

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO DE ILOG**

Se estipula a continuación los términos y condiciones según los cuales ILOG ofrecerá mantenimiento y asistencia (colectivamente, "Mantenimiento") al Licenciario. Todos los términos que no se definan de otro modo en el presente tienen el significado que se les otorga en el Contrato de Licencia.

## **1 Definiciones**

- 1.1 "Ajuste" significará una solución a un Error de un programa.
- 1.2 "Error" significará un ejemplo reproducible del funcionamiento desfavorable e incorrecto del Software de Desarrollo que afecte a la capacidad del Licenciario de usar la funcionalidad descrita en la Documentación.
- 1.3 "Solución de Errores" significará lo siguiente:
  - 1.3.1 se ha generado una solución en forma de Ajuste o una Versión del Software de Desarrollo corrige el Error y ninguna de las anteriores causa problemas adicionales; o
  - 1.3.2 el origen del Error reside en la Documentación y dicha Documentación ha sido aclarada; o
  - 1.3.3 ILOG demuestra que el problema técnico es causado por el software o hardware de un tercero o por otras causas fuera del control de ILOG.
- 1.4 "Versión" significará la identificación de la edición de software generalmente con la forma X.Y, donde X representa una edición principal o versión de nivel básico y Y representa una versión de nivel secundario.

## **2 Vigencia**

Los términos y condiciones de Mantenimiento tendrán vigencia durante doce (12) meses. El Licenciario podrá comprar el Mantenimiento por periodos anuales adicionales, a menos que ILOG haya decidido retirar el Software de Desarrollo para el cual se solicita la asistencia. Si ILOG retira el Software de Desarrollo lo notificará al Licenciario al menos noventa (90) días antes del vencimiento del periodo anual de Mantenimiento vigente.

## **3 Cambios en los Términos del Mantenimiento**

ILOG se reserva el derecho a, ocasionalmente, modificar sus términos y condiciones de Mantenimiento estándares, incluyendo las cuotas aplicables. Cualquier modificación de los términos y condiciones de Mantenimiento no reducirán considerablemente el nivel de la asistencia estipulada por el presente. Las nuevas cuotas de Mantenimiento y/o términos y condiciones entrarán en vigor en el siguiente periodo anual de Mantenimiento.

## **4 Pago de Cuotas / Suspensión del Mantenimiento por No Renovación o Impago**

A menos que se acuerde de otro modo entre las partes, las cuotas de Mantenimiento del primer periodo anual de Mantenimiento deberán pagarse cuando se compren las correspondientes licencias. Si el Licenciario elige renovar el Mantenimiento para posteriores periodos anuales de Mantenimiento, las cuotas de Mantenimiento anual serán debidas y pagaderas a treinta (30) días a partir de la recepción por parte del Licenciario de la factura de ILOG, a menos que ILOG lo acuerde de otro modo por escrito. Si el pago no es recibido según los términos de pago acordados entre las partes, ILOG tendrá derecho a interrumpir el Mantenimiento del Licenciario hasta que éste pague la totalidad de las cuotas aplicables de Mantenimiento. ILOG no estará obligada a ofrecer Mantenimiento al Licenciario, si éste no lo ha renovado o no ha pagado las cuotas de Mantenimiento aplicables según los términos de pago acordados.

## **5 Descripción del Mantenimiento**

- 5.1 ILOG empleará esfuerzos comercialmente razonables para ofrecer la Resolución de Errores a Errores planteados por el Licenciario de conformidad con los límites de tiempo detallados abajo.

<b>Nivel de Gravedad</b>	<b>Tiempo de Respuesta de ILOG</b>	<b>Actualizaciones de Estado</b>
Crítico. El Error tiene un impacto crítico en la capacidad del Licenciataro para llevar a cabo sus negocios. Esto significa que el trabajo de desarrollo del Licenciataro no puede seguir o que se ha caído la Aplicación o no funciona y que no hay solución provisional.	2 horas, trabajo iniciado de inmediato (Todas las solicitudes “Críticas” deberán ser confirmadas por teléfono).	Una vez cada día laboral
Grave. El Error tiene un impacto grave en el negocio del Licenciataro, en el cual las operaciones del Licenciataro quedan interrumpidas, pero hay capacidad para mantener las operaciones necesarias.	4 horas, trabajo iniciado el mismo día laboral	Una vez cada día laboral
Moderado. El Error tiene un impacto de medio a bajo en el negocio del Licenciataro e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad. Las operaciones del Licenciataro quedan perjudicadas, pero funcionan.	1 día, trabajo iniciado el mismo día laboral	Una vez cada 5 días laborales

5.2 Las preguntas sobre uso general serán contestadas dentro del plazo de dos días laborables con la prioridad más baja.

5.3 Las “Horas” y “días” se cuentan dentro del horario de trabajo del centro de atención de ILOG asignado al Licenciataro, excluyendo fiestas locales. Si un Error se comunica un día festivo local o un sábado o domingo, los Tiempos de Respuesta indicados arriba empezarán el primer día laboral siguiente a aquél en que ILOG reciba la comunicación del Error.

