

# Software XHQ

## 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 XHQ") se ciñen a software XHQ ("Software XHQ") 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 XHQ. Las secciones y cuestiones no mencionadas en este Convenio XHQ serán de aplicación con arreglo al Acuerdo.

1. **Definiciones.** Las siguientes definiciones son específicas para Software XHQ (pero para ningún otro Software proporcionado bajo el Acuerdo).

- a) "**Documentación.**" La Documentación XHQ está disponible en inglés. Sólo puede usarse en conjunto con la instalación y el uso del Software XHQ. Se proporciona en formato digital con el Software XHQ.
- b) Los "**Quick Start Packs**" son módulos que complementan el "Software XHQ". Los Quick Start Packs no están "listos para usar" sino que necesitan ser personalizados antes del uso para cualquier propósito en particular. Es responsabilidad del Cliente modificar y completar los Quick Start Packs según sus necesidades específicas. Si no se modifican, los Quick Start Packs ofrecen las mismas condiciones de Garantía indicadas en el Acuerdo pero no incluyen mantenimiento, asistencia ni actualizaciones a versiones superiores. El Cliente puede, a su discreción, contratar servicios de entrega XHQ para mantener, mejorar o modificar los Quick Start Packs como proyectos de servicios profesionales, con condiciones y tarifas establecidas de común acuerdo entre las partes. Los Quick Start Packs modificados no están cubiertos por la garantía.
- c) "**Helper tools**": son herramientas que automatizan y agilizan tareas que, de lo contrario, resultarían trabajosas. Las Helper tools ofrecen las mismas condiciones de Garantía indicadas en el Acuerdo pero no incluyen mantenimiento, asistencia ni actualizaciones a versiones superiores. El Cliente puede, a su discreción, contratar servicios de entrega XHQ para mejorar o modificar las Helper tools como proyectos de servicios profesionales, con condiciones y tarifas establecidas de común acuerdo entre las partes.
- d) "**Denuncia de incidente (IR)**": solicitud de un Cliente con relación al software XHQ dentro del ámbito de los términos y condiciones de mantenimiento del software definido en la sección 6 de este documento.
- e) "**Multiplexing**": uso de hardware o software para reunir conexiones o desviar información.
- f) "**Tiempo de respuesta**": tiempo transcurrido desde la recepción de un incidente de asistencia a través de uno de los canales proporcionados por SISW (portal web, teléfono, e-mail) hasta la primera respuesta del especialista/técnico de asistencia SISW.

2. **Concesión de licencia y condiciones.** Además de la concesión de la licencia y de las condiciones estipuladas en el Acuerdo, serán de aplicación las condiciones siguiente.

La licencia XHQ permite la instalación del Software XHQ en un servidor Intel-class con un máximo de dos zócalos de CPU físicos únicamente. El uso está limitado al número de Usuarios Identificados con licencia y/o de Usuarios Concurrentes y será referido como servidor de "producción".

Una licencia XHQ para servidores "no-producción" puede instalarse sólo en un servidor Intel-class con un máximo de dos zócalos de CPU físicos únicamente. La instalación se limita al acceso por un número de usuarios limitado, según se indica en la descripción del producto "no-producción", pero, por lo demás, tiene las mismas opciones de licencia XHQ habilitadas que el servidor de producción, y se denomina servidor "no-producción".

El servidor "no-producción" no debe utilizarse en ningún caso como servidor de producción adicional, ni tampoco temporalmente para sustituir un servidor de producción momentáneamente fuera de uso. El único propósito de un servidor "no-producción" es permitir el desarrollo y la prueba de soluciones sin impactos en el servidor de producción. Las actualizaciones del contenido de la solución XHQ del servidor de desarrollo suelen ser transferidas al servidor de producción regularmente por el administrador de la solución. Esto es necesario para que las actualizaciones del contenido XHQ sean accesibles para los usuarios finales.

Los Clientes no podrán instalar Software XHQ en un servidor Intel-class físico con más de dos zócalos de CPU físicos.

