

SOFTWARE POLARION

Términos y condiciones específicos del producto

Los presentes términos y condiciones específicos del producto ("Enmienda al acuerdo de Polaron") forman parte integrante del Acuerdo firmado entre el Cliente y SISW. Estos términos se aplican exclusivamente al software vendido por SISW con el nombre genérico de Polaron o cualquier otro nombre posterior elegido por SISW ("Software Polaron"). El Convenio de Polaron no se aplica a la oferta de "software como servicio" que SISW pudiera proporcionar.

1. Definiciones específicas del producto de Software Polaron.

- 1.1. "Cientes afiliados" significa las empresas que controlan, están controladas o controladas conjuntamente por el Cliente. A los efectos de esta definición, "control" se define como la posesión directa o indirecta de más del 50% de los títulos con derecho a voto por parte de un afiliado.
- 1.2. "Agentes autorizados" tendrá el significado definido en el Acuerdo, pero para el uso del Software Polaron únicamente, los requisitos para los asesores, agentes y contratistas en la sede del Cliente no serán aplicables.
- 1.3. Licencia de "Usuario simultáneo" significa que el Software se puede instalar en un (1) servidor en el sitio especificado en el LSDA, y que el acceso al Software en un momento concreto estará limitado al número máximo de usuarios simultáneos para los cuales se ha adquirido de forma válida una licencia para ese sitio en virtud del presente Acuerdo.
- 1.4. Licencia de "Usuario Identificado" significa que el Software se puede instalar en un (1) servidor en el sitio especificado en el LSDA, y que el acceso al Software estará limitado a aquellas personas de la organización del Cliente que este último nombre y para las cuales se ha adquirido de forma válida una licencia para ese sitio bajo este Acuerdo. El Cliente tendrá derecho a cambiar las licencias de los Usuarios Identificados, siempre y cuando ninguna de las licencias individuales de Usuarios Identificados se cambie más de una vez al mes.

2. **Concesión de licencias en todo el mundo.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el Acuerdo sobre la conformidad con los reglamentos de (re-)exportación y aduana aplicables, cualquier licencia del Software Polaron concedida por SISW permitirá a los Usuarios Autorizados acceder y utilizar el formato ejecutable del Software Polaron desde cualquier parte del mundo. El Cliente se compromete a hacer que sus Clientes afiliados cumplan los términos del presente Acuerdo. El Cliente eximirá a SISW de toda responsabilidad y le indemnizará por cualquier pérdida, coste, daño o gasto (incluidos los honorarios habituales de los abogados) incurridos por SISW como consecuencia del incumplimiento de los términos y las condiciones del Acuerdo por parte de un Cliente afiliado.

3. **Servicios de mantenimiento.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el Acuerdo sobre los servicios de mantenimiento y asistencia, la asistencia telefónica relativa al Software Polaron no está incluida en los Servicios de Mantenimiento para el Software Polaron, exceptuando lo establecido en los términos y condiciones de esta Enmienda Polaron. Por otra parte, además de los términos y condiciones del Acuerdo, se aplicarán los siguientes términos y condiciones con respecto a los servicios de mantenimiento relacionados con el Software Polaron.

3.1. Niveles del servicio de mantenimiento. Los servicios de mantenimiento están disponibles en tres paquetes diferentes: Bronce, plata y oro. Cada paquete de servicio de mantenimiento brinda un nivel de servicio diferente, tal y como se especifica a continuación.

3.1.1. Nivel bronce de servicio de mantenimiento.

(a) Otros servicios incluidos. Además de los servicios de corrección de errores y actualización del software especificados en el Acuerdo, SISW también proporcionará los siguientes servicios a los clientes de los servicios de mantenimiento de nivel bronce:

- Sugerencias acerca de la instalación, actualización y configuración del Software Polaron;
- Asesoramiento sobre extensiones adicionales;
- Análisis del registro;
- Acceso a los recursos de autoservicio de SISW para el Software Polaron en el portal Web del GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (el "Portal Web del GTAC").

