

ÍNDICE

- 1. DEFINICIONES**
- 2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE**
 - 2.1 Funcionalidades del Software
 - 2.2 Condiciones Técnicas Mínimas
- 3. DURACIÓN DE LA LICENCIA**
- 4. ENTREGA**
- 5. USO DEL SOFTWARE**
 - 5.1 Derecho de uso
 - 5.2 Licencia de Software de Prolanzamiento
 - 5.3 Prueba, Muestra del Producto, Licencia NFR
- 6. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS**
 - 6.1 Asistencia Técnica Funcional En Línea
 - 6.2 Mantenimiento planificado
 - 6.3 Alojamiento del Software
 - 6.4 Disponibilidad
 - 6.5 Devolución - 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 o en la siguiente Sección "Servicio de Software Asociado":

"Software": EV Reach.

«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.

"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.

"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 8:00 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.

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

"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.

"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, un Parche o cualquier otro medio propuesto por el Proveedor.

"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.

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

2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE

2.1 FUNCIONALIDADES 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 (i) un control remoto está en curso y que (ii) él o ella no puede detenerlo.

La documentación del Software está disponible en el sitio web 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 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

De acuerdo con la Documentación, el Software trabaja con las condiciones técnicas mínimas descritas en la web Wiki del Proveedor que evolucionan según las Actualizaciones Mayores.

3. DURACIÓN DE LA LICENCIA

La Licencia del Software se entrega para el número de años especificados en el Formulario de Pedido.

4. ENTREGA

Siguiendo la demostración del Software durante la cual cada Cliente ha podido comprobar que la solución del Proveedor cumple con sus necesidades, el Cliente pide el Software y el Software se entrega por parte del Proveedor mediante el envío de un enlace de descarga.

Durante la descarga del Software, el Cliente acepta los Términos y Condiciones Generales y Específicos en línea.

5. USO DEL SOFTWARE

5.1 DERECHO DE USO

Propósito: El Cliente debe utilizar el Software para sus necesidades internas, como la supervisión, la gestión y el control remoto de los equipos informáticos.

Alcance: El derecho de uso del Software está limitado a los módulos contemplados en el Formulario de Pedido. El Software solo se puede utilizar bajo las condiciones especificadas en la Documentación y por la cantidad de Usuarios simultáneos (i) previstos en la Licencia y establecidos en la Cuenta del Cliente y (ii) ubicados en el país del Cliente como se establece en la dirección del Cliente en el Formulario de Pedido correspondiente. Si el Software se utiliza conjuntamente con Service Manager, el alcance de la empresa y las métricas de ubicación se deben alinear con las acordadas para la suscripción de Client Service Manager.

Supervisión de un uso correcto: El Software tiene una característica que le permite comunicarse de forma remota con los servidores del Proveedor con respecto al cumplimiento de la licencia. El Cliente consiente el funcionamiento de esta característica remota. Si por alguna razón el Software se bloquea en una llamada remota a los servidores del Proveedor, el Software dejará de funcionar siete (7) días a menos que la característica pueda restaurarse mediante reunión entre el Cliente y el equipo de asistencia del Proveedor.

5.2 LICENCIA DE SOFTWARE DE PRELANZAMIENTO

Si el Software disponible es un lanzamiento precomercial o un software beta ("Software de Prelanzamiento"), se aplican las siguientes disposiciones además de las disposiciones relacionadas con el alcance del uso del Software. El Software de Prelanzamiento no representa el software final y puede contener *bugs*, errores y otros problemas que podrían causar fallos en el sistema u otros fallos o pérdida de datos.

La disposición del Software de Prelanzamiento no es de ningún modo un lanzamiento comercial que vincularía al Proveedor, en dicho caso, con las obligaciones legales. En consecuencia, LA UTILIZACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DEL SOFTWARE DE PRELANZAMIENTO LO REALIZARÁ BAJO SU PROPIO RIESGO. EL SOFTWARE DE PRELANZAMIENTO Y SU DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA EN SU ESTADO ACTUAL SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, ni LEGAL ni contractual.

Una Licencia de Software de Prelanzamiento puede finalizarse en cualquier momento tras (i) notificación del Proveedor por cualquier medio, incluidos, entre otros, el correo electrónico o la comunicación electrónica en la cuenta en línea del Cliente o (ii) tras el lanzamiento comercial de dicho Software por parte del Proveedor.

No existe obligación de soporte técnico ni funcional por parte del Proveedor para la Licencia de Software de Prelanzamiento.

5.3 PRUEBA, MUESTRA DEL PRODUCTO, LICENCIA NFR

Si el Software disponible es una prueba, una puesta en marcha, una muestra del software o no es apto para su posterior venta ("Software de Prueba"), se aplican las siguientes disposiciones además de las disposiciones relacionadas con el alcance del uso del Software.

El Software de prueba puede contener funcionalidades limitadas y se debe utilizar únicamente con fines de demostración y evaluación y no con fines de producción. POR SU PROPIA NATURALEZA, EL CLIENTE UTILIZA UN SOFTWARE DE PRUEBA CLIENTE POR SU CUENTA Y RIESGO. EL SOFTWARE DE PRUEBA Y SU DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA EN SU ESTADO ACTUAL SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI LEGAL NI CONTRACTUAL.

Una Licencia de Software de Prueba puede finalizarse en cualquier momento tras notificación del Proveedor por cualquier medio, incluidos, entre otros, el correo electrónico o la comunicación electrónica en la cuenta en línea del Cliente.

No existe obligación de soporte técnico ni funcional por parte del Proveedor para la Prueba, la Muestra de productos o la Licencia de software NFR.

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 EN LÍNEA

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 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.

6.3 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 %,
- 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:

$$SAR = (A-U) * 100 / A$$

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.

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.

6.5 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 del Cliente, si el Cliente lo solicita.

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.
