

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO (AYM)**

Estos Términos y Condiciones de Asistencia y Mantenimiento ("Condiciones de AYM") se celebran entre HYBRID Software ("HYBRID") y el Cliente ("Cliente") y se acuerdan en la Confirmación del Pedido. Estas Condiciones de AYM se aplican a los Servicios de Asistencia y Mantenimiento ofrecidos por HYBRID y deben considerarse junto con las Condiciones de Venta de HYBRID y al/los Contrato(s) de Licencia de Software aplicable(s), a los que están sujetos.

Las Condiciones de Venta y las condiciones de los Contratos de Licencia de Software aplicables prevalecen sobre estas Condiciones de AYM.

### **1. DEFINICIONES**

Cualquier término en mayúsculas utilizado en estas Condiciones de AYM que no esté definido en el presente documento tendrá el significado atribuido a dicho término según lo establecido en la sección 1 de las Condiciones de Venta.

"**Contrato**" significa el Contrato para la compra de Productos o Servicios de HYBRID compuesto por la Oferta de HYBRID, las Condiciones de Venta, el Contrato de Licencia de Software, estas Condiciones de Asistencia y Mantenimiento, y cualquier otro documento que se incorpore al presente por referencia.

"**Asistencia Avanzada al Cliente (AAC)**" hace referencia a Servicios de Asistencia adicionales más allá de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento reservados para Clientes con un acuerdo de Asistencia Avanzada al Cliente.

"**Día Hábil**" significa de lunes a viernes, excluidos los días festivos nacionales.

"**Horario Comercial**" significa de 9 h a 17 h en Días Hábiles en la zona horaria de HYBRID ajustada automáticamente para reflejar los cambios en el horario de verano.

"**Incidente**" significa cualquier acontecimiento que suponga una desviación de la normalidad que provoque una perturbación en el/los Producto/s o que pueda provocar una perturbación o una reducción de la calidad del/los Producto/s.

"**Nueva Versión**" se refiere a cualquier versión importante del Producto que incorpore una o varias funciones nuevas o una o varias mejoras importantes de las funciones del Software, y que además puede contener también actualizaciones de seguridad, correcciones de incidentes o cambios menores en el Software. HYBRID podrá determinar a su entera discreción qué constituye una Nueva Versión.

"**Problema**" significa una causa desconocida de uno o más Incidentes.

"**Tiempo de Respuesta**" significa el periodo hasta la confirmación por parte de HYBRID de la Incidencia comunicada, desde la recepción de la información requerida por parte del Cliente para que el equipo de asistencia de HYBRID comience la resolución y abra un ticket de asistencia en los sistemas de HYBRID.

"**Servicios de Asistencia y Mantenimiento**" hace referencia a los servicios de asistencia y mantenimiento que debe prestar por HYBRID según se especifica en las presentes Condiciones de AYM.

"**Plazo de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento**" es el plazo definido para la prestación de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento, según lo acordado en la Confirmación del Pedido.

"**Contacto Técnico**" se refiere al contacto principal del Cliente responsable de recibir comunicaciones de HYBRID y autorizado en virtud del Contrato de Tratamiento de Datos para emitir instrucciones. HYBRID debe ser informado con prontitud, al menos por correo electrónico, en caso de un cambio en el Contacto Técnico.

"**Actualización**" significa una versión del Producto correspondiente que contiene actualizaciones de seguridad, correcciones de incidencias, soluciones de bugs, parches o cambios menores en el Producto.

### **2. PRODUCTO(S) CUBIERTO(S)**

Los Servicios de Asistencia y Mantenimiento prestados en virtud del Contrato se aplican únicamente al Producto o Productos que se indiquen explícitamente como pertenecientes al ámbito de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento definidos en la correspondiente Confirmación del Pedido en la fecha de entrada en vigor del Contrato y que se presten durante el Plazo del Servicio de Asistencia y Mantenimiento acordado. Durante el Plazo del Servicio de Asistencia y Mantenimiento, el Cliente podrá solicitar añadir Productos cubiertos, sujeto al consentimiento y acuerdo de HYBRID sobre las Cuotas de Asistencia y Mantenimiento adicionales aplicables.

### **3. ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO**

Durante el Plazo de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento y en relación con el/los Producto(s) cubierto(s), HYBRID proporcionará los siguientes Servicios de Soporte y Mantenimiento estándares del sector:

#### **3.1 Servicios de asistencia**

##### **3.1.1 Ámbito del servicio**

HYBRID proporcionará asistencia técnica en relación con el/los Producto(s) cubierto(s). La asistencia consistirá en responder a preguntas relativas a Incidencias y comportamiento inesperado del Producto o Productos, avisos del Cliente de que un Producto no funciona o no funciona sustancialmente de acuerdo con la Documentación, y en proporcionar información general, consejos e instrucciones en relación con la funcionalidad del Producto o Productos a los que se presta la asistencia.

