

Políticas de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software

Fecha Efectiva: 01 de enero de 2017

Generalidades

A menos que se indique lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software se aplican al soporte técnico para el software OEE Analyzer. "Usted" se refiere a la persona o física o moral que ha contratado los servicios de soporte técnico, ya sea de manera directa o a través de un distribuidor autorizado, los cuales son proporcionados por VIA PROFESSIONAL SERVICES, S.C. ("VIAPS").

Para recibir la asistencia técnica, la cual es provista por el VIAPS, como se describe en estas Políticas de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software, todas sus instalaciones del software OEE Analyzer deben tener la licencia correspondiente.

Se provee soporte técnico para incidentes (incluidos problemas que usted crea) que son demostrables en las versiones actualmente soportada(s) del software OEE Analyzer con licencia, funcionando sin alteraciones, y sobre una configuración de hardware, sistema operativo y base de datos certificada, tal como se especifica en el pedido o la documentación del software.

Información sobre liberaciones y plataformas soportadas por el software OEE Analyzer está disponible a través de los servicios de soporte en línea para clientes tal como se describe en la sección de Servicios en línea de atención al cliente.

Estas Políticas de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software están sujetas a cambios sin previo aviso, sin embargo, esos cambios no se traducirán en una reducción significativa en el nivel de los servicios prestados para el software OEE Analyzer soportado durante el período de vida de soporte (definido más adelante) siempre y cuando se hayan pagado las tarifas de soporte técnico correspondientes.

Términos de Soporte

Cuotas de Soporte Técnico

Las cuotas de soporte técnico y mantenimiento de software se deben pagar anualmente por adelantado al periodo de soporte por cubrir, a menos que se indique lo contrario en el correspondiente documento de pedido entregado por VIAPS o un distribuidor autorizado. Su compromiso de pago es necesario para procesar sus tickets de soporte con el VIAPS (por ejemplo, orden de compra). La factura se emitirá únicamente a la recepción de su orden de compra, y será enviada a la dirección de facturación que usted designe. La falta de pago dará lugar a la suspensión de los servicios de soporte técnico.

Periodo de Soporte

El periodo de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software inicia en la fecha de emisión de su orden de compra a menos que se indique lo contrario en la orden de compra. A menos que se indique lo contrario en la orden de compra, los términos de soporte técnico para el OEE Analyzer, incluyendo el precio, cubren un período de soporte de doce (12) meses (el "período de soporte"). Todos los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software adquiridos por un período de soporte y los gastos erogados no pueden ser cancelados y no son reembolsables. VIAPS no está obligado a proporcionar soporte técnico más allá del final del período de soporte.

Horario laboral

El horario laboral para la atención de tickets de soporte está definido de lunes a viernes de 9 – 14 hrs y 16 – 19 hrs (GMT – 6).

Conjunto de licencias

Un conjunto de licencias consiste en (i) todas las licencias adquiridas por usted correspondientes a la aplicación de software OEE Analyzer, incluyendo cualquier opción de licencia para este tipo de software*. Las licencias de prueba disponibles a través del sitio de soporte del OEE Analyzer o proporcionados por un distribuidor autorizado no están incluidas en la definición de conjunto de licencias.

*De acuerdo a las especificaciones existentes en la lista de precios para el software OEE Analyzer.

Coincidencia de los Niveles de Servicio

Al realizar la adquisición de un plan de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software para el OEE Analyzer, se deberá realizar el pago correspondiente para todas las licencias existentes dentro del conjunto de licencias adquiridas por usted. Usted no puede adquirir soporte sólo para un subconjunto de las licencias, y, en caso de así requerirse, deberá reducir el número de licencias que forman su conjunto de licencias a través de renunciar a la posesión de las mismas. Será necesario firmar un documento de terminación de posesión de licenciamiento.

Restablecimiento de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software

Si la renovación de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software expira, una tasa de restitución podrá ser aplicada. La tasa de restitución se calculará de la siguiente manera: a) la tasa de restitución es de 150% de la última cuota anual de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software que pagó por el conjunto de licencias del software OEE Analyzer. La tasa de restitución en (a) será prorrateada a partir de la fecha de expiración y hasta la fecha en que se ordenó nuevamente el restablecimiento de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software.

