Términos y Condiciones Generales
LICENCIA DEL SOFTWARE Y SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS

ÍNDICE

1. DEFINICIONES
2. PROPÓSITO
3. FECHA DE VIGENCIA: DURACIÓN
3.1 Fecha de Vigencia y Duración del Contrato
3.2 Fecha de Vigencia y Duración de la Licencia: Renovación
3.3 Término de la Licencia y el Contrato
4. ENTREGA DEL SOFTWARE
5. DERECHO A UTILIZAR EL SOFTWARE
6. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS
6.1 Alcance
6.2 Duración de los Servicios de Software Asociados
6.3 Trabajo de mantenimiento remoto
6.4 Trabajo en el sitio
6.5 Exclusiones
7. TÉRMINOS Y CONDICIONES FINANCIERAS
8. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL PROVEEDOR
8.1 Propiedad intelectual
8.2 Cumplimiento de la garantía
8.3 Subcontratación
9. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE
9.1 Propiedad Intelectual de los Datos del Cliente
9.2 Uso del Software
9.3 Colaboración
10. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO
11. AUDITORÍA
12. DATOS PERSONALES
13. CONFIDENCIALIDAD
14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
14.1 Exclusiones
14.2 Limitación de responsabilidad
14.3 Fuerza mayor
15. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO MATERIAL
16. VARIOS
16.1 Seguro
16.2 Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
16.3 Asignación
16.4 No contratación de personal
16.5 Renuncia de derechos
16.6 Divisibilidad
16.7 Títulos
16.8 Referencias comerciales
16.9 Continuidad de las cláusulas
16.10 Acuerdo completo de las partes
17. NOTIFICACIÓN Y FIRMA
18. LITIGIOS
18.1 Buscar un acuerdo amistoso
18.2 Ley aplicable, jurisdicción

***

1. DEFINICIONES

"**Actualización":** cualquier Funcionalidad alterada o nueva o una mejora del rendimiento del Software que no esté directamente relacionada con una Incidencia.

"**Actualización Mayor":** cualquier Actualización significativa del Software que cubra uno o más de los siguientes aspectos: funcionalidades, interfaz de usuario, arquitectura técnica o rendimiento.

"**Actualización Menor**": una Actualización que contiene principalmente Reparaciones.

"**Beneficiario**": designa a cualquier persona jurídica afiliada o que mantenga una relación con el Cliente, que se beneficie del mismo derecho de uso del Software que el Cliente y de los mismos Servicios de Software Asociados, en virtud de un Contrato único y conforme a las estipulaciones de la Propuesta Comercial.

"**Cliente**": se refiere la persona jurídica o a la entidad identificada en el Formulario de Pedido como parte contratante del Proveedor en virtud del Contrato.

"**Contrato**": se refiere el acuerdo entre las Partes tal y como se establece en el siguiente documento escrito en formato digital enumerado en orden descendente de prioridad:

(i) este Formulario de Pedido y el Correo electrónico de entrega del Software o el acuse de recibo de entrega del Software del pedido, (ii) la Propuesta Comercial, (iii) los Términos y Condiciones Específicos de la licencia de Software y los Servicios de Software Asociados establecidos en el Formulario de Pedido, (iv) Términos y Condiciones Generales de la Licencia de Software y de los Servicios de Software Asociados.

Las futuras modificaciones llevarán una fecha correspondiente a la fecha de entrada en vigor de las estipulaciones que contengan pero no modificarán la fecha inicial de entrada en vigor del Contrato.

"**Correo electrónico de entrega**" tiene el significado asignado en la Sección "Entrega del Software" "**Datos del Cliente**" se refiere a la información creada o recopilada por el Cliente o por el Software, derivada de la información proporcionada por el propio Cliente y procesada con el Software.

"**Declaración de Trabajo**" se refiere, si corresponde, al plan por escrito acordado entre las Partes que describe la Implementación del Software y la provisión de los Servicios de Software por parte de EasyVista al Cliente y a sus asuntos relacionados.

"**Documentación**" se refiere a las descripciones de la funcionalidad y de las especificaciones del Software y de los procedimientos para instalar y utilizar el Software, a los que se puede acceder a través del sitio web mencionado en los Términos y Condiciones Específicos.

"**Formulario de Pedido**" se refiere a un documento escrito proporcionado por el Proveedor de forma electrónica, ejecutado por ambas Partes, mediante el cual solicita el Cliente los derechos para utilizar uno o más Software y Servicios de Software Asociados. La liberación de su orden de compra por parte del Cliente no excluye las disposiciones del Formulario de Pedido del Proveedor. Cualquier Declaración de Trabajo ejecutada por ambas Partes se considerará parte del Formulario de Pedido.

"**Implementación**" se refiere a los servicios de implementación, de configuración, de integración, de formación y de consultoría proporcionados por EasyVista al Cliente como tal y como se describe con más detalle en la Declaración de Trabajo, si corresponde.

"**Licencia**": se refiere el derecho a utilizar el Software, como se describe en el Contrato. El Formulario de Pedido indica si el software se utiliza en el marco de:

- una "**Licencia Alojada**", que se refiere a una Licencia otorgada para un uso alojado. "**Alojado**" se refiere al uso del Software exclusivamente en la forma y en la manera en la que se instala fuera del sitio y de los servidores del Cliente, y si se establece en el Formulario de Pedido de los Beneficiarios a los que el Cliente solo tiene acceso remoto y, si previstos en el Contrato, de los que los Beneficiarios podrán disponer. El Software se proporciona al Cliente como una instancia especializada.
- una "**Licencia SaaS**", que se refiere a una Licencia otorgada al Cliente, y si se establece en el Formulario de Pedido de los Beneficiarios, para el servicio de tecnología de software como servicio (en adelante, SaaS) "**SaaS**" se refiere al uso del Software como Licencia Alojada, excepto que el Software se instale en una arquitectura multiusuario.
- una "Licencia **Local**", que se refiere a una Licencia otorgada al Cliente, y si se establece en el Formulario de Pedido de a los Beneficiarios, para un uso local. "**En las instalaciones**" se refiere al uso del Software implementado en el sitio y los servidores propiedad del Cliente y controlados por el Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que ciertos recursos relacionados con el Software contratado pueden ser compartidos entre diferentes programas y ejecutarse específicamente en una arquitectura dedicada o compartida. Los Datos del Cliente no se consideran parte de estos recursos compartidos.

"**Licencia perpetua**" significa la concesión de la Licencia por la duración total de la protección de propiedad intelectual aplicable al Software en virtud de la ley que rige el presente Contrato.

"**Licencia de Suscripción**" se refiere a una concesión limitada de la Licencia por un periodo de tiempo establecido en los Términos y Condiciones Específicos.

"**Parte**" se refiere al Proveedor o al Cliente, y "**Partes**" se refiere colectivamente el Proveedor y el Cliente.

"**Proveedor**": se refiere a la persona jurídica perteneciente al grupo EasyVista identificada en el Formulario de Pedido, que es la parte contratante del Cliente que otorga la Licencia y presta los Servicios de Software Asociados.

"**Propuesta Comercial**" se refiere a un documento escrito en formato digital emitido por parte del Proveedor al Cliente y que describe la oferta del Proveedor al Cliente para el Software, los Servicios de Software Asociados y las Partes.

"**Servicios de software asociados**" se refiere a los servicios relacionados directamente con el funcionamiento del Software según los términos y condiciones establecidos en los Términos y Condiciones específicos y el Formulario de Pedido, que pueden incluir, a modo de ejemplo, alojamiento, soporte, mantenimiento y/o servicios de asistencia.

"**Software**" se refiere a los programas informáticos estándar que el Proveedor pone a disposición del Cliente para satisfacer sus necesidades según la Documentación del Software y los Términos y Condiciones establecidos en el Contrato. El Software contemplado por el Contrato se especifica en el Formulario de Pedido.

"**Software de Terceros del Cliente**" se refiere a programas informáticos estándar o específicos publicados o desarrollados por el Cliente, el Beneficiario o un tercero.

"**Versión**": se refiere generalmente cualquier Actualización Menor o Actualización Mayor del Software.

Los términos y definiciones utilizados en los Términos y Condiciones Generales que no estén definidos en los mismos se definen en los Términos y Condiciones Específicos, el Formulario de Pedido o la Documentación.

2. PROPÓSITO

El propósito de cada Contrato entre el Proveedor y el Cliente es que el Proveedor, como se describe más detalladamente en los Términos y Condiciones Específicos, el Formulario de Pedido y la Documentación, en consideración de una tarifa pagada por el Cliente, (i) otorga al Cliente la Licencia, (ii) entrega y proporciona al Cliente el uso y el acceso al Software y (iii) realiza los Servicios de Software Asociados para el Cliente, todo ello como se describe en los Términos y Condiciones Específicos y en el Formulario de Pedido.

3. FECHA DE VIGENCIA: DURACIÓN

3.1 Fecha de vigencia y duración del contrato

El Contrato comienza con la completa ejecución del Formulario de pedido por ambas Partes, a menos que la fecha de entrada en vigencia esté regulada por ley, como, a modo de ejemplo, pero no de modo restrictiva, en el caso de contratos del sector público. El Contrato permanece en vigor y efecto hasta el vencimiento del plazo de la Licencia, excepto que sea rescindido antes por ley o según lo establecido en el Contrato.

3.2 Fecha de vigencia y duración de la licencia: renovación

A. NORMAS GENERALES

Dependiendo del Formulario de Pedido, la Licencia puede enviarse para un plazo fijo con un número de años de suscripción fijo en virtud la Licencia de suscripción (por ejemplo, *una licencia renovable de 3 años*) o para un plazo permanente en virtud de la Licencia Permanente, en la medida permitida por la ley aplicable.

Todas y cada una de las Licencias se inician el día de la entrega del Software tal y como se describe en la Sección 4 "Entrega del software".

En caso de Licencia en modo de Alojamiento Dedicado, el Proveedor prepara, después de la entrega, la plataforma en la que funcionará el Software.

La facturación de todas y cada una de las Licencias comienza en la fecha acordada entre las Partes y establecida en el Formulario de Pedido (la Fecha de Inicio).

B. NORMAS ESPECÍFICAS DE LAS LICENCIAS DE SUSCRIPCIÓN

La Licencia de suscripción permanece vigente hasta (i) el final del Plazo Inicial o (ii) hasta el final del plazo de renovación de la Licencia de Suscripción (**"Plazo de Renovación**"), a menos que finalice tal y como se describe en la Sección 3.3 "Rescisión de Licencia y Contrato."

"**Plazo Inicial**" se refiere al plazo de licencia inicial establecido en el Formulario de Pedido que comienza en la Fecha de inicio.

Al final del Plazo Inicial y al final del Plazo de Renovación, se renueva la Licencia de Suscripción tácitamente por la misma duración.

La renovación de la Licencia renueva automáticamente los Servicios de Software Asociados.

C. NORMAS ESPECÍFICAS DE LAS LICENCIAS PERMANENTES

Sujetas a renovación de mantenimiento, las Licencias Permanentes permanecen vigentes durante la duración de los derechos de autor del Software según la ley aplicable, a menos que sean rescindidas por ley o según lo establecido en el Contrato.

3.3 Término de la licencia y el contrato

Para la Suscripción, la duración de los Servicios de Software Asociados es inseparable de la duración de la Licencia establecida en el Formulario de Pedido. Por tanto, son automáticamente renovables con la Licencia y finalizan al mismo tiempo que finaliza la Licencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.3 DURACIÓN DE LA LICENCIA Y DEL CONTRATO.

Para una Licencia Permanente, los Servicios de Software Asociados se prestan por la duración acordada por las Partes en el Formulario de Pedido y se renuevan tácitamente a menos que se rescindan por carta certificada con acuse de recibo enviada al menos noventa (90) días naturales antes de la fecha de vencimiento.

A menos que la ley exija expresamente lo contrario, el Contrato no se podrá rescindir de ningún otro modo que no sea el descrito en el Contrato.

La rescisión del Contrato significa la rescisión tanto de la Licencia como de los Servicios de Software Asociados.

Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato de la siguiente manera:

- **Licencia de suscripción:** Cada Parte podrá rescindir la renovación tácita de la Licencia de Suscripción antes de su fecha de vencimiento. Se enviará la notificación por carta certificada a la otra Parte con acuse de recibo con al menos noventa (90) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento del Periodo Inicial o de un Periodo de Renovación de la Licencia. La terminación es efectiva en la fecha de vencimiento.
- **Licencia Permanente:** El Cliente podrá proceder a la rescisión anticipada de la Licencia Permanente. La notificación se enviará por carta certificada con acuse de recibo. La rescisión será efectiva al final del periodo de notificación establecido en la carta, que no podrá ser inferior a noventa (90) días naturales o, si es posterior, al final del periodo de mantenimiento suscrito actual.
- Notificación de rescisión por incumplimiento según lo establecido en la Sección 15 “Rescisión por incumplimiento”.

La rescisión del Contrato surtirá efecto de pleno derecho al final del período de preaviso, tanto para la Licencia como para los Servicios de Software Asociados.

4. ENTREGA DEL SOFTWARE

A menos que se estipule lo contrario en los Términos y condiciones específicos, se considera que el Software se ha entregado y aceptado por parte del Cliente cuando el Proveedor envía una clave electrónica única o un enlace de descarga al Cliente ("**Correo electrónico de entrega**").

