

Software Simatic IT

Términos específicos de producto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. o una de sus compañías afiliadas (denominadas colectivamente “SISW”) suscribe con un cliente un acuerdo de licencia y servicios de software para software de SISW, que puede asumir la forma de un acuerdo escrito firmado por ambas partes o un acuerdo de pulsar y comprar en línea suscrito electrónicamente por el cliente (en adelante, el “Acuerdo”). Estos términos y condiciones (“Convenio Simatic IT”) se ciñen a software Simatic IT, un grupo de productos de software del ámbito de los sistemas de ejecución de fabricación (“Software Simatic IT”) y a ningún otro software proporcionado por SISW. Estos términos son complementarios de los términos del Acuerdo y, siempre y cuando dichos términos estén en conflicto con los términos del Acuerdo, prevalecerán y tendrán preferencia sobre los términos del Acuerdo en relación a Software Simatic IT.

1. Términos y condiciones de licencia del Software.

1.1 Definiciones. Serán de aplicación adicionalmente las siguientes definiciones relacionadas con Software Simatic IT.

- (a) “Créditos”. En el caso de productos de Software Simatic IT que permiten configuraciones diferentes, el ámbito de uso puede definirse no sólo por el otorgamiento de licencia inicial, sino también por la adquisición adicional de créditos de licencia que otorgan derechos de licencia adicionales (por ejemplo un determinado número de usuarios en el caso de licencias de “usuario simultáneo” o un determinado número de productos, especialmente “Equipamiento” en el caso de licencias “por producto” o para un determinado número de clientes). Dicho ámbito queda definido por paquetes de créditos que pueden solicitarse a SISW.
- (b) “Documentación”. La Documentación del Software Simatic IT está disponible en alemán e inglés. La Documentación del Software Simatic IT Software se proporciona en formato digital con el software. La documentación en formato papel deberá adquirirse por separado.

1.2 Otorgamiento de licencia. Los derechos otorgados al Cliente en relación al Software Simatic IT dependen del respectivo Tipo de Licencia. Salvo disposición contraria, se otorga al Cliente un derecho no exclusivo e intransferible a instalar el Software Simatic IT en un (1) dispositivo de hardware por licencia. El Software Simatic IT consta de uno o más módulos básicos de Simatic IT como requisito previo para el uso de cualquier número y/o combinación necesaria de módulos adicionales. Además del Tipo de Licencia, el ámbito de uso de Software Simatic IT estará generalmente definido por el número de Créditos adquiridos. El Cliente podrá usar el Software Simatic IT para el número de elementos por los que el Cliente ha adquirido el correspondiente número de Créditos.

1.3 Tipos de Licencia. Para Simatic IT existen los siguientes Tipos de Licencia.

- (a) “Licencia Flotante”. Una Licencia Flotante también puede denominarse “Licencia de Usuario Simultáneo”, tal y como se define dicho término en el Acuerdo.
- (b) “Licencia de Terminal y Servidor Único”. En relación a Software Simatic IT, una Licencia de Terminal y Servidor Único significa el derecho no exclusivo, transferible conforme al Acuerdo y válido por un período ilimitado, para instalar el Software Simatic IT en un (1) dispositivo de hardware y utilizar el Software Simatic IT instalado de este modo en la forma especificada en la Documentación por SISW.
- (c) “Licencia de Alquiler o Cesión”. Derecho no exclusivo y limitado en el tiempo, según estipulado por escrito por SISW, a instalar y usar el Software Simatic IT en un (1) dispositivo de hardware. Si el período de uso está determinado en horas, el uso relevante para el cálculo del límite de tiempo comenzará con el arranque del software y finalizará con el cierre del mismo. Si el período de uso está determinado en días, semanas o meses, el período especificado, que comenzará con la entrega del Software, se aplicará con independencia del tiempo de uso real.
- (d) “Licencia de Prueba o Demostración”. Derecho no exclusivo e intransferible a instalar Software Simatic IT en un (1) dispositivo de hardware y a usarlo a efectos de validación, según lo dispongan las partes por escrito. El tiempo de uso estará limitado a 14 días y comenzará con la entrega del Software Simatic IT, excepto si las partes determinan por escrito un período de uso diferente.

