

Software de Gestión de operaciones de producción (MOM)

Términos específicos del producto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. o alguna de sus empresas afiliadas de Siemens Industry Software (de ahora en adelante y colectivamente, “SISW”), han firmado un acuerdo de licencia de software y servicios con un cliente en relación con software de SISW, que puede haberse materializado como un contrato por escrito firmado por ambas partes o un acuerdo en línea o de tipo click-wrap aceptado por el cliente electrónicamente (de ahora en adelante, el “Acuerdo”). Estos términos y condiciones (la “Enmienda del MOM”) son específicos para el software de gestión de operaciones de producción (“Software MOM”) y no son aplicables a ningún otro software ofrecido por SISW. Estos términos se suman a los del Acuerdo y, en la medida en que puedan entrar en conflicto con ellos, prevalecerán y sustituirán a los del Acuerdo en lo relativo al Software MOM.

Los términos y condiciones adicionales para el Software MOM son los siguientes:

- 1. DEFINICIONES.** Los términos en mayúsculas utilizados en esta Enmienda tendrán el mismo significado que el definido en el Acuerdo, salvo que se modifiquen en esta Enmienda. Las siguientes definiciones son específicas para el Software MOM y no se aplican a ningún otro Software cubierto por este Acuerdo:
 - 1.1** Las licencias de “Usuario activo” tendrán el significado definido en la siguiente Sección 2. Para los fines de las licencias de Usuario activo del Software MOM, no serán aplicables los términos “Territorio” ni “Usuarios autorizados”, tal y como se definen en el Acuerdo.
 - 1.2** “Créditos” se refiere a derechos de licencia adicionales que pueden encargarse a SISW para Simatic IT Software específico, como parte del Software MOM, para permitir distintas configuraciones (p.e.: para un número determinado de usuarios en caso de licencias de “usuarios simultáneos”, para un número determinado de elementos de configuración como “Equipo” o para un número de clientes en caso de licencias para cada producto).
 - 1.3** “Equipo” significará cualquier dispositivo físico configurado dentro de los productos del Software MOM y que intercambie datos con los productos de Software MOM en cualquier forma autorizada.
 - 1.4** “Informe de incidencia (IR)” significará una consulta del Cliente relacionada con el Software MOM que se trate dentro del ámbito de esta Enmienda del MOM.
 - 1.5** “Software MOM” significa cualquier software vendido por SISW que pertenezca a la gestión de operaciones de producción (MOM) del segmento PL Business, excepto el software Unicam y Automation Designer
 - 1.6** “Ubicación”, donde corresponda, significa la ubicación del Cliente especificada en un LSDA. Un Cliente puede tener varias Ubicaciones; cada una de ellas tendrá asociado un número específico de licencias del Software MOM. El uso por el Cliente de cada licencia está limitado a las Ubicaciones que tenga asociadas. Con independencia de cualquier otra disposición en contrario del Acuerdo, el Cliente no podrá transferir licencias de Software MOM a otra Ubicación sin el consentimiento previo y por escrito del SISW.
 - 1.7** “Multiplexado” significa el uso de hardware o software para agrupar conexiones, reencaminar información o reducir el número de usuarios que acceden directamente al Software MOM o lo utilizan (en ocasiones, conocido como “agrupamiento”).
 - 1.8** “Tiempo de respuesta objetivo” significará el tiempo objetivo transcurrido entre la recepción del Informe de incidencia por uno de los canales de comunicación acordados (p.e.: asistencia web Siemens GTAC, asistencia telefónica directa, etc.) de conformidad con esta Enmienda del MOM y la primera comunicación de un miembro del Soporte técnico de Siemens con el Cliente por correo electrónico, teléfono o interacción web, con arreglo a los periodos de disponibilidad para el nivel de servicio de soporte contratado (Bronce/Estándar, Plata/Avanzado u Oro/Premium).
 - 1.9** “Usuarios” significa los empleados del Cliente y los empleados de los asesores, agentes o subcontratistas del Cliente que no sean competidores de SISW, siempre que el asesor, agente o subcontratista haya aceptado por escrito unas restricciones de uso del Software y obligaciones de confidencialidad y no revelación de secretos iguales o más estrictas que las establecidas en el Acuerdo. El término Usuarios incluye también los dispositivos conectados al Software MOM, y entre ellos, a título enunciativo, interfaces de usuario basadas en web, conexiones de navegador, terminales instaladas in situ (PC), dispositivos instalados in situ multiplexados a través de un único PC, que incluyen a su vez dispositivos de RF, terminales de recopilación de datos, dispositivos móviles, terminales Windows CE y conexiones de interfaz hacia o desde el Software MOM instalado en una Ubicación específica.