La fecha de entrega es la fecha registrada automáticamente por el sistema de información del Proveedor. Esta fecha, notificada al Cliente por mensaje electrónico, es el comprobante de entrega.

El Software se entrega en código objeto y no en código fuente.

5. DERECHO A UTILIZAR EL SOFTWARE

El Proveedor otorga al Cliente para su propósito comercial directo y beneficioso un derecho no exclusivo, intransferible y no asignable para utilizar el Software para el procesamiento de Datos del Cliente durante su actividad, en todo el mundo y para la duración, cantidad y servicios establecidos en el contrato.

El Cliente utilizará el Software según la Documentación y los Términos y Condiciones establecidos en el Contrato.

El derecho a utilizar el Software se podrá ejercer únicamente por parte de Usuarios Autorizados, tal y como se define en los Términos y Condiciones Específicos.

Esta licencia se aplica a todas las Versiones sucesivas del Software establecidas en el Contrato.

El Software puede incluir componentes de software de terceros con licencia del Proveedor, que tienen licencia de propiedad o de código abierto, y que se rigen, además de por estos Términos y Condiciones Generales, por sus propios términos de licencia.

6. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS

6.1 Alcance

El Proveedor proporciona los Servicios de Software Asociados en los Términos y Condiciones Generales, en los Términos y Condiciones Específicos y en el Formulario de Pedido.

El Proveedor hará todos los esfuerzos razonables para prestar los Servicios de Software Asociados de acuerdo con las mejores prácticas pertinentes.

Los Servicios de Software Asociados se establecen para el Software al que se hace referencia en la Documentación, según la política de fin de vida del Proveedor establecida en la Documentación y en los Términos y Condiciones Específicos. El Cliente debe seguir la Actualización del Proveedor tal y como se define en los Términos y Condiciones Específicos. El Proveedor no será responsable de que el Cliente no instale la versión más reciente o la versión más actualizada del Software. Con fines aclaratorios, quedan excluidos del soporte y mantenimiento correctivo:(i) Las

intervenciones que resulten innecesarias por parches incluidos en las actualizaciones anteriores a las dos últimas Actualizaciones Mayores o (ii) versiones del software que lleven instaladas más de dos años en la fecha de la solicitud de soporte o de mantenimiento correctivo, a excepción de los parches de seguridad considerados críticos por el proveedor.

6.2 Trabajo de mantenimiento remoto

Para que el Proveedor proporcione los Servicios de Software Asociados mediante mantenimiento remoto, el Cliente deberá instalar una línea telefónica para las comunicaciones informáticas y una conexión segura a Internet de acuerdo con la Documentación del Proveedor.

El Cliente será el responsable de elegir el operador de telecomunicaciones y los proveedores de servicios que configurarán, mantendrán y conectarán los recursos de telecomunicaciones necesarios para utilizar el Software del Proveedor.

El Cliente será el único responsable de la adquisición de los equipos necesarios para el telemantenimiento y su conservación (interruptor, acoplador, etc.). Únicamente el Cliente correrá con los gastos de las llamadas telefónicas de telemantenimiento y, en general, con todos los costes de conexión.

6.3 Trabajo en el sitio

Los trabajos en el sitio se realizarán durante el horario laboral del Cliente comunicado al Proveedor, salvo que se acuerde lo contrario entre las Partes. El Cliente comunicará al Proveedor las normas de salud y seguridad aplicables en sus instalaciones y este se las comunicará al personal que trabaje en las instalaciones del Cliente.

6.4 Exclusiones

Los Servicios de Software Asociados no cubren la asistencia para utilizar el Software de Terceros del Cliente ni su mantenimiento, que son responsabilidad exclusiva del Cliente.

Cuando la Licencia es Local, el Cliente debe utilizar el Software de modo que proporcione un nivel razonable de seguridad y de protección para el uso del servicio y de su acceso. Para la Licencia Local, los Servicios de Software Asociados no cubrirán:

- el suministro de recursos de software o hardware contra malware o intrusiones cibercriminales, que son responsabilidad exclusiva del Cliente;

- la restauración de la totalidad o parte de los Datos del Cliente, cuya copia de seguridad es responsabilidad exclusiva del Cliente. No obstante lo anterior, la reparación de datos podrá ser objeto de un pedido específico al Proveedor, según lo acordado por separado entre las Partes.

7. TÉRMINOS Y CONDICIONES FINANCIERAS

Los precios, así como los términos, métodos y moneda de pago se establecen en el Formulario de Pedido. Subsidiariamente, a menos que se estipule lo contrario en el Formulario de Pedido, la moneda de facturación será la aplicable en el país del Proveedor y el plazo de pago será de 30 días a partir de la fecha de la factura, mediante transferencia bancaria.

La facturación comienza en la Fecha de Inicio establecida en el Formulario de Pedido.

Los precios acordados no incluyen impuestos y se incrementarán en las facturas con el IVA o cualquier otro impuesto aplicable en el momento de la facturación.

Para cumplir con las normas fiscales y contables, el Cliente deberá emitir, si es necesario para su procedimiento de compra, un nuevo Formulario de Pedido no firmado por las Partes un mes natural antes de cada fecha en la que haga un año desde la Fecha de Inicio de la Licencia como se indica en el Formulario de Pedido inicial firmado por las Partes.

El Proveedor deberá enviar las facturas a la dirección del Cliente indicada en el Formulario de Pedido inicial firmado por las Partes. En caso de cambio de la dirección de facturación, el Cliente deberá comunicarlo por escrito al Proveedor al menos un mes natural antes de la fecha en la que haga un año de la facturación.

Los precios sin impuestos se revisan automáticamente cada año, incluso en caso de renovación del Contrato, conforme a las estipulaciones siguientes, salvo que las Partes acuerden lo contrario

Normas de aumento de tarifas. Las Partes acuerdan que en cada año de contrato de la Licencia, el Proveedor puede aumentar sus tarifas estándar especificadas en el Formulario de Pedido notificándolo con treinta (30) días de antelación por escrito al Cliente; siempre que:

(a) dichos aumentos no se produzcan con más frecuencia que una vez por año de contrato y periodo; y (b) la cantidad de dicho aumento sea igual al mayor de:

(i) un diez por ciento (10 %) o (ii) la tasa porcentual de aumento para el periodo de 12 meses inmediatamente anterior en el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), según lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en caso de que dicho índice dejara de publicarse, cualquier otro índice similar especificado por el Proveedor.

Se aplicará la siguiente fórmula para cada precio establecido en el Formulario de Pedido:

P(t) = P(t-1) x Índice (t) / Índice (t-1) donde:

- P(t) es el precio tras la revisión en el momento del vencimiento anual,

- P(t-1) es el precio establecido en el Formulario de Pedido y el precio posterior facturado a fecha del vencimiento anual anterior,

- Índice (t-1) es el último INPC publicado a fecha del Formulario de Pedido, después del INPC utilizado para la revisión en el año anterior,

- Índice(t) es el INPC correspondiente a la fecha de revisión un año después.

Si el INPC dejara de publicarse, será sustituido por un índice equivalente acordado entre las Partes. En caso de desacuerdo, las Partes recurrirán a la Sección 18.1 'Búsqueda de un Acuerdo Amistoso.

En caso de falta de pago o retraso en el pago por la parte del Cliente de acuerdo con los términos del Contrato, el Cliente será responsable de (i) los intereses de demora calculados según los términos y condiciones indicados en el Formulario de pedido y de (ii) multas de cobro por cargos razonables incurridos.

El retraso en el pago también puede dar como resultado la suspensión de los Servicios de Software Asociados y el acceso al Software. Además, si el Cliente compró una Licencia Permanente Local y no ha pagado después de la notificación por escrito, el Proveedor puede optar por modificar el Contrato para sustituir la Licencia Permanente Local por una Licencia de Suscripción Local anual. Para tal fin, el Proveedor enviará al Cliente una carta certificada con acuse de recibo notificando la sustitución. Esta modificación entrará en vigor 90 días después del envío de la carta. El día 91 será el comienzo de la Licencia de Suscripción Local y el ciclo de facturación, y las tarifas estarán sujetas a la lista de precios del Proveedor.

Para cualquier renovación tardía, el Proveedor aplicará un recargo del 20 % del precio de lista del Proveedor multiplicado por la cantidad de meses que no se pagaron a fecha de la reactivación.

El Proveedor también puede ajustar su Licencia y los Servicios de software asociados si el Cliente no renueva la Licencia y/o los Servicios de Software Asociados tras el vencimiento de su plazo.

8. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL PROVEEDOR

8.1 Propiedad intelectual

El Proveedor declara y garantiza al Cliente que (i) posee los derechos de propiedad intelectual o el derecho y la licencia suficientes para distribuir, otorgar el uso y otorgar el acceso al Software al Cliente en los términos y condiciones del Contrato; y (ii) que el uso del Software por parte del Cliente de acuerdo con los términos y condiciones del Acuerdo no infringe los derechos de terceros ni viola un acuerdo entre el Proveedor y un tercero.

8.2 Cumplimiento de la garantía

El Proveedor garantiza al Cliente que el Software se ajustará razonablemente a las características descritas en losTérminos y Condiciones Específicos y en la Documentación durante la vigencia del Contrato, y se especifica que (i) el Software puede estar sujeto a Incidencias razonables tal y como se define en los Términos Específicos y Condiciones ("STC") que se fijan según las disposiciones de estas STC, (ii) el Proveedor implementa evoluciones ocasionalmente en sus Actualizaciones para mejorar la eficiencia y la calidad del Software como se establece en las STC y en la Documentación.

El Cliente es el responsable de garantizar que la funcionalidad del Software satisfaga sus necesidades y el Proveedor no proporciona ninguna garantía con respecto a la idoneidad para un propósito particular.

Esta garantía no aplica si el Software ha sido modificado por el Cliente o por un tercero, a excepción de las modificaciones acordadas previamente de común acuerdo entre el Cliente y el Proveedor.

El Cliente reconoce y acepta que el Proveedor actualice la Documentación de acuerdo con las correcciones y las evoluciones realizadas en el Software. El Cliente es responsable de cumplir con los términos y condiciones de cualquier software o componente de un tercero que el Cliente pueda utilizar junto con el Software.

8.3 Subcontratación

El Proveedor es el responsable de los Servicios de Software Asociados que subcontrata a un subcontratista y que pagará las facturas emitidas por el subcontratista en virtud del acuerdo de subcontratación entre él y el Proveedor.

9. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE

9.1 Propiedad intelectual de los datos del cliente

El Cliente garantiza que los Datos del Cliente son de su única y exclusiva propiedad o que tiene derecho a recopilarlos y procesarlos.

El Cliente es el responsable de la exactitud, calidad y legalidad de sus Datos del Cliente y de los medios por los cuales los ha adquirido. El Cliente otorga al Proveedor una licencia limitada para utilizar, copiar y mostrar los Datos del Cliente en la medida estrictamente necesaria para ejecutar el Contrato y mejorar el Software.

9.2 Uso del software

El Cliente debe utilizar el Software cumpliendo estrictamente el Contrato, la Documentación y las leyes y reglamentos aplicables. No infringirá directa ni indirectamente los derechos de autor del Software y mantendrá todos los avisos de propiedad que aparecen en los componentes del Software, incluida su Documentación, la cual actualizará periódicamente el Proveedor.

El Cliente es responsable de los Usuarios Autorizados y de que cumplan con el Contrato, tal y como se define en los Términos y condiciones específicos, y no pondrá el Software a disposición de nadie que no sean Usuarios Autorizados.

Si los Beneficiarios también tienen derecho a utilizar el Software conforme a la Propuesta Comercial, el Cliente será el responsable del cumplimiento de los Beneficiarios con los términos de uso del Software y el Contrato.

El Cliente evitará cualquier uso no autorizado del Software o cualquier uso del Software de modo que pueda causar un riesgo material para la seguridad del Proveedor y notificará lo antes posible al Proveedor sobre cualquier uso del Software que no cumpla con el Contrato del cual es consciente, así como de las medidas adoptadas por este para frenar y prevenir dichos incumplimientos en el futuro.

El Cliente no adaptará, organizará, traducirá, realizará ingeniería inversa ni modificará de ningún otro modo el Software, particularmente con el fin de crear, transmitir o comercializar un software derivado o similar. El Cliente no alquilará ni cederá el derecho de acceso al Software, ni de manera gratuita ni a cambio de una remuneración.

El Cliente no manipulará la integridad del Software y no intentará obtener acceso no autorizado al Software ni a la Plataforma desde la cual puede utilizar el Software en modo alojado.

Con el único fin de formar a los Usuarios Autorizados, el Cliente podrá, en cantidades acordes con el propósito de formación, hacer copias de la Documentación, siempre que lo haga sin modificar el contenido ni alterar los avisos de propiedad intelectual del Proveedor.

Queda prohibido que el Cliente reproduzca el Software en su totalidad o en parte mediante cualquier proceso y por cualquier motivo que no sea una única copia de seguridad.

La copia de seguridad sigue siendo propiedad del Proveedor. Debe estar protegida contra robos y fraudes informáticos. El Cliente se debe asegurar de que nadie guarde otra copia del Software ni la distribuya.

