



**SIEMENS**

*Ingenuity for life*

Siemens Digital Industries Software

# Mantenimiento, mejoras y soporte

Política global

[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Querido cliente y partner de Siemens Digital Industries Software:

Como parte de nuestro continuo compromiso de ofrecer el máximo valor de su compra de software, Siemens Digital Industries Software se complace en anunciar un conjunto de políticas de soporte y mejora del mismo. Sabemos que nuestro software es una parte fundamental de sus actividades empresariales. Por lo tanto, es también importante que le proporcionemos soporte y mejoras continuas, de manera que pueda reconocer el valor de su inversión.

Las políticas de mantenimiento, mejora y asistencia están diseñadas con el fin de ofrecer unas pautas claras para mantener su software actualizado con las últimas mejoras. De igual manera, si tiene alguna pregunta mientras usa nuestro software, ofrecemos soporte tanto desde Siemens como desde alguno de nuestros partners de soluciones de Siemens.

Por favor, dedique algunos minutos para leer la guía y la política con el fin de seguir manteniendo sus beneficios de ME&S. En Siemens, tenemos un principio: «No dejar nunca que un cliente fracase». Nuestro equipo está dispuesto a cumplir con ese compromiso.

Atentamente,

Siemens Digital Industries Software



## Índice

Objetivo	4
Política	4
Beneficios de ME&S	4
Opciones de soporte de primer nivel	5
Oferta inicial de ME&S	5
Renovación de ME&S	6
Vinculación	6
Renovación atrasada	6
Retrasar la compra inicial de ME&S	7
Cancelaciones	7



## Objetivo

El objetivo de este documento es comunicar las políticas de mantenimiento, mejora y soporte (ME&S) de Siemens Digital Industries Software

a nuestros clientes y partners de canal. Para este caso en concreto, se considera al partner como cliente.

## Política

Esta política ha establecido una normativa para las siguientes áreas:

- Oferta inicial de ME&S
- Renovación de ME&S
- Presupuesto y notificaciones a clientes/partners
- Vinculación
- Renovación atrasada
- Retrasar la compra inicial de soporte
- Cancelaciones

## Beneficios de ME&S

Los clientes que ya participan en el programa ME&S recibirán las siguientes ventajas:

- Servicio de Asistencia de Siemens (GTAC)
- Mejoras/Actualizaciones
- Parches de software
- Cambios y transferencias de software
- Servicios de soporte web
- Descargas de software
- Servicios de mantenimiento de hardware y calibración



## Opciones de soporte de primer nivel

Siemens Digital Industries Software pone a disposición soporte de primer nivel para la mayoría de los productos con licencia permanente. Estas opciones ofrecen ventajas adicionales de asistencia como soporte fuera de horario, en fines de semana, acceso

directo a atención al cliente para cuestiones urgentes de empresa y entorno de soporte en la nube para la resolución de problemas en una configuración predeterminada. Para más información, por favor, contacte con su representante de mantenimiento de ventas.

## Oferta inicial de ME&S

Se ofrece un acuerdo inicial de ME&S en todas las primeras compras de licencia. La duración de ME&S tiene un mínimo de 12 meses para nuevos clientes. Para los que ya son clientes, la duración inicial de ME&S puede terminar con la fecha de vencimiento de ME&S conforme al

criterio del cliente. El mismo está obligado a adquirir un mínimo de 12 meses de ME&S.

Las futuras renovaciones se establecen en periodos de 12 meses a no ser que se cancele por escrito al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento.



## Renovación de ME&S

Siemens Digital Industries Software preparará notificaciones de renovación y las entregará a los clientes/partners antes de la fecha de

expiración. Las renovaciones comprenden un mínimo de 12 meses e incluirán la cantidad de renovación a tiempo.

## Vinculación

Se trata de un proceso disponible para los clientes que posean varias licencias con distintas fechas de vencimiento de ME&S. Ello les permite prorratear el plazo de uno o más

de sus contratos de ME&S para establecer una única fecha de tasa de renovación para las distintas licencias.

## Renovación atrasada

Los clientes deben renovar su acuerdo de ME&S antes de la fecha de expiración. Si el acuerdo de ME&S ha caducado, la renovación del cliente se cobrará a partir de la fecha de vencimiento de dicho acuerdo. Asimismo, el cliente estará sujeto a una cuota de restablecimiento del veinticinco por ciento (25 %) del total de ME&S

adeudado por el período comprendido entre la fecha de vencimiento de su acuerdo previo de ME&S y la fecha de vigencia de la restauración. El inicio del nuevo acuerdo ME&S se remontará a la fecha de vencimiento del acuerdo ME&S original.



## Retrasar la compra inicial de ME&S

Para aquellos clientes que adquieran una nueva licencia sin un contrato inicial de ME&S, hay un periodo de gracia de 90 días en el que se puede adquirir un nuevo contrato de ME&S sin incurrir en cuotas o penalizaciones. El nuevo contrato tendrá una fecha anterior a la de entrega de la licencia original.

A los clientes que hayan adquirido un contrato inicial de ME&S después de los 90 días del periodo de gracia, se les aplicará una cuota de restablecimiento del veinticinco por ciento (25 %) a los ME&S a partir de la fecha de entrega de la licencia original. No existirá asistencia de ME&S durante el periodo de gracia.

## Cancelaciones

Los clientes pueden cancelar los contratos de ME&S mediante el envío de una solicitud por escrito al menos 30 días antes del vencimiento de su acuerdo de ME&S.

No está permitida la cancelación parcial de las licencias.

Los clientes que no renueven sus contratos ME&S dentro de un período de 36 meses después de la fecha de vencimiento no podrán reactivar ME&S. En tal caso, solo será posible comprar una nueva licencia.

### **Acerca de Siemens Digital Industries Software**

Siemens Digital Industries Software está impulsando la transformación para permitir un negocio digital en el que ingeniería, fabricación y diseño electrónico se encuentren. Nuestras soluciones ayudan a las compañías de todos los tamaños a crear y aprovechar gemelos digitales con nuevos conocimientos, oportunidades y niveles de automatización para impulsar la innovación. Para obtener más información sobre los productos y servicios de Siemens Digital Industries Software, visite [siemens.com/software](https://www.siemens.com/software) o síganos en [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#) e [Instagram](#). Siemens Digital Industries Software – Where today meets tomorrow.

Oficina central: +1 972 987 3000  
América: +1 314 264 8499  
Europa: +44 (0) 1276 413200  
Asia-Pacífico: +852 2230 3333

© 2020 Siemens. Podrá encontrar [aquí](#) una lista relevante de las marcas comerciales de Siemens. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.  
67271-81524-C10-ES 3/20 LOC