

# Software XHQ

## Términos de Servicios de Mantenimiento Específicos del Producto

Estos Términos de Servicios de Mantenimiento Específico del Producto del Software XHQ (“Términos de Mantenimiento de XHQ”) complementan los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento de SISW y se aplican únicamente a los Productos identificados en el Formulario de Pedido como “XHQ”. Estos Términos de Mantenimiento de XHQ, junto con los Términos Generales de Servicios de Mantenimiento SISW, el EULA (Acuerdo de Licencia de Usuario Final) y otros Términos Complementarios aplicables, forman el acuerdo entre las partes (“Acuerdo”).

1. **DEFINICIONES.** Los términos en mayúscula utilizados en este documento tienen el significado definido en el Acuerdo. Las siguientes definiciones adicionales se aplican a estos Términos de Mantenimiento de XHQ:
  - (a) “**Informe de Incidencia (IR)**” significa una consulta del Cliente relacionada con el Software XHQ.
  - (b) “**Tiempo de Respuesta**” significa el tiempo transcurrido desde la recepción de un incidente de asistencia a través de uno de los canales proporcionados por SISW (portal web, teléfono, correo electrónico) y la primera respuesta de un especialista/técnico de asistencia de SISW.
2. **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE.**
  - 2.1 **Servicios de Mantenimiento del Software.** Los Servicios de Mantenimiento no incluyen servicios para personalizaciones del Software XHQ.
  - 2.2 **Nuevas Versiones.** Las versiones del Software XHQ se clasifican como principales o secundarias. El primer dígito representa la edición de la versión principal. El segundo dígito (detrás del punto) representa la edición de la versión secundaria. Las versiones principales y secundarias contienen una funcionalidad ampliada significativa y pueden contener correcciones de errores.
  - 2.3 **Mantenimiento para Versiones Anteriores.** La versión más reciente y las dos versiones anteriores serán mantenidas.
  - 2.4 **Corrección de Errores.** Para poderse aplicar la Corrección de Errores, el incidente comunicado debe ser reproducible en un entorno de sistema XHQ neutral, es decir, un entorno de sistema XHQ preinstalado que incluya software de terceros como se describe en la Documentación.
  - 2.5 **Canales de Asistencia:** además de la asistencia técnica descrita en los Términos Generales de Mantenimiento de SISW, también se puede utilizar un portal web y una dirección de correo electrónico para comunicarse con atención al Cliente de XHQ. La Documentación contiene información actual sobre cómo contactar con el servicio de atención al Cliente de XHQ.
  - 2.6 **Clases Prioritarias de Incidentes:**
    - (a) Crítica (Severidad 1, Problema Crítico): un problema crítico con el Software es aquel que tenga un impacto grave en el uso continuado de una o más funciones críticas del Software e impida al Cliente el uso normal por parte de todos los Usuarios Autorizados. Este problema deberá afectar gravemente las operaciones comerciales cruciales de un sistema de producción (por ejemplo, en un servidor de producción XHQ, no en un sistema de desarrollo o de prueba). No existen soluciones temporales aceptables para el Cliente.
    - (b) Alta (Severidad 2, Problema Importante): un problema importante afectará o restringirá continuamente un subconjunto de funciones importante del Software para una mayoría de los usuarios. Este problema requiere una solución con cierta urgencia y resulta importante para la productividad a largo plazo del Cliente. No existen soluciones temporales aceptables para el Cliente.
    - (c) Media/General (Severidad 3, Problema Menor o problema Importante con solución temporal): un (i) problema menor que limita o afecta levemente el funcionamiento del Software, pero no tiene un efecto importante en el uso por parte del Cliente; o (ii) problema importante con el software para el cual existe una solución temporal aceptable para el Cliente. Este problema requiere una solución con cierta urgencia y resulta importante para la productividad a largo plazo, pero no causa una interrupción inmediata del trabajo, y el uso puede continuar de manera restringida. El problema también podría causar una interrupción inmediata del trabajo para una instalación individual del software del Cliente.
    - (d) Baja (Severidad 4, sin impacto): (i) problema menor con el Software, sin efecto en el uso por parte del Cliente; o (ii) problema menor con el Software para el cual existe una solución temporal aceptable para el Cliente; o (iii) error en la Documentación; o (iv) solicitud de una nueva prestación o función en el Producto existente. Este incidente/problema no requiere una solución con cierta urgencia ni resulta importante para la productividad a largo plazo, no causa una interrupción inmediata del trabajo y el uso puede continuar sin restricciones. Este será el nivel de severidad por defecto en caso de que no se especifique un determinado nivel de severidad.

