

Software IBS QMS

Términos específicos de producto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. o una de sus compañías afiliadas de Siemens Industry Software (denominadas colectivamente “SISW”) suscribe con un cliente un acuerdo de licencia y servicios de software para software 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 IBS QMS”) se ciñen a software IBS QMS (“Software IBS QMS”) 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 IBS QMS.

1. Términos y condiciones de mantenimiento de Software.

1.1 Actualización tecnológica

(a) Compatibilidad del Software con las actualizaciones

La planificación de lanzamientos de IBS QMS incluye la compatibilidad con la versión anterior del Software durante un período máximo de 3 años desde la fecha oficial del Lanzamiento Mayor. Compatibilidad significa que es posible transmitir y mantener conjuntos de datos existentes. Ello excluye componentes de Software específicos del Cliente.

(b) Período de mantenimiento de la versión

IBS QMS mantendrá cada Lanzamiento Mayor actual del Software durante un período de 1 año a partir de la fecha oficial de lanzamiento de la versión.

1.2 Acuerdo de Nivel de Servicios

(a) Requisitos

La obligación de SISW de cumplir con sus obligaciones sobre la base del Acuerdo de Nivel de Servicios está sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del Cliente:

- El Lanzamiento Mayor del Software utilizado por el Cliente se encuentra dentro del período de mantenimiento definido por SISW. El Cliente ha configurado y mantiene en funcionamiento Soporte de Primer Nivel, que constituye la interfaz central del Soporte de Segundo Nivel de IBS QMS;
- El Soporte de Primer Nivel proporcionado por el Cliente garantiza un entorno de operación sin problemas del Software.

(b) Soporte de Primer Nivel por parte del cliente

El Soporte de Primer Nivel proporcionado por el Cliente se define como el soporte y las actividades de línea de asistencia directamente cubiertos por el equipo de soporte y asistencia del Cliente. En cada caso, el Soporte de Primer Nivel, en este caso concretamente los usuarios clave y administradores de sistema, es responsable por garantizar que las consultas de usuarios y los problemas relacionados con el sistema de Software obtengan una primera respuesta a través de las propuestas de solución del propio Cliente y sean resueltos en la mayor medida posible. El Soporte de Primer Nivel del Cliente constituye la interfaz con el Centro de Soporte de IBS QMS. Las actividades de Soporte de Primer Nivel del Cliente incluyen, entre otros:

- Solución de problemas administrativos que son responsabilidad del Cliente;
- Solución de problemas surgidos de la infraestructura informática usada por el Software (por ejemplo red, servidor);
- Asistencia en caso de errores operativos causados por el usuario;
- Asistencia en caso de falta de comprensión del usuario;
- Administración regular de sistema en relación a:
 - Base de datos
 - Red
 - Hardware, equipos conectados

(c) CENTRO DE SOPORTE DE IBS QMS

Las consultas procedentes del Soporte de Primer Nivel del Cliente serán procesadas por el Centro de Soporte de IBS QMS, conforme a las definiciones y los procedimientos estipulados en este acuerdo. El Centro de Soporte de IBS QMS prestará los siguientes servicios:

- Asistencia telefónica para responder cuestiones técnicas y específicas en relación al Software
- Análisis de problemas surgidos con el Software
- Eliminación de errores informáticos del Software
- Corrección de configuraciones erróneas

- Asistencia en caso de consultas de configuración

La respuesta del Centro de Soporte de IBS QMS para resolver consultas o solucionar problemas en relación a software tercero adquirido de SISW puede ser limitada. En tal caso, cabe hacer referencia explícita a los términos y condiciones de soporte del tercero.

(d) Niveles de Soporte de IBS QMS y horario de soporte

El horario de soporte de IBS QMS dependerá del Nivel de Soporte de IBS QMS escogido por el cliente. Están disponibles diferentes Niveles de Soporte de IBS QMS para diferentes productos de IBS QMS:

- **Estándar, Plata y Oro para CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN y SINIC::CAQ;**
- **Estándar para CompliantPro, QSi.**

El horario de soporte de los diferentes Niveles de Soporte de IBS QMS se muestra en la siguiente tabla. Los horarios mostrados deben entenderse como hora central europea / hora de verano central europea para Clientes cuyo centro de Soporte de IBS QMS responsable es Alemania y GMT-4 para Clientes cuyo centro de Soporte responsable es América.

CAQ Professional y Automotive, PRISMA, CALVIN y SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:					
		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom		Lun	Mar	Mie	Jue	Vie
00.00 - 06.00		Oro					Oro		08.30 - 18.00	Estándar				
06.00 - 08.00		Plata												
08.00 - 17.00		Estándar												
17.00 - 22.00		Plata												
22.00 - 24.00		Oro												

En los Niveles de Soporte de IBS QMS Plata y Oro sólo se procesarán las consultas de soporte de prioridad A (ver clasificación en 2.7 a continuación).

