

# SUPPORT AND MAINTENANCE ADDENDUM

## 1. DEFINICIONES

“Día hábil” hace referencia a un día laboral que no sea sábado, domingo ni festivo en el domicilio de MAPP.

“Fuerza mayor” hace referencia a desastres naturales, acciones gubernamentales, disturbios sociales, intervención militar, guerra, revueltas, terrorismo, huelgas, incendios u otras causas ajenas al control razonable de las partes.

“Software alojado” hace referencia a una instancia independiente del software con un único arrendatario, alojada y operada por MAPP, y a la que el cliente accede de forma remota.

“Software instalado” hace referencia al software instalado en el local o el centro de datos del cliente, y operado desde dicho lugar, y que no está alojado y operado por MAPP.

“SaaS” significa “software como servicio” y hace referencia a una instancia centralizada del software que sirve a varios clientes, alojada y operada por MAPP, y a la que el cliente accede de forma remota.

“Software” hace referencia a cualquier producto de software estándar de Marketing Applications de MAPP cedido bajo licencia al cliente en virtud de un contrato que hace referencia a este Addendum, pero que no incluye modificaciones ni personalizaciones.

## 2. SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

- 2.1 El servicio técnico y mantenimiento cubre la asistencia y la consulta para asistir al cliente en la resolución de problemas relativos al uso del software, incluidos la verificación, el diagnóstico y la corrección de los errores materiales y los defectos del software, así como la provisión de correcciones de errores, correcciones, modificaciones, mejoras, actualizaciones y nuevas versiones del software para garantizar su funcionalidad.
- 2.2 MAPP proporcionará servicio técnico y mantenimiento al cliente de forma material de acuerdo con la guía Customer Services Support Guide y las políticas de soporte técnico publicadas de MAPP, que MAPP puede revisar periódicamente a su propio criterio tras el previo aviso a los coordinadores o los contactos de servicio técnico de los clientes de cuyo mantenimiento se ocupa MAPP. Se puede acceder a la versión actual de la Customer Services Support Guide y las políticas de soporte técnico a través del portal de atención al cliente de MAPP.
- 2.3 El servicio técnico y mantenimiento no cubren ningún problema relativo al software ni daños al mismo hasta el límite causado por (i) negligencia, abuso, uso inadecuado, manipulación incorrecta, uso incorrecto, almacenamiento incorrecto o modificaciones realizados por personas ajenas a MAPP o sus contratistas; (ii) el uso incorrecto del software con respecto a su documentación o a las especificaciones o limitaciones de MAPP; (iii) las modificaciones al software no aprobadas ni proporcionadas por MAPP; (iv) actos de terceros; (v) productos de terceros no sujetos a un contrato de mantenimiento con MAPP y (vi) fuerza mayor.
- 2.4 MAPP no tendrá obligaciones de servicio técnico y mantenimiento con respecto a ningún producto de hardware o software que no sea “el software” (“productos no certificados”). Si MAPP ofrece servicio técnico y mantenimiento para un problema provocado por un producto no certificado, o si los esfuerzos de servicio de MAPP se incrementan como resultado de un producto no certificado, MAPP puede cobrar tiempo y material por dichos servicios adicionales conforme a sus tarifas en vigor en dicho momento. Si, a juicio razonable de MAPP, los productos no certificados dificultan o deterioran actualmente o en el futuro el rendimiento del servicio técnico y mantenimiento, MAPP lo comunicará al cliente y este retirará inmediatamente los productos no certificados por su cuenta y riesgo. El cliente será el único responsable de la compatibilidad y el funcionamiento de los productos no certificados con el software.
- 2.5 Cuando el cliente solicite servicio técnico y mantenimiento, se le debe asignar una prioridad para cada incidente/solicitud en función de los criterios definidos a continuación. MAPP asignará una prioridad si el cliente no lo hace. MAPP puede consolidar varias solicitudes relativas al mismo incidente a un evento de servicio técnico y mantenimiento.
- 2.6 MAPP proporcionará horas de funcionamiento y tiempos de respuesta de servicio técnico y mantenimiento según se define en la tabla siguiente. Las horas indicadas en la tabla siguiente se corresponden con EST para los clientes de América, a AEST para los clientes de Asia-Pacífico y a CET para los clientes de Europa, Oriente Medio y África.

Los tiempos de respuesta se miden mediante el intervalo entre el contacto inicial del cliente (mediante recepción electrónica del incidente o llamada telefónica) con MAPP y el primer contacto (mediante recepción electrónica o llamada telefónica) con el representante de MAPP. Los intervalos de tiempo de respuesta se miden solo durante las horas de funcionamiento.

