



ACUERDO DE SOFTWARE Y SERVICIOS

TABLA DE CONTENIDOS

1.	DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN	1
1.1	Definiciones.....	1
1.2	Interpretación.....	5
2.	PLAZO	6
3.	SUMINISTRO DE SERVICIOS.....	6
3.1	Servicios.....	6
3.2	Servicios Adicionales.....	6
3.3	Software Adicional.....	6
3.4	Exclusiones.....	7
3.5	Estándares de Servicio.....	7
4.	NUEVOS LANZAMIENTOS	8
4.1	Oferta de Lanzamientos.....	8
4.2	Aceptación del Lanzamiento.....	8
4.3	Lanzamientos de Software Empresarial.....	8
5.	NIVELES DE SERVICIO	8
5.1	Requerimientos de Plataforma e Ingreso de Datos.....	8
5.2	Niveles de Servicio.....	9
5.3	Sustitución de hardware y software.....	9
5.4	Finalización de los servicios.....	9
5.5	Cooperación Mutua.....	10
6.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE.....	10
6.1	Información.....	10
6.2	General.....	10
6.3	Acceso.....	11
7.	TARIFAS, GASTOS Y PAGOS	11
7.1	Tarifas.....	11
7.2	Tarifas por licencias adicionales.....	12
7.3	Interés.....	12
7.4	Citas.....	12
7.5	Disputas.....	12
7.6	IVA.....	12
8.	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL	13
9.	CONFIDENCIALIDAD	13
9.1	Acceso a Información Confidencial.....	13
9.2	Obligaciones de Confidencialidad.....	13
9.3	Supervivencia.....	13
10.	FUERZA MAYOR	14
11.	TERMINACIÓN.....	14
11.1	Terminación del <i>EULA</i>	14
11.2	Terminación por parte del Cliente.....	14
11.3	Rescisión por parte de Deswik.....	14
11.4	Después de la terminación.....	15
11.5	Efectos de la Terminación respecto de las Actualizaciones.....	15
12.	RENUNCIA O LIMITACIÓN DE RECURSOS.....	15
12.1	Sin garantía.....	15
13.	REPRESENTANTES	16
14.	NO SOLICITACIÓN.....	16
15.	RELACIONES	17
16.	ASIGNACIONES U OTRAS TRANSFERENCIAS	17
17.	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	18

17.1	Acuerdo para participar en la Resolución de Conflictos.....	18
17.2	Aviso de disputa.....	18
17.3	Aviso de respuesta.....	18
17.4	Reunión inicial.....	18
17.5	Mediación y Arbitraje.....	18
17.6	El Acuerdo permanece vigente.....	19
17.7	Mandatos.....	19
17.8	Subsistencia.....	19
18.	NOTIFICACIONES.....	19
19.	DISPOSICIONES FINALES.....	20
19.1	Legislación aplicable y Jurisdicción.....	20
19.2	Acuerdo completo.....	20
19.3	Subsistencia.....	20
19.4	Contrapartidas.....	20
19.5	Renuncia de derechos.....	20
19.6	Costos y gastos.....	20
19.7	Medidas adicionales.....	21
19.8	Sin Fusión.....	21
19.9	Ruptura.....	21
APENDICE A:	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	22
APENDICE B:	OBJETIVOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	25

ESTE ACUERDO SE SUSCRIBE EN LA FECHA DE INICIO

Entre **Deswik Chile SpA**, RUT 76.388.284-5 of Oficina 1402, Los Militares 5885, Las Condes, Santiago, Chile (**Deswik**)

y **La parte identificada en la Propuesta (Cliente)**

CONSIDERANDOS

- A. Deswik es el propietario o revendedor autorizado del Software y ha adquirido las licencias necesarias para su uso por parte del Cliente bajo los términos del *EULA (End-User License Agreement, Acuerdo de Licencias de Usuario Final)*.
- B. Deswik pertenece al negocio de ofrecer diversos servicios, incluidos los servicios mantenimiento y soporte técnico del Software.
- C. El Cliente desea contratar a Deswik para proporcionar servicios de soporte técnico y de mantenimiento para el Software en los términos de este Acuerdo.

SE ACUERDA:

1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

1.1 Definiciones.

En este Acuerdo, a menos que la intención contraria sea evidente o el contexto exija lo contrario:

Acceso significa cualquier interacción o comunicación con el Sistema por medio de cualquier mecanismo de comunicación, usando energía electromagnética guiada o no guiada que cause que el Sistema reaccione o responda, de la manera que sea, a dicha interacción o comunicación y **Acceder** tiene su significado correspondiente.

Código Accesible se refiere al código fuente que está desbloqueado y accesible en el Software e incluye, sin limitación, comandos, macros, informes personalizados y flujos de trabajo.

Servicios Adicionales se refiere a los servicios que ocasionalmente puedan ser requeridos por el Cliente de manera adicional que incluye una variedad de servicios o la prestación de cualquier servicio excluido.

Actualización Asistida significa una actualización de un producto de software empresarial a una nueva Versión Principal, supervisada por Deswik.

Día Hábil se refiere al día que no es sábado, domingo o algún día feriado en la ubicación de la oficina de soporte de Deswik.

Fecha de Inicio significa la fecha especificada en la página de firma del presente Acuerdo.

Información Confidencial se refiere a la información referente a Propiedad Intelectual de una de las partes o a las operaciones comerciales de una parte, sin limitación:

- (a) Cualquier información que una de las partes haya calificado como confidencial;
- (b) El Software incluyendo los códigos fuente;
- (c) Toda la información proporcionada u obtenida en circunstancias en las que se pueda inferir razonablemente que es confidencial;
- (d) Los términos de este Acuerdo;
- (e) Todos los conocimientos técnicos, técnicas, procesos e información comercial y financiera de una parte, pero no incluye información que:
 - (i) se haga disponible para el público con excepción de la información que resulte del incumplimiento de la cláusula 9;
 - (ii) este autorizada, permitida o dirigida a ser divulgada por la otra parte;
 - (iii) su divulgación ha sido exigida por ley;
 - (iv) su divulgación a los asesores legales o financieros de una parte se haga necesaria.

Desktop Software o **Software de Escritorio** se refiere al Software diseñado por Deswik como un producto "desktop", comúnmente parte del "Deswik.Suite", y el cuál, en términos generales, solo se compone de una aplicación que reside en la PC o computadora portátil del usuario. Desktop Software no tiene una aplicación o un servidor de base de datos como parte de la solución estándar. Estos productos tienen licencia sobre la base de "Usuario Concurrente".

Oficina de Soporte Deswik hace referencia a la ubicación de la oficina de Deswik o la agencia identificada en el Apéndice A.

Software Incorporado se refiere a cualquier software de terceros que pueda contener un Código Accesible o Código Protegido con licencia de Deswik de un tercero e integrado en el Software.

Software Empresarial o **Aplicación Empresarial** se refiere al Software designado por Deswik como un producto "Empresarial" y que, en términos generales, tiene una aplicación dedicada o un servidor de base de datos como parte de la solución general. Estos productos tienen licencia sobre la base de "Usuario Nombrado por Sitio".

Error significa una falla del Software que es verificable y repetible al cumplir en cualquier material con respecto a las especificaciones publicadas bajo condiciones de uso normal. El **error** no incluye ninguna falla causada en material a los expuesto en la cláusula 3.3.

Corrección de Error significa una modificación o agregación que, cuando se modifica o agrega al Software, lleva al Software a conformidad material con las especificaciones publicadas.

EULA se refiere al Acuerdo de Licencias de Usuario Final entre Deswik y el Cliente con respecto al Software.

Servicios Excluidos hace referencia a aquellos servicios y soporte excluidos, identificados en la cláusula 3.3 y en el Apéndice A.

Fecha de Término corresponde a un lapso de treinta y seis (36) meses desde la Fecha de Inicio, o según lo acordado por escrito entre las partes.

Tarifas se refiere a los precios a ser aplicados y que están establecidos o calculados en la propuesta.