El Cliente será responsable de proporcionar asistencia técnica de primera línea a los usuarios finales individuales

de los Productos cubiertos, y el Cliente será responsable de filtrar las consultas técnicas de primera línea y escalar a HYBRID solo aquellos problemas que no puedan ser resueltos por el Contacto Técnico del Cliente.

### 3.1.2 Disponibilidad (horarios de servicio) y contacto

El Servicio de Asistencia de HYBRID está disponible para el Contacto Técnico y hasta tres (3) empleados nombrados por el Cliente durante el Horario Comercial. El Cliente es responsable de mantener actualizada la lista de empleados nombrados y de informar a HYBRID de cualquier cambio lo antes posible. HYBRID no tendrá obligación alguna de aceptar llamadas o solicitudes directamente de, o interactuar directamente de otro modo con, personal que no sea el Contacto Técnico del Cliente y los tres empleados mencionados.

HYBRID proporciona asistencia lingüística en inglés durante el Horario Comercial. En Alemania, Francia, Italia, España y la República Popular China también se ofrece asistencia en el idioma local.

Las solicitudes de asistencia pueden presentarse a través del sistema de tickets del Servicio de Asistencia de HYBRID o por correo electrónico. El Servicio de Asistencia de HYBRID también está disponible por teléfono durante el Horario Comercial solo para Incidentes críticos.

### 3.1.3 Servicio de corrección / Tiempo de respuesta

Si el Cliente identifica un Incidente, el Cliente informará inmediatamente de dicha Incidencia por escrito al Servicio de Asistencia de HYBRID, especificando:

- (a) la naturaleza del Incidente;
- (b) las circunstancias en las que se produjo el Incidente, incluidos los procesos que se estaban ejecutando en el momento en que se produjo el Incidente;
- (c) información técnica sobre la máquina en la que se estaba utilizando el Producto en el momento del Incidente;
- (d) las medidas que, en su caso, haya adoptado el Cliente inmediatamente después del Incidente; y
- (e) el impacto inmediato del Incidente en la capacidad del Cliente para utilizar el Producto.

Tras la recepción de dicho informe de Incidente, HYBRID evaluará el Incidente y lo clasificará de acuerdo con la Tabla de Nivel de Gravedad que figura a continuación y responderá dentro de los Tiempos de Respuesta que se indican a continuación. Después de recibir un informe de un Incidente, HYBRID utilizará un método apropiado para proporcionar al Cliente una actualización sobre el progreso.

Las prioridades para la resolución de Incidentes se determinan sobre la base de las consecuencias para los procesos de negocio según HYBRID y se dividen en tres niveles de gravedad:

#### Gravedad 1 ("Crítico"):

- Es imposible utilizar (de forma continuada) el(los) Producto(s)
- Los usuarios ya no pueden acceder a los productos
- No hay solución disponible

#### Gravedad 2 ("Grave"):

- Una función crítica del Producto no puede funcionar de acuerdo con la Documentación
- Partes de una aplicación crítica para la empresa no están disponibles, no funcionan correctamente o funcionan mal

#### Gravedad 3 ("Normal"):

- Un Producto funciona con normalidad pero presenta Problemas menores que no afectan o apenas afectan al resultado (por ejemplo, hay efectos menores como Problemas de rendimiento, los gráficos no están colocados correctamente o hay problemas con la visualización de datos)
- El usuario o usuarios pueden continuar, pero la productividad disminuye como consecuencia del Incidente
- El Incidente no tiene consecuencias inmediatas para los procesos de negocio del Cliente
- Existe una solución

Gravedad	Tiempo de Respuesta (Horario Comercial)
Gravedad 1 (Crítico)	<3 h (90 %)
Gravedad 2 (Grave)	2 Días Hábiles (85 %)
Gravedad 3 (Normal)	5 Días Hábiles (85 %)

HYBRID responderá a las solicitudes generales de asistencia en la medida de lo posible y en un plazo razonable, teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud de asistencia.

El Tiempo de Respuesta se calcula en función de los tiempos de servicio durante el Horario Comercial. Los tiempos máximos de respuesta varían en función de la gravedad del Incidente. Las solicitudes enviadas por correo electrónico siempre se tratarán inicialmente como de gravedad "Normal".

Para Incidentes con Gravedad 1 ("Crítico"), introducidos a través del sistema de tickets del Servicio de Asistencia de HYBRID o por correo electrónico, el Cliente está obligado a contactar con el Servicio de Asistencia por teléfono.