Además de la tasa de restitución descrita anteriormente, se deberá pagar la cuota de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software para el nuevo período de soporte. Esta cuota se calcula de la siguiente manera: (i) si el Soporte Técnico y Mantenimiento de Software ha expirado, entonces la cuota correspondiente para el nuevo período de soporte de doce (12) meses será la última cuota anual de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software que pagó por la aplicación de software OEE Analyzer, (ii) si nunca ha adquirido alguno de los planes de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software para el software OEE Analyzer, entonces la cuota anual corresponderá al monto que se le hubiera cobrado si estuviera adquiriendo la licencia por primera vez de acuerdo a lo establecido en la lista de precios del OEE Analyzer vigente en el momento de su adquisición.

Precio de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software

Los precios correspondientes al Soporte Técnico y Mantenimiento de Software están basados en el plan de soporte contratado y el volumen de licencias para la que se ordenó.

Licencias de software no soportadas

Los clientes con licencias no soportadas de la aplicación de software OEE Analyzer no tienen derecho a descargar o recibir las actualizaciones, versiones de mantenimiento, revisiones, asistencia telefónica, o cualquier otro servicio de apoyo técnico para los programas no soportados. Paquetes de CD o software comprado o descargados para uso de prueba del software OEE Analyzer, no podrán ser utilizados para actualizar las instalaciones con licencias no soportadas.

Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos son los enlaces individuales entre usted y VIAPS para el apoyo técnico de sus instalaciones de OEE Analyzer. Sus contactos técnicos deben tener, como mínimo, capacitación inicial del producto de base y, en caso necesario, la capacitación complementaria apropiada para el rol específico o fase de implementación, el uso de productos especializados, y/o la migración. Su persona de contacto técnico debe estar bien informado acerca de la aplicación de software OEE Analyzer y su ambiente de instalación con el fin de ayudar a resolver los problemas del sistema y ayudar a VIAPS en el análisis y resolución de los tickets de soporte. Al crear un ticket de soporte, el contacto técnico debe tener una comprensión básica del problema que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema con el fin de apoyar al VIAPS durante el diagnóstico del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte técnico, debe notificar al VIAPS cada vez que las responsabilidades técnicas del contacto son transferidas a otra persona.

Con la adquisición del Plan Básico de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software, tendrá derecho a designar tres (3) personas para acceder a los servicios de soporte en línea ("contacto técnico") por grupo de licencias soportadas, para servir de enlace con el VIAPS. Si adquiere el Plan Avanzado de Soporte Técnico y

Mantenimiento de Software, usted tiene la opción de designar a cinco (5) personas para acceder a los servicios de soporte en línea. Sus contactos técnicos serán responsables de (i) la supervisión de la actividad de sus tickets de soporte, y (ii) el desarrollo y la implementación de los procesos de resolución de problemas dentro de su organización.

VIAPS puede revisar los tickets de soporte registrados por sus contactos técnicos, y puede recomendar un cursos de capacitación específicos para ayudar a reducir el número de tickets de soporte.

Actualizaciones de Software

“Actualización” se refiere a una versión posterior de la aplicación del OEE Analyzer adquirida, la cual es puesta a disposición de los clientes sin ningún costo adicional, siempre y cuando tengan contratado alguno de los planes de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software para el OEE Analyzer. VIAPS no está obligado bajo ninguna circunstancia a desarrollar nuevas funcionalidades o versiones para el OEE Analyzer. Las actualizaciones disponibles serán puestas a disposición de los clientes para su descarga., sin embargo, usted será responsable de descargar e instalar las actualizaciones.

Tiempo de Vida de Soporte

El tiempo de vida de soporte consiste en los siguientes niveles de servicio:

Soporte Normal (también referido y documentado en su documento de pedido como, “Plan [Básico ó Avanzado] de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software”).

Soporte Extendido (Si se ofrece)

Una descripción de los niveles de servicio se incluye en la sección Niveles de Servicio de Soporte Técnico para el OEE Analyzer.

Cuando sea ofrecido, el Soporte Normal estará disponible por cinco (5) años a partir de la fecha de liberación de la versión estable correspondiente al software OEE Analyzer.