Evento de Fuerza Mayor significa cualquier ocurrencia u omisión fuera del control de una parte incluyendo, sin limitación:

- (a) Un desastre natural físico, incluidos incendio, inundación, rayo o terremoto, o los efectos posteriores a un desastre natural físico (incluidos, entre otros, interrupciones de electricidad o telecomunicaciones o interrupciones o restricciones de viaje);
- (b) Guerra u otro estado de hostilidad armada (estando la guerra declarada o no) insurrección, motín, conmoción civil, actuación de enemigos públicos, emergencia nacional (de hecho o decretada) o declaración de la ley marcial;
- (c) Restricción epidémica o cuarentena;
- (d) Fracaso del negocio de algún prestador de servicios externo;
- (e) Confiscación, nacionalización, requisición, expropiación, prohibición, embargo, restricción o daño a la propiedad por parte de cualquier ente gubernamental;
- (f) Cualquier ley que entre en vigor después de la fecha de este acuerdo y que tenga un impacto adverso en la capacidad de Deswik para proporcionar los Servicios; y
- (g) Huelga, cierre patronal, paro, disputa laboral o escasez, incluidas las disputas industriales que son particulares de una parte o de los subcontratistas de la parte.

Evento de Insolvencia significa:

- (a) El nombramiento de un liquidador, receptor, receptor y gerente, administrador, agente oficial u otro controlador, fideicomisario o administrador fiduciario o funcionario similar sobre cualquiera de los bienes o la empresa de la persona;
- (b) El caso de que la persona, o la propiedad o empresa de la persona quede sujeta a un acuerdo de insolvencia personal;
- (c) La persona no pueda o se vuelva incapaz de pagar sus deudas cuando vengán o no pueda pagar o se vuelva incapaz de pagar sus deudas o se presuma que es insolvente según la legislación;
- (d) La persona deje de realizar negocios; o

- (e) Se realice una solicitud u orden para la liquidación de la persona o se apruebe una resolución o se tomen medidas para liquidar o aprobar una resolución para la liquidación de la persona, de otra manera que no sea con el propósito de una fusión o reconstrucción.

La **Propiedad Intelectual** incluye patentes, diseños, diseños registrados, derechos de autor, obras literarias y artísticas, diseños de circuitos integrados, marcas registradas y no registradas, nombres comerciales y de negocios, secretos comerciales, aplicaciones de cualquiera de los anteriores, así como derechos en y para invenciones, descubrimientos, mejoras, apariencia, obras y nombres, incluido Softwares.

Los **Derechos de Propiedad Intelectual** son los derechos comprendidos en cualquier Propiedad Intelectual u otros derechos de propiedad, ya sea en el derecho consuetudinario o por ley, los derechos para solicitar el registro en virtud de una ley con respecto a aquellos o derechos similares y derechos para proteger patrimonio inmaterial o información confidencial.

Interés significa el pago de intereses calculado diariamente y capitalizado mensualmente a la tasa máxima permitida por la ley.

La **Versión Principal** se refiere al lanzamiento de una nueva versión donde cambian los primeros o segundos dígitos en el número de versión del producto del Software Empresarial. Por ejemplo, un cambio de 2017.1 a 2017.2, o 2017.2 a 2018.1, se consideraría lanzamiento de una versión principal; pero un cambio de 2017.2.1515 a 2017.2.1959 no se consideraría lanzamiento de una versión principal.

Licencias Mensuales son las licencias de ese nombre otorgadas al Cliente por Deswik periódicamente. Este tipo de licencias se compran progresivamente en periodos mensuales con fechas de vencimiento basadas en las Tarifas pagadas.

Derechos Morales son los derechos de integridad de la autoría, los derechos de atribución de autoría, los derechos a no tener una autoría falsamente atribuida, y los derechos de naturaleza similar conferidos por el estatuto, que existen, o que pueden llegar a existir, en cualquier parte del mundo, sobre los Servicios.

Licencias Permanentes son las licencias con dicha denominación, otorgadas al Cliente por Deswik en forma periódica. Este tipo de licencia es perpetua y nunca caduca.

La Propuesta hace referencia al documento que contiene una determinada oferta comercial, hecha por Deswik al Cliente con respecto a los Servicios y el Software.

Código Protegido se refiere a cualquier código que Deswik o un tercero haya adoptado medidas para darle protección de acceso.

Lanzamiento significa cualquiera nueva versión del Software, incluyendo Correcciones de Error y Actualizaciones.

Niveles de Servicio son los objetivos de niveles de servicio establecidos en el Apéndice B.

Los **Servicios** hacen referencia a los mismos, establecidos en el Apéndice A.

Software se refiere al software que acompaña el *EULA*, incluyendo el software de computadoras, Códigos Accesible, Código Protegido y los medios asociados, materiales impresos, documentación en línea o electrónica, servicios basados en Internet y Software Incorporado.

Licencias de Suscripción son las licencias de dicha denominación que Deswik otorga al Cliente de manera periódica. Este tipo de licencias son compradas por lapsos progresivos de 6 o 12 meses con fechas de vencimiento basadas en las tarifas pagadas.

Software Compatible se refiere al software compatible identificado en la Propuesta.

Sistema es el entorno de tecnología de información designada en el cual el Software debe ser usado.

Término se refiere al plazo de este Acuerdo, especificado en la cláusula 2.

Actualización hace referencia a una nueva versión de todo o parte del Software que Deswik pone a disposición incluidas las modificaciones menores y mejoras al Software.

1.2 Interpretación.

En este acuerdo, a menos que se indique lo contrario:

- (a) Una referencia a este Acuerdo es una referencia a este Acuerdo y a sus versiones modificadas, variadas, novadas, complementadas o reemplazadas ocasionalmente;
- (b) Una referencia a una legislación incluye cualquier enmienda o reemplazo y toda su legislación subordinada;
- (c) Palabras o expresiones:
 - (i) cualquier singular incluye su plural y viceversa;
 - (ii) cualquier género incluye a los otros géneros;
 - (iii) referencias a individuos incluyen corporaciones, firmas, organismos no incorporados, autoridades e instrumentalidades;
- (d) Una referencia a una parte en este Acuerdo o en cualquier otro instrumento incluye a los ejecutores, administradores, sucesores y cesionarios autorizados de esa parte;
- (e) Cuando una palabra o frase se ha definido o se le da un significado, cualquier otra parte de la expresión o forma gramatical tiene un significado correspondiente;
- (f) Una referencia a una cláusula, cronograma o anexo es una referencia a una cláusula, Apéndice o Anexo de este Acuerdo;
- (g) Cuando sea requerido realizar un acto, o que un plazo pueda expirar, en un día que no sea Día Hábil, el acto se podrá realizar, y el plazo expirará, en el Día Hábil siguiente;
- (h) Una disposición de este Acuerdo no debe interpretarse en desventaja de una parte simplemente porque esa parte fue responsable de la preparación del documento o la inclusión de la disposición en el Acuerdo;
- (i) Una referencia a dos o más personas significa esas personas conjunta e individualmente.

2. PLAZO

- (a) Sujeto a la cláusula 2(b), este acuerdo tiene efecto desde el Día de Inicio y, a menos que se termine antes, de acuerdo con las disposiciones de este Acuerdo, se mantendrá vigente hasta la Fecha de Término.
- (b) Si previo a la Fecha de Término, las partes acuerdan por escrito que este Acuerdo entrará en vigencia por un período acordado posteriormente a la Fecha de Término, entonces este Acuerdo, a menos que se termine antes de conformidad con sus disposiciones, permanecerá en vigor hasta el final de ese período.

3. SUMINISTRO DE SERVICIOS

3.1 Servicios.

Sujeto al pago de las Tarifas por parte del Cliente, durante el Plazo y según lo establecido en este Acuerdo, Deswik proveerá al Cliente los Servicios.

3.2 Servicios Adicionales.

- (a) Por acuerdo de ambas partes, Deswik podrá proveer Servicios Adicionales al Cliente de forma periódica a las tarifas aplicables para el momento.
 - (i) entrenamiento adicional para el personal del Cliente;
 - (ii) asistencia detallada aplicando el Software a un proyecto específico; o
 - (iii) desarrollo de mejoras al Software para el uso específico del Cliente.
- (b) Si el Cliente requiere de Servicios Adicionales de parte de Deswik o servicios que sean significativamente diferentes a los Servicios, Deswik dará aviso al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible sobre la probable aplicación de Tarifas Adicionales y términos y condiciones asociadas al suministro de Servicios Adicionales o variables.
- (c) Hasta que el precio y los términos de los Servicios Adicionales sean acordados por escrito entre las partes, Deswik no estará obligado a proveer Servicios Adicionales o servicios diversos. Estos servicios serán provistos bajo un acuerdo separado.

