

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, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS 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 Estándar (“Asistencia Bronce”). El cliente debe adquirir el mismo nivel de servicios de mantenimiento para todo el software PLM compatible dentro de una solución (Capital (IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix, cada uno de los cuales se considera una cartera de productos).

2.1 **Servicios de Asistencia Estándar.** La Asistencia Bronce (“Asistencia Estándar”) incluye las siguientes ventajas:

- (a) **Asistencia en Línea.** Los Clientes de Asistencia Estándar pueden crear, gestionar y analizar Informes de incidencia en línea. El acceso al sitio web de asistencia técnica de Siemens, incluida la base de conocimientos de Siemens Software y las ubicaciones de la Asistencia Global al Cliente de Software, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- (b) **Asistencia Técnica.** Los Clientes de Asistencia Estándar pueden ponerse en contacto con la Asistencia Global al Cliente de Software 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 **Soporte PRO.** Ciertos productos de software PLM cumplen los requisitos para recibir soporte PRO. Los clientes con soporte PRO reciben Asistencia Estándar más las siguientes ventajas:

- (a) **Servicio de Asistencia Crítica.** La asistencia para prioridades críticas tiene un tiempo de respuesta objetivo de una hora y estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los centros de asistencia de todo el mundo pueden proporcionar asistencia continua. Los informes de incidentes que contengan datos clasificados o sujetos a controles de exportación pueden no ser elegibles para un trabajo continuo fuera del horario comercial local. El cliente debe ponerse en contacto directamente con el servicio de Asistencia al Cliente Global de Software de Siemens durante el horario comercial habitual. Para los productos de software PLM identificados o indicados en <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, la asistencia se prestará únicamente durante el horario comercial habitual, independientemente de la prioridad del informe de incidente.
- (b) **Servicio de Asistencia de Alta Gravedad.** Los informes de incidentes clasificados como “de alta gravedad” tienen un tiempo de respuesta objetivo de ocho horas durante el horario laboral normal.
- (c) **Asistencia con Puesta en Marcha.** Se permite la asistencia durante los fines de semana o días festivos para prioridades críticas, altas y medias o generales en situaciones de implementación de producción o actualización de la puesta en marcha, y está disponible una vez al año, siempre que:
 - i. El Cliente solicite dicho soporte por escrito con al menos tres semanas de antelación;
 - 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.

2.3 **Asistencia PRO-Enterprise.** Algunos productos PLM cumplen los requisitos para PRO-Enterprise (PRO-ENT), que incluye la asistencia PRO, pero limita la “asistencia para la puesta en marcha” a dos veces al año.

2.4 **Asistencia PRIORITARIA.** Algunos productos de software PLM cumplen los requisitos para recibir asistencia PRIORITARIA. Los clientes reciben asistencia PRO-ENT, además de las siguientes ventajas:

Gestor de cuenta de asistencia. Se asignará un gestor de cuenta de asistencia (“SAM”) durante un máximo de seis horas a la semana. El SAM revisa y prioriza los informes de incidencias, gestiona las escalaciones, coordina con el equipo de desarrollo de productos y gestiona tareas específicas del dominio, como la planificación del control de versiones de Teamcenter y RACI para situaciones críticas.

2.5 **Soporte PRIORITY Enterprise.** Algunos productos de software PLM cumplen los requisitos para recibir soporte PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT). Los clientes reciben soporte PRIORITY y un SAM hasta doce horas a la semana.

2.6 **Soporte PRIORITY+.** Ciertos productos de software PLM cumplen los requisitos para recibir soporte PRIORITY+ (P+). Los clientes reciben soporte PRIORITY y un SAM hasta ocho horas a la semana.

Ingenieros de soporte asignados. Cada cartera puede tener un máximo de tres ingenieros de soporte asignados en función de la ubicación, la experiencia relevante y la disponibilidad. Se ocuparán de los Informes de Incidentes de los Clientes y podrán configurar un entorno que se ajuste a la versión del cliente para ayudar a aislar los problemas.

2.7 **Soporte PRIORITY+ - Enterprise.** Algunos productos de software PLM cumplen los requisitos para recibir soporte PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Los clientes reciben soporte PRIORITY y un SAM hasta un máximo de dieciséis horas a la semana.

Ingenieros de soporte asignados. Se puede designar un máximo de cinco ingenieros de soporte por cartera para atender los Informes de Incidentes de los Clientes. Los ingenieros de soporte se asignan en función de la ubicación y los ámbitos relevantes necesarios para el soporte, y están sujetos a disponibilidad. Los ingenieros de soporte asignados pueden configurar un entorno sandbox interno que coincida con la versión del cliente para ayudar a aislar el problema.

2.8 **Soporte de de versiones previas (Soporte Legacy).** Los clientes con soporte Bronce, Plata u Oro seguirán los Términos de los servicios de mantenimiento específicos del software, versión 1.4, hasta la próxima renovación de los servicios de mantenimiento. En el momento de la renovación, el cliente pasará al modelo de soporte prioritario según los Términos de mantenimiento de PLM.

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 objetivo de Respuesta en el nivel PRO y superiores es de 1 hora, 24 horas al día, 7 días a la semana.
Alta	Este nivel de gravedad 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 objetivo en el nivel PRO o superior para las incidencias con gravedad Alta es de 8 horas laborables.
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.