Los Clientes podrán utilizar un servidor virtual tan sólo si la configuración del hardware subyacente del servidor físico no supera el número de zócalos de CPU físico, tal y como se describe arriba. No podrá utilizarse o dar licencia al Software XHQ en un servidor virtual en el que el servidor físico subyacente, solo o utilizado en núcleo, supere la capacidad máxima de dos zócalos de servidor CPU Intel-class físicos.

Si el Cliente pretende transferir la clave de licencia del Software XHQ a otro Servidor, deberá notificarlo a SISW con un preaviso razonable, antes de la transferencia prevista. En estos casos, SISW permitirá dicha transferencia a otro Servidor hasta tres (3) veces por cada año natural sin coste adicional y proporcionará una nueva clave de licencia al Cliente.

3. **Tipos de Licencia.** Los Tipos de Licencia especiales disponibles para Software XHQ se definen con más detalle en esta Sección. Para evitar toda duda, los Tipos de Licencia definidos en el Acuerdo pero no mencionados explícitamente en esta Sección no son de aplicación.

- a) "Licencia de Usuario Identificado" significa que el Software XHQ puede ser usado por el número de Usuarios Identificados con licencia. Además de un Usuario Autorizado, un Usuario Identificado también podrá ser un sistema informático así como todas las instancias de acceso indirecto al Software XHQ que, por ejemplo, se producen mediante interconexiones de sistemas informáticos que actúan como Usuarios Identificados del Software y crean interfaces entre el Software XHQ y otros sistemas del Cliente. Por ejemplo, multiplexar o redistribuir datos del Software XHQ a través de un sistema intermedio no evita la necesidad de otorgar una licencia a todos y cada uno de los usuarios o sistemas informáticos que acceden a los datos desde el sistema intermedio como Usuarios Identificados. El uso del Conector Múltiple (Escalonado) entregado con XHQ no cuenta como acceso indirecto a efectos de esta definición. El cliente tendrá derecho a cambiar las licencias de los Usuarios Identificados siempre que ninguna de las licencias individuales de Usuarios Identificados se cambie más de una vez al mes.
- b) "Licencia de Usuario Concurrente" significa que puede accederse al Software XHQ en cualquier momento por, como máximo, el número máximo de "usuarios concurrentes" con licencia, de manera concurrente.
- c) En relación con las "Licencias Perpetuas", "Licencias de Apoyo (o de Seguridad)", "Licencias de Plazo Ampliado" y "Licencias de Suscripción" y "Licencias por servidor", serán de aplicación los términos del Acuerdo.

4. **Garantía limitada y aviso legal.**

Además de los avisos legales contenidos en el Acuerdo, será de aplicación lo siguiente:

Ninguna parte del Software XHQ está diseñada, fabricada o pensada para su uso o reventa como parte de un equipamiento de control en línea o en entornos de riesgo que requieran un rendimiento a prueba de fallos, tal como control en línea de aviones, tráfico aéreo, navegación aérea o comunicaciones aéreas, o en el diseño, construcción, funcionamiento o mantenimiento de cualquier instalación nuclear, máquinas de mantenimiento de la vida o sistemas armamentísticos, en los que un error del Software XHQ podría constituir una causa directa de muerte, lesión o daños físicos o ambientales graves ("Actividades de Alto Riesgo"). EL LICENCIANTE Y SUS PROVEEDORES EXCLUYEN CUALQUIER GARANTÍA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA DE IDONEIDAD PARA ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO. El Cliente garantiza que no utilizará el Software XHQ para Actividades de Alto Riesgo.