Clasificación de la prioridad	Horas de funcionamiento	Tiempo de respuesta
-------------------------------	-------------------------	---------------------

<b>PRIORIDAD 1 (CRUCIAL)</b>	24 h, 7 días a la semana	2 horas
Un incidente de prioridad 1 es un problema que impide el uso del software o hace que el software sea inoperable; es un problema catastrófico en el software que afecta gravemente a los sistemas de producción del cliente, ya que son inaccesibles o hay una degradación que afecta a todo el sistema y hace que los sistemas de producción del cliente no se puedan utilizar.	DMC: L-V 9 a.m.-6 p.m. (en días hábiles)	
<b>PRIORIDAD 2 (SIGNIFICATIVA)</b>	L-V 9 a.m.-6 p.m. (en días hábiles)	Siguiente día hábil
Un incidente de prioridad 2 es un problema que provoca un impacto significativo en el negocio; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma degradada. Es un problema de producción en el software en el que los sistemas del cliente funcionan, aunque a capacidad muy reducida debido a defectos o un rendimiento inadecuado. El problema está provocando un impacto significativo en parte de las operaciones comerciales normales del cliente y en la productividad. Es probable que no haya una solución disponible o que la que hay disponible no sea razonable.		
<b>PRIORIDAD 3 (MENOR)</b>	L-V 9 a.m.-6 p.m. (en días hábiles)	Siguiente día hábil
Un incidente de prioridad 3 es un problema que afecta de forma mínima a la capacidad del cliente para realizar negocios; es un problema en el software, debido al cual el cliente experimenta restricciones funcionales o de uso que no son cruciales para el negocio o cuentan con una solución razonable, el cliente tiene un problema con la documentación, una pregunta asociada con el uso del producto o cualquier otra consulta.		

- 2.7 En caso de que las partes acuerden restricciones geográficas sobre el acceso a datos y su procesamiento, esto afecta a las horas de funcionamiento. MAPP no puede aprovechar su grupo global de expertos para sistemas de clientes con restricción geográfica y, por lo tanto, solo podrán proporcionar soporte y mantenimiento de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m. (en días hábiles) en lugar de 24 horas, 7 días a la semana.
- 2.8 MAPP siempre se esforzará por resolver problemas lo más rápidamente posible. Sin embargo, no es posible proporcionar tiempos de resolución garantizados, puesto que la naturaleza y las causas de los problemas pueden variar enormemente. MAPP hará todo lo posible por resolver problemas con la mayor rapidez posible y se proporcionarán al cliente informes de evolución frecuentes.
- 2.9 El cliente debe permitir a MAPP acceder al software de forma remota y proporcionarle acceso no restringido al software para permitir el soporte y mantenimiento, así como otros servicios remotos.
- 2.10 El cliente establecerá coordinadores de soporte internos, a quienes todos los usuarios deben dirigir todas las preguntas y problemas relativos al uso, funcionamiento y mantenimiento del software. El cliente acuerda que sus coordinadores de soporte estarán plenamente familiarizados y formados en el uso del software, y acuerda que solo sus coordinadores de soporte tendrán derecho a ponerse en contacto con MAPP para recibir soporte y mantenimiento.
- 2.11 MAPP proporcionará soporte y mantenimiento para versiones de software principales y secundarias durante un periodo no inferior a treinta y seis (36) meses a partir de que se encuentre disponible de forma general para los clientes. Las versiones de software se proporcionarán de forma proactiva por un periodo no inferior a veinticuatro (24) meses a partir de que se encuentre disponible de forma general para los clientes. "Disponible de forma general para los clientes" hace referencia a la primera fecha en la que una versión principal o secundaria esté disponible para todos los usuarios, independientemente del idioma o el soporte.

MAPP identifica habitualmente las versiones de software con el formato "X.Y.Z.n", en el que (i) "X" equivale a una "versión principal", que se definirá como la publicación del nuevo producto de software o una nueva versión para la distribución general al cliente de un producto de software existente que contenga nuevas características importantes, mejoras significativas, posibles cambios de funcionamiento y correcciones aplicables de una versión de mantenimiento anterior; (ii) "Y" equivale a una "versión secundaria", que se definirá como un cambio en una versión principal distribuida como actualizada en dicho momento, que contiene adiciones o mejoras de características menores y que puede contener correcciones aplicables de la versión anterior; (iii) "Z" equivale a una "versión de mantenimiento", que se define como un cambio a las versiones principales y secundarias distribuidas como actualizadas en dicho momento y que contiene correcciones aplicables a problemas de software notificados; y (iv) "n" equivale a una versión de nivel de parche crucial que contiene correcciones urgentes para problemas de software notificados.

El término "versión de software", según se utiliza en las definiciones anteriores, no incluye (i) ningún producto de software, componente ni contenido nuevo o complementario lanzado y cedido bajo licencia de forma independiente por MAPP (excepto cuando dicho software nuevo o complementario sea una sustitución del software) o bien (ii) cualquier software, componente o contenido diseñado para el uso en sistemas operativos distintos de aquel para el que está previsto el software.

- 2.12 MAPP solo proporcionará al cliente el software proporcionado como SaaS en su versión actual/última versión.

- 2.13 Para el software alojado, MAPP podrá incorporar nuevas versiones de software cuando estén disponibles, aunque no estará obligada a ello. La incorporación de una versión de software, la migración de los datos del cliente y la configuración de nuevas versiones de software pueden estar sujetas a cargos por los servicios profesionales necesarios. En tal caso, las partes acordarán de antemano la incorporación de nuevas versiones de software y estarán sujetas a un plan de trabajo por escrito y al reembolso en función del tiempo invertido y los materiales empleados.
- 2.14 Para el software local, MAPP incorporará nuevas versiones de software cuando estén disponibles según un programa aprobado por las partes. Sin embargo, la incorporación de una versión de software, la migración de los datos del cliente y la configuración de nuevas versiones de software pueden estar sujetas a cargos por los servicios profesionales necesarios y estarán sujetas a reembolso en función del tiempo invertido y los materiales empleados en virtud de un plan de trabajo firmado por las partes.