

# Software Polarion

## Términos de Servicios de Mantenimiento de Producto Específico

Estos Términos de Servicios de Mantenimiento de Producto Específico para Software Polarion ("Términos de Mantenimiento Polarion") complementan los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW y se aplican únicamente a los productos identificados en el Formulario de Pedido como "POLAR" ("Software Polarion"). Estos Términos de Mantenimiento Polarion, junto con los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW, el EULA y otros Términos Complementarios aplicables, forman el acuerdo entre las partes ("Acuerdo").

1. **DEFINICIONES.** Los términos en mayúscula utilizados en este documento tienen el mismo significado establecido en el Acuerdo. Las siguientes definiciones complementarias se aplican a estos Términos de Mantenimiento Polarion:
  - (a) "Soporte por Niveles" significa los Servicios de Mantenimiento de varios niveles ofrecidos en virtud de estos Términos de Mantenimiento Polarion.
  - (b) "Informe de Incidencias" significa una consulta del Cliente presentada electrónicamente o por teléfono en el sitio web de asistencia del GTAC.
  
2. **SOPORTE POR NIVELES.** El cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento de acuerdo con el nivel de Soporte por Niveles indicado en el Formulario de Pedido correspondiente, ya sea de nivel "Bronce", "Plata" u "Oro". Cada nivel de Soporte por Niveles ofrece un nivel de servicio diferente, tal y como se especifica a continuación.
- 2.1. **Nivel Bronce.** El cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento según lo especificado en los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW, con las siguientes modificaciones y servicios adicionales:
  - (a) Ninguna Asistencia Telefónica. No está incluida la Asistencia Telefónica en relación con el Software Polarion.
  - (b) Asistencia En Línea. Los Clientes del nivel Bronce sólo están autorizados para crear Informes de Incidencias a través del Portal Web del GTAC. La gestión y revisión de los Informes de Incidencias serán tramitadas en línea. Se podrá acceder al Portal Web del GTAC las veinticuatro horas al día, los siete días de la semana ("24/7").
  - (c) Persona de Contacto Técnico. Los Clientes con nivel Bronce de Servicios de Mantenimiento designarán a un empleado del Cliente, que haya recibido formación de SISW sobre el Software Polarion, en calidad de persona de contacto técnico. Este técnico de contacto será el contacto principal en las instalaciones del Cliente para ponerse en contacto con SISW para Servicios de Mantenimiento, y debe estar presente en el momento en que SISW proporcione cualquier tipo de Servicio de Mantenimiento. Las personas de contacto técnico del Cliente inicialmente nombradas podrán ser sustituidas ocasionalmente, notificándolo previamente por escrito a SISW.
  - (d) Servicios Adicionales. Además, SISW también proporcionará los siguientes servicios a los clientes con nivel Bronce de Servicios de Mantenimiento:
    - Asesoramiento acerca de la instalación, actualización y configuración del Software Polarion;
    - Asesoramiento acerca de extensiones de software adicionales, disponibles en el Portal de Extensiones de Polarion;
    - Análisis de registro del Software Polarion;
    - Acceso a los recursos de autoservicio de SISW para el Software Polarion en el portal web del GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (el "Portal Web del GTAC").
  - (e) Compromisos de respuesta según Gravedad. SISW empleará los esfuerzos comercialmente razonables para prestar oportunamente los Servicios de Mantenimiento respetando el orden de llegada. Los Informes de Incidencias serán clasificados con arreglo a su gravedad y complejidad. El Cliente inicialmente clasificará cada Informe de Incidencias según el siguiente orden de prioridad de las clases. Si el Cliente no identifica una clase de prioridad, el informe será considerado como "General". La determinación final de la clase de prioridad será a discreción de SISW.

<b>Crítica</b>	Nivel de prioridad reservado exclusivamente para incidencias en las que el sistema de producción del Cliente se encuentra parado o cuando el Cliente tiene intención de poner en marcha su sistema de producción de forma inminente y el problema va a impedir el inicio de las operaciones.
<b>Alta</b>	Grave pérdida de funcionalidad, si bien el sistema de producción del Cliente permanece operativo y el procesamiento puede continuar.
<b>Mediana/ General</b>	Se ha producido un error de funcionalidad, pero el procesamiento puede continuar, o una función crítica que no afecta al negocio no está operando correctamente.
<b>Baja</b>	Una solicitud de servicio o información, o la identificación de un problema de bajo impacto.

- (f) Tiempos de Respuesta Previstos para Informe de Incidencias. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una primera respuesta a un Informe de Incidencia dentro de los siguientes plazos, con arreglo a la clasificación del informe:

Nivel de Clasificación del Informe de Incidencia	Crítica	Alta	Mediana/General y Baja
Tiempo Previsto de Respuesta	24 horas	36 horas	48 horas

**2.2. Nivel Plata.** Los Clientes de nivel Plata tendrán todas las ventajas del nivel Bronce y además los siguientes beneficios adicionales.