#### 5.4 Vida de la Versión

Todas las versiones del Software de Desarrollo tienen asistencia durante al menos veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de edición de la siguiente versión.

#### 5.5 Nuevas versiones

Si el Licenciataro ha comprado Mantenimiento para sus Licencias de Desarrollo por un periodo anual de Mantenimiento, ILOG pondrá a disposición del Licenciataro todas las Versiones nuevas del Software de Desarrollo que edite durante el periodo anual de Mantenimiento en cuestión.

#### 5.6 Derecho a Actualizar Aplicaciones con Nuevas Versiones

Si el Licenciataro ha comprado el Mantenimiento para sus Licencias de Distribución por un periodo anual de Mantenimiento, tendrá derecho a usar y distribuir una versión actualizada de su Aplicación con las características / funcionalidades nuevas de la nueva versión de Software de Desarrollo incorporadas en ella. Si el Licenciataro no paga por el Mantenimiento del Software de Distribución, no tendrá derecho a distribuir ninguna versión actualizada de su(s) Aplicación(es) con las nuevas características o funcionalidades contenidas en la nueva versión del Software de Desarrollo ofrecida por ILOG durante el periodo en que el Licenciataro no pagó por el Mantenimiento del Software de Distribución.

## **6 Exclusiones**

6.1 El Mantenimiento no cubre la resolución de Errores que resulten de (i) el software o hardware de un tercero, (ii) cualquier modificación no llevada a cabo por ILOG en el Software de Desarrollo o (iii) el uso del Software de Desarrollo por parte del Licenciataro que no sea de conformidad con la Documentación.

6.2 ILOG sólo ofrecerá asistencia para el Software de Desarrollo en Plataformas para las cuales todos los componentes hayan sido proporcionados por sus respectivos vendedores y bajo condiciones normales en la fecha en que el Licenciataro hace la solicitud de asistencia a ILOG. La lista de Plataformas para las cuales hay disponible una Versión de Software de Desarrollo es decidida sólo por ILOG. ILOG solamente ofrecerá asistencia para las Plataformas indicadas en la Documentación.

6.3 El Mantenimiento no cubre modificaciones del Software de Desarrollo para solucionar la disfunción o limitación del software o hardware de terceros.

6.4 El Mantenimiento no cubre el código fuente proporcionado por ILOG al Licenciataro como parte de un compromiso de consultoría o como demostración, muestra o aportación.

6.5 El Mantenimiento no incluye la solución de problemas ni la determinación de si el origen del error es atribuible al software de la Aplicación del Licenciataro o al Software de Desarrollo / de Distribución.

## **7 Servicios Adicionales**

7.1 La formación, asistencia in situ y el trabajo de desarrollo de la Aplicación son servicios adicionales y pueden ponerse a disposición del Partner por una cuota. Los Términos de todos estos servicios estarán amparados por otro contrato entre las partes.

7.2 El Mantenimiento de los productos retirados puede ponerse a disposición del Partner mediante un contrato específico.

## **8 Exigencias para el Licenciataro**

8.1 En todos los casos, el Licenciataro debe proporcionar los siguientes elementos para solicitar asistencia: Nombre del Licenciataro, número de Referencia de Mantenimiento, el nombre del Software de Desarrollo y el número de la Versión y la Plataforma en cuestión.

8.2 El Servicio al Cliente de ILOG solicitará, a veces, un stub o stubs mínimos con código de trabajo para que el Licenciataro demuestre o reproduzca un Error. El stub con código no deberá tener referencias de software de terceros y deberán filtrarse rutinas innecesarias. El (los) stub(s) con códigos de prueba no podrá contener errores de compilación ni de tiempo de enlace y deberá incluir los archivos de asistencia relacionados (archivos .h, makefiles, seguimiento de pilas, etc.). El código fuente entregado a ILOG se guardará como confidencial y no será difundido sin el permiso expreso y explícito del Licenciataro.

## **9 Escalación**

Cualquiera de las dos partes puede iniciar procedimientos de escalación si se han agotado los procedimientos habituales para la Resolución de Errores.

## **10 Otros términos**

Todos los otros términos del acuerdo de licencia aplicable, incluyendo pero no limitados a los apartados indicados en las concesiones de la licencia, el título y las disposiciones contractuales generales se incorporan en el presente por referencia. En caso de que haya cualquier contradicción entre los términos del contrato de licencia aplicable y los presentes términos y condiciones de Mantenimiento, los términos y condiciones de Mantenimiento prevalecerán sólo por lo que refiere a la determinación de las obligaciones respecto a la ejecución del Mantenimiento. En todos los demás casos, prevalecerá el contrato de licencia aplicable.

**11 Protección de Datos de Carácter Personal.** ILOG informa al cliente que sus datos de carácter personal serán incorporados a un fichero, por lo que en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de Diciembre de Protección de Datos de carácter personal, ILOG facilita la ejecución de todos los derechos del cliente que la citada ley otorga.