El Servicio Correctivo puede, a discreción de HYBRID, realizarse proporcionando una solución de software (como un parche permanente o temporal o una solución), o proporcionando una Actualización o Nueva Versión que aborde el Problema al que se enfrenta el Cliente.

HYBRID tendrá derecho a utilizar la experiencia general, los conocimientos técnicos y las habilidades que su personal y el de sus subcontratistas o filiales hayan adquirido en relación con los Servicios de Asistencia y Mantenimiento. HYBRID también tiene el derecho mundial, ilimitado, permanente, no revocable, transferible, sublicenciable y gratuito de almacenar y utilizar para todos y cada uno de los fines las sugerencias, comentarios e ideas facilitados por el Cliente.

### **3.2 Servicios de Mantenimiento**

Los Clientes que suscriban los Servicios de Asistencia y Mantenimiento tendrán derecho a recibir durante el Periodo de Asistencia y Mantenimiento, Actualizaciones y Nuevas Versiones de los Productos cubiertos de acuerdo con el calendario normal de lanzamientos de HYBRID.

HYBRID podrá poner a disposición del Cliente dichas Actualizaciones o Nuevas Versiones a través de medios electrónicos. Las Actualizaciones y Nuevas Versiones se pondrán a disposición del Cliente desde un centro de datos designado, utilizando un enlace de descarga segura, correo electrónico u otros métodos electrónicos según determine HYBRID a su entera discreción. HYBRID proporcionará al Cliente las credenciales de acceso, claves de activación o licencia u otra información necesaria pertinente y requerida para acceder, descargar e instalar las Actualizaciones y Nuevas Versiones.

## **4. EXCLUSIONES Y ASISTENCIA AVANZADA AL CLIENTE**

### **4.1 Exclusiones**

Los Servicios de Asistencia y Mantenimiento se prestan única y exclusivamente para aquellos Productos identificados dentro del ámbito de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento en la Oferta.

Sin perjuicio de cualquier disposición contraria en el presente Contrato, HYBRID no tendrá obligación de prestar ningún Servicio de Asistencia o Mantenimiento al Cliente en la medida en que dichos servicios se deriven o estén relacionados con cualquiera de los siguientes:

- Cualquier hardware o software no proporcionado por HYBRID.
- Productos alterados, dañados o modificados por el Cliente o cualquier tercero de forma no aprobada por escrito por HYBRID.
- Manipulación indebida o incorrecta de los Productos por parte del Cliente.
- Uso de Producto(s) de manera disconforme con la Documentación vigente en ese momento.
- Cualquier infracción del Contrato o del Contrato de Licencia de Software aplicable, incluida cualquier infracción del alcance de una concesión de licencia.
- Modificaciones hechas a, servicios realizados en, o intentos de reparar o restaurar un Producto por cualquiera que no sea HYBRID o un revendedor autorizado o representante aprobado por HYBRID.
- Productos instalados en un hardware o entorno operativo al que no preste asistencia HYBRID, incluidos, entre otros, el incumplimiento por parte del Cliente de mantener un entorno operativo adecuado o los requisitos mínimos del sistema descritos en la documentación del Producto.
- Cualquier problema o incidencia con los servicios informáticos y de red del cliente, incluidos certificados SSL y problemas con archivos PEM.
- Cualquier problema o incidencia con la(s) base(s) de datos propiedad del Cliente, incluidos, entre otros, cualquier corrupción relacionada con fallos de funcionamiento causados por hardware incompatible u obsoleto del Cliente.
- Problemas con software de terceros o API de terceros.
- Que el entorno operativo del Cliente se vea afectado por hacking, malware, ransomware o cualquier otro tipo de software malicioso.
- Uso de Productos que no sean la versión vigente en ese momento, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito.
- Incidentes que no puedan ser reproducidos por HYBRID.
- Productos que hayan llegado al final de su vida útil.

Cualquier coste adicional que deba afrontar HYBRID y haya sido causado por las exclusiones mencionadas anteriormente será cobrado al Cliente según la tarifa horaria vigente en ese momento.

Quedan expresamente excluidos de los Servicios de Asistencia y Mantenimiento los entornos de pruebas, de revisión de versiones, beta, educativos, de demostración, de prueba, de desarrollador o de depurador, así como

cualquier otro entorno que no sea de producción o de prueba.

#### **4.2 Asistencia Avanzada al Cliente (AAC)**

La Asistencia Avanzada al Cliente solo está disponible para Clientes que tengan un contrato de Asistencia Avanzada al Cliente con HYBRID. El alcance exacto de la Asistencia Avanzada al Cliente se basará en los requisitos y el perfil empresarial específico del Cliente.

