

ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Este documento contiene:

Sección 1:	Mantenimiento y Programas de Capacitación de Vuelo; Soporte en Operaciones de Ingeniería
Sección 2:	Servicios en Tierra y Servicios de Soporte de Ingeniería
Sección 3:	Información y Materiales Técnicos
Sección 4:	Servicios Adicionales
Sección 5:	Protección de Información Confidencial y Materiales Confidenciales
Sección 6:	Limitación o Cese de Prestación de Servicios por Boeing

ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 1: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE BOEING Y SOPORTE EN OPERACIONES DE INGENIERÍA

Programas de Capacitación Boeing.

El Cliente y Boeing llevarán a cabo conferencias de planeación aproximadamente 12 (doce) meses antes de la fecha de entrega de la primera Aeronave, o según sea acordado por los mismos, con el fin de desarrollar y programar un programa personalizado de soporte (**Programa de Soporte al Cliente**) que será proporcionado por Boeing como soporte para la Aeronave.

El Programa de Soporte al Cliente se basará en y será equivalente a las prestaciones que se mencionan a continuación:

1 Capacitación en Mantenimiento.

1.1 Cuso de Familiarización General de la Aeronave; 1 (una) clase para 24 (veinticuatro) estudiantes.

1.2 Curso de Mantenimiento de línea y base de Aviónica/Fuselaje/Planta de Poder /Eléctrico; 2 (dos) clases para 16 (dieciséis) estudiantes por clase.

1.3 Curso de Mantenimiento de línea y base de Fuselaje/Planta de Poder; 1 (una) clase para 16 (dieciséis) estudiantes.

1.4 Cuso de Mantenimiento de línea y base de Aviónica; 1 (una) clase para 16 (dieciséis) estudiantes.

1.5 Curso de Motor en funcionamiento; 2 (dos) clases para 3 (tres) estudiantes por clase.

1.6 Curso de Prevención y Control de Corrosión; 1 (una) clase para 10 (diez) estudiantes.

1.7 Curso de Aparejo de Aeronave; 1 (una) clase para 6 (seis) estudiantes.

1.8 Curso de Reparaciones material compuesto Parte II – Reparaciones Básicas de material compuesto para Técnicos; 1 (una) clase para 8 (ocho) estudiantes.

1.9 Curso de Fibra Óptica; 1 (una) clase para 9 (nueve) estudiantes.

1.10 Se proporcionará material de capacitación a cada uno de los estudiantes. Adicionalmente, se proporcionará un juego de materiales de capacitación igual al utilizado en el programa de capacitación de Boeing, el cual incluye medios interactivos (anteriormente capacitación basada en computador), murales gráficos con paneles de instrumentos, textos-gráficas, programas de capacitación en DVD, manuales de capacitación, guías de referencia para estudiantes, etc., para ser utilizados en el programa de capacitación del Cliente.

2. Capacitación de Vuelo.

2.1 Capacitación para Transición de Piloto para 8 (ocho) tripulaciones de vuelo (16 (dieciséis) pilotos). Esta capacitación consistirá en escuela en tierra (utilizando medios interactivos (anteriormente capacitación basada en computador)), dispositivo de entrenamiento de vuelo, y simulador de vuelo completo.

2.2 Curso de Familiarización Operativa para Despachadores; 2 (dos) clases para 6 (seis) estudiantes por clase.

2.3 Capacitación de Seguridad en Cabina; 2 (dos) clases para 12 (doce) estudiantes por clase.

2.4 Curso de Capacitación para Ingeniero de Rendimiento de Aeronave en los horarios regulares de los cursos de capacitación de Boeing. Los horarios de los cursos se publican de forma semestral.

2.5 Se proporcionará material de capacitación a cada uno de los estudiantes. Adicionalmente, se proporcionará un juego con materiales de capacitación igual al utilizado en el programa de capacitación de Boeing, el cual incluye medios interactivos (anteriormente capacitación basada en computador), murales gráficos con paneles de instrumentos, textos-gráficas, programas de capacitación en DVD, manuales de capacitación, guías de referencia para estudiantes, etc., para ser utilizados en el programa de capacitación del Cliente.

2.6 Servicios Adicionales de Operaciones de Vuelo:

Los días mencionados en la presente sección se cuentan a partir del día en que el (los) instructor(es) partan de las instalaciones de Boeing hasta que regresen a Boeing, incluyendo días de viaje y de descanso.

