

ÍNDICE

1. **DEFINICIONES**
2. **DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE Y BOX**
 - 2.1 Funcionalidades del Software
 - 2.2 Box
 - 2.2.1 Dispositivo o máquina virtual
 - 2.2.2 Instalación
 - 2.2.3 Marco legal
 - 2.3 Box y Software de Terceros
 - 2.4 Condiciones técnicas mínimas
3. **DURACIÓN DE LA LICENCIA**
4. **ENTREGA**
5. **USO DEL SOFTWARE**
 - 5.1 Derecho de uso
 - 5.2 Derechos y obligaciones
 - 5.3 Uso de la información por parte del Cliente
 - 5.4 Plantillas de punto de control
6. **SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS**
 - 6.1 Asistencia técnica funcional
 - 6.2 Mantenimiento
 - 6.3 Acceso a la Plataforma y al Software
 - 6.4 Disponibilidad
 - 6.5 Datos del Cliente
7. **RESTITUCIÓN Y REVERSIBILIDAD**

Estos Términos y Condiciones Específicos forman parte del Contrato entre el Cliente y el Proveedor para que el Proveedor proporcione una Licencia con Servicios de Software Asociados. El Contrato está definido y sujeto a los Términos y Condiciones Generales de EasyVista para Licencias de Software y Servicios de Software Asociados.

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.

"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.

"Usuarios autorizados": hace referencia a las personas naturales bajo la autoridad del Cliente o a sus propios consumidores, como los empleados que están autorizados a utilizar el Software.

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

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

"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 un Incidente. Una Reparación está integrada en la Versión/es posterior/es.

"Horario laboral": de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Madrid, de lunes a viernes, excepto los días festivos.

"Horario laboral extendido": de 9:00 a. m. a 10:00 p. m., hora del Madrid, de lunes a viernes, excepto los días festivos.

"Incidente": cualquier problema con el funcionamiento del Software, respecto a la Documentación, que sea reproducida y documentada por parte del Cliente y debidamente anotada por las Partes. Un Incidente puede ser Crítico, Mayor o Menor.

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

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

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

"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.

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

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

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

"Plataforma":

- Cuando el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga para el uso SaaS del Software, este término se refiere al entorno de tecnología de la información en línea donde el Cliente puede consultar en los paneles de control la información recopilada por Box y procesada por el Software.

- Cuando el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga para el uso del Software Local, este término se refiere al entorno de la TI ubicado en el sistema de información del Cliente donde el Cliente puede consultar en los paneles de control la información recopilada por Box y procesada por el Software.

"Contestación": confirmación de que se ha enviado un Incidente y se han iniciado las investigaciones.

"Resolución": una solución a un Incidente 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.

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

"Software": EV Observe.

"Actualización": cualquier funcionalidad alterada o nueva o una mejora del rendimiento del Software que no esté directamente relacionada con un Incidente.

"Actualización Mayor": cualquier Actualización significativa del Software que cubra uno o más de los siguientes aspectos: funcionalidades, interfaz de usuario, arquitectura técnica o rendimiento. Las versiones mayores se identifican mediante una tipología de nombres especializada.

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

"Solución alternativa": una solución temporal proporcionada por el Proveedor en caso de un Incidente.

2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE Y BOX

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.

La documentación del Software está disponible en el sitio web Wiki del Proveedor.

[EasyVista Wiki](#)

Las Funciones evolucionan con las Actualizaciones Principales bajo las condiciones del presente documento. El Cliente puede consultar las características y funcionalidades adjuntas a cada Actualización Principal en la Documentación.

2.2 Box

2.2.1 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.

2.2.2 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.

2.2.3 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.

2.3 BOX Y SOFTWARE DE TERCEROS

El Cliente está autorizado a instalar uno o más Software de Terceros en Box

Para garantizar la interoperabilidad con el Software, el Cliente debe informar al Proveedor si desea instalar un Software de terceros en el Box. Si así lo requiere la interoperabilidad, el Proveedor deberá enviar al Cliente una propuesta de servicio remunerada que, si es aceptada, estará sujeta a una orden de compra y a una factura por separado.

El Cliente se asegurará de que la instalación de un Software de Terceros no suponga ninguna modificación, reprogramación ni adaptación del Box y, en particular, de su sistema operativo o del Software del Proveedor, los cuales siguen siendo propiedad del Proveedor.

El Cliente deberá tener especial cuidado para asegurarse de que esta instalación no tenga ningún impacto en el correcto funcionamiento del Software y del Box y no que no sea la causa de Incidentes. Si este fuera el caso, el Proveedor deberá, previa consulta con el Cliente, reservarse el derecho de desinstalar o imponer la desinstalación del Software de Terceros, o de tomar las medidas técnicas necesarias para eliminar Incidentes o, al menos, para minimizar sus efectos. Esta es una intervención remunerada que se encuentra fuera del alcance de los Servicios de Software Asociados y, por lo tanto, está sujeta a una orden de compra y a una factura por separado.