**2.7 Niveles de Servicios de Mantenimiento del Software y Tiempos de Respuesta:** están disponibles los siguientes niveles de asistencia, con los correspondientes Tiempos de Respuesta. El nivel de asistencia estándar es Bronce; los niveles Plata y Oro son niveles premium opcionales.

(a) Servicios de Asistencia Bronce: se brinda asistencia técnica 9 horas por día, de lunes a viernes.

Se elige una zona de cobertura entre las siguientes opciones (por defecto: América):

- América (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Asia (1-10 GMT)

Se excluyen los feriados nacionales de los siguientes países en las respectivas zonas de cobertura:

- EE.UU. (América)
- Alemania (Europa)
- Singapur (Asia)

Por ejemplo, para América la cobertura se brinda de 7:00 AM a 5:00 PM, Hora Pacífico, lunes a viernes, excluyendo los feriados nacionales de EE.UU.

(b) Servicios de Asistencia Plata: se brinda asistencia técnica 24 horas por día, de lunes a viernes.

Se elige una zona de cobertura entre las siguientes opciones (por defecto: América):

- América
- Europa
- Asia

El horario semanal de inicio y fin de la cobertura dependen de la hora local de los siguientes países para las respectivas zonas de cobertura:

- California/EE.UU. (América)
- Alemania (Europa)
- Singapur (Asia)

Por ejemplo, para América, se brinda cobertura desde la medianoche del domingo hasta la medianoche del viernes, Hora Pacífico.

(c) Servicios de Asistencia Oro: se brinda asistencia técnica 24 horas por día, 7 días a la semana.

La siguiente tabla describe los Tiempos de Respuesta para los niveles de asistencia disponibles, según la Clase de Prioridad del Incidente. SISW realizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los Tiempos de Respuesta indicados a continuación.

	Crítica	Alta	Media/General	Baja
Servicios de Asistencia Bronce	2 horas	8 horas	48 horas	96 horas
Servicios de Asistencia Plata	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas
Servicios de Asistencia Oro	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas

**2.8 Tarifas Iniciales y de Renovación.** La tarifa de mantenimiento del Software XHQ se paga por adelantado en incrementos anuales al comienzo de cada año natural. Para el año en que se compra la licencia y comienzan los servicios de mantenimiento, la tarifa de mantenimiento se prorrateará para cubrir el período que abarca desde el comienzo de los servicios hasta el 31 de diciembre de ese año.

**2.9 Exclusiones.** Los siguientes problemas no están cubiertos ni incluidos en los Servicios de Mantenimiento:

- (a) Cualquier problema que resulte del mal uso, del uso indebido, de la alteración no autorizada del Software XHQ o del daño causado a este o el uso del Software XHQ que se desvíe de cualquier procedimiento operativo establecido por SISW en la Documentación correspondiente;
- (b) Cualquier problema causado por modificaciones, alteraciones o adiciones o intentos de modificación, alteración o adición en cualquier versión del Software XHQ no realizada ni autorizada por escrito por SISW;

- (c) Cualquier problema resultante de la combinación del Software XHQ con el hardware, el software o el equipo del Cliente después de la instalación inicial del Software XHQ en la medida en que dicha combinación no haya sido aprobada en la Documentación o por escrito por SISW;
- (d) Operación del Software XHQ con otros medios que no cumple ni se adecúa a las especificaciones del fabricante; o causas que no sean de uso normal; o
- (e) El Cliente no cumple con sus obligaciones conforme al Acuerdo y a esta Enmienda de XHQ.