Está prohibido descompilar el Software, especialmente en un intento de obtener los programas fuente. La información necesaria para la interoperabilidad del Software con otro software está disponible por parte del Proveedor de acuerdo con la legislación aplicable.

En caso de que se exceda el alcance (es decir, el número de Usuarios Autorizados, de máquinas o de sitios) previsto en el Formulario de Pedido, el Cliente deberá pagar, en un (1) mes a partir de la fecha de notificación por parte del Proveedor, una tasa adicional calculada sobre la base de los precios del Formulario de Pedido con la aplicación de un coeficiente de 1,2 como penalización fija, sin perjuicio del derecho del Proveedor a iniciar procedimientos de infracción, además de cualquier otro recurso del Proveedor según la ley, el contrato o el agravio.

El Cliente será responsable de celebrar los acuerdos de licencia necesarios para el uso del Software de terceros del Cliente directamente con el editor o con el distribuidor y será el responsable de rescindirlos.

9.3 Colaboración

El Proveedor ejercerá su deber de informar a las personas de contacto técnico indicadas por el Cliente. Si se necesita un reemplazo, se notificará el nombre de la nueva persona de contacto del Cliente al Proveedor por correo electrónico. El Cliente y el Proveedor se podrán reunir una vez al año a iniciativa del Proveedor en un comité de dirección estratégica que reúna a sus tomadores de decisiones y de contactos clave para discutir el desempeño y la ejecución del Contrato. Las recomendaciones se podrán formular conjuntamente en un informe de comité comunicado a los representantes de las Partes, quienes se comprometen a comunicarlas a sus respectivos equipos.

Los contactos técnicos del Cliente estarán disponibles para responder cualquier pregunta para facilitar el desempeño de los Servicios de Software Asociados y el Software.

El Cliente deberá cumplir con las condiciones técnicas mínimas de utilización del Proveedor a las que se puede acceder a través del hipervínculo indicado en los Términos y Condiciones Particulares.

El Cliente se asegurará de que su personal esté lo suficientemente formado para utilizar el Software.

El Cliente es el responsable de los Datos del Cliente creados o utilizados junto con el Software y es quien garantiza su conservación.

El Cliente deberá permitir que los técnicos del Proveedor accedan a su sistema de información para que el Proveedor pueda prestar los Servicios de Software Asociados y no deberá realizar ninguna operación que directa o indirectamente que impida o retrase el uso del Software o de los servicios del Proveedor.

10. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

El Proveedor indemnizará al Cliente por cualquier reclamación presentada contra el Cliente por un tercero que alegue que el uso del Software infringe los derechos de propiedad intelectual de ese tercero según lo dispuesto en el Contrato.

El Cliente indemnizará y mantendrá indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación presentada por un tercero contra el Proveedor que alegue que los Datos del Cliente procesados con el Software o con el Software de terceros del Cliente infringe los derechos de propiedad intelectual de ese tercero.

Si cualquiera de las Partes es declarada responsable por una decisión judicial final, la otra Parte (la "Parte Garante") indemnizará a la Parte obligada a cumplir con la orden por todos los daños que esa Parte deberá pagar, así como los honorarios razonables de los abogados incurridos por ella, siempre que la Parte garante reciba de la Parte obligada a cumplir la orden una evidencia de la pretensión del tercero por el pago de los daños y perjuicios y los honorarios de abogado facturados y pagados.

La Parte Garante estará obligada únicamente si (i) la Parte Demandada notifica inmediatamente a la Parte Garante, (ii) la Parte Demandada delega en la Parte Garante la estrategia de defender sus propios intereses en el litigio, así como la redacción y comunicación de respuestas a la reclamación, y (iii) la Parte Demandada proporciona a la Parte Garante una cooperación razonable.

En el caso de que se imponga una prohibición de la utilización del Software como resultado de una acción de infracción o como resultado de un acuerdo firmado por el Proveedor con el demandante en la acción de infracción, el Proveedor podrá, a su elección y por cuenta propia, cualquiera de los siguientes:

- obtener el derecho para que el Cliente continúe el uso,

- sustituir el elemento en cuestión por un elemento equivalente que no sea objeto de una acción de infracción o modificarlo de tal modo que se evite dicha infracción;

- rescindir el Contrato y reembolsar el precio de la licencia solo *pro rata temporis* por el periodo durante el cual el Cliente no haya podido usar el Software a partir la fecha del Formulario de Pedido o renovación debido a la acción de infracción. Si la Licencia es permanente, la regla *pro rata temporis* se aplicará durante un periodo de cinco (5) años.

11. AUDITORÍA

El Proveedor puede solicitar y realizar una auditoría en las instalaciones del Cliente para comprobar el cumplimiento del Contrato, en particular el cumplimiento de los términos de uso del Software y cualquier disposición legal o estatutaria aplicable.

El Cliente podrá solicitar una auditoría en las instalaciones del Proveedor para comprobar el cumplimiento de los Servicios de Software Asociados con el Contrato.

La auditoría la puede realizar la Parte o un agente que haya firmado un acuerdo de confidencialidad.

La Parte que pretenda realizar una auditoría le notificará a la otra Parte su solicitud por carta certificada con acuse de recibo. Las Partes acordarán la fecha de la auditoría entre quince (15) y treinta (30) días naturales a partir de la recepción de dicha carta.

Los auditores trabajarán durante el horario comercial de la Parte en la que se realiza la auditoría, a menos que las Partes acuerden lo contrario. En el caso de que el personal de la Parte auditada deba trabajar más de un día por persona, la Parte auditada informará a la otra Parte, según corresponda, de la necesidad de cobrar por el tiempo utilizado a partir de ese día. La auditoría se suspenderá hasta que se llegue a un acuerdo.

Cada Parte podrá ejercer su derecho de auditoría solo una (1) vez en cualquier periodo de doce (12) meses. Como excepción a lo anterior, cualquier auditoría de seguridad estará sujeta al consentimiento previo del Proveedor.

Los resultados de la auditoría se comunicarán a la otra Parte mediante una declaración razonablemente detallada de conformidad con los estándares de la industria, Si la comprobación muestra que el Cliente está utilizando o implementando el Software o los Servicios de Software Asociados de manera que no cumple con el Acuerdo y/excede la cantidad acordada, el Cliente pagará al Proveedor las tarifas adicionales adeudadas junto con la sanción según lo previsto en el apartado 9.2 de estas Condiciones Generales, en los siguientes treinta días a la fecha dela factura.

12. DATOS PERSONALES

Sujeto a acuerdos separados de protección y procesamiento de datos entre las Partes en relación con el Software y con los Servicios de Software en virtud a este Contrato, cada una de las Partes garantiza a la otra Parte con respecto a la protección de datos personales, en particular, con respecto (i) al reglamento europeo sobre protección de datos de carácter personal (RGPD), (ii) la legislación nacional que le es aplicable y (iii) lo dispuesto en el Acuerdo de Protección de Datos Personales acordado entre las Partes (en adelante, las “Disposiciones Legales de Privacidad”), que:

El Cliente, como responsable del tratamiento de los datos personales, debe cumplir con las Disposiciones Legales de Privacidad aplicables: recogida de Datos personales del Cliente según su naturaleza, consentimiento de losinteresados en su caso, derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de procesamiento, oponibilidad,portabilidad, legalidad y propósito del procesamiento, proporcionalidad de los Datos del Cliente recopilados enrelación con el propósito del procesamiento, equidad en la recopilación y el procesamiento de los Datos del Cliente, la duración de la conservación de los Datos del Cliente, subcontratación del procesamiento a un tercero, elcumplimiento de las notificaciones o medidas cautelares emitidas por una autoridad de control y el cumplimientode las sanciones que pueda imponer dicha autoridad.

El Cliente no procesará, almacenará ni pondrá a disposición del Proveedor datos personales confidenciales cuando utilice o se beneficie del Software o de los Servicios de Software Asociados.

El Proveedor, como procesador de datos, deberá cumplir con las Disposiciones Legales de Privacidad aplicables: procesar los Datos del Cliente según las instrucciones documentadas del controlador de datos en el marco de las medidas organizativas y técnicas destinadas a evitar cualquier infracción de los Datos personales del Cliente a los que tiene acceso. A tal efecto, las Partes celebran un “Acuerdo de Datos Personales”.

Cada una de las Partes se compromete a constituir y a conservar prueba del cumplimiento de sus obligaciones en términos de protección de datos personales.

El Cliente indemnizará y eximirá de responsabilidad al Proveedor frente a cualquier reclamación de un sujeto afectado por los Datos personales del Cliente alojados por parte del Proveedor.

13. CONFIDENCIALIDAD

Las Partes reconocen que cada Parte puede recibir información de la otra Parte o de terceros que constituya información confidencial que no se pretenda relevar a terceros.

A. DEFINICIÓN DE “INFORMACIÓN CONFIDENCIAL”

(a)A efectos del Contrato, el término "Información Confidencial" se refiere a (i) los programas de software, incluida la copia de seguridad y la Documentación, y (ii) todos los datos e información orales y escritos en documentos en papel o archivos electrónicos que se ponen a disposición del otra Parte en virtud del Contrato e identificada como tal en el momento de la divulgación de la siguiente manera, ya sea confidencial por naturaleza o ya sea que la Parte receptora debería saber que es confidencial a efectos de este Contrato.

(b)Exclusiones: el término “Información Confidencial” no incluye información:(i) ya en posesión del destinatario sin incumplimiento de ninguna obligación de confidencialidad; (ii) obtenido de una fuente que no es la otra Parte; (iii) conocido por el público en el momento de la recepción por parte del destinatario o posteriormente puesto a disposición del público mediante divulgación autorizada; (iv) divulgados en respuesta a una orden de una autoridad judicial o aduanera o de una autoridad fiscal o de seguridad social, o cualquier otra autoridad autorizada. El destinatario deberá probar la exclusión que reclama.

B. PERSONAS CON DERECHO A CONOCER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Podrán tener acceso a la Información Confidencial:

• El personal de cualquiera de las Partes o de un Beneficiario involucrado en la ejecución del Contrato,

• Las empresas afiliadas del Proveedor ("Afiliados del Proveedor"),

• El personal de subcontratistas, socios o proveedores del Proveedor, del Cliente o de un Beneficiario, siempre que:

- dicho personal esté directamente involucrado en la ejecución del Contrato y,

- dichas organizaciones hayan acordado firmar un compromiso de confidencialidad similar a este compromiso.

C. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Cada Parte deberá:

- utilizar la Información Confidencial solo con los fines del Contrato;

- tratar la Información confidencial de la otra Parte o de terceros con estricta confidencialidad y con el cuidado razonable que se necesita para evitar la divulgación de su propia Información confidencial.

Ninguna de las Partes divulgará la Información Confidencial, excepto con el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, total o parcialmente, directa o indirectamente a través de un intermediario, en cualquier forma (escrita, oral, por reproducción total o parcial en otro documento o en otra herramienta informática), por cualquier medio, contenidos en los siguientes:

- documentos contractuales, en particular la Propuesta Comercial y el Formulario de Pedido;

- documentos de ejecución contractual tales como informes, actas, planes de trabajo, planes de calidad, facturas;

- intercambios de correspondencia por correo o red electrónica en cualquier formato como Word, PowerPoint, Excel, PDF, JPEG;

- reuniones de personas como seminarios, foros, conferencias, entrevistas u otras reuniones presenciales o remotas y en línea;

La obligación se aplica independientemente del soporte: papel, soportes electrónicos fijos o extraíbles, ordenadores, teléfonos fijos o móviles, tabletas u otros.

El Cliente acepta que, para las necesidades del servicio, el seguimiento, la mejora del Software y con fines estadísticos, el Proveedor pueda acceder y procesar los Datos del Cliente con pleno cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad. A tal efecto, el Proveedor podrá recopilar y tratar datos de medición anonimizados sobre el uso del Software. Dichos datos de medición pueden incluir información sobre el rendimiento de la aplicación, el uso de

funciones y el comportamiento del sistema. No se recopilarán datos personales de los agentes ni de los usuarios finales. La medición se utiliza exclusivamente para mejorar la estabilidad, el rendimiento y la experiencia de usuario del Software.

D. COOPERACIÓN PARA PREVENIR LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Cada Parte hará todo lo que esté en su mano para ayudar a la otra Parte a identificar y prevenir el uso no autorizado o la divulgación de Información Confidencial.

Cada Parte notificará a la otra Parte, tan pronto como sea posible, si es conocedor o tiene motivos para creer que una persona con acceso a Información Confidencial ha violado o tiene la intención de violar esta disposición del Contrato. Cada Parte cooperará con la otra Parte para prevenir o detener la interrupción que se pueda ocasionar.

El Cliente trasladará el cumplimiento de esta cláusula de confidencialidad a los Beneficiarios.

E. DEVOLUCIÓN O DESTRUCCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Las Informaciones Confidenciales comunicadas por escrito deberán ser restituidas por cada una de las Partes a la otra Parte al finalizar la relación contractual, cualquiera que sea la causa. Se redactará un acta de restitución en dos ejemplares, firmada por una de las Partes y entregada a la otra Parte para su firma.

Cualquiera de las Partes podrá solicitar que la otra Parte destruya o devuelva toda la Información Confidencial o parte de ella. Se hará un acta de destrucción mediante eliminación u otro método de la misma manera que para la devolución.