Cuando sea ofrecido, el tiempo de soporte de una versión del software OEE Analyzer podrá ser extendido por tres años adicionales a través del Soporte Extendido para versiones específicas. Adicional a la cuota normal de Soporte Técnico y Mantenimiento de Software, una cuota de Soporte Extendido aplicará para cada periodo de soporte contratado.

Derecho a Dejar de Soportar

Es posible que sea necesario, como parte del ciclo de vida del software OEE Analyzer, dejar de soportar ciertas versiones y, por lo tanto, VIAPS se reserva ese derecho. Sin embargo, las versiones del software OEE Analyzer que estén expresamente identificados en la Política de Tiempo de Vida de Soporte para OEE Analyzer se registrarán por los términos de la Política de Tiempo de Vida de Soporte. La información de Término de Soporte está sujeta a cambios.

Términos de Soporte Para Aplicaciones de Terceros

Usted debe permanecer en un ambiente de soportado - incluyendo aplicaciones y plataformas - para poder recibir soporte técnico. Si un proveedor retira el soporte para su producto, es posible que tenga que actualizar a un producto certificado y soportado de la aplicación, plataforma de hardware, framework, base de datos y/o configuración del sistema operativo para continuar recibiendo los servicios de soporte técnico de VIAPS.

Garantías, cláusulas de exclusión y responsabilidades

VIAPS garantiza que los servicios técnicos de soporte serán prestados de manera profesional y de acuerdo con los estándares de la industria. Usted debe notificar a su representante de ventas cualquier deficiencia en los servicios técnicos de soporte dentro de los 90 días posteriores al desempeño defectuoso de los servicios de soporte técnico.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS ANTERIORES, LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE VIAPS Y EL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO, SERÁ LA DE MEJORAR LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DEFICIENTES.

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN.

Límite de Responsabilidad

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS O CONSECUENTES, O CUALQUIER PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS, DATOS O USO DE DATOS.

Confidencialidad

En virtud de su orden, las partes pueden tener acceso a información confidencial de las mismas ("información confidencial"). Para lo cual cada una de las partes acuerda revelar sólo la información que se requiere para el desempeño de las obligaciones derivadas de su orden. La información confidencial se limitará a las condiciones y los precios en su orden y toda la información claramente identificada como confidencial en el momento de la divulgación.

Información confidencial de una parte no incluirá información que: (a) es, o se convierte, en parte del dominio público sin que medie acto u omisión de la otra parte, (b) estaba en posesión legal de la otra parte antes de la divulgación y no había sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora, (c) es legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricción sobre la revelación, o (d) es independientemente desarrollada por la otra parte.

Las partes se comprometen a mantener en secreto y entre sí la información confidencial por un período de tres (3) años a partir de la fecha de divulgación. Además, cada una de las partes acuerda revelar la información confidencial sólo a aquellos empleados o agentes que requieran conocerla para protegerla contra la divulgación no autorizada. Nada impedirá a cualquiera de las partes el revelar los términos o precios en su orden de compra durante un procedimiento legal que surja de o en conexión con la orden de compra o revelar la información confidencial a una entidad gubernamental federal o estatal, según lo exija la ley.

Niveles de Soporte Técnico para el OEE Analyzer

Soporte Normal

Las versiones liberadas que se encuentren dentro de la fase de Soporte Normal del ciclo de vida del software OEE Analyzer podrán contar con acceso a lo siguiente:

- Las actualizaciones de software, parches, parches de seguridad y actualizaciones críticas.

- Actualizaciones de scripts.

- Liberación de nuevas versiones, que incluyen modificaciones de mantenimiento general, nuevas funcionalidades seleccionadas y actualizaciones a la documentación.

- Asistencia con tickets de soporte durante el horario laboral.

- Acceso Web a los servicios en línea de atención al cliente para el software OEE Analyzer, incluyendo la capacidad de crear tickets de soporte en línea, a menos que se indique lo contrario.

- Certificación de compatibilidad con las nuevas versiones de productos de terceros

Soporte Extendido

El Soporte Extendido puede estar disponible para ciertas versiones del software OEE Analyzer una vez que el periodo de Soporte Normal expira.

Cuando se ofrezca Soporte Extendido, por lo general estará disponible por tres años siguientes a la fecha de término del periodo de Soporte Normal y sólo para el lanzamiento conjunto de últimos parches del software OEE Analyzer.