2. **TIPOS DE LICENCIAS.** Por la presente, se enmienda la sección 2.3 del Acuerdo para añadir los siguientes tipos de licencias y reglas disponibles con respecto al Software MOM:
- 2.1 Las licencias de “Usuario activo” significan que el acceso al Software MOM se limitará al número máximo de Usuarios para los que se han adquirido válidamente licencias bajo el Acuerdo para una Ubicación específica. El multiplexado no reducirá el número de licencias de Usuarios activos; cada persona que haya iniciado sesión o dispositivo que se haya conectado a un dispositivo de Multiplexado cuenta como una licencia de Usuario activo.
- 2.2 “Créditos”. El ámbito de uso de algunos productos del Software MOM se define generalmente por el número de Créditos adquiridos. El Cliente puede usar el Simatic IT Software aplicable para el que haya adquirido el número correspondiente de Créditos.
3. **MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ASISTENCIA.** Los siguientes términos y condiciones serán aplicables a los servicios de mantenimiento y asistencia del Software MOM y como tales, enmiendan las disposiciones del Acuerdo. Los términos y condiciones incluidos en este documento prevalecerán sobre los del Acuerdo.
- 3.1 **Plazo de mantenimiento.** La adquisición de servicios de mantenimiento para una Ubicación está sujeta a la adquisición de Servicios de asistencia de la misma categoría (Bronce/Estándar, Plata/Avanzado, Oro/Premium) para todo el Software MOM con licencia para su uso en esa Ubicación.
- 3.2 **Servicios de asistencia Bronce/Estándar.**
- 3.2.1 Asistencia en línea. Los Clientes de asistencia Bronce/Estándar tienen autorización para crear, gestionar y analizar Informes de incidencias en línea. El acceso al sitio web de asistencia técnica de Siemens (www.siemens.com/gtac), incluida la base de conocimiento de software de Siemens, la ubicación del Centro de asistencia técnica de Siemens más cercano y la documentación, están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (“24/7”).
- 3.2.2 Asistencia telefónica. Los Clientes de Asistencia Bronce/Estándar pueden ponerse en contacto con el Centro de asistencia técnica de Siemens más cercano a la Ubicación o el Territorio aplicable para notificar sus problemas o realizar preguntas entre las 08:00 y las 17:00, en el horario laboral normal del Centro de asistencia técnica de Siemens correspondiente. 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 reproducirlo en los sistemas de SISW. La asistencia telefónica se presta en inglés; pueden estar disponibles otros idiomas a discreción exclusiva de SISW.
- 3.2.3 Persona de contacto técnico. Los Clientes designarán un mínimo de dos (2) empleados como personas de contacto técnico. Dichos empleados habrán recibido formación de SISW sobre el Software MOM correspondiente. Estas personas de contacto técnico asignadas serán los contactos principales en las instalaciones del Cliente responsables de ponerse en contacto con SISW para los servicios de asistencia. Asimismo, una persona de contacto técnico del Cliente deberá estar presente siempre que SISW preste cualquier tipo de servicio de asistencia. Las personas de contacto técnico del Cliente inicialmente nombradas podrán cambiarse ocasionalmente notificándolo previamente por escrito a SISW.
- 3.2.4 Acceso y datos. SISW podrá prestar servicios de asistencia a través de conexión remota, previa solicitud y de mutuo acuerdo entre el Cliente y SISW. El Cliente proporcionará a SISW un acceso remoto seguro a los sistemas informáticos del Cliente que estén ejecutando el Software MOM. Los protocolos y contraseñas de acceso que se utilizarán en este acceso se determinarán por las personas de contacto técnico de cada parte cuando sea necesario. El Cliente proporcionará a SISW copias de sus datos en respuesta a las peticiones razonables de SISW para poder prestar los servicios de asistencia.
- 3.3 **Servicio de asistencia Plata/Avanzado.** Los Clientes del servicio de asistencia Plata/Avanzado tendrán todas las ventajas del nivel Bronce/Estándar además de las siguientes.
- Servicio de asistencia de Emergencia/Crítico. La asistencia de emergencia estará disponible las 24 horas del día, 5 días a la semana (desde las 00:00 del lunes hasta las 23:59 del viernes) exclusivamente para responder a situaciones de Prioridad crítica en las que la instalación de producción de Software MOM del Cliente deje de operar completamente o provoque una perturbación importante de las operaciones del Cliente. La línea de atención telefónica de asistencia 24 horas solamente debe utilizarse fuera del horario laboral normal del Centro de asistencia técnica de Siemens correspondiente. El Cliente debe ponerse en contacto directamente con el Centro de asistencia técnica de Siemens durante su horario laboral normal.
- 3.4 **Servicio de asistencia Oro/Premium.** Los Clientes de los servicios de asistencia Oro/Premium tendrán todas las ventajas del nivel Plata/Avanzado además de las siguientes:
- 3.4.1 Servicio de asistencia de Emergencia/Crítico. La asistencia de emergencia estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana exclusivamente para responder a situaciones de Prioridad crítica en las que la instalación de producción de Software MOM del Cliente deje de operar completamente o provoque una perturbación importante de las operaciones del

Cliente. La línea de atención telefónica de asistencia 24 horas solamente debe utilizarse fuera del horario laboral normal del Centro de asistencia técnica de Siemens correspondiente. El Cliente debe ponerse en contacto directamente con el Centro de asistencia técnica de Siemens durante su horario laboral normal.

