

# Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software Anterior Micro Focus

Este Acuerdo de soporte comercial ("Acuerdo de soporte") describe los servicios de soporte y mantenimiento ("Soporte") y los términos y condiciones bajo los cuales Rocket Software, Inc. y/o sus afiliados brindarán soporte a la entidad que compra el soporte ("usted" o "Cliente") de Rocket Software o de un revendedor autorizado. "Rocket Software" o "nuestro" se referirá a la entidad legal de Rocket Software autorizada para licenciar el software para el cual se compra Soporte bajo este Acuerdo de Soporte ("Software") en el país en el que se brinda Soporte.

## Servicio de autoasistencia en línea

La autoasistencia en línea ("Autoasistencia") está disponible de manera ininterrumpida en el portal de asistencia en <https://www.rocketsoftware.com/en-us/support> y le permite:

- Descargar electrónicamente las últimas Actualizaciones de software.
- Buscar problemas conocidos y documentos técnicos en nuestra amplia base de conocimientos técnicos en línea.
- Acceder a documentación y guías para instalar, y utilizar el producto de Software.
- Interactuar con otros usuarios en la "Comunidad" y explorar aplicaciones adicionales en Marketplace.
- Revisar la lista de Software incluido actualmente en su Acuerdo de asistencia.
- Registrarse para recibir notificaciones por correo electrónico cuando haya Actualizaciones de software disponibles.

## Asistencia técnica

### Registro ilimitado de incidencias

Puede registrar un número ilimitado de incidencias que requieran asistencia técnica para notificar de errores, o bien para solicitar mejoras en los productos de Software en el portal de asistencia.

### Asistencia en caso de defectos

Rocket Software hará cuanto esté en su mano para corregir un error o fallo de diseño en el Software que pueda reproducir en sus sistemas de asistencia. Rocket Software también hará cuanto esté en su mano para solucionar las vulnerabilidades críticas ante ataques o acceso maliciosos mediante correcciones de Software. No obstante, Rocket Software podrá proporcionar la corrección como parte de una Actualización de software más importante y no de forma independiente, en función de la prioridad o gravedad del defecto. Puede que se solicite a los clientes que instalen el Software, las correcciones, los parches o los paquetes de servicio más recientes como parte del proceso de resolución de problemas. Es posible que Rocket Software no pueda ofrecer una corrección para todos los defectos.

### Claves de licencia de sustitución

En el caso del Software para cuya instalación sea necesaria una clave de licencia, Rocket Software ofrecerá una clave de sustitución para instalar o reinstalar las licencias autorizadas, siempre que Rocket Software haya puesto a disposición del público general la versión correspondiente del Software y que el cliente tenga un Acuerdo de asistencia para empresas activo. Debe eliminar la licencia del equipo anterior en un plazo de 30 días desde la recepción de la clave de sustitución, a menos que se indique expresamente lo contrario en las condiciones de licencia aplicables para dicha licencia.

### Idiomas de prestación del servicio de asistencia técnica

Los centros de asistencia técnica de todo el mundo proporcionan asistencia en inglés. En función de la disponibilidad de los recursos y los conocimientos de idiomas, puede que se ofrezca Asistencia también en chino, francés, alemán, italiano, japonés, portugués o español. Es posible que la Asistencia fuera del horario laboral solo se ofrezca en inglés.



### Gestión de derivaciones

Si tiene motivos razonables para sospechar que Rocket Software no está dedicando los esfuerzos suficientes para resolver una solicitud de asistencia, puede pedirle a su ingeniero de asistencia técnica o agente de chat que derive el caso a un gestor de incidencias.

### Niveles de gravedad y objetivos de tiempo de respuesta

Tendrá la posibilidad de seleccionar el Nivel de gravedad (como se indica en la tabla siguiente) que mejor refleje su situación actual. Rocket Software se reserva el derecho a reasignar un Nivel de gravedad cuando el diagnóstico del problema haya comenzado si decide que el nivel originalmente asignado no era el correcto.

| Nivel de gravedad <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                         | 1: Crítico<br>El sistema de producción no funciona                                                                                                                                 | 2: Alto<br>Fallo de función o característica principal grave                                                                                                                                  | 3: Medio<br>Fallo de función o característica secundaria intermedio                                                                                                                                | 4: Bajo<br>Problema leve menor                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción de los niveles de gravedad                                                                                                                                                                                                 | El sistema de producción no funciona. El producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible. | Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones de la empresa se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución alternativa disponible. | Fallo poco importante de la funcionalidad. El producto no funciona como se había diseñado, lo que ocasiona una pérdida limitada de funcionalidad. Puede haber una solución alternativa disponible. | No se ha producido pérdida del servicio. Por ejemplo, esto puede ser una solicitud de documentación, de información general o una petición de mejora de software. |
| Objetivos de tiempo de respuesta                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |
| Asistencia para empresas de Rocket Software<br>De lunes a domingo, ininterrumpida para la gravedad 1 <sup>1</sup><br>Horas en horario laboral para casos de gravedad 2–4                                                               | 1 hora                                                                                                                                                                             | 3 horas                                                                                                                                                                                       | 6 horas                                                                                                                                                                                            | 1 día hábil                                                                                                                                                       |
| Los objetivos de tiempo de respuesta son los tiempos de respuesta inicial habituales a las solicitudes de asistencia. Es posible que Rocket Software no pueda proporcionar dicha respuesta según los objetivos de tiempo de respuesta. |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |

<sup>1</sup> Solo se proporcionará asistencia ininterrumpida para los problemas de gravedad 1 abiertos por teléfono o chat web. Rocket Software debe ser capaz de trabajar con un contacto del cliente para continuar trabajando en el problema. Si se ha reducido la gravedad del problema, el trabajo continuará el siguiente día laborable.

