

GLORY



**ACUERDO MARCO DE UBIQULAR™
TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS**

TÉRMINOS DE LOS SERVICIOS DE UBIQULAR v3.0

1. INTERPRETACIÓN

1.1. Las definiciones y reglas de interpretación de esta cláusula se aplican a este Acuerdo.

«**Servicios Adicionales**» se refiere a los servicios personalizados o específicos que se ha acordado que va a prestar el Proveedor de conformidad con una Descripción de los Trabajos donde las partes han especificado «Servicios Gestionados Adicionales» o «Servicios Profesionales Adicionales» según corresponda en las Condiciones Particulares de UBIQULAR.

«**Fecha de Inicio**» se refiere a:

- (a) con respecto a los Servicios de Soporte Técnico, la Fecha de Inicio para los Servicios en la Nube suscritos de conformidad con las Condiciones Particulares de UBIQULAR; y
- (c) con respecto a los Servicios Gestionados, la fecha más tardía entre (a) la Fecha de Inicio de los Servicios en la Nube en los que se basan los Servicios Gestionados y (b) la Fecha de Entrada en Vigor, salvo que se especifique lo contrario en la Descripción del Servicio para los Servicios Gestionados.

«**Mejora Personalizada**» se refiere a toda actualización, desarrollo, mejora u otro cambio a medida que el Cliente solicite que se le haga al Programa o a los Programas. Todas las Mejoras Personalizadas se considerarán Servicios Adicionales y estarán sujetas a que el Proveedor y el Cliente acuerden una Descripción de los Trabajos para la ejecución de dichos Servicios Adicionales.

«**Entregas**» se refiere a todos los documentos, productos y materiales desarrollados por el Proveedor o sus agentes, contratistas y empleados como parte de o en relación con los Servicios en cualquier formato, incluyendo, entre otros, programas informáticos, datos, informes y especificaciones (incluidos borradores).

«**Servicio Excluido**» se refiere a cualquier servicio que esté expresamente excluido del ámbito de aplicación de los Servicios.

«**Fallo**» se refiere a cualquier ejecución irregular de, o bien defecto o daño en, los Servicios en la Nube y/o un Programa que evite que funcionen normalmente.

«**Exclusión del Servicio**» se refiere a los cargos por, o al trabajo necesario para, reparar, sustituir, corregir o recalibrar los Servicios en la Nube y/o Programas que surjan de 1) los Servicios en la Nube y/o Programas que se utilicen de manera anómala o inadecuada, incluido un cambio material en el uso o empleo de los Servicios en la Nube y/o Programas respecto a cómo se entendió que se debían utilizar; 2) cualquier trabajo realizado fuera del ámbito de aplicación de los Servicios prestados en virtud del presente documento incluyendo, entre otros, el suministro de Mejoras Personalizadas; 3) un incumplimiento o infracción de la Política de Uso Aceptable (según lo definido en los Términos de los Servicios en la Nube); 4) un evento de Fuerza Mayor; 5) la restauración, recarga, asistencia, mantenimiento, actualización o suministro de software (incluido el software de sistemas operativos y de aplicaciones) o datos (incluida la carga de conjuntos de patrones de billetes y las actualizaciones o cambios de los conjuntos de patrones de billetes) (que se cargarán según lo establecido en las Condiciones Particulares de UBIQULAR o, si no se indica de esta forma, según las tarifas vigentes en ese momento del Proveedor) que no se proporcione de otro modo en el Acuerdo; 6) el uso de los Servicios en la Nube y/o Programas por parte de personal no formado; 7) el tiempo dedicado a diagnosticar problemas no causados por un defecto de la versión no modificada actual del Programa o los Servicios en la Nube; incluyen, entre otros, problemas causados por errores de datos, errores del operador, alteraciones del programa no realizadas por el Proveedor, fallo de funcionamiento del hardware o del sistema operativo, errores por uso indebido del sistema, errores resultantes del uso con otros programas no suministrados o aprobados por el Proveedor y que no se hayan incorporado las correcciones, soluciones y modificaciones previamente proporcionadas por el Proveedor; 8) retrasos, esperas o tiempo perdido no relacionados con ningún defecto identificado en los Servicios en la Nube y/o Programas; 9) trabajos distintos de la Gestión de Dispositivos Remotos programada realizados fuera