2.6.1 Se proporcionará un total de 115 (ciento quince) días de piloto instructor, los cuales podrán ser utilizados para cualquiera de los siguientes servicios:

Vuelo de traslado (<i>ferry flight</i>)
Capacitación en Aeronave/base
Observación y/o capacitación en simulador
Prueba de sectores/vuelos
Capacitación de puesta en Servicio /experiencia inicial en operación/vuelo supervisado

2.6.2 Se proporcionará un piloto instructor para que visite al Cliente 6 (seis) meses después de la capacitación de puesta en servicio para revisar las operaciones de la tripulación de vuelo del Cliente por un periodo de 2 (dos) semanas.

2.6.3 Previa solicitud, se proporcionará un instructor de capacitación de seguridad en cabina para ayuda en el vuelo de traslado (*ferry flight*) y/o para capacitación técnica por no más de 7 (siete) días.

3. Términos y Condiciones Generales.

3.1 Todas las capacitaciones serán proporcionadas en idioma Inglés. En caso de que se requiera traducción simultánea, el Cliente deberá proporcionar los traductores.

3.2 El Cliente será responsable por todos los gastos de manutención de su personal.

3.3 Los instructores de vuelo de Boeing no podrán trabajar más de 5 (cinco) días a la semana, ni por más de 8 (ocho) horas durante cualquier periodo de 24 (veinticuatro) horas, de las cuales no podrán ser utilizadas más de 5 (cinco) horas de las 8 (ocho) horas de trabajo diarias en horas efectivas de vuelo. Las restricciones antes mencionadas no serán aplicables en asistencias en vuelos de traslado (*ferry*) o en vuelos programados o en servicios de capacitación operativa, los cuales serán regulados por las normas y reglamentos de la FAA.

3.4 El Cliente deberá pagar o reembolsar a Boeing todos los impuestos, honorarios, tarifas, licencias, permisos o gastos similares en que incurran Boeing y sus empleados como resultado de la prestación inicial de la asistencia de puesta en servicio por parte de Boeing.

3.5 **Mantenimiento Normal de Línea** es definido como el mantenimiento de línea que sería razonable esperar que Boeing proporcionara para la capacitación de la tripulación del vuelo en las instalaciones de Boeing, e incluirá apoyo terrestre y almacenamiento de la Aeronave al aire libre, pero no incluirá la provisión de refacciones. Boeing proporcionará servicios de Mantenimiento Normal de Línea para la Aeronave sin costo alguno, siempre y cuando sea utilizada para la capacitación de la tripulación de vuelo en las instalaciones de Boeing. El Cliente proporcionará dichos servicios si la capacitación de la tripulación de vuelo se lleva a cabo en otro lugar. Independientemente de la ubicación de dicha capacitación, el Cliente será responsable de la adquisición, pago y suministro de todos los elementos de mantenimiento (distintos a los incluidos en la Mantenimiento Normal de Línea) requeridos durante la capacitación, incluyendo sin limitar, combustible, aceite, derechos de aterrizaje y refacciones. Si la capacitación se realiza en el área de Seattle y la Aeronave se daña durante dicha capacitación, Boeing realizará todas las reparaciones a la Aeronave tan pronto como sea posible. El Cliente pagará a Boeing el costo razonable, incluyendo el precio de las partes y materiales, para hacer las reparaciones. Si el costo estimado de la mano de obra de Boeing para la reparación excede la cantidad de \$25,000 (veinte cinco mil Dólares E.U.A.), Boeing y el Cliente celebrarán un contrato de servicios adicionales antes de comenzar los trabajos de reparación.

3.6 El Cliente pondrá a disposición de Boeing la Aeronave después de la fecha de entrega, únicamente si así lo solicita Boeing, con el fin de proporcionar capacitación de vuelo o asistencia en el vuelo de traslado (*ferry flight*), para familiarizar al instructor de Boeing o a la tripulación del vuelo de traslado (*ferry flight*) con la Aeronave. En relación con los servicios de capacitación o con el vuelo de traslado (*ferry flight*) al Cliente bajo el presente Contrato, si se requiere que el instructor de Boeing o un miembro de la tripulación de vuelo de traslado (*ferry flight*) vuele la Aeronave con el fin de conservar una licencia otorgada por la FAA para aptitudes de vuelo o aterrizajes, Boeing se encargará del costo del combustible, aceite, derechos de aterrizaje y repuestos atribuibles a dicha porción del vuelo.

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 2: SERVICIO TÉCNICO Y SERVICIOS DE ASISTENCIA DE INGENIERÍA

1. Representación de Servicio Técnico.

Boeing proporcionará representación de servicio técnico para asesorar al Cliente respecto al mantenimiento y operación de la Aeronave, definido en el presente como el Representante de Servicio Técnico.

1.1 Un Representante de Servicio Técnico introductorio será proporcionado, en su base de operaciones, por un periodo de tiempo acordado mutuamente entre el Cliente y Boeing, el cual no podrá exceder de 30 (treinta) días.