### Actualizaciones de software

Rocket Software publicará con carácter general Actualizaciones para el Software durante el periodo de tiempo para el que usted haya adquirido Asistencia. Es necesario contar con un Contrato de asistencia válido con Rocket Software en el momento de la solicitud de cualquier Actualización de software para poder recibir dicha Actualización de software. Las Actualizaciones de software constan exclusivamente de los siguientes elementos con respecto a las versiones de productos de Software y los correspondientes manuales de referencia y documentación de usuario:

- "Versión principal", es decir, una versión del producto de Software con una importante funcionalidad nueva o mejorada dentro del mismo producto de Software que lleve el mismo nombre, o con un cambio en el modelo de entrega. En un producto de Software, una Versión principal se designa con un cambio en el número que aparece a la izquierda del punto decimal (por ejemplo, de la versión 5.4 a la 6), o un número de año (por ejemplo, de 2015 a 2016), y se publica para su distribución a nivel general. La

licencia para una Versión principal de los productos de software Rocket Software Acu o Extend no se incluye como un beneficio de la Asistencia y, por lo tanto, se debe adquirir por separado.

- "Versión secundaria", es decir, una versión del producto de Software con correcciones o mejoras secundarias en las capacidades del producto de la Versión principal, que no cambian las funcionalidades principales o las características materiales del producto de Software. Una Versión secundaria se designa mediante un cambio en el número que aparece a la derecha del punto decimal (por ejemplo, de 5.3 a 5.4) o una versión (R) o un número de mes (por ejemplo, GroupWise 2015 R2), y se publica para su distribución a nivel general.
- "Paquete de servicio", es decir, una versión del producto de Software para una distribución general, que incluye varias correcciones, y que se designa mediante un cambio en los dígitos de la derecha del segundo decimal (p. ej., de 5.3.1 a 5.3.2) o con SP más un número a la derecha del segundo decimal (por ejemplo, 5.3 SP1).

- Un "Parche" es una versión del producto de Software que incluye correcciones incrementales y que se publica para su distribución a nivel general. Una versión de un parche se designa mediante las letras IP o P más un número a la derecha de la versión actual, por ejemplo X.X.X IP1 o P1, X.X IP1 o P1, X IP1 o P1.
- "Hot Fix", es decir, una versión del producto de Software creada para resolver problemas específicos de los clientes, que ofrece el servicio de asistencia técnica. Se puede designar mediante tres letras seguidas de un número, por ejemplo, X.X.X.1.
- A efectos de esta disposición, un Paquete es un número de pieza único que da derecho al cliente a varios productos de Software distintos, que juntos forman una solución completa. Una versión de producto de Paquete tendrá lugar cuando exista una funcionalidad nueva o mejorada dentro de cualquiera de los productos individuales de software incluidos en el Paquete. Las versiones del Paquete se designan mediante un cambio en el número que aparece a la izquierda del punto decimal (por ejemplo, de la versión 5.4 a la 6) o un número de año (por ejemplo, de 2015 a 2016), o un año y un mes (p. ej., 2016.11) y se publican para su distribución a nivel general. Al publicarse un Paquete comienza un nuevo periodo Actual de la Etapa de asistencia técnica de los productos para cada producto del Paquete, a menos que se indique lo contrario en la información publicada sobre las etapas de asistencia técnica de los productos de Rocket Software.

### Servicios opcionales de asistencia avanzada

El Cliente puede adquirir por separado algunas de las siguientes opciones adicionales disponibles, que se rigen por las condiciones de este acuerdo y por el Apéndice de Premium Support del Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software y por las Condiciones para los créditos flexibles.

- Rocket Software Premium Support ofrece la ayuda de ingenieros de asistencia sénior y gestores de cuentas de asistencia designados y familiarizados con el entorno del usuario y que proporcionan mejores tiempos de respuesta y servicios.
- Los Créditos flexibles de Rocket Software son una divisa de servicio que se puede adquirir en cualquier momento a lo largo de la vida útil de su Acuerdo de asistencia para empresas y que proporcionan una forma flexible de adquirir servicios de asistencia, formación o consultoría a corto plazo.

### Condiciones adicionales del Acuerdo de asistencia

Además del Resumen de funciones, se aplican las siguientes Condiciones adicionales al Acuerdo de asistencia ("Condiciones adicionales") que se le ha proporcionado. En caso de discrepancia entre estas Condiciones adicionales y el Resumen de funciones, tienen prioridad estas Condiciones adicionales.

#### 1. Actualizaciones de software

##### A. ENTREGA DE LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Las Actualizaciones de software que publica Rocket Software están disponibles electrónicamente. Puede seleccionar uno de los tipos de medios disponibles.