1.4 Términos adicionales para Bibliotecas Simatic IT (usadas en versiones anteriores de Simatic IT). Una “Biblioteca Simatic IT” es una aplicación de software reutilizable, desarrollada por Siemens en el ámbito de los sistemas de ejecución de fabricación, que no puede ejecutarse sola y debe usarse junto con Software Simatic IT. Dichas Bibliotecas Simatic IT estaban y están disponibles separadamente para versiones anteriores de Simatic IT. Si el Cliente dispone de dichas

Bibliotecas Simatic IT bajo licencia para versiones anteriores de Simatic IT, los términos de esta sección serán de aplicación en relación al uso de dichas Bibliotecas Simatic IT.

- (a) Se otorga al Cliente el derecho no exclusivo de utilizar una Biblioteca Simatic IT en código de objeto desde la aplicación del Cliente y dentro del ámbito de uso especificado bajo la subsección (b). Queda prohibida cualquier otra duplicación, salvo autorización por escrito de SISW. La Biblioteca Simatic IT forma parte de la aplicación personalizada, por lo que no se puede vender, subrogar, alquilar, poner a disposición o transferir de otro modo, excepto en caso de transferencia del Software Simatic IT permitida en virtud de este Convenio Simatic IT.
- (b) La Biblioteca Simatic IT se otorga en licencia solamente para el Equipamiento utilizado por dicha Biblioteca. “Equipamiento” significa todo dispositivo físico configurado dentro del Software Simatic IT “Simatic IT Production Modeler”. En la industria de procesamiento, ello significa un dispositivo usado para transformar material durante la ejecución de una fase de receta (“Equipamiento de Ejecución”) o usado para almacenar o transportar material fuera de una fase de receta (“Equipamiento de Almacenaje”). El número de piezas de Equipamiento estará definido para cada Biblioteca. El Cliente podrá usar cada Biblioteca Simatic IT solamente para el Equipamiento para el cual el Cliente ha adquirido la correspondiente licencia. Cualquier uso de una Biblioteca Simatic IT más allá del correspondiente Equipamiento requiere una licencia o, si procede, Créditos adicionales. En este respecto, la definición de Créditos será válida de modo correspondiente para las Bibliotecas Simatic IT.
- (c) SISW hará un seguimiento de todas las Bibliotecas Simatic IT entregadas en código de objeto para verificar cualquier modificación o reparación impropia realizada por el Cliente o cualquier tercero.
- (d) El Cliente entiende y reconoce que en el futuro, SISW tendrá libertad para incluir la Biblioteca Simatic IT o partes de la misma en su Software Simatic IT para su distribución general, como parte de un producto de software. Las futuras versiones de la Biblioteca Simatic IT podrán ser modificadas de manera acorde.
- (e) Salvo autorización contraria escrita por SISW, las especificaciones de requisitos para la Biblioteca Simatic IT Library serán aquellas que SISW proporcione.

2. Términos y Condiciones de Mantenimiento de Software Simatic IT.

Estos Términos y Condiciones de Mantenimiento de Software Simatic IT son de aplicación al Software Simatic IT, al nivel de soporte y la zona horaria, las Bibliotecas Simatic IT de versiones anteriores de Simatic IT y otros Servicios de Mantenimiento, según se especifican en la oferta de SISW al Cliente, que pueden asumir la forma de un LSDA u otro documento de pedido aceptable en su forma y contenido para SISW (denominado en adelante colectivamente “LSDA”), constituyendo el ámbito de los Servicios de Mantenimiento prestados por SISW al Cliente en relación a Software Simatic IT. En este Convenio Simatic IT, SISW y el Cliente son denominados colectivamente las “Partes”.

2.1 Definiciones

- (a) “Solicitud de Soporte” significa una consulta del Cliente relacionada con el Software Simatic IT, tratada en el ámbito de estos Términos y Condiciones de Mantenimiento.
- (b) “Tiempo de Respuesta” significa el tiempo transcurrido entre la recepción de la Solicitud de Soporte a través de uno de los canales de comunicación acordados (es decir, interfaz web, llamada telefónica seguida por acceso web) de acuerdo con estos Términos y Condiciones de Mantenimiento de Simatic IT y la primera comunicación de un especialista técnico del TSS (Servicio de Soporte Técnico) de AS Simatic IT con el Cliente vía correo electrónico, teléfono o interacción web. El Tiempo de Respuesta representa el tiempo en el que comienza el análisis técnico de la incidencia notificada.
- (c) “Tiempo de Envío” significa el tiempo transcurrido entre el acuerdo mutuo entre SISW y el Cliente acerca de la necesidad de desplazar in situ a un especialista de Software Simatic IT de SISW para investigar la incidencia y el momento en que el especialista de Software Simatic IT de SISW inicia su desplazamiento o se inician los pasos para obtener las autorizaciones necesarias para desplazarse, especialmente visados, siendo ello aplicable cuando dichos procedimientos son necesarios en un determinado caso para permitir al especialista determinado por SISW desplazarse al respectivo centro del Cliente para llevar a cabo el servicio en cuestión.
- (d) “Tiempo de Desplazamiento” significa el tiempo empleado para que el especialista de Software Simatic IT de SISW se desplace desde el lugar donde se encuentra al finalizar el Tiempo de Envío hasta el centro del Cliente indicado en el respectivo LSDA, incluyendo asimismo el tiempo necesario para los procedimientos de visado, si existen, y las reservas de viaje. Por este motivo no es posible determinar por adelantado la duración del Tiempo de Desplazamiento.