1.2 Según sea requerido, el Cliente asistirá a los representantes proporcionando a cada Representante de Servicio Técnico con visas, permisos de trabajo, aduanas, manejo de correo, pases de identificación así como presentación formal con las autoridades aeroportuarias locales.

1.3 Los Representantes de Servicio Técnico de Boeing, incluyendo a los Representantes de Servicio Técnico regionales de BBJ están asignados a varios aeropuertos alrededor del mundo. En cualquier momento en que la Aeronave del Cliente se encuentre operando en cualquiera de dichos aeropuertos, los servicios de los Representantes de Servicio Técnico de Boeing estarán disponibles para el Cliente.

2. Servicios de Soporte de Ingeniería.

Boeing proporcionará, si así lo solicita el Cliente, asistencia en asesoría técnica para la Aeronave o cualquier Producto Boeing (según se define en la Sección 1 del Anexo C). La asistencia de asesoría técnica incluirá:

2.1 Soporte para Problemas Operacionales. Si el Cliente experimenta problemas operacionales con la Aeronave, Boeing analizará la información proporcionada por el Cliente para determinar la naturaleza y causa probable del problema y para sugerir posibles soluciones.

2.2 Soporte de Confiabilidad Programada. Si el Cliente no está satisfecho con la confiabilidad programada de la Aeronave, Boeing analizará la información proporcionada por el Cliente para determinar la naturaleza y causa del problema y para sugerir posibles soluciones.

2.3 Soporte para la Reducción de Costos de Mantenimiento. Si el Cliente expresa preocupación por que los costos actuales de mantenimiento de la Aeronave son excesivos, Boeing analizará la información proporcionada por el Cliente para determinar la naturaleza y causa del problema y para sugerir posibles soluciones.

2.4 Soporte en Reparaciones Estructurales de la Aeronave. Si el Cliente estuviera planteando reparaciones estructurales y deseara obtener el apoyo de Boeing, Boeing analizará y comentará la correspondencia que contenga la propuesta de ingeniería del Cliente en relación con reparaciones estructurales que no estén cubiertas por el Manual de Reparaciones Estructurales de Boeing.

2.5 Soporte en la Modificación de la Aeronave. Si el Cliente, o el contratista para modificaciones autorizado del Cliente, plantea modificaciones a la Aeronave y le

solicita a Boeing su soporte, Boeing analizará y comentará la correspondencia y documentos que contengan la propuesta de ingeniería del Cliente para realizar cambios a, o la sustitución de sistemas, partes, accesorios o equipos fabricados conforme el diseño detallado de Boeing. Boeing no analizará o comentará sobre cualquier cambio estructural mayor a menos que la solicitud del Cliente incluya planos detallados completos, información necesaria (incluyendo cualquier información requerida por las autoridades aeronáuticas), todos los análisis de estrés (*stress analyses*) u otros análisis apropiados y una declaración específica por parte del Cliente sobre el fondo de la revisión y la respuesta solicitada. Si las horas laborales estimadas por Boeing para el análisis y comentario de una modificación propuesta excede de 8 (ocho) horas, Boeing y el Cliente celebrarán un contrato de servicios adicionales antes de comenzar el análisis.

2.6 Soporte en Instalaciones, Equipo de Tierra y Mantenimiento. Boeing evaluará, a solicitud del Cliente, las instalaciones técnicas del Cliente, así como sus herramientas y equipo para servicio y mantenimiento de la Aeronave, para recomendar cambios donde sea necesario.

2.7 Soporte de Servicio Después de la Entrega. Boeing realizará, a petición del Cliente, trabajos en la Aeronave después de que esta sea entregada por Boeing pero antes del vuelo inicial de partida, o al regreso de la Aeronave a las instalaciones de Boeing antes de que se complete dicho vuelo. En dicho caso, las siguientes disposiciones serán aplicables:

2.7.1 Boeing podrá asumir la facultad para contraer obligaciones del personal del Cliente que esté solicitando los trabajos.

2.7.2 En virtud de que el título de propiedad sobre la Aeronave y el riesgo de pérdida ha pasado al Cliente, las disposiciones de seguro de la Clausula A.2 del Contrato serán aplicables.

2.7.3 Las disposiciones referentes a la Garantía de Boeing que se señalan en el Anexo C del Contrato serán aplicables.

2.7.4 En su caso, el Cliente pagará a Boeing por cualquier trabajo solicitado que no esté cubierto por la Garantía de Boeing.

2.7.5 Serán aplicables las disposiciones de RENUNCIA Y LIBERACIÓN Y EXCLUSIÓN DE DAÑOS CONSECUENCIALES Y OTROS DAÑOS en el Artículo 2.11 de la Sección 2 del Anexo C del presente Contrato.