La devolución o destrucción deberá efectuarse en el plazo de ocho (8) días naturales salvo que las Partes acuerden lo contrario, en particular en caso de ejecución de una reversión.

En todos los casos, cada Parte se asegurará de que ella, su representante o las personas que hayan tenido acceso a la Información Confidencial no conserven una copia parcial ni total, salvo que una Parte esté obligada por una obligación legal imperativa a conservar la información, en cuyo caso deberá ser notificada la otra Parte.

F. DURACIÓN DEL COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Esta cláusula de confidencialidad entrará en vigor en la fecha de entrada en vigor del Contrato o, si las Partes así lo acuerdan, con carácter retroactivo a la fecha en la que las Partes comenzaron a intercambiar información sobre el objeto del Contrato.

La presente cláusula tendrá vigencia mientras dure la relación contractual entre las Partes más cinco (5) años a partir del término de su relación contractual, sea por vencimiento o terminación.

G. INTERPRETACIÓN

En caso de que una de las Partes tenga dudas sobre el alcance de la confidencialidad, deberá solicitar la valoración de la otra Parte al respecto. A falta de acuerdo, la Información Confidencial no será divulgada.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la medida permitida por la ley aplicable, las Partes acuerdan las siguientes exclusiones y limitaciones, entendiéndose que estas estipulaciones no son aplicables en caso de negligencia grave, dolo o daños corporales.

El Cliente hará que la cláusula aplicable sea oponible frente a los Beneficiarios, siendo Beneficiarios responsables solidariamente con el Cliente de la ejecución del Contrato.

14.1 Exclusiones

Las Partes acuerdan que cualquier acción en relación con un presunto incumplimiento de este Contrato se iniciará en los siguientes dos años a la fecha del incumplimiento, independientemente de la fecha en la que se descubra.

El Software se utiliza bajo la dirección, el control y la responsabilidad del Cliente. En consecuencia, el Proveedor no será responsable de ningún daño debido (i) al uso del Software que no sea según el Contrato, incluida la Documentación o las recomendaciones del Proveedor, (ii) los errores de configuración y los ajustes por parte del Cliente o de un tercero, o (iii) la información inexacta, los errores de procesamiento o los errores en la gestión de los Datos del Cliente por parte del Cliente o de un tercero.

El Proveedor no será responsable de ningún daño resultante directa o indirectamente de un Software de terceros.

El proveedor está exento de cualquier responsabilidad por interrupciones o daños resultantes de las redes de comunicación electrónica, en particular, de Internet.

En caso de pérdida de Datos del Cliente alojados por el Proveedor, este deberá demostrar que ha implementado todas las medidas de protección y respaldo previstas en las Condiciones Particulares y en la Documentación.

En ningún caso serán responsables el Proveedor y los Afiliados del Proveedor de ninguna pérdida de datos o contenido, incluidas la pérdida de Datos del Cliente, la pérdida de ganancias, las interrupciones comerciales o por

cualquier daño indirecto, incidental, especial, consecuente, ejemplar, punitivo o de expectativa que surja del Software o esté relacionado con el Software, con los Servicios de Software Asociados o con la Licencia proporcionada por el Proveedor, incluso si el Proveedor ha sido advertido de la posibilidad de dichos daños y sin perjuicio del error del propósito esencial de cualquier recurso limitado.

El Proveedor no será responsable de los daños indirectos sufridos por el Cliente, tales como pérdida de beneficios, volumen de negocios, producción o clientela, perjuicio a su imagen de marca, interrupción de actividades o pérdida de oportunidades.

Toda acción presentada contra el Cliente por un tercero constituye un daño indirecto y, por lo tanto, no da lugar a compensación.

14.2 Limitación de responsabilidad

El Software, la Licencia y los Servicios de Software Asociados se proporcionan "tal cual".

Excepto por las representaciones y garantías expresas establecidas en este Contrato, el Proveedor no otorga garantía alguna, ya sea expresa o implícita, incluidas, entre otras, garantías de comerciabilidad o de idoneidad para un propósito particular o, según su leal saber y entender, el cumplimiento de las leyes o reglas o regulaciones gubernamentales para el Software y los Servicios de Software Asociados.

La responsabilidad de cada Parte por los daños directos que puedan sufrir a consecuencia de los incumplimientos cometidos durante la ejecución del Contrato se limitará a la cantidad adeudada por el Cliente o el Beneficiario al Proveedor en los doce (12) meses anteriores al hecho, siendo responsable la Parte incumplidora.

La parte que reclame el incumplimiento deberá acreditarlo.

Estos daños se sumarán o se deducirán de las facturas emitidas por la Licencia y por los Servicios de Software Asociados que deban ser pagados por el Cliente o por el Beneficiario al Proveedor.

14.3 Fuerza mayor

Ninguna de las Partes habrá incumplido su obligación contractual, a excepción de la obligación de pago, si su cumplimiento se retrasa, se obstaculiza o es impedido por un evento de fuerza mayor (excepto en las obligaciones de pago), es decir, cualquier evento fuera del control de esa Parte, cuyo momento no podría haber sido razonablemente previsto en el momento de la celebración del Contrato y cuyos efectos no pueden evitarse con medidas adecuadas. Estos eventos son, sin limitarse a: la actuación de terceros en el Contrato, epidemias, pandemias, desastres naturales, condiciones climáticas extremadamente adversas, incendios, daños por agua, interrupción del acceso a las redes de comunicaciones electrónicas ordenada por una autoridad política, administrativa o judicialo cualquier prohibición ordenada por dichas autoridades, sanciones internacionales, embargos, huelgas, cierres patronales (lockouts) u otros conflictos laborales, disturbios del orden público, actos terroristas, actos maliciosos de ciberdelincuencia, dificultades específicas de las redes de comunicación electrónica, como la discontinuidad aleatoria del funcionamiento técnico adecuado y las fluctuaciones en el ancho de banda.

Si el impedimento pareciera ser temporal, las Partes deberán consultarse la una a la otra para decidir si se suspende el cumplimiento de la obligación o si el impedimento resultante del evento de fuerza mayor justifica la terminación del Contrato. Si ambas Partes consideran que el impedimento es definitivo, se aplicará la ley aplicable.

15. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO MATERIAL

En caso de incumplimiento grave del Acuerdo por una de las Partes, la otra Parte podrá rescindir el Contrato treinta (30) días naturales después del envío a la otra Parte de una carta certificada con acuse de recibo notificando el incumplimiento/s y quedaría sin efecto.

La rescisión solo podrá pronunciarse si se ha intentado encontrar una solución amistosa conforme a la Sección 18.1 “Búsqueda de un acuerdo amistoso”.

En caso de rescisión debido a un incumplimiento material del Cliente, el Cliente pagará todas las cantidades adeudadas hasta el final del plazo de la Licencia actual y los Servicios de Software Asociados sin perjuicio de cualquier recurso, bajo contrato, ley o agravio, y daños a los que pueda tener derecho el Proveedor, dentro del límite previsto en la Sección denominada "RESPONSABILIDAD".

En caso de rescisión por incumplimiento material del Proveedor, el Cliente pagará todas las cantidades pendientes de pago, siempre que estas cantidades no se vean afectadas por el incumplimiento de los Proveedores, hasta el final del plazo de la Licencia actual y Servicios de Software Asociados sin perjuicio de cualquier remedio, bajo contrato, ley o agravio, y daños a los que el Cliente pueda tener derecho, dentro del límite previsto en la Sección llamada "RESPONSABILIDAD".

Toda resolución anticipada prevista por la legislación aplicable dará lugar al pago inmediato por parte del Cliente de las cantidades debidas correspondientes a la parte restante del período en curso, calculadas a prorrata temporis, en concepto de indemnización económica a favor de EasyVista.

16. VARIOS

16.1 Seguro

El Proveedor declara por la presente que está asegurado con una empresa de seguros solvente por las consecuencias dañinas de los actos de los que pueda ser responsable en virtud del Contrato, incluidos, entre otros, errores y omisiones, pérdida financiera, ciberinfracción, daños y perjuicios corporales, pérdida de datos y muerte, y con una cobertura no inferior a la cantidad máxima de responsabilidad establecida en la Sección llamada "Limitación de la responsabilidad del Cliente".

Por la presente cada Parte declara que ha suscrito todas las pólizas de seguro necesarias para sus locales, sus equipos y su personal que cubren los daños corporales así como los daños materiales e inmateriales que pudiera sufrir o causar.

El cliente declara que está asegurado contra ciberseguridad y contra pérdidas operativas.

16.2 Responsabilidad social corporativa (rsc)

El Proveedor cumplirá y exigirá a sus empleados y subcontratistas que cumplan, con la ley aplicable relacionada con los estándares éticos y el comportamiento responsable, incluidos, entre otros, los relacionados con los derechos humanos, el derecho laboral, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Por la presente, cada Parte declara y garantiza que cada una está debidamente registrada y autorizada para hacer negocios, que la celebración de este Contrato no viola ni infringe ningún otro acuerdo ni derechos de terceros y que ni ella ni ninguna de sus filiales ni ningún Beneficiario está bajo investigación por parte de cualquier autoridad gubernamental o judicial por violación de las leyes relacionadas con la corrupción y el blanqueo de dinero.

Cada Parte deberá, durante la vigencia del Contrato, cumplir con la legislación que le sea aplicable y no pagar, prometer ni autorizar el pago de dinero ni el suministro de objetos de valor, directa o indirectamente, a ninguna persona con el fin de inducirla o ella para tomar una decisión o para obtener o mantener la actividad relacionada con el Contrato.

16.3 Asignación

El Contrato no podrá ser cedido, aportado ni transferido, en todo o en parte, a título oneroso o gratuito, por ninguna de las Partes sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte. Por excepción a lo anterior, el Proveedor podrá ceder este Contrato, en su totalidad o en parte, (i) a cualquiera de sus Filiales o en relación con un cambio de control o adquisición de EasyVista o (ii) a una institución financiera para el cobro de deudas.

La Parte que cede el Contrato no rechazará la cesión si el cesionario del Contrato no es un competidor directo de la Parte cuyo Contrato es cedido o si no hay un conflicto de intereses.

16.4 No contratación de personal

Ninguna de las Partes solicitará ni contratará personal de la otra Parte en relación con el Contrato sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, durante toda la duración del Contrato ni en un (1) año después de su término, ya sea por vencimiento de la Licencia o por rescisión. Esta sección se no debe aplicar a la solicitud o contratación de un empleado como resultado de un anuncio disponible públicamente sin que haya solicitado o contactado directamente al empleado la otra Parte con ese fin.

La Parte que incumpla con esta obligación pagará a la otra Parte, de una sola vez, una indemnización equivalente a una (1) anualidad de salario neto percibido por el empleado solicitado o contratado durante los doce (12) meses anteriores a dicha solicitud o contratación.

El Cliente también será responsable de esta penalización si la solicitud o contratación la causa un Beneficiario.

16.5 Renuncia de derechos

El hecho de que una Parte no exija, en una situación dada, el cumplimiento por la otra Parte de una obligación contractual, no afecta en modo alguno el derecho de dicha Parte a exigir el cumplimiento de esta obligación en una fecha posterior y, por tanto, no equivale a una renuncia a sus derechos.

Una renuncia únicamente será efectiva si está por escrito y firmada por la Parte que renuncia.

16.6 Divisibilidad

Si una o más de las disposiciones del Contrato se declaran inválidas o son declaradas como tales en virtud de una ley, un reglamento o tras una decisión final de un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán toda su fuerza y alcance, a menos que la disposición inválida se refiera a un elemento decisivo del compromiso de las Partes o de una de ellas, y, en la medida permitida por la ley aplicable, las disposiciones respectivas se mantendrán en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

16.7 Títulos

En caso de que el título de una Sección contradiga el contenido de la Sección, el contenido prevalecerá sobre el título.

16.8 Referencias comerciales

A menos que se estipule lo contrario en el Formulario de Pedido, el Proveedor puede citar al Cliente como referencia de cliente en cualquier documentación en papel o electrónica u otro medio, como sitios web, folletos o Propuestas Comerciales.

El Cliente autoriza al Proveedor a publicar un testimonio o una experiencia de cliente, cuyo contenido deberá aprobar previamente el Cliente. El consentimiento del Cliente se podrá otorgar de forma válida por correo electrónico.

16.9 Continuidad de las cláusulas

Las secciones de estos Términos y Condiciones Generales relacionadas con representaciones y garantías, derechos de propiedad intelectual, así como con la confidencialidad, responsabilidad, no solicitud de personal y referencia comercial continuarán al vencimiento o término del Contrato. Lo mismo se aplicará a las disposiciones relativas a la reversión contenidas en las Condiciones y Términos Específicos.

16.10 Acuerdo completo de las partes

El Contrato constituye el acuerdo completo entre las Partes y reemplaza todas las declaraciones o acuerdos realizados antes de la entrada en vigor del Contrato e intercambiados entre el Cliente y el Proveedor en relación con el objeto y la ejecución del Contrato.

17. NOTIFICACIÓN Y FIRMA

Las Partes eligen domicilio en las direcciones indicadas en el Formulario de Pedido firmado por las Partes al entrar en vigor del Contrato.

Cualquier notificación dada en virtud de este Contrato se debe realizar a la dirección que aparece en el Formulario de pedido o en la dirección registrada del Cliente, a menos que se haya notificado un nuevo cambio de dirección por carta certificada con acuse de recibo.