- (e) “Versión” significa la identificación de una versión de software que suele contener cambios importantes en relación a la “Versión” precedente, indicada con el número que precede al punto en la denominación del software (por ejemplo “x” en “software Vx.y”).
- (f) “Lanzamiento” significa la identificación de un lanzamiento de software que suele contener cambios menores en relación al “Lanzamiento” precedente, indicado con el número que sigue al punto en la denominación del software (por ejemplo “y” en “software Vx.y”).
- (g) “Mejora” significa una versión o lanzamiento superior del software que incluye nuevas funciones. “Mejora” puede incluir tanto nuevas Versiones como nuevos Lanzamientos.
- (h) “Hotfix” es una actualización de software para corregir errores, pero que no incluye necesariamente nuevas funciones.
- (i) “Paquete de Servicio” significa un paquete de software para subsanar errores que suele contener varios Hotfixes, pero no necesariamente nuevas funciones.
- (j) “Servicios de Mantenimiento” significa los servicios de mantenimiento, según se definen en la sección 2.7 “Descripción de Servicios de Mantenimiento” de estos Términos y Condiciones de Mantenimiento de Software Simatic IT.

2.2 Servicio de Mantenimiento de Simatic IT. Los Servicios de Mantenimiento cubren el software indicado en el respectivo LSDA, siempre y cuando los productos de Software Simatic IT figuren en la tarifa en vigor de SISW en el momento de suscribirse el contrato de Servicio de Mantenimiento de Simatic IT. Los Servicios de Mantenimiento solamente cubren las Versiones y Lanzamientos actuales de los productos de Software Simatic IT (es decir, los que figuran en la tarifa en vigor publicada de SISW en el momento de prestarse los Servicios de Mantenimiento), así como Versiones y Lanzamientos anteriores suprimidos de la tarifa publicada de SISW desde hace no más de un (1) año. SISW puede decidir prestar Servicios de Mantenimiento para Versiones y/o Lanzamientos de Software Simatic IT suprimidos de la tarifa publicada desde hace un período más prolongado, a discreción de Siemens.

- (a) El Servicio de Mantenimiento está disponible como Servicio de Soporte “Bronce”, “Plata” u “Oro”, según se determina en el respectivo LSDA.
 - La categoría de servicio de “Soporte Oro” incluye y presupone la categoría de servicio de “Soporte Plata”.
 - La categoría de servicio de “Soporte Plata” incluye y presupone la categoría de servicio de “Soporte Bronce”.
- (b) Exclusiones. SISW no estará obligada a prestar Servicios de Mantenimiento en relación a Software Simatic IT y Bibliotecas Simatic IT para versiones anteriores de Simatic IT y/o que no se utilicen de conformidad con las respectivas disposiciones de licencia o el respectivo LSDA, o que hayan sido alteradas o modificadas por el Cliente o terceros sin autorización de SISW.

2.3 Registro de Servicios de Mantenimiento

- (a) SISW proporcionará al Cliente un Número de Contrato. El Número de Contrato será enviado por SISW al “Contacto Principal del Cliente” definido en el respectivo LSDA. Dicho Número de Contrato es necesario durante el procedimiento de registro del contacto, según se define en el siguiente párrafo.
- (b) Los servicios descritos en esta Adenda sólo se prestarán una vez completado el proceso de registro. Para el procedimiento de registro, el Cliente deberá cumplimentar el formulario de registro proporcionado por SISW a través de la siguiente dirección de internet: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>. SISW confirmará el registro una vez recibido el formulario de registro a través de internet.