2.8 Servicios Adicionales. Boeing podrá, a solicitud del Cliente, proporcionar servicios adicionales para la Aeronave después de la entrega, los cuales podrán incluir, cambios mediante kit de reacondicionamiento (*retrofitkit*), capacitación, mantenimiento y reparación de la Aeronave. Dichos servicios adicionales estarán sujetos al acuerdo mutuo de las partes sobre el precio, calendario y alcance de trabajo. Las disposiciones de RENUNCIA Y LIBERACIÓN Y EXCLUSIÓN DE DAÑOS CONSECUENCIALES Y OTROS DAÑOS en el Artículo 2.11 de la Sección 2 del Anexo C del presente Contrato y las disposiciones de seguro que se señalan en la Clausula A.2 del presente Contrato serán aplicables a cualquiera de estos trabajos. El título de propiedad y riesgo de pérdida de la Aeronave permanecerá siempre con el Cliente.

3. Asistencia de Planeación.

Boeing proporcionará los siguientes servicios de asistencia de planeación:

3.1 Mantenimiento y Operaciones en Tierra. Ingenieros calificados representantes de Boeing visitarán al Cliente en su base principal para evaluar sus instalaciones, herramientas y equipo para el servicio y mantenimiento de la Aeronave y para recomendar cambios según resulte necesario y para asistir al Cliente en la formulación de su plan general de mantenimiento.

3.2 Refacciones.

3.2.1 Lista de Refacciones Recomendadas. Una Lista de Refacciones Recomendadas (**RSPL** por sus siglas en inglés) será proporcionada identificando las refacciones requeridas para el programa de soporte de una aeronave específica. En adición a la RSPL, Boeing proporcionará información adicional y documentos que faciliten un aprovisionamiento inicial sencillo.

3.2.2 Conferencia sobre Aprovisionamiento de Refacciones. Después de la presentación del RSPL, en una fecha y horario acordados mutuamente entre el Cliente y Boeing, Boeing ofrecerá una conferencia sobre aprovisionamiento al Cliente. Dicha conferencia será realizada en las instalaciones de Boeing en Seattle en donde se encuentra disponible la información técnica de soporte así como personal para resolver cualquier pregunta que pudiese surgir. En adición a lo anterior, se proporcionará al personal del Cliente capacitación sobre aprovisionamiento en las instalaciones de Boeing, en donde habrá disponible documentación y experiencia técnica. La capacitación se enfocará en el proceso de aprovisionamiento inicial y en los cálculos reflejados en la RSPL de Boeing.

ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 3: INFORMACIÓN TÉCNICA Y MATERIALES

1. General.

Materiales se define como cualesquier elementos creados por Boeing o por un tercero, que se proporcionan directamente por Boeing y sirven fundamentalmente para contener, transmitir o reflejar información. Los Materiales pueden incluir tanto creaciones tangibles (por ejemplo, documentos o planos), o creaciones intangibles (por ejemplo, software y otros formatos electrónicos) de información pero excluye el Software de la Aeronave. **Software de la Aeronave** es definido como el software que es instalado en y utilizado para la operación de la Aeronave.

Boeing proporcionará al Cliente ciertos Materiales para dar soporte al mantenimiento y operación de la Aeronave, sin cargo adicional para el Cliente, a menos que se señale lo contrario en el presente. Dichos Materiales, en su caso, estarán preparados en general de conformidad con la Especificación de la Asociación de Transporte Aéreo de América (ATA) iSpec 2200, titulado "Estándares de Información para el Mantenimiento de Aviación". Los Materiales que no sean cubiertos por iSpec 2200, serán proporcionados en una estructura adecuada para el uso pretendido del Material. Los Materiales estarán redactados en inglés y en las unidades de medida utilizadas por Boeing para la fabricación de la Aeronave. Se proporcionará una computadora personal (*laptop*) para ver algunos Materiales en formato digital. Los Materiales producidos digitalmente serán preparados generalmente, cuando resulte aplicable, de conformidad con la Especificación ATA No. 2100, de fecha enero de 1994 titulada "Estándares de la Información Digital para el Soporte de Aeronaves".