3.3 Software Adicional.

En caso de que se compren licencias de Software adicionales durante el Plazo:

- (a) En el caso de Licencias Permanentes, las Tarifas de mantenimiento serán prorrateadas hasta la Fecha de Término y estas licencias se agregarán al Software Compatible.
- (b) En caso de Licencias de Suscripción, las Tarifas de licencias serán prorrateadas hasta la Fecha de Término y estas licencias se agregarán al Software Compatible.
- (c) En el caso de Licencias Mensuales, estas estarán sujetas a su propio acuerdo de mantenimiento y soporte.

- (d) El Cliente podrá solicitar que el soporte de ciertos paquetes de licencias esté sujeto a sus acuerdos de soporte y mantenimiento por separado, en cuyo caso las fechas de vencimiento de estos acuerdos puede que no coincidan.

3.4 Exclusiones.

El Cliente reconoce que los Servicios no incluyen ningún servicio para el soporte del Software o la corrección de fallas, errores o defectos que surjan como resultado de:

- (a) Uso incorrecto, uso indebido, alteración o daño del Software;
- (b) Combinación del Software con otros programas o equipos que no han sido aprobados por Deswik;
- (c) El uso por parte del Cliente de una Versión sustituida o no admitida;
- (d) La operación del Software de una manera que contravenga las Obligaciones del Cliente bajo el *EULA*;
- (e) Falla por parte del Cliente en la operación o uso del Software en concordancia con el *EULA* o con cualquier documentación del usuario o cualquier otra dirección por parte de Deswik;
- (f) Uso del Software por parte del Cliente en un ambiente tecnológico de información o plataforma diferente que la especificada por Deswik en su página web de forma periódica;
- (g) Equipo o Sistema de mantenimiento o programación en el Sistema realizado por una persona que no sea Deswik o su personal autorizado; o
- (h) Modificaciones al Software o al Sistema hecho por el Cliente o por un tercero no específicamente autorizado por Deswik para realizar esas modificaciones.

3.5 Estándares de Servicio.

Deswik:

- (a) Proporcionará los Servicios de manera honesta y diligente a un nivel profesional de habilidad, cuidado y diligencia apropiada para un experto en su campo y de acuerdo con todos los estándares profesionales relevantes;
- (b) Cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables y todos los permisos, licencias, autorizaciones y acreditaciones aplicables a Deswik o los Servicios;
- (c) Tomará medidas para garantizar que sólo el personal de Deswik que necesite acceder al Sistema del Cliente para realizar los servicios tenga acceso al Sistema;
- (d) Mantendrá la confidencialidad de la Información Confidencial del Cliente de acuerdo con lo establecido en cláusula 9; y
- (e) Cumplirá con todas las instrucciones legales proporcionadas por el Cliente con respecto al Acceso.

4. NUEVOS LANZAMIENTOS

4.1 Oferta de Lanzamientos.

Periódicamente, Deswik podrá proporcionar al Cliente nuevos Lanzamientos del Software, cuyo costo se encuentra incluido en las Tarifas.

4.2 Aceptación del Lanzamiento.

- (a) Sujeto a la cláusula 4.3, el Cliente no está obligado a aceptar o instalar un Lanzamiento.
- (b) Si el Cliente elige no aceptar o instalar un nuevo Lanzamiento:
 - (i) Deswik no será responsable de pérdida o daño que el Cliente pudiese sufrir como resultado de cualquier Defecto en el Software que haya podido ser solucionado por el Lanzamiento;
 - (ii) el Cliente reconoce que Deswik quizás no tenga el soporte adecuado o soluciones para los problemas del Cliente;
 - (iii) el Cliente reconoce que el soporte es solo provisto en los Lanzamientos especificados en el Apéndice A.
- (c) Si el Cliente acepta un Lanzamiento (descargándolo e instalándolo):
 - (i) este Acuerdo seguirá aplicando en todo lo que respecta al Lanzamiento; y
 - (ii) el Cliente borrará todas las copias del Software o la parte del Software que haya sido reemplazado por el Lanzamiento o manejará todas las copias en concordancia con las direcciones razonablemente impartidas por Deswik.

4.3 Lanzamientos de Software Empresarial.

- (a) Si el Cliente se encuentra usando el Software Empresarial, deberá aceptar e instalar al menos una Versión Principal del mismo por año calendario.
- (b) La instalación de cualquier Versión Principal deberá ser por la vía de Actualización Asistida.

5. NIVELES DE SERVICIO

5.1 Requerimientos de Plataforma e Ingreso de Datos.

- (a) Deswik se encargará de los Servicios en base de los criterios mínimos de hardware y software especificados por Deswik en su sitio web, los cuales son requeridos como parte del Sistema del Cliente.
- (b) El Cliente reconoce y acepta que si su Sistema:
 - (i) no cumple con los criterios;
 - (ii) no cumple con ningún otro requerimiento mínimo de hardware y software especificado por Deswik; ó

- (iii) la información del Cliente no tiene la suficiente calidad o no es compatible con los formatos soportados por Deswik (como se especifica en la documentación del software),

Es posible que Deswik no se encuentre en la capacidad de proveer el Servicio con el estándar requerido o que el Cliente no esté en la capacidad de recibir el todo el beneficio del Servicio.

5.2 Niveles de Servicio.

- (a) Los Niveles de Servicio están basados en las pruebas razonables de estándares que se pueden alcanzar, pero son sólo objetivos indicativos y no vinculantes.
- (b) Deswik realizará todos los esfuerzos razonables para completar los Servicios dentro del plazo estimado y notificará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible al enterarse de cualquier asunto que pueda retrasar el tiempo indicado para su finalización.

5.3 Sustitución de hardware y software.

Cuando Deswik proporcione al Cliente cualquier hardware o Software (incluidos los Lanzamientos):

- (a) El riesgo en el hardware, Software o Lanzamientos pasa al Cliente desde su entrega al Cliente; pero
- (b) El título de dicho hardware o Software no se transferirá al Cliente mientras no se efectúe el pago completo a Deswik de las Tarifas atribuibles a dicho hardware o Software;
- (c) Deswik podrá sustituir o modificar el hardware o el Software antes de la entrega si, en la opinión razonable de Deswik, esa sustitución o modificación no generará un efecto adverso en la capacidad o el rendimiento del hardware o el Software.

5.4 Finalización de los servicios.

- (a) El Cliente deberá:
 - (i) notificar a Deswik por escrito tan pronto como el Cliente observe cualquier defecto en el Servicio; ó
 - (ii) enviar un correo electrónico a Deswik que confirme la finalización exitosa de cualquier Servicio que Deswik haya informado de su compleción al Cliente.
- (b) Si el Cliente no notificase a Deswik de cualquier defecto según la cláusula 5.4(a)(i) o no contactase a Deswik mediante un correo electrónico confirmando la culminación exitosa del Servicio dentro de los 14 días de la notificación por parte de Deswik al Cliente informando que los Servicios han sido completados, se considera que el Cliente ha aceptado los Servicios.
- (c) Si el Cliente notifica a Deswik de cualquier defecto bajo la cláusula 5.4(a)(i), Deswik investigará tan pronto como sea posible (cuando corresponda) y realizará la rectificación de tales defectos. Al finalizar cualquier rectificación de defectos, el Cliente deberá proporcionar lo antes posible una notificación por correo electrónico de la finalización exitosa de los Servicios, a menos que existan defectos adicionales. En este caso, el Cliente también deberá notificar a Deswik sobre dichos defectos.

5.5 Cooperación Mutua.

Ambas partes:

- (a) Informarán a la otra parte, tan pronto como posible respecto de cualquier cambio imprevisto, nuevos desarrollos, u otros problemas que impacten e influyan en el Servicio; y
- (b) En la medida de lo posible, acomodarse los requisitos de planificación de cada uno.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

6.1 Información.

- (a) El Cliente reconoce y acepta que, al proporcionar los Servicios, Deswik depende de la precisión y la integridad de la información proporcionada a Deswik por el Cliente.
- (b) El Cliente acepta y acuerda que la descripción, el alcance, la extensión, la cantidad, los plazos y todos los demás atributos de los Servicios establecidos en este Acuerdo están en concordancia y son una interpretación precisa de los requisitos del Cliente y del Sistema del Cliente.