Los siguientes Servicios de Asistencia solo están disponibles en la Asistencia Avanzada al Cliente:

- Servicio de Asistencia fuera del Horario Comercial (por ejemplo, fines de semana), incluido un servicio de asistencia global 24 horas al día, 7 días a la semana
- Servicio de Asistencia para productos o software desarrollados a medida
- Asistencia Hypercare
- Canal(es) de asistencia específico(s)
- Mayores tiempos de respuesta
- Objetivos de tiempo de resolución
- Revisiones del sistema
- Control del rendimiento
- Orientaciones para la publicación
- Arquitectura de soluciones
- Apoyo a la implementación
- Apoyo operativo

### **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente es responsable de proporcionar a HYBRID de manera oportuna información suficiente que permita a HYBRID entender y reproducir completamente un Incidente.

El Cliente proporcionará en todo momento (i) acceso remoto adecuado al Producto o Productos, y (ii) en caso de que se considere necesaria una intervención in situ, acceso físico a la ubicación en la que se utiliza el Producto o Productos con el fin de facilitar la prestación de los Servicios requeridos. En caso de una visita in situ, el personal de HYBRID se ajustará a los horarios de trabajo y procedimientos de seguridad razonables del Cliente.

El Cliente está obligado a realizar copias de seguridad rutinarias del sistema, tal y como se describe en la Documentación.

Con el fin de proporcionar los Servicios de Asistencia y Mantenimiento de conformidad con estas Condiciones, HYBRID podrá, a su discreción, realizar modificaciones en el/los Producto(s). En caso necesario, el Cliente proporcionará acceso al/los Producto(s) durante el horario comercial habitual tras la notificación de HYBRID de que se incorporará una modificación in situ. En caso de que se deniegue el acceso, HYBRID declina toda responsabilidad por la prestación del Servicio.

En relación con el/los Producto(s) donde existan dependencias en el versionado, HYBRID aconseja explícitamente mantener los Productos en el mismo versionado, en particular, en el caso de una Actualización o Nueva Versión. En caso de que el Cliente no siga este consejo, las garantías previstas en relación con el/los Producto(s) afectado(s) quedarán sin efecto, y HYBRID declina toda responsabilidad en relación con el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones de AYM.

### **6. CUOTA DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO**

En consideración de los derechos aquí establecidos, el Cliente se compromete a pagar a HYBRID la Cuota de Asistencia y Mantenimiento ("Cuota de AYM") aplicable según lo establecido en la Confirmación del Pedido, además de cualquier coste adicional aquí establecido.

La Cuota de AYM aplicable está sujeta a una revisión anual por parte de HYBRID. HYBRID tiene derecho a un aumento automático de la Cuota de AYM de hasta un máximo del 5 % anual sin el consentimiento previo del Cliente y efectivo el 1 de enero de cada año natural. HYBRID notificará por escrito al Cliente con noventa (90) días de antelación en caso de que se produzca un aumento de la Cuota de AYM superior al 5 %. Además, HYBRID se reserva el derecho de ajustar la Cuota de AYM aplicable a cualquier Plazo de Renovación notificando al Cliente dicho ajuste al menos noventa (90) días antes del inicio de una Renovación. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con dicho cambio de precios, el Cliente, como único recurso, tiene la opción de cancelar el Servicio correspondiente de conformidad con las Condiciones.

HYBRID podrá cobrar al Cliente los gastos de viaje y alojamiento en caso de que sea necesaria una intervención in situ, que solo se realizará previo acuerdo por escrito con el Cliente. Para el tiempo de viaje, se aplicará la tarifa horaria de HYBRID vigente en ese momento.

La Cuota de AYM y cualquier cargo adicional por el Servicio son pagaderos de acuerdo con la Confirmación del Pedido o según lo acordado por escrito por las partes, mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito u otro método de pago que ofrezca HYBRID ocasionalmente. Si HYBRID ofrece la facturación como forma de pago, las facturas serán pagaderas en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura, a menos que se

acuerde lo contrario, tal y como se identifica en la Confirmación del Pedido.

Sin perjuicio de cualquier otro recurso disponible, HYBRID se reserva el derecho a suspender el cumplimiento de cualquier obligación en virtud del presente Contrato en caso de que el Cliente se haya retrasado en el pago de cualquier cantidad adeudada. Con excepción de los casos de fuerza mayor, todas las objeciones, observaciones, protestas o litigios relacionados con las facturas del Cliente deberán comunicarse mediante una carta certificada que contenga una exposición clara de los motivos de la protesta y en un plazo de 15 días a partir de la fecha de la factura. Transcurrido el plazo de 15 días, la factura se considerará indiscutible por parte del Cliente.