##### B. INSTALACIÓN Y USO DE LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

El Cliente es responsable de instalar las Actualizaciones de software. El Cliente tendrá derecho a instalar y utilizar una Actualización de software hasta alcanzar el número de licencias para las que haya adquirido Asistencia para el Software:

1. Según las condiciones del acuerdo de licencia de usuario final (incluida cualquier Autorización de licencia adicional) proporcionado o aplicable de algún otro modo a la Actualización de software; o
2. Si no hay ningún acuerdo de licencia de usuario final (o Autorización de licencia adicional) incluido o aplicable de alguna otra forma a la Actualización de software, según las condiciones del acuerdo de licencia de usuario final y Autorizaciones de licencia adicional aplicables a la versión del Software que se esté actualizando.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este Acuerdo de asistencia, cualquier software de código abierto incorporado o proporcionado con una Actualización de software se ofrece con licencia según la licencia de código abierto aplicable.

##### C. PLATAFORMA

Si el Software tiene licencia para una plataforma específica (combinación de hardware/sistema operativo), una Actualización de software para dicho Software siempre es específica de la plataforma para la que se tiene licencia y solo puede utilizarse en esta. No se incluye una licencia para utilizar el Software en otra plataforma, ni se otorga derecho para adquirir dicha licencia con descuento, como beneficio de la Asistencia.

#### 2. Nuevos productos

Por "Nuevo producto" se entiende una versión del producto de Software con cambios significativos en la arquitectura principal, las características o las funciones que tengan como resultado la publicación de un producto nuevo. Puede sustituir completamente un producto de Software existente o acabar siendo una nueva oferta material a partir de una línea o familia de productos de Software existente. Un Nuevo producto no se incluye como beneficio de la Asistencia.

### 3. Proveedores de servicios

Rocket Software se reserva el derecho a utilizar proveedores de servicios externos para que le ayuden a prestar la Asistencia según los términos y condiciones de este Acuerdo de asistencia.

**4. Compatibilidad con hardware** Si tiene un acuerdo de Mantenimiento de hardware in situ de Rocket Software para el hardware adquirido con el Software, Rocket Software registrará una solicitud de servicio en la organización de asistencia de hardware en su nombre.

### 5. Asistencia simultánea

#### **ACTUALIZACIONES Y MIGRACIONES DE SOFTWARE**

Rocket Software ofrece a los Clientes la posibilidad de instalar y utilizar tanto una Actualización de software como un Software migrado y la versión del producto de Software actual durante un periodo temporal limitado, tal como se especifica en el presente documento, a partir de la recepción de la Actualización de software o del Software migrado sin coste adicional ("Periodo de uso simultáneo del software").

Por "Software migrado" se entiende el software resultante de una migración autorizada por Rocket Software de un producto de software de Rocket Software a otro producto de software de Rocket Software.

El Periodo de uso simultáneo del software no podrá extenderse más allá del fin de la Asistencia para la versión actual del Software. Durante el Periodo de uso simultáneo del software, no podrá utilizar la Actualización de software ni el Software migrado fuera del mismo entorno que la versión actual del Software. Al final del Periodo de uso simultáneo del software aplicable, habrá terminado su licencia para la versión anterior del Software y ya no podrá instalarlo.

El Periodo de uso simultáneo del software predeterminado será el periodo "Estándar" que se establece a continuación. Rocket Software puede aplicar un Periodo de uso simultáneo del software más largo para determinado Software migrado, pero solo si Rocket Software lo especifica expresamente por escrito:

- Estándar: periodo de uso simultáneo del software de 3 meses.

### 6. Adquisición y renovación

A menos que cualquiera de las partes interrumpa la Asistencia de acuerdo con la sección 14 (Vigencia y terminación) de este Acuerdo de asistencia, mientras Rocket Software siga ofreciendo Asistencia para un producto de Software, la Asistencia se renovará automáticamente. El Cliente deberá entregar una orden de compra, ejecutar el presupuesto aplicable o pagar las cuotas de Asistencia aplicables en o antes de cada Fecha de renovación (según la definición de este documento).

A menos que exista un acuerdo firmado entre el Cliente y Rocket Software que establezca lo contrario ("Excepción de renovación"), cualquier adquisición o renovación de Asistencia para un producto de Software debe ser para todas las licencias del Cliente de dicho producto de Software. Cualquier licencia de software no compatible que esté bajo una Excepción de renovación debe desinstalarse desde el entorno informático del Cliente en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la Excepción de renovación o según se especifique en la Excepción de renovación.

Si el Cliente permite la suspensión temporal de la Asistencia o no se recibe el pago de la cuota de Asistencia correspondiente a un Periodo de renovación (que se define en este documento) en la fecha de vencimiento, Rocket Software puede inmediatamente y sin previo aviso suspender la prestación de Asistencia. No pagar o no entregar una orden de compra antes de la fecha de inicio del plazo de Asistencia se considera un pago atrasado; se aplicará un cargo por pago tardío por cada mes vencido. El Cliente podrá, en ese momento, reactivar la Asistencia de acuerdo con la cláusula Reactivación de la Asistencia siguiente.

### 7. Reactivación de la Asistencia

Si el Software está cubierto por Asistencia y el Cliente decide no renovar la Asistencia o permite un periodo de suspensión temporal de esta, se aplicarán las cuotas de reactivación y restauración retroactivas de la asistencia, equivalentes a la cuota de Asistencia completa a partir de la fecha del vencimiento, más un recargo de reactivación por cada mes transcurrido (incluido el mes de reactivación), además de la cuota de 12 meses de renovación de Asistencia. Rocket Software confirmará las cuotas para la reactivación en el momento en que se realiza la solicitud de reactivación.