Sin perjuicio del envío de la carta certificada con acuse de recibo exigido en los artículos 3.3 y 15, cualquier notificación de terminación o rescisión del Contrato o de oposición a su renovación automática dirigida al Proveedor por correo electrónico deberá enviarse a la siguiente dirección: termination@easyvista.com.

Esta disposición se aplica sin perjuicio de las normas de procedimiento civil aplicables.

Las Partes acuerdan que la información entregada por los sistemas de información del Proveedor se considerará auténtica entre las Partes hasta que se demuestre lo contrario.

Cada Parte deberá conservar una copia de todos los documentos contractuales que conforman el Contrato en su formato original, ya sea en papel o en formato electrónico.

El presente Contrato podrá suscribirse mediante firma electrónica o manuscrita, en uno o varios ejemplares, cada uno de los cuales constituirá un original, ya sea en papel o en formato electrónico.

Las Partes reconocen que la firma digital tendrá el mismo valor legal que la firma manuscrita.

Las Partes reconocen expresamente que el Contrato firmado electrónicamente constituye el original del documento siempre que se conserve en condiciones que garanticen su integridad, y será plenamente válido entre ellas. Cada Parte deberá garantizar que pueda autenticarse la identidad de la persona física que firma los documentos contractuales por medios electrónicos en su nombre. En consecuencia, el Contrato firmado mediante firma electrónica constituye prueba de su contenido, de la identidad de los firmantes y del consentimiento a las obligaciones y consecuencias derivadas del mismo.

18. LITIGIOS

18.1 Buscar un acuerdo amistoso

En caso de litigios relativos a la validez, negociación, interpretación, ejecución o incumplimiento del Contrato, las Partes buscarán una solución amistosa antes de llegar a cualquier procedimiento judicial.

En este sentido, cualquier Parte que desee iniciar el procedimiento amistoso deberá notificar su intención a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo.

Cada Parte designará, en el mes siguiente a la notificación, en la forma descrita en el párrafo anterior, el miembro de su personal que será el encargado de llegar a un acuerdo. Estas personas deben tener la autoridad para concluir un acuerdo vinculante. Las Partes intentarán encontrar una solución a su litigio por sí mismas o con la asistencia de sus abogados y, si fuera necesario, con un mediador o un conciliador.

El esfuerzo para llegar a un acuerdo amistoso tendrá una duración mínima de un (1) mes. Este plazo es tácitamente prorrogable por periodos de un mes hasta que una de las Partes notifique por carta certificada con acuse de recibo su decisión de poner fin a este procedimiento. La Sección 13 sobre Confidencialidad se aplica automáticamente al comienzo del procedimiento amistoso.

18.2 Ley aplicable, jurisdicción

El Contrato se interpretará y se regirá por la legislación del país donde la entidad contratante del Proveedor esté legalmente registrada, excluidos los contratos de la convención de las Naciones Unidas para la venta internacional de bienes. Esta disposición se aplicará tanto a los requisitos formales como sustantivos sin perjuicio de los principios para la resolución de conflictos de leyes. Las Partes están sometidas a la jurisdicción de los tribunales competentes del país de la entidad contratante del Proveedor, siempre que el Proveedor tenga derecho a presentar Reclamaciones contra el Cliente en cualquier otra jurisdicción del mundo para hacer valer sus derechos en virtud de este Acuerdo.

***

APÉNDICE DEL ACUERDO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO

1. DEFINICIONES
2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE
2.1 Funcionalidades del Software
2.2 Condiciones técnicas mínimas
2.3 Entrega
2.4 Derechos y obligaciones
3. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS
3.1 Asistencia Técnica Funcional
3.2 Mantenimiento planificado
3.3 Alojamiento del Software
4. DISPONIBILIDAD
5. DEVOLUCIÓN Y REVERSIBILIDAD

***

Este Anexo del Acuerdo de Soporte, Mantenimiento y Nivel de Servicio forma parte del Contrato entre el Cliente y el Proveedor para que este proporcione una Licencia con los Servicios de Software Asociados. El Contrato está definido y sujeto a los Términos y Condiciones de EasyVista para la Licencia de Software y los Servicios de Software Asociados.

Cada Software suscrito puede estar sujeto a términos y métricas adicionales adjuntos. En caso de discrepancia, prevalecerán los términos específicos de cada uno de estos Softwares.

Los Clientes pueden suscribirse a las ofertas Estándar, Profesional o Empresarial, según se define en el Formulario de Pedido.

Este Apéndice de Soporte, Mantenimiento y SLA no se aplica a la Solución OTRS, con la única excepción de la tasa de disponibilidad del 99,9% establecida en el Artículo 4 del presente Apéndice. La Solución OTRS se rige exclusivamente por los términos y métricas específicos definidos en la Sección 9 de las Condiciones Específicas del Producto.

1. DEFINICIONES

Los siguientes términos deben tener los significados establecidos a continuación, tal y como se utilizan en estos Términos y Condiciones Específicos. Cualquier término utilizado en estos Términos y Condiciones Específicos que no se defina en el presente documento estará definido en las Condiciones y Términos Generales.

"Contestación": confirmación de que se ha enviado una Incidencia y se han iniciado las investigaciones.

"Cuenta": el entorno independiente de la base de datos del ticket específico del Cliente. La versión estándar se envía con tres Cuentas: Demo, Sandbox y Producción. El Cliente puede solicitar Cuentas adicionales en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Contrato.

"Evolución": se refiere a cualquier cambio o adición de funcionalidad, o mejora en el rendimiento del Software que no está directamente relacionado con una Incidencia.

"Horario laboral": de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., hora del Este de Estados Unidos (US Eastern time), de lunes a viernes, excepto los días festivos comúnmente observados en Estados Unidos.

"Horario laboral extendido": de 9:00 a.m. a 10:00 p.m., hora del Este de Estados Unidos (US Eastern time), de lunes a viernes, excepto los días festivos comúnmente observados en Estados Unidos.

"Incidencia": cualquier problema con el funcionamiento del Software, como resultado de lo cual el Software no funciona de acuerdo con la Documentación, que sea reproducido y documentado por parte del Cliente y debidamente anotado por las Partes. Una Incidencia puede ser Crítico, Mayor o Menor.

"Incidencia Crítico": se refiere a cualquier Incidencia durante el cual no esté disponible el Software para todos los Usuarios Autorizados en un entorno de producción.

"Incidencia Mayor": se refiere a cualquier Incidencia durante el cual una o más de las funcionalidades principales del Software fallan y perjudican sustancialmente el uso normal del Software.

"Incidencia Menor": se refiere a cualquier Incidencia menor y que no tiene un impacto significativo en el funcionamiento del Software.

"Mantenimiento No Planificado": se refiere a una intervención necesaria para resolver o para prevenir una Incidencia Crítico.

"Mantenimiento Planificado": se refiere a una intervención que necesita una interrupción del servicio, según el Período de Preaviso acordado entre las Partes. El Mantenimiento Planificado tiene lugar durante el Horario Laboral Extendido, a menos que el Cliente se haya suscrito a un servicio de mantenimiento planificado facturable específico durante los días no laborables.

"Objetivo de Punto de Recuperación (RPO)": se refiere al tiempo máximo para registrar los datos perdidos como resultado de una Incidencia Crítico.

"Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO)": se refiere a la cantidad máxima de tiempo que estará inactivo el servicio en caso de una Incidencia Crítico.

"Periodo de notificación anticipada": se refiere al periodo de notificación anticipada en el contexto del Mantenimiento Planificado. Generalmente, el Proveedor propondrá un plazo de mantenimiento al Cliente, quien dispondrá de tres (3) días naturales para realizar sus observaciones. Si el Cliente no responde, el Proveedor deberá notificar al Cliente el plazo de intervención con siete (7) días naturales de antelación. La duración acumulada del Mantenimiento Planificado del entorno de producción no debe exceder las dos horas al mes.

"Plataforma":

- Cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso alojado o del SaaS del Software, este término se refiere a la solución técnica, de hardware y de software implementada por el Proveedor para la utilización del Software.
- Cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso Local del Software, este término se refiere a la solución técnica, de hardware y de software implementada por el Cliente para la utilización del Software.

"Reparación": una pieza de código o de configuración específica del Software y producida para uno o más Clientes con el fin de dar solución a una Incidencia. Una Reparación está integrada en la Versión/es posterior/es.

"Resolución": una solución a una Incidencia proporcionada por el Proveedor a través del lanzamiento de una nueva Versión, una Solución Alternativa, una Reparación o cualquier otro medio propuesto por el Proveedor.

"RPV": Red Privada Virtual: servicio que permite navegar en la web de forma confidencial y segura.

"SaaS": el Software como Servicio. El Software se implementa en un servidor remoto.

"Software": Service Manager.

"Tasa de Disponibilidad del Servicio": se refiere al tiempo de actividad del servicio en un periodo de un trimestre, excluyendo el tiempo de Mantenimiento Planificado.

"Usuario autorizado": se refiere a cualquiera de los empleados, usuarios, Clientes, subcontratistas o proveedores de servicios del Cliente a quienes se les otorga acceso.

"Usuario final": este es un Usuario Autorizado con acceso ilimitado al Portal de Service Manager con el módulo de Aplicaciones de Servicio (informe de Incidencias y envío de solicitudes, resolución de problemas y aprobación de solicitudes e Incidencias).

"Usuarios administradores": son Usuarios Autorizados con acceso a los módulos de gestión de proceso de Software (Incidencia, Solicitud, Problema, Activo, etc.). El límite del número de Usuarios Administradores que se pueden registrar simultáneamente está especificado en el Formulario de Pedido.

"Solución Alternativa": se refiere a una solución temporal proporcionada por el Proveedor en caso de una Incidencia.

2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE

2.1 Funcionalidades del software

La documentación del Software está disponible en el sitio web Documentation del Proveedor:

Welcome to the EasyVista Documentation Site

Las funciones evolucionan con las Actualizaciones Principales según las condiciones del artículo de SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS que aparece más adelante en el presente documento. El Cliente puede consultar las características y funcionalidades adjuntas a cada Actualización Principal en la Documentación.

2.2 Condiciones técnicas mínimas

De acuerdo con la Documentación, el Software trabaja con las condiciones técnicas mínimas descritas en el sitio web Documentation del Proveedor que evoluciona conforme a la Actualización Mayor como se establece en la Sección "SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS".

2.3 Entrega

Después de la presentación del Software en la que el Cliente ha podido comprobar que la solución del Proveedor cumple con sus requisitos, el Proveedor entregará el Software a través del envío de una única clave electrónica según los Términos y Condiciones Generales.

2.4 Derechos y obligaciones

Alcance: El derecho de uso se limita a los módulos del Software mencionados en el Formulario de Pedido. El Software solo podrá ser utilizado por el número de Usuarios Administradores simultáneos especificado en el Formulario de Pedido. El uso local del Software está incluido en la suscripción a los servicios profesionales de EV Infra, tal como se especifica en el Formulario de Pedido.

Solo los Usuarios Autorizados podrán utilizar el Software y acceder a la Plataforma.

El Cliente asignará un nombre de usuario y una contraseña a cada Usuario Autorizado y será responsable de garantizar la protección contra los fallos de seguridad. Las estaciones de trabajo individuales utilizadas para acceder al Software se protegerán contra cualquier uso no autorizado. El Cliente es el responsable del modo en el que todos los Usuarios Autorizados utilizan el Software, tanto los internos como los externos.

Si el Software disponible es de prueba, de inicio, de muestra o Software No Para la Reventa (Software de Prueba), se aplicarán las siguientes disposiciones, además de las relativas al alcance de uso del Software.

El Software de Prueba puede tener una funcionalidad limitada y debe utilizarse únicamente con fines de demostración y evaluación, y no para fines de producción. DEBIDO A SU PROPIA NATURALEZA, EL CLIENTE UTILIZA EL SOFTWARE DE PRUEBA BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD. EL SOFTWARE DE PRUEBA Y SU DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONAN EN SU ESTADO ACTUAL SIN GARANTÍA ALGUNA, NI LEGAL NI CONTRACTUAL.

La licencia del software de prueba podrá rescindirse en cualquier momento mediante notificación por parte del proveedor por cualquier medio, incluyendo, entre otros, correo o comunicación electrónica a través de la cuenta en línea del cliente.

El proveedor no tiene obligación de proporcionar soporte técnico ni funcional para las licencias de software de prueba, de muestra de producto o NFR.

3. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS

EL PROVEEDOR PROPORCIONA, DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES QUE PUEDEN EVOLUCIONAR SEGÚN EL ESTADO DE LA TECNOLOGÍA:(I) SOPORTE TÉCNICO FUNCIONAL Y (II) MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y DE ACTUALIZACIÓN.

3.1 Asistencia técnica funcional

• Canales de contacto con el servicio de Atención al Cliente

Se puede acceder al servicio de Asistencia 24 horas del día, 7 días a la semana para las necesidades de asistencia rutinarias desde el sitio web de asistencia del Proveedor emitiendo un ticket o enviando un correo electrónico a la dirección electrónica indicada en el sitio web de asistencia del Proveedor.

El Proveedor puede solicitar ocasionalmente al Cliente que le permita acceder a sus sistemas de forma remota con fines de diagnóstico. Cualquier acceso remoto deberá realizarse bajo la supervisión del Cliente.

