

SERVICIO DE SOPORTE CLOUD "STARTER"

El Cliente es un usuario de ciertos Servicios de Cloud bajo el Contrato de Servicios de Cloud que el Cliente ha firmado con una filial de Software AG (en adelante, el "Proveedor"). Los servicios de mantenimiento y soporte que el Proveedor ha aceptado prestar según lo previsto en el Contrato de Servicios de Cloud se definen en este documento, el cuál forma parte como anexo del Contrato de Servicios de Cloud.

1 DEFINICIONES

- 1.1 **Definiciones:** Salvo que el propio contexto exija otra interpretación, las siguientes palabras y expresiones tendrán el siguiente significado cuando se utilicen en el Contrato:

"Días Hábiles"	se referirá a los días de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en el país en el que se encuentra ubicada la dirección del Cliente detallada en la primera página del Contrato de Servicios de Cloud, y que corresponden con los días operativos del Soporte Técnico Global.
"Horas Laborables"	se referirá a las horas desde las 8:00am hasta las 5:00pm en un Día Hábil en el centro de apoyo oportuno: (a) EMEA – 8am a 5pm Central European Time (CET) (b) APJ - 8am a 5pm Malaysia Time (MYT) (c) US – 8am a 5pm Mountain Time (MT) Las horas de funcionamiento de Soporte Técnico Global podrán ser modificadas ocasionalmente.
"Servicios de Cloud"	se referirá a los servicios de cloud prestados por el Proveedor al Cliente según lo dispuesto en el Contrato de Servicios de Cloud.
"Contrato de Servicios de Cloud"	se referirá al Contrato de Servicios de Cloud bajo el cual los Servicios de Cloud son prestados al Cliente.
"Documentación"	se referirá a los manuales de usuario que el Proveedor proporciona a los usuarios de los Servicios de Cloud.
"Error"	significará cualquier fallo verificable y reproducible de los Servicios de Cloud que no cumpla sustancialmente con las especificaciones de dichos Servicios de Cloud. No obstante, "Error" no incluirá ningún fallo causado por: (i) el uso o funcionamiento de los Servicios de Cloud con cualquier otro software o código o en un entorno que no sea el pensado o recomendado en la Documentación, (ii) modificaciones a los Servicios de Cloud que no hayan sido realizadas ni autorizadas por escrito por el Proveedor, o (iii) cualquier virus, defecto o error en un software de terceros utilizado con los Servicios de Cloud.
"Corrección del Error"	significará una modificación o suplemento al Servicio de Cloud o una eliminación de parte del mismo, que ocasione que dicho Servicio de Cloud cumpla de forma equivalente con las especificaciones entonces aplicables, o un procedimiento o rutina que, cuando se implementa durante el uso normal de los Servicios de Cloud, elimina cualquier efecto adverso material sobre el Cliente causado por un Error. Corrección del Error puede ser una corrección, una solución provisional (workaround), o una actualización del servicio.
"Soporte Técnico Global"	se referirá al Soporte Técnico Global del Proveedor, que proporciona Soporte y los servicios de mantenimiento al Cliente.
"Portal de Soporte Técnico"	se referirá al sistema de Soporte Técnico del Proveedor a través de la web, diseñado con servicios proactivos, información y Correcciones de Errores.

2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1 **Servicio de Soporte y Mantenimiento "Starter":** El Servicio de Soporte y Mantenimiento "Starter" incluye los siguientes servicios:
- (a) Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico de Software AG, incluyendo acceso a los contactos técnicos autorizados del cliente ("CTAs") al sistema para la presentación de informe de peticiones del Proveedor para buscar y presentar incidentes, acceso online a información sobre nuevos productos, documentación y centro de conocimiento .
 - (b) Soporte telefónico 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana) para incidentes de acuerdo con este contrato durante las Horas Laborables. El Cliente recibirá una respuesta inicial en un Día Laborable durante las Horas Laborables solamente. El correspondiente número de teléfono está disponible en el Portal de Soporte Técnico de Software AG. Si el soporte telefónico no está disponible en lenguaje local, el soporte telefónico se prestará en inglés.
 - (c) Siete (7) contactos técnicos autorizados (CTA) del Cliente estarán habilitados para acceder al Portal de Soporte Técnico de Software AG. Esta restricción se calcula por Cliente y no por contrato. Todos los CTAs deberán tener cualificaciones técnicas y profesionales apropiadas, y deberán ser nombrados internamente por el Cliente para procesar las solicitudes de los usuarios sobre los Servicios de Cloud. Para proteger contra cualquier uso inadecuado de los servicios, los servicios solo podrán ser solicitados por estos CTAs, que previamente se deberán comunicar al Proveedor. El Cliente deberá contratar nuevos CTAs si así lo quisiera. No está permitido el uso de cuentas de CTAs grupales para ser usadas por más de un representante del Cliente. Un representante del Cliente se corresponde con un CTA.
 - (d) Información sobre nuevas características, acontecimientos y casos de uso del Cliente.

3 PROCESAMIENTO DE INCIDENCIAS

- 3.1 **Introducción:** Las incidencias del Cliente se recibirán en el Soporte Técnico Global de Software AG y se documentarán en el Portal de Soporte Técnico de Software AG para su procesamiento. Al Cliente se le dará un número de referencia del procesamiento de su solicitud para futuras referencias:
- (a) La región de cada cliente es la región donde se encuentre el cliente o haya optado por definir esa región como su región por defecto. Por ejemplo, la región por defecto para los clientes en EMEA es EMEA, sin embargo, un cliente de EMEA puede optar por otra región para que sea su región por defecto.
 - (b) A la hora de contactar a Soporte Técnico Global de Software AG por teléfono, el Cliente deberá proporcionar el número de incidencias/número de ticket para que el trabajo sobre la incidencia puede comenzar.

- (c) El Soporte Técnico Global de Software AG no tiene la obligación de resolver el problema del Cliente dentro del tiempo de reacción o de cualquier otro marco de tiempo.

4 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 4.1 **Responsabilidades del Cliente:** El Cliente deberá cooperar con el Servicio Técnico Global y facilitarle la información pertinente para permitir al Proveedor reproducir y resolver el error experimentado.
- 4.2 **Consentimiento del Cliente:** En el caso de que un incidente se envíe al Servicio Técnico Global, el Cliente autoriza al Proveedor, con el fin de resolver el incidente, a acceder al entorno cloud del Cliente durante la duración de la incidencia enviada en los términos establecidos en el Contrato de Servicios de Cloud.