## 8. Etapas de asistencia técnica de los productos

### MANTENIMIENTO ACTUAL

Cuando están disponibles de forma general para los clientes, los nuevos productos de Software pasan a estar cubiertos por un mantenimiento actual ("Mantenimiento actual"), que permite acceder al Servicio de autoasistencia en línea, las Actualizaciones de software, la Asistencia técnica, la Asistencia en caso de defectos y la posibilidad de presentar solicitudes de mejora. El Mantenimiento actual se prestará durante un periodo de tiempo mínimo designado.

### MANTENIMIENTO DE ASISTENCIA

Cuando una versión del producto de Software sale del periodo de Mantenimiento actual, entra en el periodo de mantenimiento de asistencia ("Mantenimiento de asistencia"). Durante este periodo, el Cliente puede acceder a la Autoasistencia en línea y a las Actualizaciones de software, pero queda excluido de la Asistencia en caso de defectos, la Asistencia técnica y las Solicitudes de mejora.

Asistencia ampliada: para nuevos productos de software seleccionados, se puede adquirir asistencia ampliada ("Asistencia ampliada") por una tarifa adicional de Asistencia para hasta dos años después de que el producto deje de estar cubierto por el Mantenimiento actual. La Asistencia ampliada proporciona acceso continuado a los servicios de Asistencia en caso de defectos de nivel de gravedad 1 y Asistencia técnica. Consulte más información en <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>.

Una vez que finaliza el plazo de Asistencia ampliada, estará disponible la asistencia ampliada limitada ("Asistencia ampliada limitada") para proporcionar Asistencia técnica comercialmente razonable.

Consulte los detalles de la política y las actualizaciones en:

<https://www.rocketsoftware.com/en-us/support>

## 9. Actualizaciones de tipo de licencia y actualizaciones de cantidad

Las actualizaciones de tipo de licencia y las actualizaciones de cantidad no forman parte de la Asistencia. En el ámbito de este Acuerdo de asistencia:

- a. Por "Actualización de tipo de licencia" se entiende la actualización de un tipo de licencia a otro. Un ejemplo podría ser pasar de una licencia de sitio a una licencia de área.
- b. Por "Actualización de cantidad de licencias" se entiende la actualización a un número mayor de licencias. Un ejemplo podría ser la actualización de 1000 nodos a 2500 nodos.

## 10. Requisitos

El Cliente puede adquirir la Asistencia disponible únicamente si, en caso de que Rocket Software lo solicite, puede proporcionar pruebas de que ha

adquirido por los métodos establecidos una licencia de Rocket Software adecuada para el Software. Rocket Software no tendrá obligación alguna de proporcionar Asistencia debido a alteraciones o modificaciones en el Software no autorizadas por Rocket Software, o bien para Software para el que el Cliente no pueda proporcionar una prueba suficiente de una licencia obtenida de forma válida.

## 11. Disponibilidad local

Es posible que los recursos de Asistencia no residan en el área local del Cliente. Si Rocket Software acepta proporcionar Asistencia in situ, esta quedará sujeta a gastos de viaje, tiempos de respuesta más largos, menores horas de cobertura y una petición de oferta independiente según las condiciones actuales de los servicios profesionales de Rocket Software.

## 12. Reubicación

La reubicación de cualquier Software está sujeta a las condiciones de licencia aplicables del Software y es responsabilidad del Cliente. La reubicación de la Asistencia por parte de Rocket Software está sujeta a la disponibilidad local y puede provocar cambios en las cuotas de Asistencia. Será necesaria una notificación previa por escrito a Rocket Software con una antelación de al menos treinta (30) días para que pueda comenzar la Asistencia después de la reubicación. Es posible que el Cliente tenga que aceptar documentos modificados o nuevos como resultado de la reubicación.

## 13. Auditoría

El Cliente se compromete a mantener y, si lo solicita Rocket Software, a proporcionar registros suficientes para certificar el cumplimiento por parte del Cliente de este Acuerdo de asistencia en función de la métrica de licencia aplicable y de los términos y condiciones de licencia del Software, que pueden incluir, entre otros, números de serie, claves de licencia, registros, ubicación, modelo (incluida la cantidad y el tipo de procesador) y número de serie de todos los equipos en los que el Software esté instalado y se acceda a él, o desde los que se pueda acceder al Software, nombres (incluida la entidad corporativa) y número de usuarios que acceden o que tienen autorización para acceder al Software, métricas, informes, copias del Software (por producto y versión) y diagramas de arquitectura de red, ya que pueden estar relacionados con la adquisición de licencias y la implantación del Software y la Asistencia asociada por parte del Cliente. En un plazo de 7 días a partir de la solicitud por escrito de Rocket Software, el Cliente deberá suministrar a Rocket Software, o a un auditor independiente elegido a discreción exclusiva de Rocket Software ("Auditor"), un cuestionario cumplimentado proporcionado por Rocket Software y una declaración por escrito en un formato requerido por Rocket Software firmada por un director del Cliente que certifique la veracidad de cualquier información proporcionada. El Cliente deberá ofrecer a los representantes de Rocket Software o al Auditor la asistencia necesaria y permitir el acceso a los registros y a los equipos para facilitar una inspección y auditoría de los equipos y registros del Cliente durante su horario laboral habitual, con el fin de verificar el cumplimiento de este Acuerdo de asistencia.