del horario habitual a petición del Cliente; 10) trabajos realizados fuera del Territorio donde se consideren necesarias visitas a las instalaciones del Cliente; 11) cualquier fallo del Cliente al proporcionar al Proveedor el acceso necesario (ya sea físico o remoto) de acuerdo con estos Términos y Condiciones; 12) gastos razonables para acudir a las instalaciones del Cliente si, según la determinación razonable del Vendedor, los Servicios podrían haberse realizado de forma remota, 13) si el Proveedor no encuentra ningún fallo notificado; 14) cualquier trabajo o servicio realizado por el Proveedor fuera de la garantía aplicable especificada en estos Términos y Condiciones; o 15) cualquier Servicio Excluido que figure en la Descripción del Servicio.

«**Descripción del Servicio**» se refiere a la descripción del servicio para cada uno de los Servicios aplicables según lo publicado en el sitio web desde la Fecha de Entrada en Vigor proporcionada que, con respecto a cualesquiera Servicios Adicionales, la Descripción del Servicio será la Descripción de los Trabajos aplicable acordada entre el Proveedor y el Cliente.

«**Solicitud de Servicio**» se refiere a una solicitud de asistencia registrada por el Soporte de Nivel 1 con Soporte de Nivel 2.

«**Período de los Servicios**» tiene el significado especificado en la Cláusula 6.1 **Error! Reference source not found.** de estos Términos de los Servicios.

«**Descripción de los Trabajos**» se refiere a un contrato para el suministro de Servicios Adicionales firmado por un Representante Autorizado del Proveedor y el Cliente.

«**Horario Normal**» se refiere a de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. en el Territorio, de lunes a viernes, excluyendo todos los días festivos.

«**Plazo de Suscripción**» se refiere al período actual para el que el Cliente se ha suscrito a los Servicios en la Nube relacionados con los Servicios.

2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Como contraprestación por la recepción de las Cuotas de Servicios aplicables y sujeto al cumplimiento de los términos de este Acuerdo, el Proveedor proporcionará los Servicios solicitados en virtud de las Condiciones Particulares de UBIQULAR de acuerdo con la Descripción del Servicio aplicable y sujeto a los términos de este Acuerdo.

3. DERECHOS OTORGADOS

Salvo que se especifique lo contrario en una Descripción de los Trabajos, si corresponde, en caso de que el Proveedor desarrolle y suministre cualquier Entrega al Cliente durante la ejecución de los Servicios, el Cliente tendrá el derecho no exclusivo, no asignable, libre de regalías y limitado de utilizar dichas Entregas para las operaciones de procesamiento de efectivo del Cliente durante el Plazo de Suscripción o cualquier otro plazo especificado en la Descripción del Servicio aplicable.

4. GARANTÍA

- 4.1. El Proveedor garantiza que los Servicios se prestarán de manera profesional y coherente con las normas de la industria. El Cliente debe notificar al Proveedor cualquier deficiencia de la garantía durante los 90 días posteriores a la ejecución de los Servicios deficientes. En caso de cualquier infracción de lo especificado en esta Cláusula 4.1, el recurso exclusivo del Cliente y la responsabilidad completa del Proveedor deberán ser la nueva ejecución de los servicios deficientes o, si el Proveedor no puede corregir sustancialmente la deficiencia de manera comercialmente razonable, el Cliente podrá finalizar los Servicios deficientes, según corresponda, y recuperar las Cuotas que el Cliente haya pagado al Proveedor por los Servicios deficientes, según corresponda.
- 4.2. EN LA MEDIDA EN QUE NO LO PROHÍBA LA LEY, LAS SOLUCIONES APLICABLES A CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA PROPORCIONADAS EN ESTA CLÁUSULA 4 SON EXCLUSIVAS Y, EXCEPTO TAL COMO SE DESCRIBE ANTERIORMENTE Y EN LA MEDIDA EN QUE NO LO PROHÍBA LA LEY, EL PROVEEDOR RENUNCIA AL OTORGAMIENTO DE TODA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. NO HAY GARANTÍA POR PARTE DEL PROVEEDOR O DE

CUALQUIER OTRA PARTE O PERSONA DE QUE LOS SERVICIOS CUMPLIRÁN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE. EL CLIENTE ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR LA SELECCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LOGRAR SUS RESULTADOS PREVISTOS.

