

Software Camstar Enterprise

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 Camstar”) se ciñen a software Camstar Enterprise (“Software Camstar Enterprise”) 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 Camstar Enterprise.

Los términos y condiciones adicionales de Software Camstar Enterprise son los siguientes:

1. **Definiciones.** Las expresiones en mayúsculas utilizadas en este Convenio tendrán el mismo significado que el que se define en el Acuerdo, salvo definición divergente en este Convenio. A efectos de licencias de Usuario Activo de Software Camstar Enterprise, no serán de aplicación los términos “Territorio” y “Usuarios Autorizados” tal y como se definen en el Acuerdo. Las siguientes definiciones son específicas para Software Camstar y ningún otro Software proporcionado bajo el Acuerdo:
 - 1.1. Las licencias de “Usuario Activo” tendrán el significado definido en la Sección 2 a continuación.
 - 1.2 “Software Camstar Enterprise” significa todo software vendido por SISW bajo el nombre genérico de Camstar o cualquier denominación sucesora escogida por SISW, excepto licencias de software vendidas como software como servicio (“SaaS”), que se venderán bajo un acuerdo separado.
 - 1.3 “Afiliadas del Cliente” significa aquellas compañías que controlan al Cliente, son controladas por éste o están bajo control conjunto de éste. A efectos de esta definición, se define “control” como propiedad directa o indirecta de más del 50% de las participaciones con derecho a voto de una afiliada.
 - 1.4 “Emplazamiento” significa el emplazamiento del Cliente indicado en un LSDA en el que se instalará Software Camstar Enterprise específico. Un Cliente podrá contar con múltiples Emplazamientos y cada Emplazamiento podrá tener un número determinado de licencias de Usuario Activo del Software Camstar Enterprise asociado al mismo. Cada licencia de Usuario Activo se limitará en su uso por el Cliente al Emplazamiento asociado a la licencia de Usuario Activo. No obstante cualquier disposición contraria en el Acuerdo, el Cliente no podrá transmitir Software Camstar Enterprise o licencias de Usuario Activo a otro Emplazamiento sin previa autorización escrita de SISW.
 - 1.5 “Multiplexación” significa el uso de hardware o software para agrupar conexiones, redirigir información o reducir el número de usuarios que acceden o usan directamente Software Camstar Enterprise (a veces denominado “agrupación”).
 - 1.6 “Usuarios” significa los trabajadores del Cliente, trabajadores de Afiliadas del Cliente y trabajadores de asesores, agentes y subcontratistas del Cliente que no son competidores de SISW, siempre y cuando el asesor, agente o subcontratista se haya declarado conforme por escrito con las restricciones del uso del Software y unas obligaciones de confidencialidad y no revelación no menos exigentes que las estipuladas en el Acuerdo. El termino Usuarios también incluye dispositivos conectados con el Software Camstar Enterprise, incluyendo –sin limitarse a ello– interfaces de usuario basados en web, conexiones de navegador, terminales de planta (PC), dispositivos de planta multiplexados a través de un único PC, incluidos dispositivos de RF, terminales de recogida de datos, dispositivos móviles, terminales Windows CE y conexiones de interfaz de o hacia el Software Camstar Enterprise instalado en un Emplazamiento determinado.
2. **Tipos de licencia.** Queda modificada la Sección 2.3 del Acuerdo para añadir el siguiente tipo de licencia disponible en relación a Software Camstar Enterprise: Licencia de “Usuario Activo” significa que el acceso al Software Camstar Enterprise estará limitado al número máximo de Usuarios para los que se hayan adquirido válidamente licencias bajo el Acuerdo para un Emplazamiento determinado. La Multiplexación no reducirá el número de licencias de Usuario Activo; cada persona registrada o dispositivo conectado a un dispositivo de Multiplexación contará como una licencia de Usuario Activo.
3. **Servicios de Soporte.** La Sección 3 del Acuerdo no será de aplicación en Software Camstar Enterprise. Los servicios de soporte para Software Camstar Enterprise estarán disponibles para el Cliente, conforme a los términos y condiciones adjuntos a este Convenio como Anexo 1.

ANEXO 1

Anexo de Soporte para Software Camstar Enterprise

1. Servicios de soporte.

Previo pago por el Cliente de las respectivas Cuotas de Soporte y/o Suscripción, SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para prestar servicios de soporte de acuerdo con los términos de este Anexo 1 (“Servicios de Soporte”).