6.2 General.

Para permitir a Deswik proporcionar los Servicios, el Cliente deberá:

- (a) Permitir que Deswik proporcione los Servicios dentro de los plazos indicativos;
 - (i) acceso oportuno al personal clave del Cliente;
 - (ii) acceso oportuno a toda la información y Sistemas requeridos (incluyendo, cuando sea necesario o conveniente, acceso administrativo);
 - (iii) acceso oportuno a las instalaciones, incluyendo cualquier permiso de seguridad necesaria, cuando se requiera;
 - (iv) todos los enunciados identificados como prerrequisitos en la Propuesta;
 - (v) comunicación y participación interna con los interesados; y
 - (vi) manejo del interno proyecto;
- (b) Hacer los esfuerzos razonables para responder con prontitud y precisión a todas las solicitudes razonables de Deswik para proporcionar la información requerida para la prestación de los Servicios;
- (c) Asegurarse que toda la información entregada a Deswik sea precisa y completa y no esté incompleta o sea engañosa;
- (d) Permitir al personal de Deswik involucrado con la entrega del Servicio el acceso al Sistema del Cliente y la documentación relevante, requerida, que le permita a Deswik prestar apropiadamente el Servicio;

- (e) Cuando se requiera acceso a las instalaciones del Cliente, asegurarse que las instalaciones sean seguras y cumplan con toda la legislación, regulaciones y estándares de seguridad y salud ocupacional relevante;
- (f) Cuando sea pertinente, poner a disposición de Deswik del personal adecuado del Cliente para:
 - (i) proveer información acerca del Sistema del Cliente y el ambiente tecnológico de la información;
 - (ii) resolver consultas; y
 - (iii) proporcionar cualquier otra información y asistencia que sea razonablemente solicitada por Deswik y su personal en relación con la entrega de los Servicios.

6.3 Acceso.

- (a) Durante el Plazo, el Cliente deberá proveer a Deswik con:
 - (i) acceso no exclusivo a las instalaciones del Cliente o a cualquier otro lugar donde se ubique el Sistema en la medida necesaria para permitir que Deswik preste los Servicios; y
 - (ii) acceso al sistema, ya sea por visitas a las instalaciones del Cliente u otra ubicación donde se encuentre el Sistema y utilizando las computadoras y el hardware del Cliente o por medio de acceso remoto.
- (b) Deswik garantizará que su personal, cuando utilice las instalaciones o establecimientos del Cliente:
 - (i) cumplir con todas las reglas, instrucciones y procedimientos, incluidos los relacionados con la seguridad o la salud y seguridad en el trabajo, que estén vigentes en los establecimientos o instalaciones;
 - (ii) evitar interferencias innecesarias con el paso de personas y vehículos; y
 - (iii) no crear molestias, ruidos o perturbación excesivos.

7. TARIFAS, GASTOS Y PAGOS

7.1 Tarifas.

- (a) El Cliente deberá pagar a Deswik las Tarifas por los Servicios.
- (b) Deswik emitirá una factura al Cliente por las Tarifas, y el Cliente deberá pagar a Deswik las Tarifas dentro de los 30 días posteriores a la recepción de una Factura de Impuestos de Deswik.
- (c) Además de la Tarifa, Deswik debe, a partir de la presentación al Cliente de los recibos u otra evidencia formal, ser reembolsada por:
 - (i) todos los gastos razonables de desembolso; y
 - (ii) todos los gastos razonables de viaje,

incurridos por Deswik en la realización de los Servicios.

7.2 Tarifas por licencias adicionales.

- (a) Si el Cliente compra cualquier licencia adicional del software durante el Plazo:
- (i) los términos del *EULA* se aplicarán a ese Software;
 - (ii) mientras el presente acuerdo se encuentre vigente, cualquier compra de licencia adicional del software se registrará según la lista de precios vigentes al momento de la compra; y
 - (iii) el Cliente podrá solicitar que el soporte para estas licencias adicionales de software se agregue a este acuerdo. En este caso, las tarifas de mantenimiento para Licencias Perpetuas, o las tarifas de Suscripción, según corresponda, se calcularán de forma proporcional.

7.3 Interés.

Deswik podrá cobrar el Interés al Cliente por cualquier dinero adeudado en virtud de este Acuerdo, que no se pague dentro del período especificado en este Acuerdo.

7.4 Citas.

Cuando, en cualquier momento, Deswik proporcione una cotización al Cliente (incluyendo, pero no limitado, como parte de alguna Propuesta), el Cliente reconoce y acepta que la cotización:

- (a) Basada en la evaluación razonable de Deswik respecto del tiempo y los materiales necesarios para realizar el trabajo, en base a la información disponible para Deswik en el momento de preparar la cotización; y
- (b) Es sólo indicativa y no es vinculante para Deswik.

7.5 Disputas.

Si en cualquier momento el Cliente disputase una cantidad incluida en alguna Factura de impuestos, el Cliente deberá pagar inmediatamente la cantidad que no esté en disputa.

7.6 IVA.

- (a) Las cantidades pagaderas por el Cliente a Deswik por, o en relación con, cualquier suministro en virtud de este acuerdo no incluyen IVA.
- (b) El Cliente deberá pagar a Deswik una cantidad adicional a cuenta del IVA, igual a las cantidades pagaderas por el Cliente por el suministro, multiplicado por la tasa de IVA vigente.
- (c) Sujeto a la cláusula 7.6(d), el monto adicional a cuenta del IVA se paga al mismo tiempo y de la misma manera que los montos que deben ser pagados a Deswik por el Cliente.
- (d) No se requiere que el Cliente pague la cantidad adicional correspondiente al IVA, hasta que Deswik haya proporcionado al Cliente una factura de impuestos que esté en una forma aprobada para fines de IVA.

- (e) En la medida en que los montos para el suministro consistan en el reembolso o la indemnización de cualquier pasivo, costo o gasto incurrido por Deswik en este acuerdo, el monto de ese pasivo, costo o gasto se considera neto de cualquier reembolso o crédito fiscal de IVA al que tiene derecho Deswik como resultado de incurrir en el pasivo, costo o gasto.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente reconoce que:

- (a) Los derechos otorgados al Cliente en el Software y todas las Actualizaciones, son una licencia únicamente en los términos del *EULA*;
- (b) Los Derechos de Propiedad Intelectual en el Software y todas las Actualizaciones, son propiedad de Deswik o de los terceros correspondientes bajo los términos del *EULA*; y
- (c) Todos los Derechos de Propiedad Intelectual creados como resultado de, o durante la provisión de los Servicios por parte de Deswik al Cliente y todos los Derechos de Propiedad Intelectual respecto de todos los documentos u otros elementos creados para o durante la provisión de los Servicios por parte de Deswik al Cliente serán cedidos y concedidos a Deswik en su totalidad.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1 Acceso a Información Confidencial

Cada parte reconoce que la otra parte, empleados o agentes, tendrán acceso a la Información Confidencial relacionada con los negocios de la otra parte, o de la operación de este Acuerdo, así como también, de negociaciones relacionadas con este Acuerdo.

9.2 Obligaciones de Confidencialidad.

Cada parte se compromete a:

- (a) Mantener en estricta confidencialidad toda la Información Confidencial que se ponga en su conocimiento; y
- (b) En la medida que sea comercialmente factible, tener el mismo grado de cuidado que tiene la parte receptora con su propia información Confidencial.

9.3 Supervivencia.

Las obligaciones de confidencialidad en esta cláusula 9, se mantienen vigentes aún cuando este Acuerdo haya expirado.

10. FUERZA MAYOR

Ninguna parte será o estará:

- (a) Incumpliendo este Acuerdo como resultado de; o
- (b) Responsable de,

cualquier falta o retraso en el cumplimiento de las obligaciones que tiene la parte dentro de este Acuerdo, siempre y cuando sean causadas por un evento de Fuerza Mayor.

11. TERMINACIÓN

11.1 Terminación del *EULA*.

- (a) Este acuerdo terminará si, por cualquier motivo, el *EULA* es terminado.
- (b) Si este acuerdo es terminado de acuerdo con la cláusula 11.1(a), Deswik no estará bajo la obligación de reembolsar ninguna Tarifa ya pagada por el Cliente en virtud de este contrato o del *EULA*.