(e) Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta dependerán del horario de soporte acordado con el Cliente a través del Nivel de Soporte de IBS QMS (Estándar, Plata, Oro). Si el Cliente opta, por ejemplo, por el Nivel de Soporte de IBS QMS “Estándar” para un producto IBS QMS CAQ (08.00-17.00 CET/CEST) y el pedido de Nivel de Servicio se abre a las 17.00 con un Nivel de Prioridad acordado y un tiempo de reacción de 4 horas, el proceso de solución del problema empezará como más tarde a las 12.00 del día siguiente.

(f) Objetivos de tiempo para solucionar problemas

Los objetivos de tiempo para solucionar problemas especificados por SISW dependen de la clasificación de prioridad del posible error y del horario de Soporte escogido por el Cliente para el respectivo Nivel de Soporte de IBS QMS. Sólo se usará el tiempo que coincida con el horario de Soporte escogido por el Cliente para el Nivel de Soporte de IBS QMS para calcular el objetivo de tiempo para el proceso de solución del problema. IBS QMS rechaza explícitamente toda garantía de que el problema se soluciones dentro del objetivo de tiempo pretendido. Ello será particularmente válido para problemas que requieren la participación activa del Cliente y/o proveedores terceros. No obstante, IBS QMS siempre tratará de proporcionar al Cliente una solución al problema inmediata y directa.

(g) Clasificación de prioridad

La clasificación de la descripción del error por tipo de problema y clasificación de prioridad se define del modo siguiente:

Tipo de problema	Clasificación de prioridad	Consecuencia / efecto
Parón del sistema	A	Parón del sistema de Software o fallos significativos del sistema, no es posible una aplicación productiva, no es posible una solución
Funcionamiento limitado	B	El sistema de Software muestra señales de funcionamiento limitado, es posible un uso limitado del sistema de Software, es posible una solución
Funcionamiento ligeramente limitado	C	El sistema de Software muestra señales de funcionamiento ligeramente limitado

Al abrir un pedido de Nivel de Servicio, SISW determinará la clasificación de prioridad del pedido de Nivel de Servicio en función del tipo de problema. Si el Cliente solicita una clasificación de prioridad diferente de las indicadas anteriormente, ello deberá acordarse con el Centro de Soporte de IBS QMS. La clasificación de prioridad acordada será asignada al pedido de Nivel de Servicio.

(h) Conexión en línea con el sistema de Software

(i) Un análisis exacto y la subsanación del error requieren acceso al sistema de Software del Cliente. Para obtener dicho acceso, IBS QMS necesitará una conexión VPN con los correspondientes derechos de acceso (derechos de lectura y escritura) al Software. Se indicarán al Centro de Soporte de IBS QMS los datos de conexión y contraseñas necesarios al concluir el acuerdo. Deberá otorgarse un acceso adecuado para los sistemas productivos, de ensayo y de integración en cuestión, que generalmente incluyen:

- Servidor de base de datos,
- Servidor de aplicación,
- Servidor de archivo.

Los tiempos de reacción y de solución de problemas definidos en este acuerdo sólo serán válidos con una conexión en línea en funcionamiento. El Cliente proporcionará una instalación de exportación de bases de datos al Centro de Soporte de IBS QMS, si ello fuera necesario.

(ii) En caso de ausencia de conexión en línea con el sistema de Software, todos los servicios necesarios prestados por el Centro de Soporte de IBS QMS se realizarán en las instalaciones del Cliente. La mano de obra in situ y los tiempos y gastos de desplazamiento resultantes serán facturados de acuerdo con las condiciones de IBS QMS en vigor en aquel momento.

(i) Servicios extraordinarios

En caso de demandas extraordinarias por parte del Centro de Soporte de IBS QMS debido a la necesidad de asesoramiento ulterior por falta de formación, etc. (por ejemplo, a consecuencia de indisponibilidad temporal de Soporte de Primer Nivel del Cliente), SISW se reserva el derecho de dirigirse al Cliente para concluir un acuerdo más allá del tipo de Soporte acordado. En tal caso, SISW informará al Cliente y presentará una oferta adecuada.

(j) Tiempo de procesamiento y cuotas

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN y SINIC::CAQ¹

Nivel de Soporte de IBS QMS	Tiempo de respuesta	Clasificación de prioridad	Objetivo de tiempo para solucionar el problema
Estándar	4 hrs	A	8 hrs
	2 días hábiles	B	15 días hábiles
	2 días hábiles	C	20 días hábiles
Plata	4 hrs	A	8 hrs
Oro	4 hrs	A	8 hrs

¹ Días hábiles = lun-vie, excepto festivos oficiales en Alemania (Renania-Palatinado)

CompliantPro, QSi²

Nivel de Soporte de IBS QMS	Tiempo de respuesta	Clasificación de prioridad	Objetivo de tiempo para solucionar el problema
Estándar	4 hrs	A	8 hrs
	2 días hábiles	B	15 días hábiles
	2 días hábiles	C	20 días hábiles

² Días hábiles = lun-vie, excepto festivos oficiales en EE.UU. (Massachusetts).