1.1 Servicio de Soporte Bronce.

- (a) Soporte en línea. Los Clientes con Soporte Bronce están autorizados a crear, gestionar y revisar solicitudes de incidencias en línea. El acceso a la página web de Soporte Técnico Camstar (<http://support.camstar.com>), incluida la base de conocimiento y documentación de la Plataforma Camstar Enterprise, está disponible veinticuatro horas al día, siete días por semana (“24/7”).
- (b) Soporte telefónico. Los Clientes con Soporte Bronce pueden contactar el Centro de Soporte Técnico Camstar en relación a incidencias o dudas durante el horario comercial normal del Centro de Soporte Técnico Camstar más cercano al centro del cliente. El cliente facilitará a SISW suficiente información acerca del supuesto problema o error y las circunstancias en las que se ha producido, para que SISW puede reproducir la incidencia en los sistemas de SISW. SISW tratará de mantener un tiempo de respuesta de ocho (8) horas en horario comercial desde la apertura de la incidencia.
- (c) Contactos técnicos. Los Clientes con Soporte Bronce designarán a dos (2) trabajadores del Cliente como contactos técnicos identificados, que recibirán formación de SISW sobre el Software Camstar Enterprise. Dichos contactos técnicos designados constituirán el principal punto de contacto en las instalaciones del Cliente, contactando con SISW para Servicios de Soporte. Asimismo, un contacto técnico del Cliente deberá estar presente mientras SISW preste cualesquiera Servicios de Soporte. Los contactos técnicos inicialmente designados por el Cliente podrán cambiar ocasionalmente, previa notificación escrita a SISW.
- (d) Correcciones y actualizaciones. Si durante la vigencia del Anexo de Soporte, SISW realiza una corrección o actualización de la versión del Software Camstar Enterprise usado por el Cliente (“Actualización”) y dicha Actualización se pone generalmente a disposición de los clientes de Software Camstar Enterprise por parte de SISW sin coste adicional alguno, SISW facilitará al Cliente una (1) copia de dicha Actualización del Software Camstar Enterprise, junto con cualquier documentación, instrucción o utilidad de conversión de datos aplicable, a modo de intercambio. El Cliente estará autorizado a sustituir cada copia autorizada del Software Camstar Enterprise cubierta por este Anexo de Soporte por la Actualización del Software Camstar Enterprise. El uso por el Cliente de cada Actualización del Software Camstar Enterprise facilitada bajo este Anexo de Soporte se someterá a los mismos términos y condiciones de licencia que la versión original del Software Camstar Enterprise sustituida.
 - (i) Incompatibilidad de hardware. En caso de necesidad de modificar o actualizar un hardware o sistema operativo para poder usar una Actualización del Software Camstar Enterprise, SISW empleará esfuerzos razonables para notificar al Cliente los requisitos de la Actualización con antelación. El Cliente solamente será responsable de la adquisición, instalación y soporte de todo hardware o sistema operativo requerido para subsanar los problemas de realización o ejecución de Actualizaciones del Software Camstar Enterprise, a cargo del Cliente.
 - (ii) Compatibilidad con software no soportado. Si el Cliente tiene que actualizar, mejorar o modificar cualquier software no cubierto por este Anexo de Soporte (u otro Anexo de Soporte de software entre el Cliente y SISW) para que dicho software funcione con una Actualización del Software Camstar Enterprise, el Cliente solamente será responsable de la adquisición o modificación de dicho software, a cargo del Cliente
 - (iii) Nuevo software no incluido. Las nuevas versiones o mejoras del Software Camstar Enterprise que no se pongan generalmente a disposición de clientes de SISW sin previo pago de Cuotas de Soporte o Suscripción adicional, no están incluidas en el ámbito de este Anexo de Soporte, pero podrán estar ocasionalmente a disposición del Cliente por un coste adicional. En caso de disputa de si un producto es una Actualización, Mejora o nueva versión, prevalecerá la opinión de SISW, siempre y cuando SISW trate al Cliente del mismo modo que a sus demás clientes en una situación similar.