11.2 Terminación por parte del Cliente.

Sin perjuicio de los derechos o recursos que posee el Cliente, este mismo puede, por medio de una notificación por escrito a Deswik, con al menos 7 días de anticipación, rescindir de este Acuerdo, si:

- (a) Deswik incumple sus obligaciones contenidas en este Acuerdo y:
 - (i) el incumplimiento no puede de ser remediado;
 - (ii) si fuera remediable, no se resuelve dentro de los 30 días posteriores a la recepción de una notificación a Deswik requiriendo que se subsane el incumplimiento.

a menos que el incumplimiento, tomando en cuenta su naturaleza, importancia, o las acciones tomadas por Deswik, durante el periodo para corregir cualquier error, no justifique su terminación; o

- (b) Un Evento de Insolvencia sucede con respecto a Deswik.

11.3 Rescisión por parte de Deswik.

Sin perjuicio de ninguno de los derechos o recursos que posee Deswik, Deswik puede, por medio de una notificación por escrito al Cliente, con al menos 7 días de anticipación, rescindir de este Acuerdo, si:

- (a) El Cliente no pagase una factura no disputada dentro de los treinta días posteriores a la recepción de dicha factura y persiste en esta falta por un periodo de catorce días posteriores a la recepción de una notificación enviada por Deswik al Cliente.
- (b) El Cliente incumple sus obligaciones contenidas en este Acuerdo y:

- (i) el incumplimiento no es posible de ser remediado;
 - (ii) si fuera posible de ser remediado, no se resuelve dentro de los 30 días posteriores a la recepción de una notificación al Cliente requiriendo que se subsane el incumplimiento, a menos que el incumplimiento, tomando en cuenta su naturaleza e importancia, no justifique la rescisión; o
- (c) Un Evento de Insolvencia ocurre con respecto al Cliente.

11.4 Después de la terminación.

- (a) La terminación de este Acuerdo no afecta ningún derecho o responsabilidad de ninguna de las partes, como tampoco afectará la entrada o continuación en vigencia de cualquier disposición de este Acuerdo, ya sea expresamente o por consecuencia, destinada a entrar o continuar en vigencia después de la terminación.
- (b) El Cliente debe pagar puntualmente a Deswik todo el dinero que se adeude a la fecha de la terminación de este Acuerdo.
- (c) Deswik deberá entregar puntualmente o devolver al Cliente la Información Confidencial, incluyendo los documentos, reportes y registros del Cliente que estén en posesión, custodia o control de Deswik.
- (d) El Cliente debe entregar puntualmente o devolver a Deswik la Información Confidencial, incluyendo los documentos, reportes y registros de Deswik que estén en posesión, custodia o control del Cliente.
- (e) Deswik debe, al recibir una notificación de terminación, hacer los arreglos necesarios para el cese ordenado del trabajo, en concordancia con cualquier notificación por escrito del Cliente.

11.5 Efectos de la Terminación respecto de las Actualizaciones.

Si una vez vencido o terminado este Acuerdo, no se celebra uno nuevo, el Cliente no tendrá acceso a las Actualizaciones que se realicen al Software.

12. RENUNCIA O LIMITACIÓN DE RECURSOS

12.1 Sin garantía.

- (a) Deswik tomará las medidas comerciales para mejorar los Servicios con el fin de cumplir con los requisitos del Cliente y garantizar que el Software y cualquier otro Lanzamiento, estén libres de errores. Sin embargo, Deswik, no hace ninguna representación y no ofrece ninguna garantía de:
 - (i) los Servicios, Software y cualquier Lanzamiento estarán libres de errores, cumplirán los requisitos del Cliente o estarán aptos para cualquier propósito particular; o
 - (ii) los Servicios serán realizados dentro de un tiempo determinado.
- (b) Bajo ninguna circunstancia, Deswik será responsable por cualquier daño incidental, especial, indirecto, directo, daños consecuentes o pérdida de beneficios, interrupción del negocio, pérdida

de una oportunidad comercial o intangibles, cualquier acción por daños indirectos, especiales o punitivos, reclamaciones de terceras partes o cualquier pérdida indirecta o consecuente, o gastos que puedan surgir de la instalación o uso del Software, incluyendo, entre otros, aquellos que resulten de defectos en el Software, la pérdida o inexactitud de cualquier tipo de datos, tenga Deswik o no, notificación de la posibilidad de tales daños.

- (c) Si Deswik incumple alguna disposición de este acuerdo, la responsabilidad única y exclusiva de Deswik, basada en contrato, agravio o de otra manera, no excederá en ningún caso, el valor menor de:
- (i) el precio total pagado por los Servicios durante un periodo de doce meses inmediatamente anteriores al evento de causalidad;
 - (ii) volver a prestar los Servicios; o
 - (iii) la prestación de Servicios sea hecha por parte de un tercero razonablemente aceptado por Deswik.
- (d) El Cliente acepta que el este debe iniciar cualquier acción que surja o esté relacionada con este Acuerdo y los Servicios, o el uso que el Cliente haga del Software u otros Servicios dentro de un (1) año desde la pérdida o daño que surja. Después de ese tiempo, el Cliente acepta que cualquier causa de acción será excluida permanentemente.
- (e) No se pretende ni se interpretará que este Acuerdo excluya o modifique ningún derecho legal, garantía o condición que sea aplicable a este Acuerdo o al Software y que, en virtud de cualquier legislación, no se pueda modificar ni excluir.

13. REPRESENTANTES

Cada parte notificará en la Fecha de Inicio y periódicamente, si un representante designado es reemplazado, a la otra parte el nombre y los datos de contacto de su representante para:

- (a) Facilitar la comunicación entre las partes y facilitar la provision de los Servicios;
- (b) Proporcionar cualquier información requerida por alguna de las partes con respecto a los Servicios;
- (c) resolver cualquier inconveniente que surja con respecto a los Servicios o a este Acuerdo; y
- (d) recibir las notificaciones efectuadas según este Acuerdo.

14. NO SOLICITACIÓN

- (a) Cada parte no hará:
- (i) durante el término; o
 - (ii) por un periodo de seis meses después del Plazo o cualquier extensión del Plazo,

solicitar los Servicios, u ofrecer empleo a ningún empleado de la otra parte.

- (b) En pro de la claridad, esta obligación no prevendrá que una parte:
- (i) considere y acepte una solicitud hecha de algún funcionario, empleado o contratista de la otra parte, con respecto a un anuncio de reclutamiento publicado de manera general, y no dirigido específicamente a los funcionarios, empleados o contratistas de la otra parte;
 - (ii) responda a un acercamiento hecho a una parte o a sus asesores, por parte de funcionarios, empleados o contratistas de la otra parte, el cual puede ser establecido a partir de registros escritos iniciado por ese funcionario, empleado o contratista; ó
 - (iii) responda a un acercamiento de un reclutador profesional de personal en nombre de cualquiera de los funcionarios, empleados o contratistas de la otra parte, que se realice sin que el reclutador tenga conocimiento del propósito.

15. RELACIONES

- (a) El Cliente y Deswik conocen y están de acuerdo en que:
- (i) la relación entre las partes es de contratistas independientes, y no de empleador y empleado, ni socios, empresas conjuntas, fiduciarios o de jefe y agente;
 - (ii) Deswik no tiene derecho a voto ni control en la administración con respecto al Cliente, ni cualquier parte del Cliente, así como tampoco de sus negocios;
 - (iii) Deswik no tiene poder para obligar al Cliente y no debe considerarse que tiene alguna posición de autoridad o alguna capacidad para comprometer al Cliente de ninguna manera.
- (b) Deswik debe informar al Cliente, respecto de todos los conflictos de interés materiales, reales o potenciales que existan, se presenten o se puedan presentar en el transcurso de la prestación de los Servicios, tan pronto como sea factible, después de que tenga conocimiento de ese conflicto.

16. ASIGNACIONES U OTRAS TRANSFERENCIAS

- (a) El Cliente solamente podrá asignar este Acuerdo a las partes subsiguientes en el caso de una fusión, adquisición o cambio de control, si:
- (i) el Cliente notifica a Deswik dentro de sesenta (60) días de la asignación;
 - (ii) el asignatario acuerda por escrito quedar sujeto a los términos y condiciones de [ésteeste](#) Acuerdo;
 - (iii) en la asignación o transferencia, el Cliente que realiza la asignación no hará posterior uso del Software, y borrará o destruirá todas las copias del Software que tenía en su posesión,

custodia o control y proveerá las evidencias pertinentes de dicha eliminación o destrucción, para la satisfacción de Deswik.