- 3.4.2 Asistencia en fin de semana/festivos previamente acordada. Se permite la asistencia en fin de semana previamente acordada para llamadas de prioridad alta y/o media en situaciones de puesta en funcionamiento de implementaciones o actualizaciones, con un máximo de 2 por año y Ubicación del Cliente.

3.5 Otras disposiciones de mantenimiento general

- 3.5.1 Priorización de los servicios de asistencia. SISW empleará esfuerzos comercialmente razonables para prestar de forma oportuna los Servicios de asistencia respetando el orden de llegada. Los Informes de incidencia se escalarán automáticamente a los recursos adecuados de SISW en función de la gravedad y complejidad. El Cliente clasificará cada Informe de incidencia en función de las clases de prioridad siguientes, y según el impacto en su empresa. Si el Cliente no define una clase de prioridad, se considerará como “General” de forma predeterminada.

(a) Clases de prioridad:

- **Crítica**
Esta prioridad se reserva exclusivamente para incidencias en las que el sistema de producción del Cliente se encuentra interrumpido 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. El tiempo de respuesta objetivo para Incidencias críticas es de 4 horas para la Asistencia Bronce/Estándar, 2 horas para la Plata/Avanzada y 1 hora para el nivel de asistencia Oro/Premium.
- **Alta**
Esta prioridad se empleará para situaciones donde exista una pérdida grave de funcionalidad, pero el sistema de producción del Cliente se mantenga operativo y el procesamiento pueda continuar. El tiempo de respuesta objetivo para las incidencias con prioridad Alta es de 8 horas para todos los niveles de asistencia.
- **Media/General**
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. El tiempo de respuesta objetivo para las incidencias con prioridad Media/General es de 2 días para todos los niveles de asistencia.
- **Baja**
Una solicitud de servicio o información, o la identificación de un problema de bajo impacto. El tiempo de respuesta objetivo para las incidencias con prioridad Baja es de 5 días para todos los niveles de asistencia.

(b) La clasificación final de la incidencia quedará a la discreción exclusiva de SISW.

- 3.5.2 Entorno operativo; Sin modificaciones. Este programa de asistencia se aplica exclusivamente al funcionamiento del Software MOM usado con arreglo a las condiciones y en el entorno para los que fue diseñado, tal y como se explica en el Acuerdo y la documentación correspondiente del Software MOM. SISW no tendrá obligación de prestar servicios de asistencia si el Software MOM ha sido modificado o alterado por personas ajenas a SISW, salvo que dicha alteración se haya realizado bajo instrucciones expresas de SISW. Las configuraciones y los entornos de hardware admitidos están documentados en www.siemens.com/gtac.
- 3.5.3 Incapacidad para corregir. Si SISW es incapaz de corregir una disconformidad material entre el Software MOM y su Documentación en un plazo razonable, el Cliente podrá, como único recurso, rescindir los Servicios de asistencia y recibir un reembolso del importe restante no utilizado de las tarifas pagadas en concepto de Servicios de asistencia o Suscripción con arreglo a los términos del Acuerdo.
- 3.5.4 Asistencia ampliada. SISW ofrecerá la Asistencia ampliada durante 24 meses tras la finalización de la asistencia general. La Asistencia ampliada podrá estar sujeta a una tarifa adicional.
- 3.5.5 Asistencia de fin de vida útil. Los productos en estado de “Fin de vida útil” son productos de Software MOM que ya no se distribuyen ni reciben asistencia de SISW, y que no están cubiertos por servicios de Asistencia generales o ampliados. La Asistencia de fin de vida útil podrá estar sujeta a una tarifa adicional. Si no se especifica lo contrario, la asistencia se restringe exclusivamente a los esfuerzos comercialmente razonables. No será aplicable ningún tiempo de respuesta objetivo a las incidencias de fin de vida útil.
- 3.5.6 Servicios adicionales. Los servicios que vayan más allá del nivel de asistencia del Cliente o del ámbito de este Programa de asistencia, como por ejemplo, a título enunciativo, los Servicios de asistencia prestados tras la asistencia general, pueden estar disponibles ocasionalmente por una tarifa adicional.

3.5.7 Software de terceros. SISW solamente certifica que los programas de software de terceros operarán conjuntamente con el Software MOM de acuerdo con lo indicado en la documentación correspondiente. Cualquier otro uso de software de terceros por parte del Cliente, ya sea como producto independiente o de manera conjunta con el software MOM, no ha sido probado y no está certificado por SISW. Si bien SISW podría asistir al cliente con la interoperabilidad entre el software de terceros y el software MOM, SISW no tiene ninguna obligación de ofrecer asistencia con respecto al software de terceros.