(b) Asistencia en línea. Los Clientes de los servicios de mantenimiento de nivel Bronce están autorizados para crear informes sobre incidencias y solicitudes de asistencia. La gestión y revisión de los informes sobre incidencias y las solicitudes de asistencia será tramitada en línea. Se podrá acceder al portal Web del GTAC las veinticuatro horas al día, los siete días de

la semana ("24/7"). El Cliente facilitará a SISW la suficiente información sobre el problema o error sospechado y las circunstancias en que se produjo, con el fin de reproducir el problema en los sistemas de SISW.

- (c) Persona para contacto técnico. Los Clientes de los servicios de mantenimiento de nivel bronce nombrarán a un (1) empleado del Cliente que haya recibido formación de SISW sobre el Software Polarion en calidad de persona para contacto técnico. La persona asignada para contacto técnico será el contacto principal en las instalaciones del Cliente que se comunicará con SISW para los servicios de mantenimiento. La persona para contacto técnico del Cliente deberá estar presente en el momento en que SISW preste cualquier tipo de servicio de mantenimiento. Las personas para contacto técnico del Cliente inicialmente nombradas podrán ser reemplazadas ocasionalmente, previa notificación escrita a SISW.
- (d) Respuesta del nivel de servicio y horario de cobertura. SISW hará todo lo posible por proporcionar una primera respuesta a todos los informes sobre incidencias o solicitudes de asistencia de conformidad con lo dispuesto en la siguiente tabla, que se rige por la complejidad y gravedad del informe sobre incidencias:

Grado de clasificación del informe sobre incidencias	Nº 1 - Muy grave	Nº 2 - Alta	Nº 3 - General y Nº 4 - Baja
Tiempo objetivo de respuesta	24 horas	36 horas	48 horas

Los tiempos de respuesta se identifican de conformidad con el grado de clasificación del informe sobre incidencias GTAC del SISW, que se encuentra en el portal Web del GTAC.

- (e) Horario comercial. Los servicios de asistencia serán prestados por el centro de asistencia responsable del producto software específico y cubrirán el Territorio donde se encuentre el Cliente según la lista contenida en el Portal Web GTAC de SISW. La asistencia estará disponible durante el horario comercial normal del centro de asistencia correspondiente que cubre el Territorio, excepto festivos del lugar en que se encuentre.

3.1.2. Nivel plata de servicio de mantenimiento. Los Clientes de los servicios de mantenimiento de nivel plata tendrán todas las ventajas del nivel bronce y además las siguientes.

- (a) Persona para contacto técnico adicional. Una (1) persona para contacto técnico del cliente adicional de un total de dos (2) personas para contacto técnico del Cliente.
- (b) Asistencia telefónica. El Cliente tendrá derecho a recibir asistencia telefónica para determinados productos de Software Polarion llamando al número de teléfono facilitado por SISW para el centro de asistencia que cubre el producto de Software en cuestión, según la lista contenida en el Portal Web GTAC de SISW. Si el Cliente ha licenciado el Software a través de un socio autorizado por SISW, el Cliente tendrá derecho a recibir primero asistencia telefónica del socio autorizado durante el horario de trabajo normal según lo establecido por el socio autorizado por SISW, exceptuando los festivos reconocidos por el socio autorizado.
- (c) Asistencia remota. SISW prestará servicios de asistencia a través de una conexión remota, previa solicitud y de mutuo acuerdo entre el Cliente y SISW.
- (d) Acceso a los servicios de alojamiento de Polarion. Los servicios de alojamiento de software son prestados por SISW exclusivamente a los Clientes de Software Polarion, cubiertos por un paquete de servicios de mantenimiento de nivel plata o superior. Dichos servicios de alojamiento de software son compromisos de servicios abonados de forma separada y que requieren la formalización de un acuerdo independiente entre SISW y el Cliente.
- (e) Asistencia de proyecto alineado. Cuando reciba una guía o planificación de los proyectos actuales y futuros, el equipo de asistencia de SISW tendrá en cuenta esta información específica del proyecto a la hora de priorizar y abordar las cuestiones y los informes sobre incidencias.
- (f) Asistencia para agrupación. Cuando así se solicite, se dará asesoramiento sobre problemas concretos a la hora de configurar la agrupación y consejos sobre el ajuste preciso de la misma, según los usos recomendados.
- (g) Asistencia sobre API. SISW proporcionará asesoramiento y orientación sobre cómo utilizar la API suministrada con el Software Polarion.
- (h) Respuesta del nivel de servicio y horario de cobertura. SISW hará todo lo posible por proporcionar una primera respuesta a todos los informes sobre incidencias o solicitudes de asistencia de conformidad con lo dispuesto en la siguiente tabla, que se rige por la complejidad y la gravedad del informe de incidencias:

Grado de clasificación del informe sobre incidencias	Nº 1 - Muy grave	Nº 2 - Alta	Nº 3 - General y Nº 4 - Baja
Tiempo objetivo de respuesta	12 horas	24 horas	36 horas

Los tiempos de respuesta se identifican de conformidad con el grado de clasificación del informe sobre incidencias GTAC del SISW, que se encuentra en el portal Web del GTAC.

- (i) Horario comercial. Los servicios de asistencia serán prestados por el centro de asistencia responsable del producto software específico y cubrirán el Territorio donde se encuentre el Cliente según la lista contenida en el Portal Web GTAC de SISW. La asistencia estará disponible durante el horario comercial normal del centro de asistencia correspondiente que cubre el Territorio, excepto festivos del lugar en que se encuentre.
- 3.1.3. Nivel oro de servicio de mantenimiento. Los clientes de los servicios de mantenimiento de nivel oro tendrán todas las ventajas del nivel plata (que a su vez incluyen las del nivel bronce) y además las siguientes.
- (a) Persona para contacto técnico adicional. Tres (3) personas para contacto técnico del Cliente adicionales de un total de cinco (5) personas para contacto técnico del Cliente.
- (b) Diagnóstico de rendimiento. Cuando reciba un informe sobre incidencias de un rendimiento disminuido del servidor, SISW revisará la configuración del servidor del Cliente, la comparará con los usos recomendados y con la experiencia acumulada del trabajo con la base de clientes en general, y aconsejará al Cliente sobre las medidas de corrección que podría tomar. El Cliente deberá poner en marcha estas medidas por sí mismo y SISW no realizará ninguna configuración en nombre del Cliente, a menos que se haya formalizado un compromiso de servicio, abonado de forma separada, entre SISW y el Cliente para dicho servicio en cuestión.
- (c) Revisión planificada del entorno. Previa solicitud y de mutuo acuerdo entre el Cliente y SISW, este último llevará a cabo un examen periódico (2 veces al año) del entorno del sistema donde esté instalado el Software Polarion y facilitará al Cliente un informe de asesoramiento sobre las medidas correctivas que podrían tomarse (por ejemplo, la actualización del hardware o licencias, etc.).
- (d) Asistencia planificada durante el fin de semana. Previa solicitud por parte del Cliente, pero no más de dos veces por año, SISW pondrá a disposición un ingeniero para la asistencia técnica durante el fin de semana para prestar servicios de asistencia en relación a cualquier actividad que implique el uso del Software Polarion por parte del Cliente durante ese fin de semana, siempre que (i) la solicitud se efectúe por escrito con al menos dos semanas de antelación respecto del fin de semana en cuestión, (ii) junto con la solicitud se envíen a SISW los detalles técnicos de la actividad planificada, tales como la planificación del proyecto, el programa del proyecto, los datos de contacto del personal del proyecto, etc. -a título de ejemplo no exhaustivo- y (iii) el Cliente, por su cuenta y riesgo, garantice al ingeniero encargado de la asistencia técnica de SISW el acceso remoto al entorno del sistema del Cliente y lo confirme antes del fin de semana. De acuerdo con la disponibilidad y cobrando honorarios adicionales, SISW podrá responder, a su discreción, a solicitudes de asistencia adicionales del cliente durante los fines de semana y suministrar los servicios de asistencia pertinentes en virtud de un acuerdo por separado.
- (e) Asistencia a las actualizaciones de Polarion. SISW proporcionará asesoramiento y asistencia para la actualización del software a una versión más reciente. Sin embargo, el Cliente deberá realizar la propia actualización y SISW no realizará ninguna configuración en nombre del Cliente, a menos que se haya formalizado un compromiso de servicio, abonado de forma separada, entre SISW y el Cliente para dicho servicio en cuestión.
- (f) Administrador técnico de cuentas asignado. SISW nombrará un administrador técnico de cuentas clave para actuar como punto único de contacto a quien el Cliente deberá dirigir sus solicitudes de asistencia, y facilitará información de contacto directo de este representante técnico de cuentas asignado.
- (g) Visita anual a la sede por parte del administrador técnico de cuentas asignado. Una vez al año, el administrador técnico de cuentas asignado se pondrá en contacto con los técnicos del Cliente para organizar una reunión en la sede del Cliente con el fin de tratar la situación de la implementación del Software Polarion y contestar las preguntas que los técnicos pudieran tener.
- (h) Respuesta del nivel de servicio y horario de cobertura. SISW hará todo lo posible por proporcionar una primera respuesta a todos los informes sobre incidencias o solicitudes de asistencia de conformidad con lo dispuesto en la siguiente tabla, que se rige por la complejidad y la gravedad del informe sobre incidencias:

Grado de clasificación del informe sobre incidencias	Nº 1 - Muy grave	Nº 2 - Alta	Nº 3 - General y Nº 4 - Baja
Tiempo objetivo de respuesta	1 horas	6 horas	12 horas

Los informes de incidentes y las solicitudes de asistencia con clasificación de severidad “1- Crítica” deben iniciarse por teléfono. Los tiempos de respuesta se identifican de conformidad con el grado de clasificación del informe de incidentes GTAC de SISW, que se encuentra en el portal Web GTAC.

- (i) Horario comercial. Los servicios de asistencia serán prestados por el centro de asistencia responsable del producto software específico y cubrirán el Territorio donde se encuentre el Cliente según la lista contenida en el Portal Web GTAC de SISW. El horario comercial para los clientes del Nivel Oro de servicio de mantenimiento será cualquier hora del día, de lunes a viernes, excepto festivos del lugar en que se encuentre el centro de asistencia correspondiente.
- 3.2. Entorno operativo no compatible. Los servicios de mantenimiento únicamente corresponden al funcionamiento del Software Polarion cuando se use en las condiciones y en el entorno para el que fue diseñado, tal y como se explica en la licencia y en la documentación correspondiente del Software. SISW no estará obligado a prestar los Servicios de mantenimiento cuando el Software Polarion se ejecute en una plataforma no compatible o haya sido modificado o alterado por alguien que no sea SISW o cualquiera de sus afiliados o subcontratistas, a menos que dicha modificación haya sido realizada por mandato expreso de SISW. Las configuraciones y los entornos de hardware compatibles se especifican en la documentación del Software, en el sitio Web de SISW o el portal Web del GTAC.
- 3.3. Conocimientos previos. El Software Polarion fue diseñado para un uso educativo o comercial por parte de profesionales de la informática. Administrar los productos de Software Polarion requiere una serie de competencias técnicas, incluida, aunque sin limitarse a ella, la experiencia en la instalación y el mantenimiento de tecnologías de producción ubicadas en la Web. Los clientes se encargarán de administrar y actualizar sus propias instalaciones. Al comprar los paquetes de servicios de mantenimiento, SISW proporcionará orientación experta sobre cómo hacer esto, sin embargo, SISW no podrá dar asistencia paso a paso en cuanto al mantenimiento y la instalación. Si necesita más ayuda a este nivel de puesta en marcha, utilice los recursos publicados en el sitio Web de SISW o en el portal Web del GTAC.