- (b) Cualquier pretendida asignación o transferencia del Software por parte del Cliente, que no esté en concordancia con los requisitos de esta cláusula 16, será nula y dará derecho a Deswik a rescindir este Acuerdo, en concordancia con la cláusula 11.
- (c) Deswik podrá ceder sus derechos y obligaciones contenidos en este Acuerdo sin el consentimiento del Cliente. Cualquier asignatario permitido estará sujeto a los términos y condiciones de este Acuerdo.

17. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

17.1 Acuerdo para participar en la Resolución de Conflictos.

Las partes acuerdan cumplir con las disposiciones de resolución de conflictos establecida en esta cláusula 17 con respecto a cualquier disputa que surja entre las partes con respecto a este Acuerdo, antes de iniciar cualquier litigio o arbitraje.

17.2 Aviso de disputa.

Si ocurre una disputa entre las partes, cualquiera de las partes podrá dar un aviso a la otra, explicando de manera concisa los detalles de la disputa e indicando que se trata de un aviso de disputa que se realiza según esta cláusula 17.1.

17.3 Aviso de respuesta.

Dentro de los cinco (5) días hábiles después de la entrega del aviso de disputa, el receptor deberá enviar a la otra parte un aviso de respuesta:

- (a) Confirmando a la otra parte la recepción del aviso de disputa;
- (b) Indicando que se trata de un aviso otorgado según esta cláusula 17.3; y
- (c) Exponer de manera concisa, cualquier información que considere que sea directamente relevante para la disputa.

17.4 Reunión inicial.

- (a) Las partes se reunirán dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de entrega del aviso, e intentar resolver la disputa.
- (b) Cada parte desplegará su mayor esfuerzo para resolver la disputa y actuar de buena fe.

17.5 Mediación y Arbitraje.

- (a) Si la disputa no es resuelta dentro de los 10 días hábiles desde la reunión celebrada según lo establecido en la cláusula 17.4, o el período adicional que las partes acuerden, las partes pueden someter dicha disputa a mediación, de conformidad con lo establecido en las Reglas de Procedimiento de Mediación del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, Chile.

- (b) En el caso de que la mediación no tenga éxito, la disputa se resolverá mediante arbitraje, en virtud de las Reglas de Procedimiento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, Chile, que se encuentre en vigencia en el momento de su inicio.
- (c) Las partes confieren un poder especial e irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago, para que, a petición escrita de cualquiera de las partes, designe un árbitro entre los miembros del cuerpo de arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, Chile.
- (d) No habrá acción contra las decisiones del árbitro, excepto el recurso de apelación ante un tribunal de arbitraje de segunda instancia, el cual estará compuesto por tres árbitros de la misma naturaleza, nombrados por la Cámara de Comercio de Santiago, Chile entre los miembros del cuerpo de arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, Chile, a solicitud por escrito de cualquiera de las partes. Un poder especial e irrevocable también se le confiere a la Cámara de Comercio de Santiago, Chile para este propósito. El Tribunal de primera instancia y el Tribunal de segunda instancia deben estar especialmente facultados para resolver cualquier problema con relación a su competencia y su jurisdicción. No habrá recurso contra las decisiones del tribunal arbitral de segunda instancia.

17.6 El Acuerdo permanece vigente.

Las partes continuarán cumpliendo con sus respectivas obligaciones según este Acuerdo, en espera de la resolución de la disputa.

17.7 Mandatos.

Nada en esta cláusula 17, previene que cualquiera de las partes inicie una medida cautelar, en donde la compensación por daños pudiera no ser una solución suficiente.

17.8 Subsistencia.

Esta cláusula 17, subsiste a la rescisión, terminación o expiración de este Acuerdo.

18. NOTIFICACIONES

- (a) Una notificación dada según este Acuerdo deberá hacerse:
 - (i) por escrito y firmada por el remitente;
 - (ii) dirigida a la dirección del receptor especificada en este Acuerdo, o según sea modificada mediante notificación por escrito; y
 - (iii) dejada en, o enviada por correo certificado prepago, entregada a mano o fax, a dicha dirección.
- (b) Una notificación se considerará entregada:
 - (i) si es dejada en la dirección del receptor o entregada personalmente, el día de la entrega;
 - (ii) si es enviada a través de correo certificado prepago, 2 Días Hábiles después de la fecha de envío; o

- (iii) si se envía por fax, cuando la máquina de fax del remitente registre que se ha enviado sin errores.
- (c) Las disposiciones de esta cláusula 18, son adicionales a cualquier otro modo de servicio permitido por la ley.

19. DISPOSICIONES FINALES

19.1 Legislación aplicable y Jurisdicción.

Este acuerdo está regido por las leyes aplicables en la República de Chile y las partes se someten a la jurisdicción nacional de los Tribunales de la República de Chile con respecto a todos los asuntos que emanen en relación con este Acuerdo.

19.2 Acuerdo completo.

Este acuerdo y el *EULA*:

- (a) Constituyen el acuerdo completo entre las partes acerca del objeto en cuestión y reemplazan todos los contratos, acuerdos y arreglos anteriores en relación con ese asunto; y
- (b) Sólo podrá ser modificado por escrito y firmado por todas las partes.

19.3 Subsistencia.

Las disposiciones contenidas en las cláusulas de este Acuerdo en relación con los documentos, los derechos de propiedad intelectual, seguros, los derechos morales, indemnización y confidencialidad, subsisten a la rescisión, terminación o expiración de este Acuerdo.

19.4 Contrapartidas.

Este acuerdo puede ser ejecutado en cualquier número de contrapartidas, en donde cualquiera de ellas puede ser tomada como la original. Todas esas contrapartidas juntas, constituyen un instrumento. Una contrapartida firmada podrá ser entregada vía fax.

19.5 Renuncia de derechos.

La renuncia por una de las partes de cualquiera de sus derechos, en virtud de este Acuerdo, debe hacerse por escrito y no opera como una renuncia de ningún otro derecho, o como una renuncia futura de ese derecho o de algún otro.

19.6 Costos y gastos.

Cada parte debe pagar los costos y gastos con respecto a la negociación, preparación y ejecución de este Acuerdo y cualquier otro documento ejecutado en virtud de este.

19.7 Medidas adicionales.

Cada parte deberá realizar todas las actuaciones y firmar todos los documentos razonablemente necesarios para hacer efectivo este Acuerdo y las operaciones contempladas por él.

19.8 Sin Fusión.

Ninguna de las disposiciones de este Acuerdo, se fusionan en la terminación, resolución o finalización de este Acuerdo, ni están afectadas por la firma y/o ejecución de cualquier otro documento.

19.9 Ruptura.

Si cualquier disposición o parte de una disposición de este Acuerdo es inválida o inaplicable en cualquier jurisdicción, entonces:

- (a) La disposición debe ser interpretada para los efectos de la validez de dicha disposición en esa jurisdicción, de ser posible, para que sea válida y ejecutable; o
- (b) Si la disposición no puede ser interpretada, debe ser eliminada de ser posible, sin afectar las disposiciones restantes de este Acuerdo, o afectar la validez o ejecución de esa disposición en cualquier otra jurisdicción y las partes deben consultar de buena fe para determinar si se requiere alguna enmienda o disposición sustituta.