Si el Cliente tiene o en algún momento ha tenido una instalación sin licencia, ha usado o accedido a Actualizaciones de software o ha incumplido, de alguna otra manera, la licencia concedida para una Actualización de software (un "Incumplimiento"), sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos que Rocket Software pueda tener, incluidas, a título meramente enunciativo, medidas cautelares, el Cliente deberá, dentro del plazo de treinta (30) días desde la notificación de tal incumplimiento al Cliente, comprar licencias o suscripciones suficientes y la Asistencia asociada para solucionar el Incumplimiento, mediante el pago de las cuotas de licencia de Rocket Software vigentes en el momento (vigentes en la fecha de dicha compra adicional), y las cuotas de Asistencia anuales para esas licencias adicionales, además de la licencia del plazo correspondiente y las cuotas e intereses (con un 1,5 % mensual o el interés máximo permitido por la ley aplicable si es inferior) para tales licencias adicionales para el periodo de tiempo desde el inicio del Incumplimiento hasta el pago con intereses, a pagar incluso aunque no se hubiera emitido factura en el momento en que se produjo el Incumplimiento. Si se detecta un porcentaje insuficiente de licencias materiales del 5 % o más, el Cliente también deberá reembolsar a Rocket Software el coste razonable de dicha auditoría, además de otras sumas adeudadas. Esta sección, así como los derechos y obligaciones que aparecen en el presente documento, seguirán vigentes expresamente tras la terminación de este Acuerdo de asistencia.

#### 14. Vigencia y terminación

Este Acuerdo de asistencia comenzará en la fecha en que Rocket Software reciba el pedido de Asistencia por parte del Cliente o, si fuera en una fecha posterior, en el momento de la entrega (ya sea a través del envío físico o al hacer que el Software esté disponible para su descarga) al Cliente del Software. Este Acuerdo de asistencia continuará por un periodo inicial de un (1) año, salvo que las partes acuerden por escrito un plazo inicial diferente (como, por ejemplo, en un acuerdo principal celebrado por separado). Según lo dispuesto en la sección 18 que aparece más adelante, este Acuerdo de asistencia se renovará automáticamente al final de cada plazo ("Fecha de renovación") por un periodo de un (1) año, o bien por un periodo diferente si así se acuerda por escrito entre las partes ("Periodo de renovación"), a menos que cualquiera de las partes avise por escrito con un mínimo de noventa (90) días de antelación al fin del periodo de vigencia actual que no desea renovar. Además, y sin perjuicio de otros recursos disponibles, cualquiera de las partes podrá rescindir este Acuerdo de asistencia previa notificación por escrito a la otra por un incumplimiento material que no se subsane en un plazo de treinta (30) días posteriores a la notificación de dicho incumplimiento. Si el Cliente se retrasa en el pago, Rocket Software podrá suspender la Asistencia hasta que este se efectúe. Dicha suspensión no eximirá al Cliente de la obligación de pagar la cuota de Asistencia, la cuota de reactivación ni ningún otro cargo aplicable. Cuando termine la licencia de usuario final de un producto de Software sujeto a Asistencia, también se rescindirá automáticamente este Acuerdo de asistencia en relación con ese producto de Software.

#### 15. Exclusiones

Rocket Software no está obligado a proporcionar Asistencia en las siguientes circunstancias:

- Preparación incorrecta del sitio o condiciones del sitio o del entorno que no cumplan las especificaciones correspondientes de Rocket Software;
- Incumplimiento por parte del Cliente de las especificaciones de Rocket Software, las peticiones de oferta o este Acuerdo de asistencia;
- Mantenimiento incorrecto o inadecuado del entorno de Software por parte del Cliente;
- Uso con medios, software, interfaces, suministros u otros productos del Cliente o de terceros;
- Modificaciones no realizadas o autorizadas por Rocket Software;
- Cualquier virus, gusano o código malicioso similar no introducido por Rocket Software; o
- Abuso, negligencia, accidente, pérdida o daño en tránsito, incendio o daños por agua, perturbaciones eléctricas, transporte por el Cliente u otras causas que escapen del control razonable de Rocket Software.

#### 16. Uso de las herramientas de servicio de Rocket Software para la Asistencia

Rocket Software pueden exigir al Cliente que use determinado sistema de hardware o software y programas de diagnóstico y mantenimiento de red ("Herramientas de servicio patentadas") de Rocket Software, así como determinadas herramientas de diagnóstico que pueden incluirse como parte del sistema del Cliente, para la prestación de servicios de asistencia. Las Herramientas de servicio patentadas son y seguirán siendo propiedad única y exclusiva de Rocket Software o sus otorgantes, se proporcionan "tal cual" y pueden incluir herramientas de asistencia de red o de software de gestión remota de fallos. Las Herramientas de asistencia patentadas pueden residir en los sistemas o sitios del Cliente. Cualquier software de código abierto incorporado o suministrado con las Herramientas de servicio patentadas tiene una licencia acorde a la licencia de código abierto aplicable.

El Cliente solo podrá utilizar las Herramientas de servicio patentadas durante el periodo de cobertura de Asistencia aplicable y solo según lo permitido por Rocket Software. El Cliente no podrá vender, transferir, asignar, ceder o de alguna forma gravar o transmitir las Herramientas de servicio patentadas. Tras la terminación de este Acuerdo de asistencia, el Cliente devolverá las Herramientas de servicio patentadas a Rocket Software o permitirá a Rocket Software quitar esas Herramientas de servicio patentadas.