2.4 Prestación de Servicios de Mantenimiento mediante Solicitud de Soporte. En caso de prestarse Servicios de Mantenimiento a consecuencia de una Solicitud de Soporte del Cliente, serán de aplicación las siguientes disposiciones:

- (a) Contacto con el “Equipo de Soporte Técnico”, disponibilidad de soporte. El Cliente podrá contactar con el equipo experto de SISW, que atiende Solicitudes de Soporte bajo estos Términos y Condiciones de Mantenimiento de Simatic IT (“Equipo de Soporte Técnico”), de acuerdo con los requisitos descritos detalladamente en la página web <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>. Las consultas formuladas por terceros quedan fuera del ámbito de las Condiciones de Servicio de Mantenimiento, salvo acuerdo escrito contrario con el Cliente y a condición de que los datos de contacto de dicho tercero sean facilitados prontamente. La aceptación por SISW de tales terceros solamente será válida durante el período o período de ampliación en curso del Servicio de Mantenimiento, pudiéndose derogar con efecto del siguiente período de ampliación.
- (b) El servicio está disponible durante los siguientes horarios de soporte para Simatic IT, de acuerdo con la respectiva categoría de servicio:

- Soporte Bronce: servicio organizado 5 días por semana (de lunes a viernes), en una de las tres siguientes Zonas Horarias (según se indica en el respectivo LSDA)
 - Asia [1.00 GMT --- 10.00 GMT]
 - Américas [14.00 GMT --- 1.00 GMT]
 - Europa [8.00 GMT --- 17.00 GMT]
- Soporte Plata: 24 horas al día, 5 días por semana (de lunes 00.00 GMT a viernes 24.00 GMT, festivos incluidos)
- Soporte Oro: 24 horas al día, 7 días por semana, festivos incluidos

2.5 Categorías de prioridad de Solicitudes de Soporte. Tiempo de Respuesta

(a) El Cliente clasificará cada Solicitud de Soporte de acuerdo con la siguiente tabla y el impacto en su actividad. Si el Cliente no define categoría de prioridad alguna, ésta se considerará “Baja” por defecto.

Categorías de prioridad existentes:

- **Crítica** Esta prioridad está reservada exclusivamente a situaciones en las que el sistema de producción del Cliente está paralizado o el Cliente trata de arrancar su sistema de producción en un plazo muy breve y la incidencia impide iniciar el funcionamiento del sistema de producción.
- **Alta** Esta prioridad se utilizará para situaciones en las que se produce una grave pérdida de funcionalidad, pero el sistema de producción del Cliente se mantiene operativo y puede continuar con los procesos.
- **Media** Se ha producido un error en el funcionamiento, pero los procesos pueden continuar, o bien no se está ejecutando correctamente una función no esencial para la actividad.
- **Baja** Se ha identificado una solicitud de servicio o información o bien un problema de impacto menor.

(b) Todas las Solicitudes de Soporte con la misma categoría de prioridad serán gestionadas por orden cronológico de entrada.

(c) La clasificación de una Solicitud de Soporte solamente será vinculante una vez confirmada la clasificación por SISW. SISW no retendrá dicha confirmación de forma impropcedente.

(d) Si el impacto sobre la actividad cambia mientras la Solicitud de Soporte está en curso, solamente podrá cambiarse la categoría de prioridad mediante acuerdo mutuo entre las Partes, con efecto a partir de la celebración de dicho acuerdo mutuo, que no deberá retenerse de forma impropcedente, siempre y cuando los hechos adicionales relevantes hayan sido comunicados a través de los canales de comunicación descritos en este Convenio Simatic IT.

(e) SISW dará respuesta a las Solicitudes de Soporte del Cliente dentro de un Tiempo de Respuesta acordado, que dependerá de la respectiva categoría de servicio:

Categoría de prioridad	Tiempo de Respuesta		
	Soporte Bronce	Soporte Plata	Soporte Oro
Crítica	4 horas	1 hora	1 hora
Alta	8 horas	8 horas	8 horas
Media	2 días	2 días	2 días
Baja	5 días	5 días	5 días

(f) El Tiempo de Respuesta para Solicitudes de Soporte se cuenta incluyendo solamente el tiempo de disponibilidad de acuerdo con la categoría de servicio seleccionada (Bronce, Plata, Oro). Ello significa que el horario en el que no está disponible el Servicio de Soporte para la categoría de servicio en cuestión y el respectivo horario de soporte no se considerará parte del Tiempo de Respuesta, interrumpiéndose el Tiempo de Respuesta y reiniciándose el mismo al inicio de la siguiente la franja horaria de disponibilidad definida. En cualquier caso, el Tiempo de Respuesta dará comienzo en la mayor brevedad posible, una vez SISW haya recibido la Información de Soporte Requerida.

(g) Todas las Solicitudes de Soporte dentro de la misma categoría de prioridad serán gestionadas por orden cronológico de entrada.

