Servicios de Mantenimiento Específico de Software de gestión del ciclo de vida del producto (“**Términos de Mantenimiento de PLM**”) complementan los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento y se aplican únicamente al Software al que le ha sido asignado un código alfanumérico en el Pedido: PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES o POLAR (“**Software PLM**”). Estos Términos de Mantenimiento de PLM, junto con los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento, el UCA o EULA, según corresponda, y otros Términos Complementarios aplicables, forman el acuerdo entre las partes (“**Acuerdo**”).

1. DEFINICIONES. Los términos en mayúscula que se utilizan en el presente documento tienen el significado que se define en el Acuerdo. A estos términos se aplican las siguientes definiciones adicionales:

- (a) “**Informe de Incidencias**” se refiere a una consulta de un Cliente en relación con el Software PLM.
- (b) “**Tiempo de Respuesta Previsto**” hace referencia al tiempo transcurrido entre la recepción del Informe de Incidencias conforme a estos Términos de Mantenimiento de PLM y la primera comunicación del Servicio de Asistencia Técnica de Siemens con el Cliente.
- (c) “**Soporte por Niveles**” significa los Servicios de Mantenimiento de varios niveles ofrecidos en virtud de estos Términos de Mantenimiento de PLM.

2. ASISTENCIA POR NIVELES

El Cliente recibirá los Servicios de mantenimiento de acuerdo con el nivel de la Asistencia Soporte por Niveles indicado en el Formulario de Pedido aplicable. Salvo que se indique lo contrario, se aplicará el nivel de asistencia Bronce (también denominado “Asistencia estándar”). El Cliente tiene que adquirir el mismo nivel de Servicios de Mantenimiento para todos los Software PLM dentro de un mismo catálogo (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor se consideran a nivel individual un catálogo de productos).

2.1 Servicios de Asistencia Bronce. La asistencia Bronce (también denominado “Asistencia estándar”) incluye las siguientes ventajas:

- (a) **Asistencia en Línea.** Los Clientes de asistencia Bronce pueden crear, gestionar y analizar Informes de incidencia en línea. El acceso al Sitio Web de Asistencia Técnica de Siemens, incluida la base de conocimiento de software de Siemens y las ubicaciones de los Centros de Servicio de Asistencia Técnica de Siemens, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (“24/7”).
- (b) **Asistencia Técnica.** Los Clientes de asistencia Bronce pueden ponerse en contacto con el Centro de Servicio de Asistencia Técnica de Siemens más cercano durante el horario laboral normal del Centro. El Cliente facilitará a SISW la suficiente información sobre el supuesto Error y las circunstancias en que se produjo con el fin de reproducirlo en los sistemas de SISW. La asistencia telefónica se presta en inglés; pueden estar disponibles otros idiomas a discreción exclusiva de SISW.
- (c) **Persona de Contacto Técnico.** El Cliente designará un mínimo de dos (2) empleados como personas de contacto técnico, que hayan recibido formación de SISW sobre el Software SISW correspondiente. Estas personas de contacto técnico designadas serán los contactos principales en las instalaciones del Cliente para los Servicios de Mantenimiento. Debe haber un contacto de Atención al Cliente operativo en todo momento que SISW provea servicios de mantenimiento. SISW puede cambiar los contactos técnicos asignados, previa notificación por escrito.
- (d) **Acceso y Datos.** SISW puede proveer servicios de mantenimiento accediendo a través de una conexión remota segura a los sistemas informáticos del Cliente en los que esté instalado el Software SISW. Las contraseñas y protocolos de acceso los determinarán los contactos técnicos de cada parte. El cliente proporcionará copias de los datos del Cliente según sea razonablemente necesario para la provisión de los servicios de mantenimiento.