El Proveedor se reserva el derecho de no responder a cualquier solicitud de asistencia derivada del uso inapropiado del Software respecto a la Documentación o la formación.

La efectividad de los Servicios de Software Asociados necesita que el Cliente siga las Actualizaciones del Software. Si una Actualización incluye una Solución Alternativa o una Reparación, el Proveedor puede solicitar al Cliente la actualización del Software a la Versión adecuada para solucionar el Incidencia.

Categoría	Tiempo objetivo de la primera respuesta	Tiempo objetivo de resolución
1 – Incidencia Crítica	2 horas (24/7/365)	4 horas (24/7/365)
2 – Incidencia Mayor	4 horas (horario laboral)	8 horas (horario laboral)
3 – Incidencia Menor	1 día (horario laboral)	No aplicable

Los tiempos indicados comenzarán una vez que el Proveedor recibe la notificación del Incidencia con una descripción completa y detallada del problema encontrado.

3.2 Mantenimiento planificado

El Mantenimiento Planificado tiene lugar durante el Horario Laboral Extendido, a menos que el Cliente se haya suscrito a un servicio de mantenimiento planificado facturable específico durante los días no laborables.

3.3 Alojamiento del software

Cuando el Formulario de pedido se proporciona para el alojamiento del Software, el Cliente se beneficiará de los siguientes servicios:

- Acceso remoto al Software conectándose a la dirección de Internet facilitada por el Proveedor, con una disponibilidad mínima del 99,9 %.

- El número de instancias y cuentas a las que el Cliente tiene derecho se determina por la oferta suscrita (Estándar, Profesional o Empresarial).

- Almacenamiento de documentos de hasta 10 GB.

- Provisión e implementación de Parches y Actualizaciones.

- Continuidad del servicio en caso de una Incidencia Crítico:

o RTO (Recovery Time Objective): 4 horas 24/7/365

o RPO (Recovery Point Objective): 2 horas 24/7/365

- Ubicación de los datos: a menos que se acuerde lo contrario, el Proveedor aloja el Software en su totalidad en centros de datos ubicados en Estados Unidos.

- Respaldo de datos en el país de alojamiento, durante 7 días naturales.

4. DISPONIBILIDAD

El Cliente puede acceder a la Plataforma y el Software siete días a la semana, 24 horas al día.
El Proveedor se compromete a proporcionar una Tasa de Disponibilidad del Servicio (SAR) del 99,9 % cada trimestre.
La Tasa de Disponibilidad del Servicio **("SAR")** se calcula de la siguiente manera:
SAR = (A-U) * 100 / A
Donde:
A = número total de horas en el trimestre - número de horas de mantenimiento
(el cálculo de la tasa de disponibilidad del servicio comienza en la fecha de inicio especificada en el Formulario de Pedido y termina en la fecha de finalización del trimestre actual y después se calcula para cada trimestre según el calendario);
U = número de horas no disponibles en el trimestre
(el cálculo comienza en la fecha de inicio especificada en el Formulario de Pedido y termina en la fecha de finalización del trimestre actual y después se calcula para cada trimestre según el calendario);
La cantidad de horas se mide con las herramientas de supervisión enviadas con el Software.
El servicio se considera indisponible cuando la Plataforma del Proveedor no puede aceptar ninguna conexión de autenticación nativa. Cualquier otro motivo de indisponibilidad (por ejemplo, la modificación de VPN, SSO, LDAP, ACL por parte del Cliente, la versión obsoleta del Proveedor utilizada en la producción) no se tendrá en cuenta al calcular el SAR. Los datos de seguimiento del Proveedor serán la única autoridad de referencia para el cálculo del SAR. La indisponibilidad del servicio corresponde a una Incidencia Crítica. Las operaciones de Mantenimiento Planificado no se computan como tiempo de inactividad.
El Proveedor y el Cliente acuerdan reunirse, bajo solicitud del Cliente y no más de una vez al trimestre, para revisar el rendimiento del Software en relación a la disponibilidad. Esta reunión se puede llevar a cabo a través de conferencias web, correos electrónicos o conferencias mediante llamadas. Además, al estar el compromiso de disponibilidad basado en la volumetría de datos indicada por el Cliente al Proveedor que después se utiliza para determinar la configuración técnica del servicio alojado, el Proveedor no será responsable del incumplimiento de la Tasa de Disponibilidad del Servicio resultante de volumetría de datos imprecisa.

5. DEVOLUCIÓN – REVERSIBILIDAD

Al vencimiento o término del Contrato, por cualquier motivo, el Proveedor proporcionará al Cliente y/o al proveedor de servicios designado por el Cliente (en adelante, el **"Sucesor"**), sin cargo adicional, una exportación completa de los Datos del Cliente en formato de copia de seguridad de la base de datos SQL o MS SQL, así como un archivo que contenga documentos relacionados con los tickets.

Bajo solicitud por escrito del Cliente, el Proveedor ofrecerá asistencia al Cliente y/o Sucesor según los procesos y condiciones financieros acordados por ambas Partes. Este servicio puede incluir:

- preparación de un plan para la transferencia al Cliente o al Sucesor,

- prestación de servicios de asistencia a los empleados del Cliente o Sucesor. Si el periodo de reversibilidad se extiende más que la vigencia del Contrato, las disposiciones del Contrato perdurarán a su vencimiento o término a efectos del servicio y las tarifas especificadas en el Formulario de Pedido se facturarán mediante prorrateo.

El servicio de asistencia a la reversibilidad se facturará a la orden, según la tarifa vigente aplicable del Proveedor.

***

TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PRODUCTO

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS AND EV INSIGHTS
1.1 Definiciones
1.2 Llamadas API
1.3 Servicios opcionales
2. SELF HELP
2.1 Definiciones
2.2 Descripción del Software
2.3 Uso del Software
3. EV REACH
3.1 Definiciones
3.2 Descripción del Software
3.3 Derechos de uso del Software
4. EV OBSERVE
4.1 Definiciones
4.2 Descripción del Software y Box
4.3 Entrego
4.4 Derecho de Uso del Software
4.5 Servicios de software asociados
4.6 Datos del Cliente
4.7 Restitución y Reversibilidad
5. EV DEM
6. EV DISCOVERY
7. EV ORCHESTRATE
8. EV ACCELERATE
9. OTRS
9.1 Definiciones
9.2 Descripción del Software
9.3 Uso del Software
9.4 Paquetes OTRS
9.5 OTRS Premium
9.6 Créditos IA OTRS

***

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS y EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)

1.1 Definiciones

Propósito: El Cliente utilizará el Software para sus necesidades internas o para las de sus clientes, especialmente, Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) o Gestión de Servicios Empresariales (ESM).
Uso:

De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Formulario de Pedido, el Cliente solo utilizará el Software:

- para los dominios disponibles de forma remota en la Plataforma cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso del Alojamiento del Software,

- en la Plataforma SaaS disponible de forma remota cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el **uso SaaS del Software**,

- para los dominios disponibles en la Plataforma local cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el **uso Local del Software.**

El uso local del Software está vinculado a la suscripción a los servicios profesionales de EV Infra, tal y como se especifica en el Formulario de pedido.

Service Apps: el derecho a utilizar mini apps está limitado a dos (2) mini apps por año de contrato.

EV Insight: dependiendo de la oferta suscrita por el Cliente en el Formulario de Pedido, EV Insight puede incluir Informes, Dashboards Estándar o Dashboards Premium.

1.2 Llamadas API

Para las ofertas Standard, Professional y Enterprise, el número de llamadas API incluidas por usuario conectado simultáneamente (Concurrent Connected User o «CCU») y por mes es de:

- doscientas (200) llamadas para la oferta Standard;
- quinientas (500) llamadas para la oferta Professional;
- ochocientas (800) llamadas para la oferta Enterprise.

Todo consumo que exceda dicho número dará lugar a una facturación adicional, previa cotización.

Por encima de doscientas mil (200.000) llamadas API por mes, el Cliente debe suscribir una línea de infraestructura dedicada, que dará lugar a una facturación adicional anual conforme a la tarifa vigente del Proveedor.

1.3 Servicios opcionales

Los siguientes servicios se prestarán si se especifican expresamente en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Acuerdo, previa cotización

SERVICIOS OPCIONALES	NÚMERO DE UNIDADES
Solicitud de restauración (no vinculada a una indisponibilidad de la que es responsable EasyVista)	
Retención de datos extendida (más de 7 días)	
Cuenta adicional para una plataforma existente. No está diseñada para Producción	Una Cuenta
Plataforma estándar adicional (no está diseñada para Producción): Línea Única, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma
Plataforma avanzada adicional (no está diseñada para Producción): Multilínea idéntica a la Plataforma de Producción, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma
Plataforma BI Adicional (necesaria para las soluciones de BI de terceros)	Una Plataforma
Espacio extra del disco: espacio adicional del disco en el entorno de producción para el almacenamiento de documentos	Por paquete de GB adicional
Conectividad mejorada: VPN adicional	Cuota anual fija
Intervención de Mantenimiento Planificado (días no laborables)	Incluido con la suscripción a EV Accelerate

2. SELF HELP (IT SERVICE MANAGEMENT)

2.1 Definiciones

"Campo": entorno independiente del uso del Software específico del Cliente. La oferta estándar del Proveedor incluye dos Dominios: Sandbox (entorno de prueba y formación) y Producción. El Cliente puede suscribir dominios adicionales en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Acuerdo.

"Pregunta" es el proceso iniciado por el Usuario Autorizado sobre el Software Self-Help hasta su cierre o tras una suspensión de la actividad del Usuario Autorizado. El proceso de Self-Help está descrito en la documentación.

"Usuario final": este es un Usuario autorizado con acceso ilimitado:

- al Portal de Self-Help: acceso a la base de datos de conocimiento y Proceso de Self-Help escrito por el Cliente, dentro del límite de la cantidad de Preguntas suscritas (uso de autoayuda), tal y como se establece en el Formula de Pedido,

- a los Bots de Servicio de Agentes Virtuales: para la entrega de conocimiento conversacional con nuestro motor de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) incorporado y la ejecución del Proceso de Self-Help, dentro del límite del número de preguntas suscritas.

"Usuarios Administradores": son Usuarios Autorizados con acceso:

- al Portal de Self-Help: acceso a la base de datos de conocimiento y Proceso de Self-Help escrito por el Cliente, dentro del límite de la cantidad de agentes nombrados suscritos como se establece en el Formulario de Pedido.

- a Self-Help Studio: para escribir y validar el Proceso de Self-Help y hacer funcionar el Software dentro del límite del número de Usuarios Administradores que pueden iniciar sesión tal y como se establece en el Formulario de Pedido.

2.2 Descripción del Software

SELF HELP STUDIO: editor de contenido enriquecido con plantillas web receptivas y predefinidas que permiten el diseño y la publicación de flujos de trabajo y los procesos de conocimiento inteligentes. Studio lo utilizan administradores, escritores y encargados de la validación.
PORTAL DE SELF HELP: Interfaz web que permite a los usuarios finales buscar y operar procedimientos de Self Help. El componente se puede utilizar como un portal o integrado en un sitio web o en una aplicación empresarial.
SERVICE BOTS: Editor de Agentes Virtuales de Service Bots para proporcionar respuestas y soluciones automáticas. El Agente Virtual trabaja con procedimientos de Self-Help. Está integrado en el Portal de Self-Help, el Portal de Aplicaciones de Servicio y puede integrarse en los sitios Web y en MS Teams (Microsoft).

2.3. Uso del Software

Destino: El Cliente utilizará el Software para sus necesidades internas o para las de sus Clientes, concretamente, para la gestión del conocimiento mediante la modelización de procedimientos en forma de árboles de decisión dinámicos.

Uso: De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Formulario de Pedido, el Cliente solo utilizará el Software:

- para los dominios disponibles de forma remota en la Plataforma cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso del Alojamiento del Software,

- en la Plataforma SaaS disponible de forma remota cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso SaaS del Software,

- para los dominios disponibles en la Plataforma local cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso Local del Software.

Alcance: el derecho de uso está limitado a los módulos del Software contemplados en el Formulario de Pedido.

El Software solo lo pueden utilizar los Usuarios Finales especificados en el Formulario de Pedido y por el número de Usuarios Administradores simultáneos especificados en el Formulario de Pedido.

El uso local del Software está vinculado a la suscripción a los servicios profesionales de EV Infra, tal y como se especifica en el Formulario de pedido.

SERVICIOS OPCIONALES

Los siguientes servicios se prestarán si se especifican expresamente en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Acuerdo:

SERVICIOS OPCIONALES	NÚMERO DE UNIDADES
Plataforma estándar adicional (no está diseñada para Producción): Línea Única, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma
Plataforma avanzada adicional (no está diseñada para Producción): Multilínea idéntica a la Plataforma de Producción, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma
Conectividad mejorada: configuración VPN permanente (con acceso de solo lectura a los datos de producción), SSO, integración LDAP/AD, etc., disponible para dominios de un entorno especializado.	Cuota anual fija

3. EV REACH (SOPORTE REMOTO DE IT)

3.1. Definiciones

“Cuenta de Cliente”: el entorno específico del Cliente ubicado en el sitio web del Proveedor para que el Cliente pueda gestionar su Licencia y los Usuarios Simultáneos.