Los siguientes Materiales serán proporcionados al Cliente de la forma que se especifica:

1.1 Operaciones de Vuelo.

Manual de Vuelo de la Aeronave	durante la entrega
Manual de Operaciones	durante la entrega
Manual de Referencia Rápida	durante la entrega
Manual de Peso y Balance	durante la entrega
Guía de Desviación para Despacho	durante la entrega
Manual de Reporte de Fallas	MyBoeingFleet.com*
Eventos de Operaciones de Vuelo/Capacitación y Recursos	MyBoeingFleet.com*
Documento de Información FMC Suplementaria	MyBoeingFleet.com*
AFM-DPI	MyBoeingFleet.com*
Manual de Capacitación de Tripulación de Vuelo	MyBoeingFleet.com*
Guía ETOPS Vol. III	durante la entrega

1.2 Mantenimiento.

Manual de Mantenimiento de la Aeronave	MyBoeingFleet.com*
Manual de Diagramas de Cableado	durante la entrega
Manual Esquemático de Sistemas	MyBoeingFleet.com*
Manual de Reparaciones Estructurales	MyBoeingFleet.com*
Manual de Mantenimiento/Reacondicionamiento de	MyBoeingFleet.com*

Componentes	
Manual de Prácticas Estándar de Reacondicionamiento (CMM Capítulo 20)	MyBoeingFleet.com*
Manual de Prueba No Destructiva	MyBoeingFleet.com*
Boletines de Servicio	durante la entrega
Indice de Boletines de Servicio	MyBoeingFleet.com*
Planos de Montaje e Instalación de la Aeronave	MyBoeingFleet.com*
Manual de Prevención de Corrosión	MyBoeingFleet.com*
Manual de Acumulación de la Planta de Energía	MyBoeingFleet.com*
Manual de Aislamiento de Fallas	MyBoeingFleet.com*
Indice y Reporte de Actividades en Servicio	MyBoeingFleet.com*
Cartas de Servicio	MyBoeingFleet.com*
Manual de Prácticas Estándares de Cableado	MyBoeingFleet.com*
Manual de Herramienta de Medición de Combustible	MyBoeingFleet.com*
Cartas al Operador	MyBoeingFleet.com*
Aviso Provisional e Indice del Elemento Estructural	MyBoeingFleet.com*
Recopilación del Equipo de Flota	MyBoeingFleet.com*
Consejos de Mantenimiento	MyBoeingFleet.com*

1.3 Planeación de Mantenimiento.

Documento de Información de Planeación de Mantenimiento	MyBoeingFleet.com*
Reporte de Intervalos de Inspección de Mantenimiento	MyBoeingFleet.com*
Tarjetas de Trabajo Automáticamente Configuradas e Índice	MyBoeingFleet.com*

1.4 Refacciones.

Catálogo Ilustrado de Partes	MyBoeingFleet.com*
Estándares de Producto – Libros Estándares	MyBoeingFleet.com*

1.5 Planeación de Instalaciones y Equipamiento.

Documento de Planeación de Instalaciones y Equipo	MyBoeingFleet.com*
Planos e Índice de Herramientas Especiales y Equipo de Soporte en Tierra	MyBoeingFleet.com*
Documentación de Herramientas Suplementarias	MyBoeingFleet.com*
Lista Ilustrada de Herramientas y Equipo	MyBoeingFleet.com*
Documento de Recuperación de la Aeronave	MyBoeingFleet.com*
Documento de Características de la Aeronave para Planeación de Aeropuerto	MyBoeingFleet.com*
Documento de Manejo de Motores en Tierra	MyBoeingFleet.com*
Configuración, Mantenimiento y Procedimientos para Operaciones de Rango Extendido	MyBoeingFleet.com*
Guía ETOPS Volúmenes 1 y 2	MyBoeingFleet.com*
Documento de Rescate y Extinción de Incendios en la Aeronave	MyBoeingFleet.com*

1.6 Información Técnica de Proveedores.

Toda la Información Técnica de Proveedores será proporcionada al Cliente a través de MyBoeingFleet.com de la misma forma en que sea proporcionada por los proveedores.

Manual de Mantenimiento/Reacondicionamiento de Componentes	MyBoeingFleet.com*
Boletines de Servicio	MyBoeingFleet.com*
Información de Equipo de Soporte en Tierra	MyBoeingFleet.com*

Suministro de Información	MyBoeingFleet.com*
Indice de Publicaciones	MyBoeingFleet.com*

*El acceso a MyBoeingFleet.com requiere un Contrato de Términos Generales de Servicio al Cliente (**CSGTA**) válido, incluyendo un Suplemento para Acceso Electrónico (**SA-EA**) celebrado con Boeing.