(h) Para situaciones extremadamente críticas con impacto material en la actividad, el Equipo de Soporte Técnico está disponible para atender llamadas telefónicas. En cualquier caso, el Cliente deberá crear una nueva Solicitud de

Servicio oficial a través de la interfaz web, según se describe más adelante bajo “Página web de Servicio de Soporte Técnico (página web TSS)”.

2.6 Comunicación, presentación de una Solicitud de Soporte

- (a) Si una Solicitud de Soporte cubierta por las Condiciones de Servicio de Mantenimiento requiere más comunicación, además de la primera llamada o correo electrónico del Cliente, SISW facilitará al Cliente un código para la respectiva Solicitud de Soporte, el “Código de Solicitud de Soporte” o “Código SR”. El Cliente deberá indicar el Código SR en toda comunicación posterior, para permitir a SISW identificar rápidamente la Solicitud de Soporte. El Cliente deberá introducir la denominación Simatic IT y las direcciones de correo electrónico o los números de teléfono de las personas que son puntos de contacto para las Solicitudes de Soporte a través de la página web TSS, de acuerdo con la Sección 3.3, manteniendo dicha información actualizada.
- (b) Por lo general, las Solicitudes de Soporte deberán ser presentadas por una de las personas de contacto designadas por el Cliente durante el proceso de registro, y las respuestas de SISW serán enviadas a la persona de contacto que presenta la solicitud. El Cliente deberá mantener actualizada dicha información de contacto, con los correspondientes números de teléfono y direcciones de correo electrónico.
- (c) Si una persona diferente presenta una Solicitud de Soporte, deberá indicarse explícitamente el Número de Contrato al usar la Solicitud de Servicio de Simatic IT, acompañado por información de contacto detallada (al menos correo electrónico y teléfono); asimismo, el Tiempo de Respuesta para Solicitudes de Soporte con prioridad “Crítica” no será vinculante para SISW en tal caso. La nueva persona de contacto deberá completar el proceso de registro en la mayor brevedad posible. Si el Cliente desea que la respuesta de SISW sea enviada a una persona diferente de la persona de contacto designada, el Cliente deberá facilitar a SISW los datos de contacto al presentar la Solicitud de Soporte.
- (d) Al presentar una Solicitud de Soporte, el Cliente deberá facilitar la siguiente información (Información de Soporte Requerida):
 - El componente del Software Simatic IT o la Biblioteca Simatic IT que ha originado el problema o la zona en la que se ha producido (si lo sabe el Cliente o la persona que presenta una Solicitud de Soporte en nombre del Cliente);
 - Una breve descripción de la incidencia. La descripción deberá mostrar qué pasos han conducido al problema y facilitar información sobre los cambios en el sistema del Cliente, tal como la introducción de Hotfixes o Actualizaciones o cambios de personalización que podrían afectar el comportamiento del sistema;
 - Detalles de la investigación del cliente (si existe) llevada a cabo antes de contactar con el Equipo de Soporte Técnico e información para reproducir el problema, si ello es posible;
 - Información sobre las funciones o modificaciones del cliente en la zona donde se produce el problema;
 - Especialmente para las categorías de prioridad “Alta” y “Crítica”: detalles del impacto de la incidencia en la actividad del Cliente.

2.7 Descripción de Servicios de Mantenimiento

- (a) Servicio de Actualización de software
 - (1) Este Servicio siempre está incluido en todas las categorías de Servicio de Mantenimiento (Soporte Bronce, Plata y Oro). Para cada producto de Software Simatic IT dentro del ámbito de los Servicios de Mantenimiento (según se especifica en el respectivo LSDA) bajo licencia y adquiridos por el Cliente directa o indirectamente de SISW antes de activar los Servicios de Mantenimiento, el Cliente recibirá las Mejoras de Software y los Paquetes de Servicio más recientes del Software Simatic IT, siempre y cuando SISW distribuya en general las respectivas versiones de producto de Software Simatic IT.
 - (2) La instalación de las Actualizaciones de Software no está incluida en el ámbito de ningún Servicio de Mantenimiento.
 - (3) El Cliente obtendrá licencias de software con las nuevas Versiones y Lanzamientos, de conformidad con el Acuerdo, modificado en virtud de este Convenio Simatic IT. El respectivo tipo de licencia y tipo de software será el tipo de licencia y tipo de software del producto de software otorgado originalmente en licencia al Cliente, siendo de aplicación la Sección 2.7 (Descripción de Servicios de Mantenimiento) en relación a la nueva Versión y Lanzamiento.
 - (4) El envío será realizado por SISW normalmente en el plazo de un mes a partir de la fecha en la que la Mejora o el Paquete de Servicio queda generalmente a disposición para el envío.
 - (5) El ámbito de licencias otorgadas en relación a Mejoras y Paquetes de Servicio y el número soportes de Mejora y Paquetes de Servicio no excederá en ningún caso el ámbito de las licencias otorgadas originalmente por el Software Simatic IT.

