

Términos Generales de Servicios de Mantenimiento SISW

Siemens Industry Software Inc. o alguna de las empresas Siemens Industry Software afiliadas (“SISW”) y el Cliente han concluido un Acuerdo de Licencia de Usuario Final con Términos Complementarios (“Acuerdo”). Todos los Servicios de Mantenimiento en virtud del Acuerdo se regirán por estos Términos Generales de Servicios de Mantenimiento SISW (“Términos Generales de Mantenimiento”) junto con cualquier término de mantenimiento específico del producto aplicable que se puede encontrar en <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. En caso de un conflicto, los términos de mantenimiento específicos del producto prevalecen sobre estos Términos Generales de Mantenimiento. SISW podrá modificar todos los términos de Servicios de Mantenimiento cuando corresponda, pero las modificaciones serán efectivas solamente cuando el Cliente renueve los Servicios de Mantenimiento ya sea individualmente o como parte de una Suscripción; los cambios no surtirán efecto durante el período actual de Servicios de Mantenimiento sin el consentimiento expreso del Cliente. Los términos en mayúscula tienen el significado establecido en el Acuerdo.

- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO BÁSICOS** Los Servicios de Mantenimiento consisten en (a) actualizaciones de Software, (b) correcciones de Errores (como se definen a continuación) y c) asistencia técnica. Las licencias de Software Indefinidas no incluyen los Servicios de Mantenimiento, que deben adquirirse por separado. Los Servicios de Mantenimiento estarán disponibles en virtud del presente documento en la medida en que SISW ponga dichos servicios a disposición de sus clientes en general.
- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ADICIONALES Y OPCIONALES.** Para algunos Productos de SISW, pueden estar disponibles para ser adquiridos niveles y servicios de soporte adicionales, tal y como se especifique en los Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos de Producto, incluyendo mayores niveles de asistencia y servicios opcionales como asistencia remota, servicio de diagnóstico basado en agente o supervisión remota, asistencia in situ, soporte para versiones anteriores y horario de asistencia ampliado.
- PLAZO DE MANTENIMIENTO.** El Cliente puede contratar los Servicios de Mantenimiento de SISW o bien de una filial de SISW para un plazo inicial de mantenimiento anual o para otro período de tiempo especificado en el Formulario de Pedido. Posteriormente, los Servicios de Mantenimiento se renovarán automáticamente por períodos sucesivos de un año, a menos que cualquiera de las partes los resuelva, previa notificación por escrito con por lo menos 30 días de antelación respecto a la fecha final del plazo actual. Si el Cliente compra licencias o Productos adicionales, SISW podrá ajustar el plazo de mantenimiento anual y prorratear las tarifas anuales de manera que coincidan con el plazo de mantenimiento y con el ciclo de facturación subsistente.
- NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE.** Las nuevas versiones de Software pueden consistir en una versión puntual que en general consiste en correcciones de Error (“Versión Puntual”) o una versión principal que en general es una nueva versión del Software que incorpora funciones nuevas o mejoradas (“Versión Principal”). Como parte de los Servicios de Mantenimiento, el Cliente recibirá nuevas Versiones Puntuales o Principales cuando sean lanzadas para los Clientes de SISW en general. Este derecho no se extiende a ninguna versión, módulo, opción, producto futuro o mejora de la funcionalidad o rendimiento del Software que SISW desarrolle como producto personalizado para un cliente concreto o que SISW desarrolle y licencie como producto separado. El Cliente será responsable de la instalación e implementación de cualquier nueva versión y de cualquier conversión de datos necesaria. El Cliente será el único responsable de la configuración y compatibilidad de su propio equipo y software con los Productos, y puede contratar paquetes adicionales de Servicios de Mantenimiento o Servicios Profesionales independientes para obtener asistencia.
- MANTENIMIENTO DE VERSIONES ANTERIORES DEL SOFTWARE.** Respecto de una Versión Puntual o una Versión Principal, SISW mantendrá la versión actual y la versión más reciente de la Versión Puntual correspondiente a la Versión Principal inmediatamente anterior. Si se ha corregido un Error conocido en una actualización de una Versión Principal anterior, SISW puede exigir al Cliente que actualice a la Versión Puntual que contiene la corrección del Error en lugar de proporcionar un parche o solución separada.
- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AMPLIADOS Y DE FIN DE CICLO DE VIDA.** A su exclusiva discreción, SISW puede sustituir productos con características y funcionalidades similares para un Software descatalogado sin cargo adicional para el Cliente, o bien puede ofrecer Servicios de Mantenimiento Ampliados o de Fin-de-Ciclo-de-Vida para

determinados Productos sujetos a una tarifa adicional. Los Servicios de Mantenimiento Ampliados cubren Productos tras la finalización de la asistencia general. Los Servicios de Mantenimiento de “Fin de Ciclo de Vida” cubren Productos que en general SISW ya no distribuye y para los cuales ya no ofrece asistencia, y que no están cubiertos por Servicios de Asistencia generales o Ampliados.