El Software puede contener funciones ("Nodo central de uso") que permitan a Rocket Software rastrear de forma remota los datos relativos a su uso del Software. El Nodo central de uso solo se activará si configura el producto de Software para que envíe datos a Rocket Software a través de la interfaz de usuario. Si el Nodo central de uso está activado, Rocket Software utilizará los datos transmitidos para los siguientes fines: (i) ayudar al equipo de Asistencia de Rocket Software a gestionar las incidencias de asistencia de forma más eficiente; (ii) proporcionarle orientación sobre cómo optimizar el uso del producto de Software; y (iii) ofrecer informes con datos sobre derechos y uso. La información recopilada mediante el Nodo central de uso no contendrá Datos personales (según la definición de este documento).

Para que Rocket Software pueda ofrecerle Asistencia, el Cliente se compromete a realizar las siguientes acciones, según sea necesario:

- a. Permitir a Rocket Software mantener Herramientas de servicio patentadas en los sistemas o sitios del Cliente durante el proceso de resolución de problemas y ayudar a Rocket Software a ejecutarlas;
- b. Instalar actualizaciones y parches en las Herramientas de servicio patentadas;
- c. Utilizar la capacidad de transferencia electrónica de datos para informar a Rocket Software sobre eventos identificados por el Software;
- d. Utilizar hardware de conexión remota especificado por Rocket Software para sistemas con servicio de diagnóstico remoto;
- e. Proporcionar conectividad remota a través de una línea de comunicaciones aprobada;
- f. Copia de seguridad de datos: para reconstruir los archivos, datos o programas del Cliente que se hayan perdido o alterado, el Cliente deberá mantener un sistema o procedimiento de copia de seguridad separado que no dependa del Software;
- g. Soluciones temporales: el Cliente aplicará procedimientos o soluciones temporales que ofrezca Rocket Software mientras Rocket Software trabaja para ofrecer soluciones permanentes;
- h. Notificar a Rocket Software si el Cliente utiliza el Software en un entorno que suponga un peligro potencial para el estado o la seguridad de los empleados o subcontratistas de Rocket Software. Rocket Software puede pedir al Cliente que mantenga el Software bajo la supervisión de Rocket Software y puede dejar de ofrecer el servicio hasta que el Cliente solucione esas situaciones que suponen riesgos;
- i. Crear y mantener una lista de todo el Software sujeto a Asistencia que incluya la ubicación del Software y los niveles de cobertura. El Cliente deberá mantener la lista actualizada durante el periodo de Asistencia aplicable; y
- j. Incluir la información de copyright y de marca comercial adecuada de Rocket Software en cualquier documentación de Rocket

Software que se haya copiado

## 17. Pago

Las cuotas de Asistencia no son reembolsables y, por la presente, el Cliente acepta pagar todas las cuotas como máximo en el plazo de (i) 30 días a partir de la fecha de la factura, o (ii) las cuotas correspondientes a un Periodo de renovación para la Fecha de renovación. Todas las cuotas se abonarán en la divisa indicada en la factura. Los pagos vencidos de cargos facturados devengarán un interés del 1,5 % mensual compuesto o, si es inferior, el interés máximo permitido por la ley. Rocket Software tendrá derecho a recuperar del Cliente los costes relacionados con el cobro (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurra Rocket Software como resultado de cualquier pago vencido. Las cuotas no llevan ningún impuesto aplicable incluido. El Cliente pagará y asumirá la responsabilidad por los impuestos asociados a este Acuerdo de asistencia, incluidos los impuestos sobre ventas, uso, consumos específicos y valor añadido, pero sin incluir los impuestos basados en ingresos netos, de capital o ingresos brutos de Rocket Software, ni cualquier impuesto retenido que exija la ley. Si el Cliente debe retener impuestos, proporcionará a Rocket Software los recibos y la documentación necesarios que corroboren el pago. Si la ley exige a Rocket Software remitir cualquier impuesto o tasa en nombre del Cliente, el Cliente acepta reembolsarlo a Rocket Software en un plazo de 30 días tras la notificación por escrito de dicho pago. El Cliente proporcionará a Rocket Software certificados de exención de impuestos válidos antes de cualquier envío que Rocket Software deba realizar en nombre del Cliente en caso de que dichos certificados sean aplicables.

## 18. Cambios

Rocket Software podrá, previa notificación por escrito antes de cualquier Periodo de renovación, dejar de ofrecer Asistencia para un producto, alterar los precios según la cláusula 7 anterior, o modificar las condiciones de Asistencia antes de ese nuevo Periodo de renovación. Cualquier interrupción o alteración se considerará que modifica este Acuerdo de asistencia, en vigor a partir del próximo Periodo de renovación.

## 19. Limitación de responsabilidad

- a. LAS DISPOSICIONES DE ESTE ACUERDO NO LIMITARÁN LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES POR FRAUDE O POR EL FALLECIMIENTO O LAS LESIONES PERSONALES PROVOCADAS POR SU NEGLIGENCIA, O EN CUALQUIER MEDIDA NO PERMITIDA POR LA LEY.
- b. SEGÚN LA CLAÚSULA 19(A) ANTERIOR, NI ROCKET SOFTWARE NI SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE:
  - LOS DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, FORTUITOS O CONSECUENTES, INCLUSO AUNQUE SE HAYA AVISADO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O PERJUICIOS, NI
  - DE CUALQUIER MULTA NORMATIVA, O PÉRDIDA DE BENEFICIOS, ACTIVIDAD EMPRESARIAL O DATOS, YA SEA DIRECTA O INDIRECTAMENTE DERIVADA O RELACIONADA CON ESTE ACUERDO, INCLUSO AUNQUE SE HAYA AVISADO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O PERJUICIOS.