- (6) Las subsecciones (1), (3) y (5) de esta sección serán de aplicación análoga a las Bibliotecas Simatic IT para versiones anteriores de Simatic IT dentro del ámbito de los Servicios de Mantenimiento (según se especifica en el respectivo LSDA).
- (b) Página web del Servicio de Soporte Técnico (página web TSS). Este Servicio siempre está incluido en todas las categorías de servicio (Soporte Bronce, Plata y Oro). SISW permite el acceso libre a los usuarios registrados del Cliente a diferentes documentos técnicos relacionados con el software seleccionado por SISW a discreción suya. Dichos documentos pueden contener:
- Base de conocimiento Simatic IT, una base de datos que incluye soluciones generales de Soporte Técnico, basadas en la experiencia con solicitudes de servicio de clientes.
 - Software Simatic IT (por ejemplo colección de Hotfixes) y notificaciones de lanzamiento disponibles para descarga electrónica.
 - Documentación de productos de Software Simatic IT para descarga electrónica.

Se facilitará el acceso a través de la siguiente página web: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

El Cliente podrá descargar gratuitamente desde la página web TSS correcciones de errores de productos de Software Simatic IT dentro del ámbito de los Servicios de Mantenimiento (según se especifica en el respectivo LSDA) y que SISW pone ocasionalmente a disposición de sus clientes para el respectivo Software Simatic IT.

- (c) Servicio de Soporte Técnico para productos Simatic IT. Este Servicio siempre está incluido en todas las categorías de servicio (Soporte Bronce, Plata y Oro).

SISW está dispuesta a atender dudas del Cliente en relación a productos de Software Simatic IT y Bibliotecas Simatic IT para versiones anteriores de Simatic IT, según se indica en el respectivo LSDA y en virtud de los términos de la Sección 2.4, siempre y cuando las Solicitudes de Soporte del Cliente cumplan los requisitos adicionales indicados a continuación.

- El problema técnico con el cual está relacionada la duda del Cliente deberá describirse de una forma técnica inteligible para un experto técnico del campo de Software Simatic IT que no conoce la aplicación concreta del Cliente en la que se ha producido el problema. La Solicitud de Soporte indicará el Software Simatic IT (incluida la identificación de Versión, Lanzamiento y/o Paquete de Servicio y/o Hotfix) y las propiedades del sistema operativo al que hace referencia la Solicitud de Soporte. Si procede, el Cliente describirá qué actuaciones ya se han realizado para resolver el problema técnico y cómo se ha ajustado o personalizado el Software Simatic IT, acompañado por una breve descripción de la aplicación propia del Cliente en el ámbito donde se produce el problema técnico.
- El contenido de la Solicitud de Servicio no deberá comprometer cuestiones relacionadas con la aplicación del Cliente. Las Solicitudes de Soporte solamente pueden contener dudas de software en relación con el Software Simatic IT.
- Las Solicitudes de Soporte se formularán en lengua inglesa.
- El Cliente empleará todos sus esfuerzos para facilitar la Información de Soporte Requerida en la Solicitud de Soporte inicial.

- (d) Soporte remoto (conexión remota a petición)

- Este Servicio siempre está incluido en todas las categorías de servicio (Soporte Bronce, Plata y Oro). Siempre y cuando la infraestructura informática del Cliente permita el acceso remoto, SISW está dispuesta a atender Solicitudes de Soporte mediante acceso remoto para el diagnóstico y la solución de problemas técnicos.
- Al producirse una incidencia, el Cliente y SISW pueden acordar abrir una conexión remota, de modo que los técnicos de SISW puedan acceder remotamente a los ordenadores del Cliente en los que se ejecutan productos de Simatic IT. En tal caso, el personal del Equipo de Soporte Técnico de SISW podrá controlar la planta del Cliente a través de una conexión remota, previa autorización del Cliente. Cada parte será responsable de proporcionar un acceso seguro para dichos servicios.
- El acceso remoto será iniciado técnicamente por el Cliente en el momento acordado mutuamente. En tal caso, el sistema del Cliente en el que se ejecuta el Software Simatic IT podrá ser operado por SISW a través de un dispositivo de entrada (teclado o ratón) en el centro del Equipo de Soporte Técnico, y el correspondiente monitor en dicho centro funcionará como dispositivo de salida del sistema del Cliente. El Cliente garantizará que el estado del sistema en aquel momento corresponderá al estado del sistema que se ajusta a la Solicitud de Soporte. El Cliente reconoce que SISW no está familiarizada con los riesgos concretos de la planta del Cliente, facilitando toda la información que el personal de SISW necesite saber razonablemente antes de operar la planta del Cliente.