1.7 Información Digital – Visualizador de Datos de Mantenimiento.

Al Cliente se le proporcionará un visualizador de datos de mantenimiento en formato digital, el cual estará compuesto de los siguientes materiales:

Manual de Mantenimiento de la Aeronave
Manual de Aislamiento de Fallas
Manual de Reporte de Fallas
Catálogo Ilustrado de Partes
Guía de Desviación para Despacho
Manual de Diagramas de Cableado
Manual Esquemático de Sistemas
Revisiones Temporales
Manual de Reparaciones Estructurales

2. Conferencias de Planeación de Materiales.

El Cliente y Boeing llevarán a cabo conferencias de planeación aproximadamente 12 (doce) meses antes del mes programado para la entrega de la Aeronave, o según lo acuerden mutuamente las partes, a fin de determinar por acuerdo entre las partes el formato adecuado y la cantidad de Materiales a ser suministrados al Cliente para soporte de la Aeronave.

Tan pronto como estén disponibles, el Cliente podrá seleccionar 1(un) formato digital de Boeing como medio de entrega de la documentación. En caso de que no sea elegido un medio digital de Boeing, el Cliente podrá elegir un número razonable de formatos impresos y de microfilm de 16mm, con excepción del Catálogo Ilustrado de Partes, el cual será proporcionado únicamente en un formato.

3. Información y Materiales –Aumento Incremental.

Hasta 1 (un) año después de la fecha de entrega de la última Aeronave cubierta por el presente Contrato, el Cliente podrá solicitar anualmente por escrito un incremento razonable en la cantidad de Materiales para los que proporcionaron un número determinado de copias. Boeing proporcionará las cantidades adicionales sin ningún cargo adicional, empezando con el siguiente ciclo de revisión normal. El Cliente podrá solicitar una disminución en las cantidades de revisión en cualquier momento.

4. Copias Anticipadas Representativas.

Todas las copias representativas de Materiales que sean entregadas anticipadamente serán proporcionadas y preparadas por Boeing mediante copias de documentos actualmente existentes. Dichas copias anticipadas serán únicamente para efectos de planeación anticipada.

5. Materiales Personalizados.

Todos los Materiales personalizados reflejarán la configuración de la Aeronave según la misma fue entregada por Boeing al Cliente.

6. Revisiones.

6.1 Servicio de Revisión. Boeing proporcionará, sin costo alguno, revisiones a ciertos Materiales que se identifiquen en las Conferencias de Planeación de Materiales, reflejando cambios desarrollados por Boeing o que resulten de los Certificados de Tipo Suplementario (**STCs**) patrocinados por Boeing, siempre que el Cliente sea el operador de la Aeronave.

6.2 Revisiones Basadas en la Incorporación de Boletines de Servicio de Boeing. Si Boeing recibe una notificación por escrito en el sentido de que es la intención del Cliente incorporar, o que ha incorporado cualquier boletín de servicio de Boeing a la Aeronave, Boeing emitirá, sin costo alguno, revisiones a los Materiales con servicio de revisión reflejando los efectos de dicha incorporación a dicha Aeronave.

7. Documentación de Software Informático para Componentes y Equipo Aeronáutico Fabricado por Boeing.

7.1 Boeing proporcionará al Cliente un índice de software informático que contenga una lista de (i) todos los componentes y equipos de aviónica programados abordo, fabricados por Boeing o por una subsidiaria de Boeing, diseñados o desarrollados de conformidad con el Documento No. RTCA/DO-178 de la Comisión de la Radio Técnica para la Aeronáutica de fecha enero de 1982, el Documento No. RTCA/DO-178A de la Comisión de la Radio Técnica para la Aeronáutica de fecha marzo de 1985, o cualquier documento más reciente, según esté disponible, y que sea instalado por Boeing en la Aeronave de conformidad con el presente Contrato y (ii) documentos de software específico (**Documentación de Software**) disponible al Cliente por parte de Boeing para los componentes y equipo que se enlista.

7.2 El índice de software informático será proporcionado al Cliente junto con la Aeronave. Se entregarán al Cliente revisiones al índice de software informático en la medida que dichas revisiones sean desarrolladas por Boeing y hasta en tanto el Cliente sea el operador de la Aeronave.

8. Información Técnica de Proveedores.

8.1 Para componentes y equipos de aviónica programados abordo, fabricados por un proveedor que se clasifique como Equipo Proporcionado por el Vendedor (**SFE**) o Equipo Adquirido por el Vendedor (**SPE**), que contenga software informático diseñado y desarrollado de conformidad con el Documento No. RTCA/DO-178A de la Comisión de la Radio Técnica para la Aeronáutica de fecha enero de 1982, o cualquier documento más reciente, según esté disponible, Boeing solicitará que cada proveedor de los componentes y equipo ponga la documentación del software a disposición del Cliente en forma similar a la señalada en el Artículo 7 anterior.

8.2 Boeing proporcionará al Cliente un documento que identifique los términos y condiciones de los contratos de soporte de producto entre Boeing y sus proveedores, requiriendo a los proveedores que cumplan con los requerimientos de información y servicios del Cliente de soporte a la Aeronave.