5. CUOTAS

- 5.1. Como contraprestación para el Proveedor que realiza los Servicios y el suministro de las Entregas, si corresponde, de conformidad con este Acuerdo, el Cliente acepta pagar al Proveedor todas las cuotas aplicables por los Servicios.
- 5.2. Además de las cuotas por los Servicios especificados en las Condiciones Particulares de UBIQULAR o en cualquier Descripción de los Trabajos, si corresponde, el Proveedor puede cobrar y el Cliente acepta pagar al Proveedor cualquier servicio que sea una Exclusión del Servicio o cualquier Servicio que solicite el Cliente y que el Proveedor acepte realizar que de otro modo no esté incluido en este Acuerdo. Los costos de estos servicios se calcularán a las tarifas del Proveedor que se encuentren vigentes en ese momento y se aplicará una tarifa mínima igual a no menos de una (1) hora de la tarifa aplicable más, si es necesario realizar una visita a las instalaciones, un mínimo de una (1) hora en concepto de desplazamiento. El Cliente abonará al Proveedor todos los gastos accesorios al precio en vigor que este aplique en ese momento por las piezas de repuesto utilizadas, si procede.
- 5.3. Las Cuotas por las Cuotas de los Servicios de Soporte Técnico se incluyen en las Cuotas para los Servicios en la Nube.
- 5.4. Las Cuotas por los Servicios Gestionados se facturarán y se pagarán mensualmente, por meses vencidos.
- 5.5. Las Cuotas por todos los demás Servicios y las Cuotas de Exclusiones del Servicio se deberán facturar tras la ejecución de los Servicios.
- 5.6. Las Cuotas por los Servicios Gestionados serán fijas durante el Primer Año según la cantidad especificada en las Condiciones Particulares de UBIQULAR. En los Años segundo y siguientes, dichas cuotas serán una cantidad equivalente a las cuotas de los Servicios de soporte técnico del Año anterior incrementada en un importe igual a la cuantía que sea mayor entre a) un 3 %, y b) el incremento porcentual del Índice durante el Año anterior o cualquier otra cantidad que puedan acordar las partes.

6. PLAZO DE LOS SERVICIOS Y RESCISIÓN

- 6.1. Los Servicios Gestionados y los Servicios de Soporte Técnico comenzarán en la Fecha de Inicio y continuarán hasta el final del Plazo de Suscripción (el «**Período de los Servicios Iniciales**») y, a partir de ese momento, este Acuerdo se renovará automáticamente por períodos sucesivos de 12 meses (cada uno, un «**Período de Renovación**»), a menos que:
 - 6.1.1. cualquiera de las partes notifique a la otra parte la rescisión, por escrito, al menos 60 días antes del final del Plazo de Suscripción o de cualquier Período de Renovación, en cuyo caso este Acuerdo se rescindirá al vencimiento del Plazo de los Servicios de Soporte Técnico Iniciales o del Período de Renovación aplicable; o
 - 6.1.2. los Servicios o este Acuerdo se rescindan de otro modo de acuerdo con las disposiciones de este Acuerdo,y el Período de los Servicios Iniciales junto con cualesquiera Períodos de Renovación posteriores constituirán el «**Período de los Servicios**».
- 6.2. Todos los demás Servicios se prestarán en las fechas y en los plazos que deberán acordarse entre las partes.
- 6.3. Al vencimiento o rescisión de este Acuerdo, por cualquier motivo:
 - 6.3.1. el proveedor deberá detener inmediatamente el suministro y la ejecución de todos los Servicios con efecto desde la fecha de vencimiento o cese aplicable;

- 6.3.2 todas las cuotas que se hayan facturado antes de la fecha de cese aplicable pero que sigan pendientes pasarán a ser exigibles inmediatamente; y
- 6.3.3 para los Servicios que se facturen de acuerdo con la Cláusula 5.5 que se hayan realizado pero que no se hayan facturado antes de la fecha de vencimiento o cese aplicable, se facturarán y el Cliente deberá pagarlos.