- 7. CORRECCIONES DE ERRORES.** El término Error significa la no conformidad sustancial de un Producto con la Documentación ("Error"). El Cliente podrá notificar cualquier posible Error a SISW y proporcionará a SISW una descripción detallada por escrito y la documentación sobre el Error sospechado. El Cliente cooperará con la investigación de SISW del Error declarado. Si SISW constata que el Software contiene un Error, SISW empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para corregir el Error mediante un parche, solución o a través de la siguiente Versión Puntual o Versión Principal del Software, a discreción de SISW.
- 8. ASISTENCIA TÉCNICA (HORARIO DE FUNCIONAMIENTO HABITUAL).** El Cliente podrá recibir asistencia telefónica llamando al centro de asistencia que cubre el Producto específico, tal como se describe en <http://www.siemens.com/gtac>. La asistencia está disponible en el horario de trabajo normal, exceptuando las festividades locales, del centro de asistencia que cubre el área geográfica donde el Cliente está autorizado a utilizar los Productos. Si el Cliente ha obtenido la licencia o comprado el Producto a través de un distribuidor de canal autorizado, el Cliente podrá recibir asistencia telefónica básica de dicho distribuidor de canal autorizado durante el horario de trabajo establecido por el distribuidor, excepto festivos. En el sitio web de asistencia, el Cliente también puede registrar las solicitudes de asistencia para el Producto, informar de posibles Errores, hacer un seguimiento de sus solicitudes, descargar parches y soluciones, intercambiar información en un foro comunitario, así como acceder a las notas de las versiones y otra información relacionada con el Producto. Si SISW lo pide razonablemente, el Cliente permitirá a SISW realizar Servicios de Mantenimiento en las instalaciones del Cliente o a través de la tecnología de compartir pantalla a distancia.
- 9. PERSONAS DE CONTACTO TÉCNICO.** SISW puede requerir que el Cliente designe a uno o más empleados como contactos técnicos para los Servicios de Mantenimiento. El empleado(s) será formado sobre los Productos de SISW correspondientes, y será el contacto principal para solicitar y recibir Servicios de Mantenimiento.
- 10. LIMITACIÓN DE RECURSOS.** La responsabilidad exclusiva de SISW y el recurso único y exclusivo del Cliente ante la incapacidad de corregir un error será que el Cliente podrá rescindir los Servicios de Mantenimiento para el Producto directamente afectado por el Error y recibir un reembolso prorrateado del precio pagado para la parte restante del plazo no disfrutado de los Servicios de Mantenimiento para dicho Producto.
- 11. TARIFAS INICIALES Y DE RENOVACIÓN.** Para pedidos directos del Cliente a SISW, las tarifas de los Servicios de Mantenimiento figurarán en el Formulario de Pedido. SISW podrá aumentar sus tarifas de mantenimiento comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de sesenta (60) días a la finalización de la duración actual en ese momento. El Cliente debe adquirir Servicios de Mantenimiento para todos los Productos compatibles utilizados en una misma ubicación.
- 12. MATERIALES DE TERCEROS.** SISW sólo certifica que los productos de terceros proporcionados por SISW funcionarán en combinación con los Productos de conformidad con la Documentación. Cualquier otro uso de software de terceros por parte del Cliente, ya sea como producto independiente o de manera conjunta con los Productos, no ha sido probado y no está certificado por SISW. Mientras SISW puede ayudar al Cliente con la interoperabilidad de productos de terceros con los Productos, SISW no tiene obligación de proporcionar asistencia para los productos adquiridos de un tercero. El Cliente asegurará que SISW tenga los derechos para utilizar cualquier producto de terceros o pondrá a disposición de SISW otros derechos de propiedad intelectual de terceros según sea necesario para el desempeño de los Servicios de Mantenimiento.
- 13. ENTORNO OPERATIVO NO COMPATIBLE.** Los Servicios de Mantenimiento sólo son aplicables para el funcionamiento de los Productos cuando se utilicen conforme al Acuerdo y la Documentación correspondiente. SISW no está obligada a proporcionar Servicios de Mantenimiento para los Productos que se ejecutan en una plataforma no compatible o los Productos que han sido modificados por otros que no sean SISW, filiales de SISW o subcontratistas de SISW bajo la dirección directa de SISW. Las configuraciones y los entornos de hardware compatibles se especifican en la Documentación o se pueden consultar en el Portal Web del GTAC.

14. TERCEROS PROVEEDORES DE ALOJAMIENTO. Si el Cliente utiliza un tercero aprobado para alojar el Software en nombre del Cliente, el Cliente debe demostrar que los Errores reportados no son el resultado de dicho hospedaje de terceros (por ejemplo, reproduciendo el problema en hardware físico).