Las versiones liberadas que se encuentren dentro de la fase de Soporte Extendido del ciclo de vida del software OEE Analyzer podrán contar con acceso a lo siguiente:

Las actualizaciones de software, parches, parches de seguridad y actualizaciones críticas.

Actualizaciones de scripts.

Asistencia con tickets de soporte durante el horario laboral.

Acceso Web a los servicios en línea de atención al cliente para el software OEE Analyzer, incluyendo la capacidad de crear tickets de soporte en línea, a menos que se indique lo contrario.

El Soporte Extendido no incluye:

Certificación de compatibilidad con las nuevas versiones de productos de terceros

Liberación de nuevas versiones, que incluyen modificaciones de mantenimiento general, nuevas funcionalidades seleccionadas y actualizaciones a la documentación.

Herramientas Utilizadas Para Brindar los Servicios de Soporte Técnico

VIAPS podrá utilizar herramientas de colaboración (por ejemplo, herramientas que permiten a VIAPS, con su consentimiento, poder acceder a sus equipos), así como herramientas de software (tales como herramientas para ayudar en la recolección y transmisión de datos de configuración) para ayudar en la resolución de problemas. Las herramientas pueden estar sujetos a términos de uso adicionales provistos en directamente en las herramientas utilizadas. Algunas de las herramientas podrán estar diseñadas para recoger información acerca de la configuración de su entorno informático ("herramientas de datos"). Mediante el uso de dichas herramientas, usted autoriza la transmisión de sus datos al VIAPS para los efectos de la prestación de servicios de soporte técnico. Además, las herramientas de datos pueden ser utilizadas por el VIAPS para ayudarle en la gestión de su ambiente del OEE Analyzer, y evaluar cumplimiento de licenciamiento.

Definiciones de Severidad

Los tickets de soporte podrán ser presentadas por usted a través de Internet mediante la utilización de los servicios en línea de atención al cliente para el software OEE Analyzer o por teléfono. El nivel de severidad para el ticket de soporte es seleccionado por usted y VIAPS y debe basarse en las definiciones de severidad que aquí se presentan:

Severidad 1 (Emergencia)

El uso en producción del ambiente soportado para el software OEE Analyzer está detenido o impactado severamente de tal manera que no es posible continuar utilizándolo. Usted experimenta una completa pérdida del servicio. La operación del software es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Un ticket de soporte con severidad 1 posee una o más de las siguientes características:

Corrupción de datos

Una funcionalidad crítica documentada no está disponible.

El sistema se cuelga de manera indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos.

El sistema falla de manera repetida aún después de intentar un reiniciarlo.

El tiempo de respuesta comprometido para tener asignado un ingeniero de soporte que atienda los tickets de las aplicaciones OEE Analyzer de Severidad 1 es de 4 (cuatro) horas comprendidas dentro del horario laboral.

Severidad 2 (Alta)

Se experimenta una severa pérdida del servicio. Funcionalidades importantes no están disponibles y no existe una solución temporal aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.

El tiempo de respuesta comprometido para tener asignado un ingeniero de soporte que atienda los tickets de las aplicaciones OEE Analyzer de Severidad 2 es de 1 (un) día laboral.

Severidad 3 (Normal)

Usted experimenta una pérdida parcial del servicio. El impacto es un inconveniente, pero la funcionalidad puede ser restaurada aplicando una solución temporal.

El tiempo de respuesta comprometido para tener asignado un ingeniero de soporte que atienda los tickets de las aplicaciones OEE Analyzer de Severidad 3 es de 2 (dos) días laborales.

Severidad 4 (Baja)

Usted solicita información, una mejora, o una aclaración con respecto a la documentación del software, pero no hay ningún impacto sobre el funcionamiento del software. Usted no experimenta pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento del ambiente productivo.

El tiempo de respuesta comprometido para tener asignado un ingeniero de soporte que atienda los tickets de las aplicaciones OEE Analyzer de Severidad 4 es de 3 (tres) días laborales.

Información de contacto para soporte

Correo Electrónico: suporte@oeeanalyzer.com

Web: <http://suporte.oeeanalyzer.com/>