"Usuarios simultáneos": usuarios autorizados bajo la responsabilidad del Cliente que tienen el derecho de utilizar el Software al mismo tiempo.

3.2. Descripción del Software

El Software es una herramienta para supervisar, gestionar y controlar de manera remota los equipos informáticos que permite asistencia remota y automatización de los procesos informáticos.

Cuando un Usuario Simultáneo del Software tome el control del ordenador de una persona, se abrirá una ventana en la pantalla para informar a esta persona de que un control remoto está en curso y que él o ella puede detenerlo.

3.3 Derechos de uso del Software

Destino: El Cliente utilizará el Software para sus propias necesidades, es decir, el control remoto, la gestión y la toma de control de equipos informáticos.

Modo de uso y alcance: El derecho de uso se limita a los módulos del Software indicados en el Formulario de Pedido. El derecho de uso solo podrá ejercerse **(i)** por el número de Usuarios Simultáneos previsto en la Licencia e indicado en la Cuenta del Cliente, y **(ii)** conforme a las condiciones previstas en la Documentación.

Control de la clave de licencia: El Software utilizado por el Cliente contiene una funcionalidad mediante la cual el Software se comunica de forma remota con los servidores del Proveedor para verificar en línea que el Cliente cumple con las disposiciones de la presente Licencia.

Si, por cualquier motivo, el Software no puede comunicarse remotamente con los servidores del Proveedor, dejará de funcionar en un plazo de siete (7) días, salvo que dicha funcionalidad pueda ser restablecida mediante una concertación entre el Cliente y el equipo de Soporte del Proveedor.

4. EV OBSERVE (IT INFRASTRUCTURE MONITORING)

4.1. Definiciones

"Box": dispositivo o máquina virtual utilizada para supervisar el sistema de información del Cliente o de susconsumidores, que está conectado a este sistema de información en el cual están instalados ciertos programas del Software y, cuando es aplicable, Software de Terceros.

4.2. Descripción del Software y Box

4.2.1 Funcionalidades del Software

El Software recopila la información a tiempo real en el formulario de mediciones utilizando los puntos de control implementados en el sistema de información del Cliente.

Esta información la envía un Box a la Plataforma en la que el Cliente puede consultar un mapa de software virtual representado en un panel personalizado por el Cliente.

El Software permite el procesamiento de los Datos del Cliente del siguiente modo:

- Recopilar datos técnicos utilizando puntos de control ejecutados en Box. Las acciones de Box pueden complementarse mediante agentes virtuales tal y como se describe en la Documentación. Los Datos del Cliente proporcionan información sobre la disponibilidad, estado y rendimiento del equipo supervisado así como de los componentes del hardware y software del equipo supervisado,

- Proporcionar un conjunto de plantillas de puntos de control que el Cliente puede personalizar,

- Almacenar Datos del Cliente en la Plataforma lo que permite al Cliente consultarlos,

- Enviar alertas utilizando los diferentes medios de comunicación indicados en la política de notificaciones definida por el Cliente en Box, como el correo electrónico, los SMS o las notificaciones en dispositivos móviles.

4.2.2 Box

- **DISPOSITIVO O MÁQUINA VIRTUAL**

Dependiendo de la opción seleccionada por el Cliente, el Proveedor proporcionará el Box en forma de dispositivo físico (aplicable únicamente a Francia y a Córcega) o de máquina virtual que el Cliente podrá descargar.

- **INSTALACIÓN**

El Cliente es responsable de configurar las funcionalidades básicas de Box (comunicación, envío de correos electrónicos, conexión segura a la Plataforma...) antes de personalizar los Datos de Configuración basados en sus objetivos (los Datos de Configuración).

El Proveedor puede proporcionar asistencia al Cliente a través de una propuesta remunerada que, si es aceptada, estará sujeta a una orden de compra y a una factura por separado.

- **MARCO LEGAL**

Una vez que se completa la instalación, el Cliente debe obtener la aprobación previa por escrito del Proveedor para instalar el Box físicamente en otro sitio o para instalar el Box como una máquina virtual en otro sistema de información. El Proveedor deberá seguir siendo el único propietario de los derechos intelectuales en relación a los trabajos y a los derechos patrimoniales relativos a los componentes físicos del Box.

El Cliente no puede ceder, arrendar, poner a disposición ni donar el Box a un tercero bajo ninguna circunstancia.

El Cliente se compromete a utilizar el Box según las instrucciones de funcionamiento facilitadas por el Proveedor y deberá asegurarse de que se mantenga en buen estado y funcionando correctamente.

El Cliente deberá tomar todas las medidas necesarias para asegurar la protección y la seguridad del Box físico. El Cliente correrá con todos los riesgos de pérdida o daño del Box y será responsable de cualquier daño al Box o provocado por el Box, por accidente o debido al uso inadecuado del Box según las instrucciones de funcionamiento. Solo el Proveedor garantizará el mantenimiento del Box de acuerdo con las disposiciones de la cláusula de los SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS.

- **BOX Y SOFTWARE DE TERCEROS**

El Cliente está autorizado a instalar en el Box uno o varios Software(s) de Terceros.

Cuando el Cliente tenga previsto instalar un Software de Terceros en el Box, deberá informar al Proveedor con el fin de garantizar la interoperabilidad con el Software.

Si la interoperabilidad lo requiere, el Proveedor enviará al Cliente una Propuesta de Servicios que, en caso de aceptación, será objeto de una Orden de Pedido y de una Facturación específica.

El Cliente deberá asegurarse de que la instalación de un Software de Terceros no implique ninguna modificación, reescritura o adaptación del Box (y en particular de su software de explotación) o del Software del Proveedor, los cuales siguen siendo propiedad exclusiva de este último.

El Cliente deberá prestar especial atención para que dicha instalación no tenga ningún impacto en el funcionamiento del Software y del Box, ni sea causa de Incidencias.

En tal caso, el Proveedor se reserva el derecho, tras consulta con el Cliente, de desinstalar o hacer desinstalar dicho Software de Terceros, o de tomar las medidas técnicas necesarias para poner fin a las Incidencias o, al menos, limitar sus efectos.

Esta intervención se encuentra fuera del ámbito de los Servicios de Software Asociados y será objeto de una Orden de Pedido y de una Facturación específica.

4.3 Entrega

Tras las demostraciones a las que el Cliente ha podido asistir para asegurarse de que la solución propuesta por el Proveedor respondía a sus necesidades, y una vez que el Contrato haya entrado en vigor, el Proveedor entregará el Box y el Software.

La entrega del Software se materializa mediante el envío al Cliente de un enlace que le permite acceder a la Plataforma.

La Licencia comienza en la fecha de entrega del Software.

La entrega del Box se realiza de una de las siguientes maneras:

- Bien mediante la entrega física del Box en la dirección indicada por el Cliente, quien firmará una orden de entrega,

- Bien mediante la descarga por parte del Cliente del Box en forma de máquina virtual.

4.4 Derecho de uso del Software

4.4.1 Ámbito del derecho de uso

Destino: El Cliente utilizará el Software exclusivamente para sus propias necesidades o las de sus clientes, en particular para el mantenimiento operativo de su sistema de información o el de sus clientes.

Modo de utilización: El Software solo podrá ser utilizado junto con la Caja.

Cuando el Formulario de Pedido indique que la Licencia se concede para el uso del Software en modo SaaS, el Software solo podrá ser utilizado junto con la Caja instalada conforme al Contrato y exclusivamente en la Plataforma del Proveedor.

Cuando el Formulario de Pedido indique que la Licencia se concede para el uso del Software en modo Local (On-Premise), el Software solo podrá ser utilizado junto con la Caja instalada conforme al Contrato y exclusivamente en la Plataforma situada en el(los) sitio(s) especificado(s) en la Propuesta Comercial o en el Formulario de Pedido.

Alcance: El derecho de uso se limita a los módulos del Software previstos en el Formulario de Pedido. El Software solo podrá ser utilizado en relación con: (i) el número de servidores, o (ii) el número de equipos, o (iii) el número de puntos de control, previstos en el Formulario de Pedido. La definición de “equipo” se entenderá según lo indicado en dicho Formulario.

El uso local (On-Premise) del Software está condicionado a la suscripción a los servicios profesionales de EV Infra, según lo especificado en el Formulario de Pedido.

4.4.2 Derechos y obligaciones

Solo los Usuarios Autorizados pueden utilizar el Software y acceder a la Plataforma de supervisión. El Cliente asignará un nombre de usuario y una contraseña a cada Usuario autorizado y será el responsable de garantizar la protección contra los fallos de seguridad. Las estaciones de trabajo individuales utilizadas para acceder al Software se protegerán contra cualquier uso no autorizado. El Cliente es el responsable del modo en el que todos los Usuarios autorizados utilizan el Software, tanto los internos como los externos.

4.4.3 Uso de la información por parte del cliente

El uso de la información resultante de los Datos del Cliente está bajo el control y la responsabilidad exclusiva del Cliente. En consonancia con su deber general de diligencia como profesional, el Cliente es responsable de comprobar y garantizar la consistencia y la precisión de la información antes de cada uso.

4.4.4 Plantillas de punto de control

El Cliente conoce que las plantillas de punto de control personalizadas por el Cliente durante la instalación de la Caja no están cubiertas por los derechos de propiedad intelectual. Como resultado, el Proveedor puede incluirlos como plantillas personalizadas en el Software.

4.5 Servicios de software asociados

- **PROCESO DE INSTALACIÓN E INTERVENCIÓN**

- Cuando el Formulario de Pedido proporciona un uso SaaS del Software, las Reparaciones y las nuevas versiones son instaladas por el Proveedor directamente en la Plataforma del Cliente sin ser informado el Cliente necesariamente y son transparentes para el Cliente. Sin embargo, en caso de necesidad técnica, el Cliente informará de que la instalación de una Reparación o de la implementación de nuevas Versiones necesarias para modificar su configuración personalizada del Box.

- Cuando el Formulario de Pedido proporciona un uso Local del Software, el Proveedor deberá instalar Reparaciones y Nuevas Versiones directamente en la Plataforma del Cliente, tal y como se haya programado con el Cliente.

4.6 Datos del Cliente

Durante la prestación de los Servicios de Software Asociados, el Proveedor podrá necesitar acceder a los Datos del Cliente recopilados por la Caja, extraerlos de la misma y reproducirlos en un entorno informático ajeno al Cliente.

El Proveedor deberá solicitar el consentimiento previo del Cliente antes de proceder a dicha extracción y tratamiento. Este consentimiento tendrá en cuenta, en su caso, las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales.

Este tratamiento solo podrá ser realizado por personal autorizado del Proveedor, incluyendo el personal de soporte, de I+D, o las personas designadas en el acuerdo de tratamiento de datos correspondiente.

En todo caso, será aplicable la cláusula de Confidencialidad de las Condiciones Generales.

Una vez notificada la intervención, el Cliente deberá realizar una copia de seguridad de sus Datos del Cliente y asegurarse de que dicha copia se haya efectuado correctamente.

En consecuencia, el Proveedor no será responsable de ninguna pérdida o alteración de los Datos del Cliente.

4.7 Restitución y reversibilidad

Al finalizar el Contrato, el Cliente y/o el proveedor de servicios designado por este (en adelante, el "Sucesor") podrá recuperar los Datos del Cliente a través de la API del Software.

El Cliente deberá devolver al Proveedor el Box en su forma física (hardware) o, en caso de máquina virtual, proceder a su eliminación definitiva.

A solicitud escrita del Cliente, el Proveedor prestará asistencia al Cliente o al Sucesor, de conformidad con los términos y condiciones financieras acordadas entre las Partes. Esta asistencia podrá incluir, en particular:

- la elaboración de un plan para la transferencia al Cliente o al Sucesor,

- la prestación de servicios de acompañamiento al personal del Cliente o del Sucesor.

Si el Período de reversibilidad se extiende más allá de la finalización del Contrato, las disposiciones del Contrato seguirán vigentes exclusivamente a efectos de dicha prestación, y los importes indicados en el Formulario de Pedido serán facturados prorrata temporis.

La asistencia relacionada con la reversibilidad será facturada al momento del pedido conforme a la tarifa vigente del Proveedor.

5. EV DEM (MONITORIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DIGITAL)

El término software se refiere a EV DEM y/o sus submódulos, EV Real User Monitoring (RUM) o EV Synthetic Transaction Monitoring (STM). EV RUM se ofrece a través de una consola web, y EV STM se conecta a través de la consola local del cliente. Un token suscrito permite la implementación del agente STM o RUM en una máquina.

El software de Monitorización de la Experiencia Digital (DEM) se centra en optimizar la experiencia del usuario final en los canales digitales mediante el análisis de las interacciones del usuario con aplicaciones, sitios web y servicios digitales.

STM (Synthetic Transaction Monitoring): este método consiste en simular las interacciones del usuario con activos digitales, como sitios web o aplicaciones, mediante scripts o escenarios predefinidos. Las herramientas de monitorización sintética replican las experiencias y transacciones del usuario a intervalos regulares desde diversas ubicaciones, lo que proporciona información sobre el rendimiento, la disponibilidad y la funcionalidad.