- 1.2 Servicio de Soporte Plata. Los Clientes con Soporte Plata disfrutarán de todas las prestaciones del Soporte Bronce, más las siguientes:

- (a) SISW tratará de mantener un tiempo de respuesta de cuatro (4) horas en horario comercial desde la apertura de la incidencia.
 - (b) Un (1) contacto técnico del Cliente adicional, para un total de tres (3) contactos técnicos del Cliente.
 - (c) Servicio de Soporte de Urgencia. El soporte telefónico de urgencia 24/7 solamente está disponible para situaciones en las que la instalación de producción del Software Camstar Enterprise del Cliente deja de funcionar completamente o causa una incidencia grave en las operaciones del Cliente. La línea de asistencia de 24 horas solamente debe usarse fuera del horario comercial normal; durante el mismo, se ruega llamar directamente al Departamento de Soporte de Camstar.
 - (d) Asistencia de conversión de Metadatos. SISW prestará asistencia para la conversión de Metadatos sin coste adicional para el Cliente una vez por año y Emplazamiento. Toda conversión adicional estará sometida a costes adicionales.
- 1.3 Servicio de Soporte Oro. Los Clientes con Soporte Oro disfrutarán de todas las prestaciones del Soporte Plata, más las siguientes:
- (a) SISW tratará de mantener un tiempo de respuesta de dos (2) horas en horario comercial desde la apertura de la incidencia.
 - (b) Dos (2) contactos técnicos del Cliente adicionales, para un total de cinco (5) contactos técnicos del Cliente.
 - (c) Soporte global para tratar solicitudes de incidencia fuera del horario comercial local.
 - (d) Acceso al Centro de Soluciones GTAC SISW.
 - (e) Diagnóstico y solución de problemas remotos en directo.
 - (f) Soporte de fin de semana previamente acordado para implementar o actualizar situaciones de puesta en funcionamiento.
 - (g) Adquisición opcional de ofertas adicionales de soporte solamente para Clientes con Soporte Oro. Dichas ofertas de soporte de hasta dos (2) semanas de servicios previamente acordados cada seis (6) meses pueden incluir consulta y formación práctica remota, purga de datos y asistencia de archivo de datos, así como ajuste de aplicaciones y bases de datos.
- 1.4 Priorización del servicio. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para prestar Servicios de Soporte por orden de entrada. Sin embargo, las solicitudes de incidencia se ajustarán automáticamente a los recursos adecuados dentro de SISW, en función de su severidad y complejidad.
- 1.5 Correcciones de errores. Si el propio Software Camstar Enterprise no funciona de conformidad general con las especificaciones definidas en la documentación facilitada por SISW o si existe un error en la documentación, SISW sustituirá o corregirá el Software Camstar Enterprise defectuoso o la documentación. SISW empleará un nivel de esfuerzos acorde a la severidad del error, siempre y cuando SISW no tenga obligación de corregir todos los errores del Software Camstar Enterprise. SISW proporcionará al Cliente cualquier procedimiento conocido para evitar o eludir errores en la mayor brevedad posible, una vez el Cliente notifique a SISW un error reproducible por el que el Software Camstar Enterprise no se ajusta a las especificaciones definidas en su documentación. Asimismo, SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para corregir cualquier incumplimiento reproducible en un plazo razonable, una vez SISW haya podido comprobar y reproducir el error notificado. Este servicio podrá prestarse mediante acceso remoto al ordenador del Cliente o mediante entrega de un soporte tangible, en función de la naturaleza del problema.
- 1.6 Entorno operativo: sin modificaciones. Este Anexo de Soporte sólo es de aplicación en el funcionamiento del Software Camstar Enterprise cuando se usa bajo condiciones y en el entorno para el cual ha sido diseñado, según se describe en la licencia y la documentación del Software Camstar Enterprise. SISW no está obligada a prestar Servicios de Soporte si el Software Camstar Enterprise ha sido modificado o alterado por cualquiera diferente a SISW, salvo si dicha alteración ha sido llevada a cabo siguiendo instrucciones expresas de SISW. Las configuraciones y entornos de hardware soportados se documentan en la Matriz de Lanzamiento Camstar que se encuentra en la página web.
- 1.7 Imposibilidad de corregir. Si SISW es incapaz de corregir una falta de conformidad material entre el Software Camstar Enterprise y la documentación del mismo en un plazo razonable, SISW podrá ofrecer al Cliente la opción de finalizar la parte prorrateada del Soporte anual o las Cuotas de Suscripción como único recurso para el Cliente.
- 1.8 Solamente versiones actuales. SISW soportará la versión en curso y dos (2) versiones anteriores del Software Camstar Enterprise, quedando en ningún modo obligada a prestar Servicios de Soporte al Cliente si el Cliente no implementa una nueva versión del Software Camstar Enterprise a los dos (2) años de su entrega por SISW y si la dificultad que origina una solicitud de soporte está relacionada con una versión no soportada, pudiéndose subsanar implementando una versión soportada. Adicionalmente, el Cliente deberá aplicar prontamente después de su recepción las Actualizaciones y demás