5. **Otras cuestiones de la licencia.**

- a) El Cliente actualizará el Software XHQ de acuerdo con las normas de instalación definidas en la documentación entregada con el Software XHQ. Las notificaciones contenidas en la Documentación o proporcionadas separadamente por SISW, en relación a la finalización del soporte de lanzamientos anteriores del Software XHQ, serán vinculantes para el Cliente.
- b) Software de base de datos. El Software XHQ puede incluir software de base de datos integrado ("Software de Base de Datos"). El uso del Software de Base de Datos está limitado exclusivamente a su uso con el Software XHQ. Entre otras actividades, queda prohibido al Cliente:
  - (1) usar el Software de Base de Datos en régimen de uso compartido, oficina de servicios, servicio de suscripción o alquiler;
  - (2) transmitir la titularidad o el uso del Software de Base de Datos a cualquier otra persona;
  - (3) usar directamente el Software de Base de Datos excepto como parte de la solución que usa el Software;
  - (4) instalar, usar o ejecutar el Software de Base de Datos en cualquier sistema informático en el que no esté instalado el Software XHQ. El Software de Base de Datos sólo podrá ser usado en conjunto con el Software XHQ; y
  - (5) distribuir o difundir de otro modo el Software de Base de Datos.
- c) Conformidad con Acuerdos de licencia actuales para productos no suministrados por SISW. El uso del Software XHQ puede requerir modificaciones en determinados acuerdos de licencia existentes del Cliente con otros vendedores. Es responsabilidad exclusiva del Cliente cumplir dichos acuerdos. El Cliente será responsable de obtener cualquier software de soporte necesario para usar el Software XHQ, incluido cualquier software de sistema operativo, software de base de datos o software de aplicaciones de terceros, y para la interoperabilidad entre el software de soporte y el Software XHQ.
- d) Software de terceros y de código abierto. El Software XHQ puede contener o requerir el uso de tecnología de terceros proporcionada con el Software XHQ, incluyendo software de código abierto. La tecnología de terceros está autorizada para el Cliente bien sea bajo los términos del presente Acuerdo o bajo términos separados de licencia que han de

especificarse en la Documentación relevante, archivos “Léame”, ficheros de notificación o cualquier otro documento o fichero (“Tecnología sujeta a licencia de terceros”). Los derechos del Cliente a utilizar la Tecnología sujeta a licencia de terceros están sujetos a estos términos separados de licencia y no están restringidos de ningún modo por el presente Acuerdo, en la medida en que un término del Acuerdo entre en conflicto con algún derecho obligatorio aplicable concedido por una licencia de terceros, no será de aplicación. Si alguna licencia aplicable de terceros requiere que SISW proporcione el código fuente contenido en la Tecnología sujeta a licencia de terceros, SISW habrá de proporcionarla mediante solicitud escrita, si es de aplicación mediante el pago de cualquier cargo de expedición y manipulación. Para que no haya dudas, la tecnología de terceros que no sea Tecnología sujeta a licencia de terceros, se considerará parte del Software XHQ y tendrá la autorización para el Cliente bajo los términos del presente Acuerdo.

## 6. Términos y condiciones de mantenimiento de Software.

- a) Servicios de mantenimiento de Software. Los servicios de mantenimiento de Software no incluyen servicios de personalizaciones de Software XHQ.
- b) Nuevos lanzamientos. Los lanzamientos del Software XHQ están categorizados como versiones principales o secundarias. El primer dígito representa la versión del lanzamiento principal. El segundo dígito (detrás del punto) representa la versión del lanzamiento secundario. Ambos lanzamientos, principal y secundario, contienen funciones ampliadas importantes, además de correcciones de errores.
- c) Mantenimiento de lanzamientos anteriores. En relación a Software XHQ, se prestará soporte para el lanzamiento más reciente y los dos lanzamientos secundarios anteriores.
- d) Corrección de Errores. La condición previa para la Corrección de Errores, según se define en el Acuerdo, suele ser que el incumplimiento detectado de la documentación sea reproducible en un entorno neutro del sistema XHQ, es decir, un entorno del sistema XHQ preinstalado con software tercero, según se describe en la Documentación.
- e) Canales de asistencia: además de los teléfonos indicados en el Acuerdo, es posible utilizar un portal web o una dirección de e-mail para contactar con la asistencia al cliente XHQ. La información más actualizada sobre cómo contactar con la asistencia al cliente XHQ se encuentra en la documentación del producto XHQ que se entrega con el software.

### f) Clases de prioridad de los incidentes.

- Crítica (severidad 1, problema crítico): Un problema crítico con el software bajo licencia tendrá un impacto grave en la continuidad de uso de una o varias funciones del software e impedirá el uso normal a todos los usuarios del software.

Este tipo de problema afectará severamente las operaciones cruciales de un sistema de producción (ej. en un servidor de producción XHQ, no en un sistema de desarrollo o de prueba). No existen soluciones temporales aceptables para el cliente.