RUM (Real User Monitoring): captura datos de las interacciones reales del usuario con activos digitales en tiempo real. Implica la monitorización del comportamiento del usuario, como las visitas a la página, los clics y las rutas de transacción, mediante instrumentación integrada en el código de la aplicación o mediante scripts del lado del cliente. RUM proporciona información detallada sobre la experiencia del usuario final.

6. EV DISCOVERY (DESCUBRIMIENTO E INVENTARIO)

“Discovered Item” o “DI” se refiere a cualquier elemento único identificado por una dirección IP y representado en el repositorio del Módulo EV Discovery dentro del entorno de producción.

El Módulo EV Discovery se factura a tarifa fija por cuenta. Puede aplicarse un modelo de facturación adicional por cuenta para los servicios gestionados.

7. EV ORCHESTRATE (ORQUESTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN)

"Workflow” o “Flujo de trabajo" se refiere a cualquier conjunto de acciones e integraciones conectadas de principio a fin mediante un registro de flujo de trabajo publicado.

El módulo EV Orchestrate tiene un precio por flujo de trabajo.

8. EV ACCELERATE

La suscripción a los servicios profesionales de EV Accelerate se ofrece en tres módulos: Lanzamiento, Uso y Expansión, para ayudar a los Clientes a alcanzar sus objetivos estratégicos con servicios de consultoría, diseño, capacitación o implementación.

El Proveedor dedicará recursos con amplia experiencia a la prestación de estos servicios profesionales. La asignación de recursos podrá variar en función de las habilidades requeridas, la ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos, según la evaluación previa del Proveedor.

El Cliente designará un único punto de contacto para la prestación de los servicios. Se espera que el único punto de contacto técnico del Cliente responda las consultas técnicas planteadas por el Proveedor en un (1) día hábil. El Proveedor responderá a las solicitudes de EV Accelerate del Cliente a más tardar el siguiente día hábil.

El Proveedor supervisará el volumen de solicitudes realizadas por el Cliente y podrá limitar el acceso en función del número de solicitudes realizadas en un solo mes, si se considera que el uso supera considerablemente un volumen razonable de solicitudes en relación con el paquete suscrito.

Los servicios profesionales se prestarán de forma profesional y diligente. Cualquier incumplimiento de esta garantía deberá ser notificado por el Cliente dentro de los 30 días posteriores a la prestación de dichos Servicios Profesionales. La única responsabilidad del Proveedor bajo o en conexión con esta garantía será la repetición de los Servicios Profesionales pertinentes, en la medida en que lo permita la ley aplicable.

9. OTRS

9.1 Definiciones

"Solución OTRS" hace referencia a las soluciones de software OTRS bajo licencia, disponibles en diferentes configuraciones (Soluciones y Niveles de Funcionalidades), según se especifica en el Formulario de Pedido correspondiente.

"Solución" se refiere al área de aplicación empresarial seleccionada por el Cliente (p. ej., Gestión de Servicios de TI [ITSM], Servicio al Cliente, RR. HH., Gestión de Oficinas o Seguridad/STORM).

"Nivel de Funcionalidades" hace referencia al alcance funcional de la Solución OTRS definido en el Formulario de Pedido (Starter, Advanced, Pro).

"Agente Simultáneo" (CA) hace referencia a un usuario autorizado bajo la responsabilidad del Cliente que tiene el derecho de acceder y utilizar el Software de forma simultánea.

"Usuarios Elegibles" hace referencia a los usuarios designados por el Cliente que están autorizados para contactar con el Centro de Servicio de OTRS. El Cliente es responsable de definir y mantener su lista de Usuarios Elegibles. Los usuarios finales o el personal no formado no están autorizados a enviar tickets directamente.

"Incidencia" hace referencia a cualquier problema en el funcionamiento del Software, como resultado del cual el Software no funciona con normalidad, que sea reproducido y documentado por el Cliente y debidamente constatado por las Partes. Una Incidencia puede ser de Gravedad Menor, Mayor o Crítica.

"Petición de Información" hace referencia a una solicitud de información y/o conocimiento.

"Petición de Servicio" hace referencia a una solicitud formal de un nuevo elemento que deba ser proporcionado por el Proveedor dentro de la configuración estándar y el alcance soportado del Software.

"Solicitud de Consultoría" hace referencia a una solicitud de servicios de asesoramiento profesional orientados a optimizar los procesos, la configuración o el uso de OTRS para cumplir objetivos empresariales específicos.

"Solicitud de Formación" hace referencia a una solicitud de sesiones de formación o talleres para permitir que los equipos del Cliente utilicen, administren o configuren OTRS de manera efectiva.

"Gravedad Menor" hace referencia a una Incidencia de bajo impacto que implica una pérdida parcial o limitada de una funcionalidad no crítica. También incluye todos los problemas que afectan al uso general del sistema y solo a ciertos empleados.

"Gravedad Mayor" hace referencia a una Incidencia con un impacto medio en el sistema, en el que los procesos se ven seriamente interrumpidos pero las operaciones pueden continuar. La Incidencia afecta a grupos significativos, como un departamento.

"Gravedad Crítica" hace referencia a una Incidencia crítica en el sistema que resulta en la pérdida total de la funcionalidad principal del Software, incluso después de un reinicio, o en la caída de los sistemas de producción. No existe una solución alternativa razonable y/o los Usuarios Autorizados no pueden continuar con los procesos de trabajo esenciales.

9.2 Descripción del Software

OTRS es una plataforma modular de gestión de servicios y automatización de flujos de trabajo que admite casos de uso de ITSM y ESM. Según la Solución y el Nivel de Funcionalidades suscritos, el Software puede incluir gestión de tickets, automatización de procesos, gestión del conocimiento, funciones de colaboración, informes y análisis, integraciones y funcionalidades basadas en inteligencia artificial.

El Software puede incluir componentes licenciados como software de código abierto bajo condiciones de licencia de código abierto independientes. Dichas licencias otorgan derechos directamente de los licenciantes al Cliente. El Proveedor garantizará que la inclusión de componentes de código abierto no limite los derechos contractuales del Cliente para utilizar el Software según lo definido en este Contrato. Los derechos de uso del Cliente con respecto a estos componentes de código abierto se rigen exclusivamente por los términos de las licencias de código abierto aplicables. En caso de que los términos de este Contrato impongan restricciones que entren en conflicto con los términos de las licencias de código abierto aplicables (por ejemplo, restricciones a la reproducción, descompilación o modificación), los términos de las licencias de código abierto prevalecerán para esos componentes específicos. Las disposiciones estándar de licencia del Contrato se aplican únicamente a los componentes propietarios del Software que no sean de código abierto.

El alcance funcional de cada Nivel de Funcionalidades se detalla en la Documentación del Proveedor y se refleja en el Formulario de Pedido.

9.3 Uso del Software

Alcance: El derecho de uso se limita a las Soluciones y Niveles de Funcionalidades mencionados en el Formulario de Pedido, así como al número de Agentes Simultáneos especificado en el mismo.

Uso:

- El uso del Software en modalidad SaaS se proporciona a través del entorno de alojamiento gestionado del Proveedor.
- El uso del Software en modalidad On-Premise solo está permitido cuando se indique expresamente en el Formulario de Pedido y está sujeto a servicios profesionales adicionales de instalación y mantenimiento.

Uso Razonable: Ciertas funcionalidades (p. ej., número de licencias, créditos de IA, paquetes de activos) están sujetas a límites cuantitativos definidos en el Formulario de Pedido. Cualquier uso que exceda los volúmenes incluidos requiere la compra de complementos adicionales.

Mantenimiento del Software: El Proveedor subsanará los defectos del software con la debida diligencia y de acuerdo con el impacto y la criticidad evaluados. La corrección de defectos se priorizará y programará en un plazo razonable basado en la severidad, el impacto potencial en el negocio y la planificación general de versiones. Los defectos críticos que afecten a la estabilidad del sistema o a la integridad de los datos se corregirán con la máxima prioridad de conformidad con los servicios de soporte del paquete OTRS aplicable.

9.4 Paquetes OTRS

Cada Paquete OTRS incluye servicios de soporte operativo para Incidencias y Peticiones de Información como parte del SLA. El alcance varía según el plan de la siguiente manera:

Starter

- Incidencias y Peticiones de Información ilimitadas.
- Horario de Servicio (SLA): Lunes a viernes, de 9:00 a 17:00.
- Tiempos de Primera Respuesta:
  - Severidad Menor: 1 día hábil.
  - Severidad Mayor: 4 horas.
  - Severidad Crítica: 2 horas.
- Monitorización básica del sistema, gestión de parches y copias de seguridad semanales.

Advanced

- Incidencias y Peticiones de Información ilimitadas.
- Horario de Servicio (SLA): Lunes a viernes, de 8:00 a 20:00.
- Tiempos de Primera Respuesta:
  - Severidad Menor: 1 día hábil.
  - Severidad Mayor: 4 horas.
  - Severidad Crítica: 2 horas.
- Copias de seguridad diarias, tiempo de resolución mejorado para problemas de infraestructura (8 horas).

Pro

- Incidencias y Peticiones de Información ilimitadas.
- Horario de Servicio (SLA): 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Tiempos de Primera Respuesta:
  - Severidad Menor: 1 día hábil.
  - Severidad Mayor: 4 horas.
  - Severidad Crítica: 2 horas.
- Cobertura de infraestructura avanzada (resolución en 4 horas para infraestructura crítica), almacenamiento ampliado y funciones de alta disponibilidad.

El Paquete OTRS cubre únicamente Incidencias y Peticiones de Información. Los defectos del software se corrigen. Todos los demás tipos de solicitudes se proporcionan exclusivamente bajo una suscripción activa de OTRS Premium. El Proveedor podrá rechazar el mantenimiento o la resolución de defectos en versiones On-Premise no soportadas u obsoletas. En este caso, el Cliente deberá realizar una actualización de parches, ya que los cambios y la resolución de problemas solo pueden realizarse en la versión más reciente.

El Proveedor proporcionará sistemas opcionales de archivo y/o de prueba como parte del Paquete. Estos sistemas están diseñados exclusivamente para un uso no productivo (p. ej., probar configuraciones o almacenar datos históricos) y están sujetos a limitaciones funcionales en comparación con el sistema de producción (p. ej., número limitado de agentes simultáneos, acceso de solo lectura). Los tiempos de respuesta y los objetivos de resolución se aplican únicamente al sistema de producción. El alcance y la disponibilidad de los sistemas de archivo y de prueba se definen en el Formulario de Pedido aplicable.

9.5 OTRS Premium

OTRS Premium es una suscripción de servicios profesionales ofrecida en tres módulos – *Launch*, *Use* y *Expand* – diseñada para apoyar a los clientes en la consecución de sus objetivos estratégicos mediante servicios de consultoría, diseño, formación e implementación. El Proveedor proporcionará expertos experimentados para la prestación de estos servicios. Los recursos asignados podrán variar en función de las competencias requeridas, la ubicación geográfica o la disponibilidad.

Las solicitudes tales como cambios de configuración, importación de datos o gestión de usuarios y cuentas están cubiertas exclusivamente a través de la suscripción OTRS Premium. Esto incluye:

- Solicitudes de servicio
- Solicitudes de consultoría
- Solicitudes de formación

El Cliente designará un punto de contacto único y dedicado para la ejecución de los servicios. El contacto técnico del Cliente deberá responder a las consultas del Proveedor necesarias para la ejecución de los servicios en un plazo no superior a dos (2) días hábiles tras la recepción de la consulta. El Proveedor acusará recibo de las solicitudes de OTRS Premium del Cliente a más tardar el siguiente día hábil y programará la prestación del servicio en coordinación con el Cliente, sujeto a la disponibilidad de recursos.

El Proveedor supervisará el volumen de solicitudes realizadas por el Cliente. Si las solicitudes del Cliente exceden el volumen acordado según se define en el paquete suscrito en el Formulario de Pedido, el Proveedor podrá limitar el acceso o exigir la compra de servicios adicionales. Todos los servicios profesionales se prestarán de manera profesional y conforme a las reglas del oficio. Cualquier incumplimiento de esta garantía deberá ser comunicado por el Cliente dentro de los treinta (30) días siguientes a su ejecución. Las solicitudes están sujetas a la disponibilidad de recursos y se programan en coordinación con el Cliente. Estos servicios no están vinculados a los tiempos de respuesta del SLA aplicables a Incidencias o Peticiones de Información.

Como parte de los Servicios OTRS Premium, ciertos servicios como Consultoría o Formación también podrán prestarse presencialmente en las instalaciones del Cliente. En tales casos, los gastos de viaje y dietas no están incluidos en la cuota de suscripción y se facturarán por separado: https://portal.otrs.com/external/c/travel-expenses-and-allowances.

9.6 Créditos IA OTRS

Los Créditos IA son una unidad de uso flexible para acceder a los Servicios de IA de OTRS, tales como la clasificación de tickets, la generación de descripciones de servicios o el resumen de tickets. Los Créditos de IA se asignan anualmente y son válidos durante la vigencia del año contractual. Cualquier Crédito IA no utilizado expirará automáticamente al final del año contractual y no podrá ser transferido al periodo siguiente. Los Créditos IA son independientes de los propios Servicios de IA y deben estar disponibles para que dichos servicios funcionen. Se pueden adquirir paquetes de Créditos IA adicionales en cualquier momento sin necesidad de modificar el contrato base de OTRS.

***