2.2 Asistencia Plata. Ciertos Software PLM se pueden seleccionar para la Asistencia Plata. Los Clientes de la Asistencia Plata recibirán la Asistencia Bronce, y además disfrutarán de las siguientes ventajas:

- (a) **Servicio de Asistencia Crítica.** La Asistencia para Prioridades Críticas estará disponible 24 horas al día, 5 días a la semana. Los centros de asistencia de todo el mundo proveen asistencia continua. Los Informes de incidencias que contengan datos clasificados o controlados por exportación pueden no ser accesibles para trabajos continuos fuera del horario laboral local. El Cliente tiene que contactar con el Centro de Servicio de Asistencia Técnica de Siemens directamente durante el horario laboral normal. Para Prioridades Críticas fuera del horario laboral normal, la información de contacto aparecerá publicada en la página Web del Servicio de Asistencia técnica al Cliente. Para aquellos Software PLM identificados en <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, la asistencia se prestará durante el horario laboral normal, independientemente de la prioridad del Informe de Incidencias.

2.3 Asistencia Oro. Ciertos Software PLM se pueden seleccionar para la Asistencia Oro. Los Clientes recibirán la Asistencia Bronce y Plata, y además disfrutarán de las siguientes ventajas:

- (a) **Servicio de Asistencia Crítica.** La Asistencia para Prioridades Críticas estará disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Los centros de asistencia de todo el mundo proveen asistencia continua. Los Informes de incidencias que contengan datos clasificados o controlados por exportación pueden no ser accesibles para trabajos continuos fuera del horario laboral local. El Cliente tiene que contactar con el Centro de Servicio de Asistencia Técnica de Siemens directamente durante el horario laboral normal. Para Prioridades Críticas fuera del horario laboral normal, la información de contacto aparecerá publicada en la página Web del Servicio de Asistencia técnica al Cliente. Para aquellos Software PLM identificados en <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, la asistencia se prestará durante el horario laboral normal, independientemente de la prioridad del Informe de Incidencias.

- (b) **Asistencia con Puesta en Marcha.** La asistencia en fines de semana o festivos para prioridades Crítica, Alta y Media / General solo se permite para las situaciones de implementación de producción o de puesta en marcha para actualización, y se limitan a dos (2) veces por ubicación y año, siempre que:
- i. La solicitud se realice por escrito con una antelación mínima de dos semanas;
 - ii. La solicitud incluya los detalles técnicos de la actividad planificada, como el plan de proyecto, el plazo, los detalles de contacto del personal del proyecto, etc.; y
 - iii. El Cliente garantice de antemano el acceso remoto por parte de SISW al entorno de sistemas del Cliente.

3. PRIORIDAD Y CLASIFICACIÓN

SISW empleará los esfuerzos comercialmente razonables para prestar oportunamente los Servicios de Mantenimiento respetando el orden de llegada. Los Informes de Incidencia se elevarán a los recursos adecuados de SISW en función de la gravedad y complejidad. El Cliente clasificará cada Informe de Incidencias según el siguiente orden de prioridad de las clases Los Informes de incidencias sin clasificar se considerarán como "General". La clasificación final de prioridad quedará a la discreción exclusiva de SISW. Clases de prioridad:

Crítica	La instalación de producción por Software del cliente deja de funcionar completamente, o se produce una grave interrupción en las operaciones del Cliente. El Tiempo de Respuesta Previsto para las incidencias Críticas es de 2 horas para Plata solo de lunes a viernes, y de 1 hora para los clientes de Asistencia Oro (los siete días de la semana).
Alta	Esta prioridad se empleará para situaciones donde exista una pérdida grave de funcionalidad, pero el sistema de producción del Cliente se mantenga operativo y el procesamiento pueda continuar. El Tiempo de Respuesta Previsto para las incidencias con prioridad Alta es de 8 horas laborables para los niveles de asistencia Plata y Oro.
Media/ General	Se ha producido un error de funcionalidad, pero el procesamiento puede continuar, o una función crítica que no afecta al negocio no está operando correctamente.
Baja	Una solicitud de servicio o información, o la identificación de un problema de bajo impacto.