- c. SEGÚN LA CLÁUSULA 19(A), CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE ROCKET SOFTWARE O DE SUS PROVEEDORES ESTARÁ LIMITADA EN TOTAL A LA CANTIDAD PAGADA POR EL CLIENTE POR EL PERIODO DE ASISTENCIA ACTUAL DEL SOFTWARE (SIN EXCEDER LOS 12 MESES), INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA OPCIONALES DURANTE ESE PERIODO. ESTA LIMITACIÓN SE APLICA A TODAS LAS CAUSAS DE ACCIÓN, INCLUIDOS EL CONTRATO, EL INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA O EL AGRAVIO.

## 20. Garantías

- a. **Garantía del Software:** las condiciones de la garantía aplicables al Software sujeto a este Acuerdo de asistencia son las que figuran en el acuerdo de licencia de usuario final aplicable.
- b. **RENUNCIA DE RESPONSABILIDAD:** SALVO EN LOS CASOS DEFINIDOS EXPRESAMENTE EN UN ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL APLICABLE, ROCKET SOFTWARE RECHAZA Y EXCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS EXPRESAS, IMPLÍCITAS Y LEGALES, LAS DECLARACIONES Y CONDICIONES CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, LA ASISTENCIA, LOS SERVICIOS Y LAS ENTREGAS SEGÚN ESTE ACUERDO DE ASISTENCIA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, TÍTULO VÁLIDO, NO INFRACCIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. ROCKET SOFTWARE NO GARANTIZA QUE LA ASISTENCIA, LOS SERVICIOS O CUALQUIER ENTREGA SE REALICE SIN DEFECTO O ERROR.

## 21. Confidencialidad

La parte que reciba Información confidencial solo la podrá utilizar para los fines de este Acuerdo de asistencia y se esforzará razonablemente en proteger cualquier Información confidencial frente a su divulgación o uso no autorizado. La parte receptora solo podrá revelar Información confidencial a sus empleados o agentes que estén obligados a cumplir con estas obligaciones de confidencialidad. Por "Información confidencial" se entiende cualquier información que (i) esté marcada por escrito como confidencial, o (ii) si se transmite de forma oral o visual, esté designada de forma oral en el momento de la divulgación como "confidencial", o (iii) que se pudiera considerar razonablemente como confidencial con respecto a su naturaleza y finalidad. La Información confidencial no incluirá información (a) que ya esté en posesión de la parte receptora sin obligación de confidencialidad; o (b) que haya desarrollado independientemente la parte receptora; o (c) que esté disponible para el público general sin que ello suponga incumplimiento de esta cláusula; o (d) que haya recibido legítimamente la parte receptora de un tercero sin obligación de confidencialidad; o (e) que se haya publicado para su divulgación con el consentimiento por escrito de la parte divulgadora. Una parte puede revelar Información confidencial si una ley, normativa o sentencia judicial así lo exige, siempre que, en la medida en que lo permita la ley y sea razonablemente factible según las circunstancias, la parte receptora se lo comunique a la parte divulgadora con antelación mediante notificación por escrito de la divulgación prevista y una oportunidad de responder u oponerse a

la divulgación, y coopere con la parte divulgadora, a solicitud razonable de la parte divulgadora, que asume el coste, en cualquier acto legal para impugnar o limitar el ámbito de dicha divulgación necesaria. Estas obligaciones de confidencialidad seguirán vigentes 5 años después de la terminación del Acuerdo de asistencia, además de continuar vigentes de forma indefinida en relación con la Información confidencial que constituya información de secreto comercial conforme a la legislación aplicable o que contenga Datos personales (según la definición que aparece a continuación). Rocket Software se reserva el derecho a utilizar sus conocimientos y experiencia (incluidos procesos, ideas y técnicas) obtenidos o desarrollados durante la provisión de Asistencia.

## 22. Disposiciones varias

- a. **Ley aplicable.** Si la Asistencia se proporciona en Norteamérica, todas las disputas que surjan de este Acuerdo de asistencia o estén relacionadas con él se regirán por las leyes del Commonwealth de Massachusetts. Si la Asistencia se proporciona en Alemania, Francia, España, Italia o Japón, todas las disputas que se deriven o que estén relacionadas con este Acuerdo de asistencia se regirán por las leyes del país en el que se proporcionen los servicios de Asistencia. En el resto del mundo, las leyes de Inglaterra regirán en todas las cuestiones surgidas o relacionadas con este Acuerdo de asistencia. La legislación aplicable prevista se aplicará sin tener en cuenta los conflictos de disposiciones legales de la misma y sin tener en cuenta la Convención de las Naciones Unidas sobre compraventa internacional de mercancías. Cualquier demanda, acción judicial o proceso que surja de este Acuerdo de asistencia o esté relacionado con él estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los tribunales del país que determine la legislación aplicable, excepto en el caso de Norteamérica, donde los tribunales del Commonwealth de Massachusetts tendrán jurisdicción exclusiva. Cada parte acepta someterse a la jurisdicción descrita anteriormente y renuncia a cualquier derecho que pueda tener para oponerse a dicho territorio jurisdiccional, incluidas las objeciones basadas en la jurisdicción personal o en un tribunal inadecuado.
- b. **Conformidad normativa.** Cada una de las partes cumplirá cualquier ley o normativa aplicable en relación con su rendimiento en virtud de este Acuerdo de asistencia, incluidas las obligaciones de una parte en virtud de las leyes de protección de datos.
- c. **Acuerdo completo.** A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, este Acuerdo de asistencia constituye el único contrato entre Rocket Software y el Cliente con respecto a la Asistencia y sustituye cualquier representación o comunicación anterior, ya sea oral o escrita. Este Acuerdo de asistencia solo se puede modificar por escrito y con la firma de ambas partes. Las condiciones de cualquier orden de compra o documento similar no modificarán este Acuerdo de asistencia.
- d. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable de un rendimiento lento ni de la falta de rendimiento debidos a causas que escapen a su control; esta disposición, sin embargo, no se aplicará a las obligaciones de pago del Cliente.

