

# Software de Gestión de Operaciones de Producción (MOM)

## Términos de los Servicios de Mantenimiento Específicos del Producto

Estos Términos de los Servicios de Mantenimiento Específicos del Producto (“Servicios de Mantenimiento MOM”) del Software de Gestión de Operaciones de Producción (MOM) complementan los Términos de los Servicios de Mantenimiento de SISW Generales y se aplican exclusivamente a los productos identificados en el Formulario de Pedido como “MOM”. Estos Términos de Mantenimiento MOM, junto con los Términos de los Servicios de Mantenimiento Generales SISW, el EULA y otros Términos complementarios aplicables, conforman el acuerdo entre las partes (“Acuerdo”).

1. **DEFINICIONES** Los términos en mayúscula utilizados en el presente documento tendrán el significado definido en el Acuerdo. Las definiciones adicionales siguientes se aplican a estos Términos de MOM:
  - (a) “Informe de Incidencia (IR)” se refiere a una consulta de un Cliente en relación con el Software MOM.
  - (b) “Tiempo de Respuesta Previsto” significa el tiempo previsto entre la recepción del Informe de Incidencia por uno de los canales de comunicación acordados (por ej.: asistencia web Siemens GTAC, Asistencia Telefónica directa, etc.) de conformidad con estos Términos de Mantenimiento de MOM y la primera comunicación de un miembro de la Asistencia Técnica de Siemens con el Cliente por correo electrónico, teléfono o interacción web, teniendo en cuenta los periodos de disponibilidad para el nivel de servicio de asistencia contratado (Bronce/Estándar, Plata u Oro).
  - (c) “Asistencia por Niveles” se refiere a los Servicios de Mantenimiento multinivel prestados en virtud de estos Términos de Mantenimiento MOM.
  - (d) “Asistencia Premium” se refiere a Servicios de Mantenimiento adicionales disponibles para el Cliente a una tarifa fija.
2. **ASISTENCIA POR NIVELES** El Cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento de acuerdo con el nivel de la Asistencia por Niveles indicado en el Formulario de Pedido aplicable.
  - 2.1 **Servicios de Asistencia Bronce/Estándar**
    - (a) Asistencia en Línea. Los Clientes de asistencia Bronce/Estándar pueden crear, gestionar y analizar Informes de Incidencia en línea. El acceso al Sitio Web de Asistencia Técnica de Siemens (www.siemens.com/gtac), incluida la base de conocimiento de software de Siemens, la ubicación del Centro de Asistencia Técnica de Siemens más cercano y la Documentación, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (“24/7”).
    - (b) Asistencia Telefónica. Los Clientes de asistencia Bronce/Estándar pueden ponerse en contacto con el Centro de Asistencia Técnica de Siemens más cercano a la Ubicación o el Territorio aplicable entre las 8:00 y las 17:00 horas, en el horario laboral normal del Centro de Asistencia Técnica de Siemens correspondiente. 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) Personas 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 MOM correspondiente. Estas personas de contacto técnico designadas serán los contactos principales en las instalaciones del Cliente responsables de ponerse en contacto con SISW para los Servicios de Mantenimiento. Asimismo, una persona de contacto técnico del Cliente deberá estar presente siempre que SISW preste cualquier tipo de Servicio de Mantenimiento. Las personas de contacto técnico del Cliente inicialmente designadas podrán sustituirse ocasionalmente mediante notificación por escrito a SISW.
    - (d) Acceso y Datos. SISW podrá prestar Servicios de Mantenimiento a través de conexión remota, previa solicitud y de mutuo acuerdo entre el Cliente y SISW. El Cliente proporcionará a SISW un acceso remoto seguro a los sistemas informáticos del Cliente que estén ejecutando el Software MOM. Los protocolos y contraseñas de acceso que se utilizarán en este acceso se determinarán por las personas de contacto técnico de cada parte periódicamente. Previa solicitud razonable por parte de SISW, el Cliente aportará copias de sus datos con el fin de que se lleve a cabo la prestación de los Servicios de Mantenimiento.
  - 2.2 **Servicio de Asistencia Plata** Los Clientes del Servicio de Asistencia Plata recibirán todas las ventajas de la Asistencia Bronce/Estándar además de las siguientes: Servicio de Asistencia de Emergencia/Crítico. La Asistencia de Emergencia estará disponible las 24 horas del día, 5 días a la semana (desde las 00:00 del lunes hasta las 23:59 del viernes) exclusivamente para responder a situaciones de Prioridad Crítica en las que la instalación de producción de Software MOM del Cliente deje de funcionar completamente o provoque una grave perturbación de las operaciones del Cliente. La línea de atención telefónica de asistencia 24 horas solamente debe utilizarse fuera del horario laboral normal del Centro de Asistencia Técnica de Siemens correspondiente; el Cliente debe ponerse en contacto directamente con el Centro de Asistencia Técnica de Siemens durante su horario laboral normal.
  - 2.3 **Servicio de Asistencia Oro** Los Clientes de la Asistencia Oro recibirán todas las ventajas de la Asistencia Plata además de las siguientes:

- (a) Servicio de Asistencia de Emergencia/Crítico. La Asistencia de Emergencia estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana exclusivamente para responder a situaciones de Prioridad Crítica en las que la instalación de producción de Software MOM del Cliente deje de funcionar completamente o provoque una grave perturbación de las operaciones del Cliente. La línea de atención telefónica de asistencia 24 horas solamente debe utilizarse fuera del horario laboral normal del Centro de Asistencia Técnica de Siemens correspondiente. El Cliente debe ponerse en contacto directamente con el Centro de Asistencia Técnica de Siemens durante su horario laboral normal.
- (b) Asistencia en fin de semana/festivos previamente acordada Se permite la asistencia en fin de semana previamente acordada para llamadas de prioridad alta y/o media en situaciones de puesta en funcionamiento de implementaciones o actualizaciones, con un máximo de dos (2) veces por año y Ubicación.
3. **ASISTENCIA PREMIUM** Los Clientes del Software MOM podrán adquirir los Servicios de Asistencia Premium adicionales siguientes:
- (a) Gestor de Éxito del Cliente El Gestor de Éxito del Cliente (CSM) hará las veces de recurso de asistencia dedicado para gestionar los Servicios de Mantenimiento, las comunicaciones, la eficacia del compromiso y la entrega periódica de informes respecto a los Productos de Software MOM sujetos a los Servicios de Mantenimiento.
- (b) Ingeniero de Asistencia Designado SISW asignará un Ingeniero de Asistencia Designado (DSE) para coordinar la resolución técnica de los Informes de Incidencia del Software MOM.

#### 4. **OTRAS DISPOSICIONES**

4.1 **Prioridad y elevación** SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para prestar prontamente los Servicios de Mantenimiento respetando el orden de llegada. Los Informes de Incidencia se elevarán automáticamente a los recursos adecuados de SISW en función de la gravedad y complejidad. El Cliente clasificará cada Informe de Incidencia en función de las clases de prioridad siguientes y según el impacto en su empresa. Si el Cliente no define una clase de prioridad, se considerará como «General» por defecto. La clasificación final de la incidencia quedará a la discreción exclusiva de SISW. Clases de prioridad:

- **Crítica**  
Esta prioridad se reserva exclusivamente para incidencias en las que el sistema de producción del Cliente se encuentra interrumpido o cuando el Cliente tiene intención de poner en marcha su sistema de producción de forma inminente y el problema va a impedir el inicio de las operaciones. El Tiempo de Respuesta Previsto para incidencias Críticas es de 4 horas, 2 horas y 1 hora para los niveles de Asistencia Bronce/Estándar, Plata y Oro, respectivamente.
- **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 para todos los niveles de asistencia.
- **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. El Tiempo de Respuesta Previsto para las incidencias con prioridad Media/General es de 2 días para todos los niveles de asistencia.
- **Baja**  
Una solicitud de servicio o información, o la identificación de un problema de bajo impacto. El Tiempo de Respuesta Previsto para las incidencias con prioridad Baja es de 5 días para todos los niveles de asistencia.

4.2 **Servicios de Mantenimiento Ampliados y de Fin de Ciclo de Vida** SISW pondrá a disposición de manera generalizada los Servicios de Mantenimiento Ampliados para los Productos MOM durante un periodo de 24 meses tras el vencimiento de la asistencia general. Los Servicios de Mantenimiento de Fin de Ciclo de Vida están restringidos en exclusiva a esfuerzos comercialmente razonables; no se aplicarán Tiempos de Respuesta Previsto a las Incidencias de Fin de Ciclo de Vida.