- Alta (severidad 2, problema importante): Un problema importante afectará o restringirá continuamente un subconjunto de funciones importante del software bajo licencia para la mayoría de los usuarios.

Este tipo de 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.

- Media / General (severidad 3, problema menor o problema importante con solución temporal): (i) problema menor que limita o afecta levemente el funcionamiento del software bajo licencia pero no tiene un efecto importante en el uso; o (ii) problema importante con el software bajo licencia para el cual existe una solución temporal aceptable para el cliente.

Este tipo de 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.

- Baja (severidad 4, sin impacto): (i) problema menor sin efecto en el uso por parte del cliente; o (ii) problema menor 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 tipo de 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.

Éste será el nivel de severidad por defecto en el caso de que no se especifique un determinado nivel de severidad.

g) Niveles de servicio de mantenimiento del software y tiempo de respuesta: están disponibles los siguientes niveles de asistencia, con los correspondientes tiempos de respuesta. El nivel de asistencia estándar es Bronze; los niveles Silver y Gold son niveles premium opcionales.

- Servicios de asistencia Bronze: asistencia 9 horas x 5 días. 9 horas por día, 5 días por semana. Lunes a viernes. Se cumple el horario de asistencia diurno.

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)

Ejemplo América: atención de 7:00 AM a 5:00 PM, Hora Pacífico, lunes a viernes, excluyendo los feriados nacionales de EE.UU.

- Servicios de asistencia Silver: asistencia 24 horas x 5 días. 24 horas por día, 5 días por semana. Lunes a viernes. Se cumple el horario de asistencia diurno.

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

- América
- Europa
- Asia

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

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

Ejemplo América: *atención desde la medianoche del domingo hasta la medianoche del viernes, Hora Pacífico, lunes a viernes.*

- Servicios de asistencia Gold: asistencia 24 horas x 7 días. 24 horas por día, 7 días por semana.

La siguiente tabla describe los tiempos de respuesta para los niveles de asistencia disponibles, según la clase de prioridad del incidente. SISW seguirá realizando esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los plazos de respuesta indicados a continuación.

	Critica	Alta	Media/General	Baja
Servicios de asistencia Bronze	2 horas	8 horas	48 horas	96 horas
Servicios de asistencia Silver	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas
Servicios de asistencia Gold	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas

h) Cuota inicial y de renovación. La cuota de mantenimiento de Software XHQ se abonará por adelantado en cuotas anuales al inicio de cada año natural. Para el año en el que se adquiere la licencia y se inician los servicios de mantenimiento, la cuota de mantenimiento se prorrateará, de modo que cubra el período desde el inicio de los servicios hasta el 31 de diciembre de dicho año.

i) Exclusiones. Los siguientes casos no quedan cubiertos o incluidos en los servicios de mantenimiento de Software XHQ:

- (1) Uso inadecuado. Cualquier problema a consecuencia de un abuso, uso inadecuado, alteración no autorizada o daño del Software XHQ o uso del Software XHQ divergente de cualquier procedimiento de funcionamiento establecido por SISW en la respectiva Documentación; o

- (2) Modificaciones no autorizadas. Cualquier problema causado por modificación, alteración o añadido o tentativa de modificación, alteración o añadido en cualquier lanzamiento del Software XHQ no realizado o autorizado por escrito por SISW; o
  - (3) Software o hardware no aprobado. Cualquier problema a consecuencia de la combinación del Software XHQ con hardware, software o equipamiento del Cliente después de la instalación inicial del Software XHQ, siempre y cuando dicha combinación no haya sido aprobada en la Documentación o por escrito por SISW; o
  - (4) Accidente. Funcionamiento del Software XHQ con otros soportes que no cumplen o no son mantenidos de acuerdo con las especificaciones del fabricante; o causas diferentes del uso normal; o
  - (5) Incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones bajo el Acuerdo y este Convenio XHQ.
- j) Software de terceros. SISW certifica sólo que los programas de software de terceros funcionarán conjuntamente con el software XHQ de acuerdo con lo indicado en la documentación pertinente. Cualquier otro uso de software de terceros por parte del cliente, ya sea como producto independiente o de manera conjunta con el software XHQ, 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 XHQ, SISW no tiene ninguna obligación de ofrecer asistencia con respecto al software de terceros.