- Al atender la Solicitud de Soporte del Cliente, SISW empleará todos los esfuerzos razonables para utilizar también acceso remoto en casos en que sea útil para la Solicitud de Soporte, previo acuerdo del Cliente. Sin embargo, el Acceso Remoto puede no estar disponible inmediatamente.

3. Servicios de Mantenimiento Opcionales de Software Simatic IT. Para Simatic IT, están disponibles los siguientes servicios de mantenimiento opcionales. Los Términos y Condiciones de Mantenimiento definidos en la Sección 3 serán de aplicación, siempre y cuando no se contradigan con los términos especiales definidos a continuación.

3.1 Servicio de Diagnóstico por Agente (seguimiento remoto)

- (a) Si las Partes han acordado separadamente el “Servicio de Diagnóstico por Agente” (según se indica en el respectivo LSDA), SISW tendrá la posibilidad técnica de hacer un seguimiento permanente de la instalación de productos y/o sistemas de Simatic IT del Cliente así como las aplicaciones del Cliente mediante una herramienta de agente disponible en SISW, sin que el Cliente tenga que iniciar técnicamente la conexión en cada caso. Ello no significa que SISW pueda trabajar permanentemente en el sistema del Cliente. No todas las acciones ejecutadas en el sistema del Cliente serán supervisadas continuamente por los especialistas técnicos de SISW.
- (b) Las herramientas de agente instaladas en el centro del Cliente analizan posibles problemas relacionados con el hardware, sistema operativo, productos de Software Simatic IT y aplicaciones del Cliente durante el funcionamiento del sistema del Cliente. En función de la configuración del sistema del Cliente, el software de agente desencadenará una señal de alarma en determinados incidentes definidos. Antes de poderse realizar el servicio de diagnóstico remoto, las Partes definirán una serie de incidentes relacionados con posibles problemas relevantes para el Software Simatic IT instalado en el sistema del Cliente. Sólo dichos incidentes definidos desencadenarán la señal de alarma generada por el agente de software, enviándola al centro de operación de servicio de SISW. La instalación y configuración del agente de software será realizada por el Equipo de SISW dentro de la tarea de Activación de Servicio.

La tarea de Activación de Servicio está relacionada con cada centro del cliente e incluye:

- Definición de los incidentes a seguir con agentes de software
- Instalación y configuración de los agentes de software en el centro del Cliente
- Activación del servicio en las instalaciones de SISW
- Pruebas de aceptación

Es responsabilidad del Cliente seguir las especificaciones de SISW para establecer una línea de conexión permanente que cumpla con las exigencias de seguridad especificadas por SISW. Las actividades de instalación y configuración solamente podrán solicitarse a SISW una vez completadas las fases mencionadas anteriormente.

- (c) SISW no se hará responsable de ninguna falta de comunicación de alarmas debido a la no disponibilidad del canal de comunicación o a problemas técnicos de la infraestructura de comunicación en el centro del Cliente.
- (d) Es responsabilidad del Cliente aplicar la política de mantenimiento de las licencias instaladas del agente de software y cumplir con las políticas de seguridad definidas en la documentación técnica proporcionada por SISW.

3.2 Mantenimiento Programado. Si las Partes han acordado separadamente un servicio de “Mantenimiento Programado” (según indicado en el respectivo LSDA), el Cliente y SISW acordarán un determinado número de días de asistencia para el mantenimiento programado del sistema; SISW y el Cliente acordarán las fechas de asistencia, debiéndose presentar la solicitud de asistencia como mínimo 10 días antes de la fecha solicitada. El objeto de este mantenimiento programado es comprobar que el sistema no necesita ninguna modificación para garantizar que no pueda surgir ningún problema en el futuro debido al consumo de recursos del sistema.

3.3 Servicio Correctivo In Situ. Si las partes han acordado separadamente un “Servicio Correctivo In Situ” (según indicado en el respectivo LSDA), SISW está dispuesta a asistir al Cliente en la gestión de problemas dentro de los Servicios de Mantenimiento de Simatic IT en el centro del Cliente definido en el respectivo LSDA.