9. Cargos por Envíos de Materiales.

Boeing pagará cualquier costo razonable de transportación de los Materiales. El Cliente será responsable de cualquier cargo por despacho de aduanas, derechos o impuestos.



10. Dirección de Envío del Cliente.

Los Materiales proporcionados al Cliente bajo el presente serán enviados a una sola dirección a ser confirmada por el Cliente. El Cliente deberá de informar a Boeing de cualquier cambio a su dirección.



ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 4: SERVICIOS ADICIONALES

1. Medaire, Inc.

1.1 Servicios y Capacitación de Medaire. Boeing proporcionará al Cliente, sin cargo adicional, los siguientes productos y servicios de Medaire:

- (i) Una suscripción por 5 (cinco) años a MedlinkWordwide;
- (ii) Capacitación para 5 (cinco) miembros de la tripulación en "Manejo de Enfermedades y Lesiones Abordo" en las instalaciones de Boeing o Medaire;
- (iii) 1 (un) Kit de Primeros Auxilios Medaire incluyendo cinco años de MedTrack; y
- (iv) Mediante solicitud previa, opción de: un desfibrilador HeartstreamForeRunner (AED) y los accesorios correspondientes.

1.2 Capacitación en un sitio distinto a las instalaciones de Boeing o de Medaire. Si así lo solicita el Cliente, Medaire realizará la capacitación en un sitio alternativo aceptable entre las partes, sujeto a las siguientes condiciones:

1.2.1 El Cliente pagará los viáticos a precios vigentes de Medaire por cada instructor de Medaire por cada día, o fracción de día, que el instructor esté fuera de su base de operaciones, incluyendo tiempos de traslado;

1.2.2 El Cliente reembolsará a Medaire por los costos reales del transporte de ida y vuelta para los instructores de Medaire; y

1.2.3 El Cliente será responsable por todos los impuestos, honorarios, derechos, licencias, permisos y gastos similares en que incurra Medaire y sus empleados como resultado de que Medaire proporcione la capacitación en un sitio alternativo.

2. Soporte del Programa de Mantenimiento.

2.1 Programa Computarizado de Seguimiento de Mantenimiento. Boeing le proporcionará al cliente, sin ningún cargo adicional, uno de los siguientes dos sistemas: Flight Docs o CAMP Systems International, LLC (CAMP). Ambos Programas Computarizados de Seguimiento de Mantenimiento contienen lo siguiente:

- (i) Una suscripción de 12 (doce) meses al servicio de seguimiento de mantenimiento y de software; y
- (ii) 2 (dos) días de capacitación que llevará a cabo en las instalaciones del Proveedor de Seguimiento de Mantenimiento o en las instalaciones de Boeing en el área de Seattle, a menos que se acuerde lo contrario entre las partes.

2.2 Capacitación en un sitio distinto a las instalaciones de Boeing, CAMP o Flight Docs. Si así lo solicita el Cliente, CAMP o Flight Docs realizarán la capacitación en un sitio alternativo aceptable entre las partes, sujeto a las siguientes condiciones:

- (i) El Cliente pagará los viáticos a precios vigentes de Boeing por cada instructor, por cada día, o fracción de día, que el instructor está fuera de su base de operaciones, incluyendo tiempos de traslado;
- (ii) El Cliente reembolsará a Boeing los costos reales del transporte de ida y vuelta para los instructores de CAMP o Flight Docs; y
- (iii) El Cliente será responsable por todos los impuestos, honorarios, derechos, licencias, permisos y gastos similares en que incurra CAMP o Flight Docs y sus empleados como resultado de que CAMP o Flight Docs proporcionen la capacitación en un sitio alternativo.

ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 5: PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y MATERIALES CONFIDENCIALES

1. General.

Todos los Materiales proporcionados por Boeing al Cliente y que no estén cubiertos por un Contrato de Términos Generales de Servicio al Cliente de Boeing (CSGTA) u otro contrato entre Boeing y el Cliente definiendo el derecho del Cliente para utilizar y divulgar los Materiales y la información incluida será cubierta por y estará sujeta a los términos del Contrato. El título de propiedad de todos los Materiales que contengan, transmitan o representen información confidencial, propietaria o secretos comerciales (**Información Confidencial**) perteneciente a Boeing o a un tercero (**Materiales Confidenciales**), permanecerá en todo momento con Boeing o dicho tercero. El Cliente tratará todos los Materiales Confidenciales y toda la Información Confidencial de forma confidencial y utilizará y divulgará dicha información, únicamente en la forma expresamente autorizada en el presente Contrato.