software correctivo (por ejemplo hotfixes) lanzado por SISW para el Cliente. Si una Actualización existente soluciona un problema conocido para la respectiva versión de lanzamiento del Cliente, dicha actualización constituirá la solución considerada. No se proporcionarán o soportarán soluciones correctivas específicas para el Cliente, salvo si un error ha sido confirmado por SISW y no se soluciona en una Actualización o mejora de versión actualmente disponible. Si SISW genera una solución correctiva específica para un Cliente, será responsabilidad de SISW integrarla en una Actualización y responsabilidad del Cliente aplicar dicha Actualización.

- 1.9 **Servicios adicionales.** Los servicios fuera del nivel de soporte del cliente o fuera del ámbito de este Anexo de Soporte pueden estar ocasionalmente disponibles por un coste adicional. Por ejemplo, servicios in situ, asesoramiento, instalación y configuración en los sistemas del cliente, formación de usuario final, programación personalizada y otros servicios no están incluidos bajo este Anexo pero pueden estar disponibles por un coste adicional y bajo un acuerdo separado con SISW.
- 1.10 **Software Tercero.** SISW solamente certifica que el Software Tercero funcionará junto con el Software Camstar Enterprise conforme a la documentación relacionada. Cualquier otro uso de Software Tercero por el Cliente, ya sea como producto independiente o junto con el Software Camstar Enterprise, no ha sido ensayado ni certificado por SISW. Si bien SISW puede asistir al Cliente con la interoperabilidad de Software Tercero con el Software Camstar Enterprise, SISW no tiene obligación alguna de soportar Software Tercero.

2. Validez.

- 2.1 El Cliente puede adquirir Servicios de Software por un período inicial de mantenimiento anual. Después, los servicios de mantenimiento se renovarán automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, excepto si cualquiera de las partes lo rescinde mediante notificación escrita a la otra parte con una antelación mínima de sesenta (60) días antes de la finalización del período inicial o cualquier período de renovación. SISW puede ajustar las cuotas de mantenimiento de Software por un período de renovación, siempre y cuando SISW lo notifique por escrito al Cliente con una antelación mínima de sesenta (60) días antes de la finalización del período en curso. Si el Cliente adquiere licencias de Software adicionales durante la vigencia de este Acuerdo, SISW prorrateará las cuotas de mantenimiento anual para dicho Software adicional, de modo que coincidan con el período de mantenimiento y ciclo de facturación inicial.
- 2.2 La adquisición de servicios de mantenimiento para un Emplazamiento del Cliente requiere la adquisición de servicios para todos los módulos de Software Camstar Enterprise otorgados en licencia para su uso en aquel Emplazamiento. Si el Cliente deja de renovar el mantenimiento o lo rescinde, deseando reiniciar el mantenimiento más adelante, el Cliente deberá abonar un importe igual a todas las cuotas de mantenimiento debidas más un veinticinco por ciento (25%) de dichas cuotas, además de cualesquiera otras cuotas necesarias para adaptar el Software Camstar Enterprise al lanzamiento en curso.

3. Obligaciones del Cliente.

SISW no tendrá obligación alguna para prestar Servicios de Soporte, salvo si se cumplen en todo momento las siguientes condiciones mientras se mantiene en vigor este Anexo de Soporte:

- 3.1 **Contactos técnicos.** El Cliente deberá tener designado en todo momento como contacto técnico a un mínimo de dos trabajadores técnicamente competentes y formados.
- 3.2 **Acceso y datos.** El cliente facilitará a SISW un acceso remoto seguro a los sistemas informáticos del Cliente que ejecutan el Software Camstar Enterprise. Los protocolos de acceso y las contraseñas a utilizar para dicho acceso se determinarán periódicamente por los contactos técnicos de cada parte. El Cliente facilitará a SISW copias de los datos del Cliente a petición razonable de SISW para poder prestar los Servicios de Soporte.