APENDICE A: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Ítem	Detalles
Oficina de Soporte Deswik	Asia Pacífico – Brisbane, Perth América del Sur – Santiago, Lima, Belo Horizonte América del Norte – Calgary, Denver África – Johannesburgo Europa, Norte de África, Rusia y la Comunidad de Estados Independientes – Londres
Días Hábiles	En Días Hábiles – Definidos como los días que no son sábado, domingo o un día feriado público en la ubicación de la Oficina de Soporte de Deswik (abajo).
Horario	El Soporte es ofrecido entre las 8am y las 5pm en Días Hábiles, en la ubicación de la Oficina de Soporte de Deswik (abajo).
Métodos de registro de llamadas de apoyo	Australia: 1300 653 032 or +61 7 3292 2708 África: +27 11 958 0170 América del Sur: Chile: +56 2 3278 3888 Peru: +51 973 596 864 Brazil: +55 31 3024 2575 América del Norte: +1 800 977 9156 Europa: +44 1494 216 321 Email: support@deswik.com Web: https://clientportal.deswik.com
Requisitos de llamadas de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios que inicien llamadas de soporte deben haber asistido al Entrenamiento Básico de Deswik como mínimo. La llamada del usuario debe proporcionar información suficiente para que Deswik reproduzca el error.
Desktop Software (Deswik.Suite) – Inclusiones y Exclusiones del Soporte	
Versiones de Software Soportadas (Lanzamientos)	<ul style="list-style-type: none"> El lanzamiento actual y las versiones cuyo lanzamiento no sea mayor a 18 meses. No más de dos (2) versiones instaladas juntas y estas deben ser de lanzamientos consecutivos.
Servicio / Soporte Incluido	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de Usuario; Bug fixes; Corrección de Errores Suministro de parches; Suministro de nuevas versiones; Asesoramiento de soporte técnico sobre compatibilidad de parches y versiones; Suministro de información requerida para los procesos y sistemas de gestión de incidentes internos, gestión de problemas, gestión de cambios y cumplimiento de solicitudes; Informes de servicio al Cliente según lo razonablemente solicitado.
Servicio / Soporte Excluido	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de terceros atribuibles a la plataforma o ambiente IT o aplicación de terceros que no cuenten con soporte; Problemas de plataforma o ambiente de IT del Cliente; Proporcionar funcionalidad personalizada / nueva a petición; Alteración de complementos, mapas de procesos o escrituras particulares del Cliente; Problemas con los datos o suministros del Cliente que no formen parte de la documentación o especificaciones de diseños; Realizar directamente la configuración de implementaciones nuevas o existentes; Realización de cualquier prueba de aceptación del usuario específica del Cliente; Uso de un sistema de Soporte diferente al propio de Deswik;

	<ul style="list-style-type: none"> • Ser responsable de la gestión interna de incidentes, la gestión de problemas, la gestión de cambios y los sistemas y procesos de cumplimiento de solicitudes del Cliente; • Pruebas de rendimiento del entorno de IT; • Entrenamiento; y • Cualquier documentación personalizada. <p>Los servicios excluidos pueden ser provistos bajo un acuerdo aparte de servicios técnicos.</p>
Software Empresarial – Inclusiones y Exclusiones del Soporte	
Versiones de Software Soportadas (Lanzamientos)	<p>Deswik.OPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una Versión Principal de Deswik.OPS se publica actualmente cada 2 semanas. Bajo este proceso de lanzamiento, las versiones compatibles son la última versión principal, y no más de 3 versiones principales por debajo del último lanzamiento. • Este proceso de liberación está sujeto a cambios. Si la cadencia del proceso de lanzamiento cambia, la cantidad / antigüedad de las versiones compatibles puede cambiar. <p>Deswik.MDM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lanzará una versión principal de Deswik.MDM cada año calendario, con un objetivo dentro de los 3 meses posteriores a la primera versión principal de Deswik.Suite. • El soporte para las nuevas versiones de Deswik.Suite se aplicará mediante parches quincenales menores de Deswik.MDM. Los errores y las mejoras menores se entregarán a través de los parches quincenales menores. • El período de soporte para cada versión de la versión principal (anual) es de 24 meses. Se proporciona soporte para los 2 lanzamientos más recientes.
Servicio / Soporte Incluido	<p><i>Todo lo incluido en la sección Software de escritorio más:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deswik.OPS: a menos que, y hasta que se notifique lo contrario, todas las actualizaciones por medio de actualizaciones asistidas. • Deswik.MDM: una actualización asistida por año calendario. <p>Mejoras Asistidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incluye únicamente las tareas de actualización y orientación / experiencia; ○ No incluye los costos asociados con Viajes y Alojamiento, ni realiza directamente las Pruebas de Aceptación de Usuario, Gestión de Proyectos, Gestión de Cambios, o la realización de tareas de configuración que no son estrictamente necesarias para que el proceso de actualización se complete con éxito. <p>La versión de actualización asistida puede ser la versión principal más reciente o la anterior.</p> <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cualquier actualización de la Versión principal debe realizarse mediante una Actualización asistida. b) Las actualizaciones asistidas son un requisito obligatorio para usar el software de Deswik Empresarial. c) Los clientes de Deswik.OPS deben instalar al menos uno de cada 4 lanzamientos de la Versión Principal mientras el ciclo de lanzamiento de 2 semanas tenga lugar. d) Los clientes de Deswik.MDM deben instalar al menos una actualización de la Versión Principal por año.
Servicio / Soporte Excluido	<p><i>Todo lo excluido en la sección de Software de Escritorio, más:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rectificación de los problemas principales directamente relacionados con la configuración deficiente realizada por el Cliente; • Cambios en el software Deswik asociado con un cambio de interfaz debido a la actualización o reconfiguración de una aplicación de terceros;

	<ul style="list-style-type: none">• Mejoras Adicionales Asistidas en un año calendario, cuando corresponda; y• Soporte para la interfaz con el Software o datos que no se admitan explícitamente como se describe en la documentación del usuario final de Deswik. Para aclarar, el acceso directo a bases de datos, servicios web no publicados y similares no es compatible. Deswik puede cambiar cualquier interfaz no compatible en cualquier momento y sin previo aviso, cuando sea necesario para garantizar la integridad del producto. <p>Los servicios excluidos se pueden proporcionar bajo un acuerdo de servicios técnicos por separado.</p>
--	---

APENDICE B: OBJETIVOS DE NIVELES DE SERVICIO

Severidad	Tipo de Soporte	Descripción	Tiempo de Respuesta	Descripción y Tiempo de Resolución
Crítico	Defecto de Software	Una función esencial del Software ha dejado de funcionar, lo que impide el desempeño de las actividades comerciales cotidianas críticas. Una solución no está disponible de inmediato.	4 horas de trabajo	Proporcionar una solución dentro de 3 días hábiles. La solución puede incluir una solución o una solución privada del producto.
	Asistencia de Usuario	El usuario necesita asistencia con la funcionalidad del software para producir un resultado que es crítico para las actividades comerciales diarias. Una solución no está disponible de inmediato.	4 horas de trabajo	Proporcionar una solución dentro de 3 días hábiles. La solución contendrá instrucciones o soluciones para lograr el resultado deseado (si es posible).
Alto	Defecto de Software	Una función central del Software ha dejado de funcionar. Una solución está disponible.	8 horas de trabajo	Proporcionar una solución dentro de 7 días hábiles. La solución puede incluir una solución o una solución pública del producto.
	Asistencia de Usuario	El usuario necesita asistencia con la funcionalidad del software para producir un resultado que es una característica central del software. Una solución está disponible.	8 horas de trabajo	Proporcionar una solución dentro de 7 días hábiles. La solución contendrá instrucciones o soluciones para lograr el resultado deseado (si es posible).
Medio	Defecto de Software	El software tiene un problema que está teniendo un impacto menor en las actividades operativas normales. Una solución está disponible.	2 días hábiles	Proporcionar una solución dentro de 20 días hábiles. La solución puede incluir una solución o un compromiso para implementar una solución en una versión futura del producto.
	Asistencia de Usuario	El usuario necesita asistencia con la funcionalidad del software para mejorar su productividad, los problemas del usuario que tienen un impacto menor en la capacidad de uso del software o preguntas de carácter general. Una solución está disponible.	2 días hábiles	Proporcionar una solución dentro de 10 días hábiles. La solución contendrá instrucciones o soluciones para lograr el resultado deseado (si es posible).
Bajo	Defecto de Software	Problemas menores con el software que no causan inconvenientes al usuario final.	2 días hábiles	Proporcionar una respuesta dentro de 20 días hábiles. La solución puede consistir en enviar solicitudes de funciones a la administración del producto y / o programar cambios en futuras versiones del producto.
	Requerimiento de Mejora	Mejora Recomendada	2 días hábiles	Proporcionar una respuesta dentro de 20 días hábiles. La solución puede consistir en enviar solicitudes de funciones a la administración del producto y / o programar cambios en futuras versiones del producto.

Condiciones de Objetivos de Niveles de Servicio.

(a) Tiempos de severidad, respuesta y solución.