2. Otorgamiento de Licencia.

Boeing otorga al Cliente, una licencia mundial, no exclusiva, intransferible para utilizar y divulgar Materiales Confidenciales de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato. El Cliente está autorizado para hacer copias de los Materiales (excepto por Materiales que contengan la leyenda de derecho de autor de un tercero) y todas las copias de Materiales Confidenciales pertenecerán a Boeing y serán tratadas como Materiales Confidenciales bajo el presente Contrato. El Cliente mantendrá todas las leyendas de confidencialidad y todos los avisos de derechos de autor sobre todos los Materiales y asegurará la inclusión de esas leyendas y avisos en todas las copias.

3. Uso de Materiales Confidenciales e Información Confidencial.

El Cliente está autorizado para utilizar Materiales Confidenciales e Información Confidencial para los efectos de: (i) operación, mantenimiento, reparación o modificación de la Aeronave del Cliente para lo cual los Materiales Confidenciales e Información Confidencial han sido especificados por Boeing y (ii) desarrollo y fabricación de dispositivos de capacitación y herramientas de mantenimiento para el uso del Cliente.

4. Divulgación de Materiales Confidenciales a Contratistas.

El Cliente está autorizado para divulgar Materiales Confidenciales a los contratistas del Cliente con la única finalidad de llevar a cabo el mantenimiento, reparación o modificación de la Aeronave del Cliente para lo cual los Materiales Confidenciales han sido especificados por Boeing. Además, el Cliente podrá divulgar Materiales Confidenciales a los contratistas del Cliente con la única finalidad de desarrollar y fabricar dispositivos de capacitación para el uso del Cliente. Antes de divulgar Materiales Confidenciales al contratista, el Cliente deberá obtener primero un acuerdo por escrito del contratista por medio del cual el contratista se comprometa a: (i) usar los Materiales Confidenciales únicamente a nombre del Cliente, (ii) estar sujeto a

todas las restricciones y limitaciones de la presente Sección 5, y (iii) que Boeing sea tercero beneficiario bajo el acuerdo escrito. El Cliente se compromete a proporcionar copias de todos dichos acuerdos escritos a Boeing previa solicitud. Se adjunta al presente como Anexo VI un formato de contrato aceptable para Boeing.

5. Divulgación de Materiales Confidenciales e Información Confidencial a Organismos Regulatorios.

Cuando y en la medida en que sea requerido por un organismo regulatorio o entidad gubernamental que tenga jurisdicción sobre el Cliente o una Aeronave, el Cliente está autorizado para divulgar Materiales Confidenciales y para divulgar Información Confidencial al organismo para su uso únicamente en relación con la operación, mantenimiento, reparación o modificación de dicha Aeronave por parte del Cliente. El Cliente se compromete a tomar todas las medidas razonables para prevenir que el organismo lleve a cabo cualquier distribución, divulgación o uso adicional de los Materiales Confidenciales e Información Confidencial proporcionada o divulgada. El Cliente conviene adicionalmente notificar a Boeing inmediatamente después de hacerse sabedor sobre cualquier: (i) distribución, divulgación o uso adicional por el referido organismo gubernamental, (ii) solicitud al organismo gubernamental para la distribución, divulgación o uso adicional, o (iii) intención por parte del organismo gubernamental para distribuir, divulgar o hacer uso adicional de los Materiales Confidenciales e Información Confidencial.

ANEXO B

DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 6: LIMITACIÓN O CESE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR BOEING

Boeing no estará obligado a proporcionar cualesquier Materiales, servicios, capacitaciones u otros servicios en las instalaciones designadas por el Cliente, si existiera alguna de las siguientes condiciones:

- (i) Un paro laboral o litigio en proceso que involucre al Cliente;
- (ii) Guerra o levantamiento armado, disturbios o insurrecciones en el país donde se encuentran las instalaciones;
- (iii) Cualquier condición en las instalaciones, que en opinión de Boeing, sea perjudicial para la salud, bienestar o seguridad general de su personal o sus familiares;
- (iv) El Gobierno de Estados Unidos de América niegue el permiso al personal de Boeing o sus familias para entrar al país donde se encuentran ubicadas las instalaciones, o recomienda que el personal de Boeing o sus familias salgan de dicho país; o
- (v) El Gobierno de los Estados Unidos de América niegue el permiso a Boeing para proporcionar Materiales, servicios, capacitaciones u otros servicios al país donde se encuentran ubicadas las instalaciones.

Una vez que el personal de Boeing sea trasladado a las instalaciones, Boeing se reserva el derecho, en caso de que ocurra cualquiera de los acontecimientos antes mencionados, de reubicar a su personal y sus familiares de forma inmediata y sin previo aviso al Cliente.