- e. Propiedad. Rocket Software (o sus proveedores) tendrá y conservará la titularidad y todos los derechos de propiedad del Software, las Actualizaciones de software y cualquier otro tipo de material que se entregue. Este Acuerdo de asistencia no afecta a ningún otro derecho de Rocket Software derivado del incumplimiento de un acuerdo de licencia de usuario final de Rocket Software aplicable o de los derechos de propiedad intelectual de Rocket Software. La prestación de Asistencia al Cliente no constituye una aceptación por parte de Rocket Software de que el Cliente cumpla con las condiciones o leyes relevantes.
- f. Asignación. El Cliente no podrá asignar este Acuerdo de asistencia ni ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del mismo. Rocket Software puede asignar la totalidad o parte de este Acuerdo de asistencia a otra empresa del grupo de empresas Rocket Software o a un comprador de todos o una parte sustancial de los activos de Rocket Software.
- g. Omisión/Renuncia voluntaria. Si una disposición resulta no ser válida o es inaplicable, el resto de las disposiciones permanecerán en vigor. Las partes modificarán el Acuerdo de asistencia para reflejar las cláusulas originales siempre que sea posible. No se considerará que se ha renunciado voluntariamente o que se ha consentido a una infracción de ninguna condición del Acuerdo de asistencia, a menos que dicha renuncia o consentimiento se realice por escrito y cuente con la firma de un representante autorizado de la parte. Ningún consentimiento o renuncia voluntaria a un incumplimiento constituirá un consentimiento o renuncia voluntaria a cualquier incumplimiento diferente o posterior.
- h. Exportación. La Asistencia, las Actualizaciones de software y cualquier otro tipo de entrega pueden estar sujetos a controles de exportación y a las leyes comerciales de EE. UU. y otros países. Las partes acuerdan cumplir todas las normativas de control de exportaciones aplicables.
- i. Usuarios del Gobierno de EE. UU. Esta cláusula solo se aplica a los usuarios del Gobierno de EE. UU. Cualquier software o documentación entregado en virtud de este Acuerdo de asistencia se considera "Artículo comercial" (según se define en 48 C.F.R. §2.101) y contará con licencia para los usuarios finales del Gobierno de EE. UU. solo como artículo comercial y solo con derechos otorgados en virtud de este Acuerdo de asistencia y del acuerdo de licencia de usuario final aplicable.
- j. Contratistas independientes. Este Acuerdo de asistencia no crea ninguna relación de joint venture, sociedad, asociación o

relación de director y agente entre las partes. No se deducirá del presente Acuerdo de asistencia ni de la relación entre las partes la existencia de relación laboral, subsidiaria o asociación legal alguna entre ambas partes, ni con los empleados o representantes de la otra parte. Las partes serán las únicas responsables de todas las prestaciones de sus empleados.

## 23. Protección de datos

- a. A los fines de esta sección, Datos personales tiene el mismo significado que en la ley de protección de datos aplicable. En la medida en que proporcione Datos personales a Rocket Software como parte de la provisión de Asistencia de Rocket Software, Rocket Software cumplirá los requisitos de la ley de protección de datos aplicable para el tratamiento de datos personales.
- b. Rocket Software ha implementado medidas técnicas y organizativas para proteger sus Datos personales y garantizar un nivel de seguridad adecuado para el riesgo. Los Datos personales de los clientes no deben ser utilizados por Rocket Software, sus filiales o sus socios del sector, proveedores y agentes que trabajen en nuestro nombre para ningún otro fin que no sea el requerido por este Acuerdo de asistencia o el contrato subyacente y según lo permita o exija la ley.
- c. Tenga en cuenta que la Asistencia no se ha diseñado para el tratamiento de Datos personales. Los clientes deben asegurarse de no incluir Datos personales cuando reciban Asistencia que no sea la información de contacto y de cuenta. Rocket Software trata la información de contacto y de cuenta de acuerdo con la Política de privacidad, que está disponible en <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/trust> o puede ser proporcionado por Rocket Software a petición del Cliente.

## Anexos a este Acuerdo

Debido al gran número de productos de software de Rocket Software, algunos productos de software de Rocket Software ofrecen servicios de asistencia de software de Rocket Software adicionales o diferentes. La lista más reciente de todos los anexos disponibles se puede encontrar en la: <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>

Más información en [www.rocketsoftware.com](https://www.rocketsoftware.com)