2.4 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

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

3. DURACIÓN DE LA LICENCIA

La Licencia de software se otorga (i) por el número de años especificado en el Formulario de Pedido o (ii) por el plazo de la protección de la propiedad intelectual prevista por la ley aplicable a la Licencia si el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga como una Licencia Perpetua.

4. ENTREGA

Siguiendo la presentación del Software durante la cual el cliente pudo comprobar que la solución del Proveedor cumplía con sus requisitos, el Proveedor entregará el Box y el Software.

El Software será entregado en forma de un enlace que permitirá al Cliente acceder a la Plataforma.

La Licencia comienza en la fecha de entrega del Software.

La Caja se entregará de una de las siguientes maneras:

- La Caja se puede entregar físicamente en la dirección indicada por el Cliente firmando la orden de entrega o
- La Caja la puede descargar el Cliente en forma de máquina virtual.

5. USO DEL SOFTWARE

5.1 DERECHO DE USO

Propósito: El Cliente debe utilizar el Software para sus necesidades internas o para las de sus clientes, en concreto, para asegurar la ejecución operativa de sus sistemas de información o de las de sus clientes.

Uso: El Software solo puede ser utilizado con la Caja.

Cuando el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga para el uso del Software en modo SaaS, solo se puede utilizar el Software con la Box instalado según el Contrato y en la Plataforma del Proveedor.

Cuando el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga para el uso del Software en modo Local, solo se puede utilizar el Software con la Box instalado según el Acuerdo y la Plataforma ubicada en el sitio especificado en la Propuesta Comercial o el Formulario de Pedido.

Alcance: el derecho de uso está limitado a los módulos del Software contemplados en el Formulario de Pedido. El Software solo se puede utilizar para la cantidad solicitudes especificados en el Formulario de Pedido y por el número de Usuarios de Administradores especificados en el Formulario de Pedido.

5.2 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.

5.3 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 cuidado como profesional, el Cliente es responsable de comprobar y garantizar la consistencia y la precisión de la información antes de cada uso.

5.4 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.

6. 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.

6.1 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 Incidente.

Categoría	Tiempo objetivo de la primera respuesta	Tiempo objetivo de resolución
1 – Incidente crítico	2 horas (24/7/365)	4 horas (24/7/365)
2 – Incidente Mayor	4 horas (horario laboral)	8 horas (horario laboral)
3 – Incidente menor	1 hora (horario laboral)	No aplicable

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

6.2 MANTENIMIENTO

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.

• 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.

6.3 ACCESO A LA PLATAFORMA Y AL SOFTWARE

Cuando se otorga la Licencia para el uso SaaS del Software, el Cliente puede acceder al Software de forma remota iniciando sesión en la URL web comunicada por el Proveedor mediante correo electrónico a la persona de contacto técnico del Cliente conocida en la Fecha de inicio de la Licencia.

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

- Provisión e implementación de Parches y Actualizaciones.

- Continuidad del servicio en caso de un Incidente Crítico:

o RTO:4 horas 24/7/365

o RPO: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 América del Norte, incluso en el caso del alojamiento del centro de respaldo en el contexto de un Plan de Recuperación de Desastres (DRP).

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

6.4 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:

$$\text{SAR} = (A-U) * 100 / A$$

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 un Incidente Crítico. Las operaciones de Mantenimiento Planificado no se computan como tiempo de inactividad cuya Prioridad es P1. Consulte la Tabla 1: Prioridad de incidencias en la cláusula de ASISTENCIA TÉCNICA FUNCIONAL.

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.

6.5 DATOS DEL CLIENTE

Mientras trabaja con los Servicios de software asociados, el Proveedor puede necesitar acceder a los Datos del Cliente recopilados por Box, extraerlos de Box y reproducirlos en un entorno de TI que no sea del Cliente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA LICENCIA
DEL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS

SOFTWARE: EV Observe

El Proveedor obtendrá el acuerdo del Cliente antes de la extracción y del procesamiento de estos datos. Este acuerdo estará sujeto, si procede, a las disposiciones legales especificadas en las Condiciones Generales en relación a la protección de datos personales.

En cualquier caso, se aplicará la cláusula de Confidencialidad de las Condiciones Generales.

Únicamente puede realizar este proceso el personal autorizado por el Proveedor, incluido el personal de Asistencia o I+D y las personas indicadas en el acuerdo del Cliente.

Una vez notificada la intervención, el Cliente realizará una copia de seguridad de sus Datos de Cliente y se asegurará de que la operación de la copia de seguridad se realice con éxito.

7. RESTITUCIÓN Y REVERSIBILIDAD

Al final del Acuerdo, el Cliente y/o el tercero designado por el Cliente (en lo sucesivo, el "Sucesor") pueden recuperar los Datos del Cliente mediante la API del Software.

El Cliente deberá devolver el Box físico al Proveedor en forma de hardware o eliminará el Box como una máquina virtual.

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 según la tarifa vigente aplicable del Proveedor.