- (a) Personas de contacto técnico adicionales. Una contacto técnico adicional del Cliente, para un total de dos personas de contacto técnico del Cliente.
- (b) Asistencia Telefónica. El Cliente tendrá derecho a recibir asistencia telefónica para el Software Polarion, tal y como se describe en los Términos Generales de Mantenimiento.
- (c) Asistencia remota. SISW prestará servicios de asistencia a través de 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 en la Nube o de software administrado son prestados por SISW exclusivamente a los Clientes para Software Polarion cubierto por Servicios de Mantenimiento de nivel Plata o superior. Dichos servicios de alojamiento en la Nube o de software administrado son compromisos de servicios abonados aparte y requieren la formalización de un acuerdo independiente entre SISW y el Cliente.
- (e) Asistencia de Proyecto Alineado. Una vez se reciba una guía o una planificación de los proyectos en curso y futuros, SISW tendrá en cuenta esta información específica del proyecto a la hora de priorizar y abordar las cuestiones y los Informes de Incidencias.
- (f) Soporte de clustering. Cuando así se solicite, se dará asesoramiento sobre problemas concretos a la hora de configurar el cluster, así como se darán consejos sobre su ajuste preciso, atendiendo a las buenas prácticas.
- (g) Asistencia sobre API. SISW proporcionará asesoramiento y orientación sobre cómo utilizar las APIs suministradas con el Software Polarion.
- (h) Tiempos de Respuesta Previstos para Informe de Incidencias. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una primera respuesta a un Informe de Incidencia dentro de los siguientes plazos, con arreglo a la clasificación del informe.

Nivel de Clasificación del Informe de Incidencia	Crítica	Alta	Mediana/General y Baja
Tiempo Previsto de Respuesta	12 horas	24 horas	36 horas

**2.3. Nivel Oro.** Los Clientes de los Servicios de Mantenimiento de nivel Oro tendrán todas las ventajas del nivel Plata y además las siguientes.

- (a) Más personas de contacto técnico. Tres personas más de contacto técnico del Cliente, por un total de cinco personas de contacto técnico del Cliente.
- (b) Diagnóstico de rendimiento. Cuando reciba un Informe de Incidencias de un rendimiento disminuido del servidor, SISW revisará la configuración del servidor del Cliente, la comparará con las buenas prácticas 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 aparte, entre SISW y el Cliente para dicho servicio en cuestión.
- (c) Revisión planificada del entorno. Previa solicitud y bajo un mutuo acuerdo entre el Cliente y SISW, este último llevará a cabo un examen periódico (2 veces al año) del entorno del sistema en el que esté instalado el Software Polarion y facilitará al Cliente un informe con 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 su disposición un ingeniero para la asistencia técnica durante el fin de semana a los fines de 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., 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 tarifas adicionales, SISW podrá responder, a su discreción, a solicitudes de asistencia adicionales del Cliente durante los fines de semana y suministrar dichos servicios de asistencia como servicios profesionales que se registrarán por un acuerdo por separado y declaración de trabajo (“SOW”).

- (e) Asistencia para 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 él mismo y SISW no realizará ninguna configuración en nombre del Cliente, a menos que se haya formalizado un compromiso aparte, entre SISW y el Cliente para dicho servicio en cuestión.
- (f) Gerente Técnico de Cuentas Asignado. SISW nombrará a un gerente técnico de cuentas para que actúe como punto de contacto único para el Cliente con respecto a las solicitudes de asistencia. SISW proporcionará detalles de contacto directo para este gerente técnico de cuentas.
- (g) Visita In Situ Anual. Una vez al año, el gerente técnico de cuentas asignado se reunirá con los contactos técnicos del Cliente en las instalaciones del Cliente para discutir la implementación del Software Polarion y para contestar a las cuestiones que se planteen.
- (h) Tiempos de Respuesta Previstos para Informe de Incidencias. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una primera respuesta a un Informe de Incidencia dentro de los siguientes plazos, con arreglo a la clasificación del informe.

Nivel de Clasificación del Informe de Incidencia	Crítica	Alta	Mediana/General y Baja
Tiempo Previsto de Respuesta	1 hora	6 horas	12 horas

Los Informes de Incidencias y las solicitudes de asistencia clasificadas como “Crítica” deben iniciarse por teléfono.

- (i) Horario de Asistencia Ampliado. SISW aceptará Informes de Incidencias las 24 horas del día, de lunes a viernes. La oficina local de la zona horaria correspondiente responderá, en inglés, durante las horas normales de trabajo. Después de finalizar las horas de oficina local, el informe pasará al siguiente equipo de asistencia disponible.
3. **CONOCIMIENTOS PREVIOS.** El Software Polarion está pensado para un uso educativo o comercial por parte de profesionales de la informática. Administrar el Software Polarion requiere una serie de competencias técnicas, incluida, sin limitación, experiencia en la instalación y mantenimiento de tecnologías de producción ubicadas en la web. El cliente es responsable de administrar y actualizar las instalaciones de Software Polarion. Al comprar los Servicios de Mantenimiento, SISW proporcionará orientación experta sobre cómo hacerlo pero SISW no podrá ofrecer asistencia paso a paso para el mantenimiento y la instalación. Si el Cliente necesitara más asistencia con este nivel de implementación, debería considerar los recursos escritos publicados en el sitio web de SISW o en el Portal Web del GTAC.