- (i) Deswik y el Cliente calificarán la severidad de todos los problemas (actuando de manera razonable) y Deswik consultará con el Usuario Experto de la Compañía sobre cualquier incidente degradado, o donde Deswik no esté de acuerdo con la clasificación propuesta por el Cliente.
- (ii) los tiempos de resolución de objetivos, se calculan desde el momento en el que el Cliente ha proporcionado a Deswik de información suficiente (y los archivos de datos del Cliente, de ser necesario), para que Deswik reproduzca el problema y éste pueda ser exitosamente reproducido por Deswik.
- (iii) los tiempos de resolución de objetivos se “detendrán” cuando Soporte Deswik se encuentre en espera del Cliente para obtener información adicional, o si el soporte se ha programado para una hora específica.
- (iv) cualquier problema que el Cliente considere un problema crítico, debe ser planteado por el Cliente a través de una llamada telefónica a la línea de Asistencia de Deswik.

(b) Acceso a las computadoras de escritorio/portátiles por el Soporte Técnico de Deswik.

- (i) todo el Soporte Técnico de Deswik será provisto remotamente, usando acceso remoto o herramientas de control remoto si el sistema de interacción del Cliente lo requiere. El uso de estas herramientas de control remoto está sujetas a la aprobación del Cliente.

(c) Acceso a los Servidores de Aplicación y Base de Datos de Deswik (Si están instalados).

- (i) en orden a proveer Servicio de Soporte para las Aplicaciones Empresariales de Deswik, el Cliente deberá proveer a Deswik con lo siguiente:
 - (A) **Acceso Remoto:** vía RDP o software de control remoto. En donde el acceso remoto esté restringido por el uso de firewalls, salidas seguras, VPN u otro tipo de mecanismo de seguridad, el Cliente debe asegurarse que el Soporte de Deswik tenga todos los derechos de acceso a redes y seguridad, privilegios, tokens de acceso, certificados e información necesaria para permitir Acceso Remoto a los Servidores de Aplicación Deswik y Servidores de Base de Datos para proveer los Servicios de Soporte.
 - (B) **Acceso y/o Privilegios Administrativos:** el Cliente debe proveer a Deswik con cuentas de usuarios que tengan suficientes privilegios para los Servidores de Aplicación y de Base de Datos para así poder proveer el Servicio de Soporte. Los privilegios exactos requeridos serán especificados en la documentación de instalación y mejoras de Deswik y podrán variar entre las fases de “instalación” y “operación normal” del ciclo de vida del producto.
 - (C) **Acceso al Sitio Físico y Servidor:** no será requerido bajo circunstancias normales, sin embargo, donde los mecanismos usuales de Acceso Remoto no sean técnicamente alcanzables para proveer el Servicio de Soporte, el soporte en

sitio será provisto (a discreción de Deswik y con permiso del Cliente) y requiera acceso local al Sitio del Cliente y a los Servidores de Aplicación y Base de Datos asociadas. El Cliente será responsable de cualquier gasto fuera de presupuesto incurrido por Deswik al proveer Soporte de Servicio en sitio.

(D) **Respaldos:** se deben programar regularmente y se requerirán para fines de recuperación. También se requerirán para reproducir y diagnosticar adecuadamente los Servidores de Aplicación y de Bases de Datos de Deswik. Los respaldos regulares basados en archivos SQL, deben configurarse en los Servidores de Bases de Datos de producción, para crear respaldos de las Bases de Datos de Aplicaciones Deswik, en un recurso compartido de archivos accesible. El Personal de Soporte de Deswik debe tener acceso y privilegios suficientes para poder acceder a estos respaldos basadas en archivos SQL para poder restaurarlas en el Entorno de Prueba.

(E) **Entorno de Prueba en el Sitio:** se requiere para reproducir y diagnosticar los problemas de los Servidores de Aplicaciones y Bases de Datos de Deswik. El Entorno de Prueba debe constar de un Servidor de Aplicaciones Virtualizado, un Servidor de Base de Datos virtualizado y un cliente virtual con las herramientas de depuración Deswik instaladas en él. Se requieren Privilegios Administrativos Locales en todas las máquinas de prueba virtualizadas. Se requiere Acceso Remoto al Entorno de Prueba, como se detalla más arriba, para proporcionar los Servicios de Soporte.

(ii) los requisitos mínimos de acceso bajo esta cláusula permitirán al personal autorizado de Deswik revisar el entorno exacto del Cliente (incluyendo el Software, datos y configuración) y mejorar significativamente el análisis y la resolución de problemas, así como llevar a cabo actualizaciones de software o cambios de configuración.

(iii) solo el personal de Deswik que se encuentre específicamente autorizado por el Cliente, tendrá acceso a la red de este, y a los Servidores de Bases de Datos de Deswik. Deswik, cuando lo solicite al Cliente, cumplirá con todos los requisitos de seguridad razonables, formularios, compromisos, políticas, etc., para poder obtener dicho acceso.

(d) Usuarios Expertos.

(i) el Cliente debe designar un Usuario Experto interno (o usuarios según sea necesario) en cada sitio para que actúe como su representante y punto de contacto en relación con todos los informes de defectos de software y las solicitudes de asistencia del usuario. El usuario experto deberá haber completado la capacitación formal adecuada proporcionada por el personal de Deswik.

(ii) los Usuarios Expertos serán un punto de contacto inicial para todos los demás usuarios en relación con la notificación de defectos de software, problemas / procedimientos específicos del Cliente y solicitudes de asistencia al usuario.

(iii) antes de informar un defecto de software o enviar una solicitud de asistencia al usuario, un Usuario experto debe intentar diagnosticar el problema o responder internamente a

una solicitud de asistencia del usuario. Si el intento inicial de diagnosticar el problema o responder a la solicitud de Asistencia al Usuario no tiene éxito, el Usuario Experto planteará el problema con el Soporte de Deswik.

- (iv) cuando sea necesario para plantear un problema de defectos de software con el Soporte de Deswik, los Usuarios Expertos coordinarán y enviarán los pasos reproducibles, y los archivos de datos relacionados, si es necesario, al Soporte de Deswik para su resolución.
- (v) el enfoque de Usuario Experto:
 - (A) se ha encontrado que es beneficioso tanto para los clientes como para Deswik;
 - (B) permitirá la identificación de requisitos de capacitación, problemas de procedimiento y reducción de llamadas idénticas hechas a Deswik; y
 - (C) permite a los Clientes, si así lo desean, reducir significativamente los costos de capacitación, a través de los enfoques de Capacitación de Capacitadores.

(e) Otras Condiciones.

- (i) Si un usuario registra continuamente llamadas de asistencia de "Asistencia al usuario" que están cubiertas por los cursos de capacitación estándar de Deswik, Deswik puede recomendar un curso de capacitación como solución.
- (ii) los Objetivos de Nivel de Servicio se aplican al "uso aplicable" del/los productos/s solamente. Para mayor claridad, el producto solo debe utilizarse según la documentación suministrada.
- (iii) los Objetivos de Nivel de Servicio no se emplean en las aplicaciones, módulos o componentes de terceros compatibles, incluso si están integrados en el Software Deswik. Sin perjuicio de lo anterior, Deswik supervisará las relaciones con los desarrolladores de aplicaciones y proveedores de soporte de terceros, y utilizará sus mejores esfuerzos para cumplir con los Objetivos de Nivel de Servicio.

(f) Dependencia en Proveedores Externos.

- (i) para proporcionar los Servicios, Deswik depende en algunos casos de ciertos proveedores externos para ciertos productos, información y servicios ("dependencias").
- (ii) Deswik se esforzará por gestionar todas las relaciones con cualquier proveedor externo, para no tener impacto en los Servicios proporcionados por Deswik en virtud de este Acuerdo.
- (iii) si el Cliente necesita asistencia con un problema relacionado con una dependencia, como parte de los Servicios de Deswik, pudiera tener que remitir el problema al proveedor externo para que su corrección o respuesta. Deswik mantendrá informado al Cliente sobre el progreso y los plazos para su corrección según informe el proveedor externo.
- (iv) en caso de que un proveedor externo cese la producción, el suministro o el soporte de cualquier producto o servicio respecto de los cuales Deswik sea dependiente para proporcionar los Servicios, Deswik informará al Cliente y se reserva el derecho de

proporcionar los Servicios pertinentes a partir de entonces sobre la base de sus “mejores esfuerzos”.