- (a) Dado que las Solicitudes de Soporte no incluyen consultas diferentes que las directamente relacionadas con Software Simatic IT, el Cliente será responsable de asegurar la disponibilidad de personal con un buen conocimiento de los sistemas del Cliente.
- (b) El personal de SISW no iniciará ni se considerará que haya iniciado ninguna relación laboral con el Cliente. El Cliente comunicará sus peticiones en relación al Servicio Correctivo In Situ exclusivamente al contacto designado por SISW, no estando autorizado a dar instrucciones directas a los demás miembros del personal de SISW.
- (c) Será de aplicación el siguiente calendario:

- El tiempo de llegada del especialista de Software Simatic IT de SISW en el centro del Cliente indicado será posterior a la expiración del Tiempo de Envío y del Tiempo de Desplazamiento.
- El especialista de Software Simatic IT iniciará su desplazamiento al centro del Cliente indicado según se define en el respectivo LSDA, dentro de un Tiempo de Envío de 24 horas.
- El Tiempo de Desplazamiento no está incluido en el Tiempo de Envío. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para reducir al mínimo el tiempo de desplazamiento.

3.4 **Soporte de Productos Maduros.** Si las Partes han acordado separadamente un servicio de “Soporte de Productos Maduros” (según indicado en el respectivo LSDA), será de aplicación lo siguiente:

- Productos “Maduros” son Versiones o Lanzamientos de productos de Software Simatic IT que ya no figuran en la tarifa publicada de SISW, ya no se distribuyen ni soportan generalmente por SISW y no están cubiertos por los Servicios de Mantenimiento regulares.
- Salvo disposición contraria, el soporte de estos productos se limita a atender dudas relacionadas con características del Producto Simatic IT y solicitudes de documentación. No se aplicará ningún Tiempo de Respuesta determinado. Las respuestas de SISW a Solicitudes de Soporte podrán ser proporcionadas a discreción de SISW, por ejemplo, como Hotfix o Mejora o como solución. No se prestará Servicio de Actualización de Software.
- Si se opta por un Soporte de Productos Maduros para determinados productos maduros de Software Simatic IT indicados en el respectivo LSDA, SISW prestará los siguientes servicios: El Servicio de Soporte Técnico se prestará según se describe en la Sección 3 **Error! Reference source not found.** La disponibilidad de SISW será conforme a la respectiva categoría de servicio. SISW empleará esfuerzos razonables para dar respuesta a las Solicitudes de Soporte del Cliente.

4. Cuotas y condiciones de pago por Servicios de Mantenimiento de Software y Servicios de Mantenimiento Opcionales.

- Las cuotas de los Servicios de Mantenimiento están especificadas en el respectivo LSDA. Todas las cuotas a abonar bajo este Convenio Simatic IT son sin IVA. Adicionalmente, son de aplicación las siguientes disposiciones:
- Servicio de “Soporte Remoto”: Los costes de las respectivas licencias de la herramienta de software y el equipamiento de hardware (por parte tanto de SISW como del Cliente) y los costes de conexión serán soportados por el Cliente.
- “Servicio de Diagnóstico por Agente”: Los costes del equipamiento de hardware específico y las licencias de software de agente (producto de terceros) por parte del Cliente serán soportados por el Cliente.
- La tarea de Activación del Servicio hace referencia a cada uno de los centros del cliente.
- La cuota por cada centro está definida en función de las actividades necesarias para la Activación del Servicio de cada centro.
- “Servicio Correctivo In Situ”: Los servicios prestados por SISW en el centro del Cliente serán facturados adicionalmente según la tarifa en vigor de SISW. Los gastos de desplazamiento y manutención del personal de TSS de SISW serán reembolsados por el Cliente según la tarifa en vigor de SISW.
- Servicio de “Mantenimiento Programado”: Se facturará al Cliente una cuota anual, incluidos los días de mantenimiento programado (según definido en el respectivo LSDA), acordada por el Cliente y SISW conforme a los procedimientos definidos en la Sección 2.7 (Descripción de Servicios de Mantenimiento). Los días de mantenimiento programado serán facturados al Cliente según la tarifa en vigor de SISW.
- Servicio de “Soporte de Productos Maduros”: Este servicio se facturará con una tarifa plana definida por SISW en función del producto, la Versión y el Lanzamiento de Software Simatic IT.
- Los gastos de desplazamiento y alojamiento no están incluidos y serán reembolsados, de acuerdo con los gastos generados y documentados.