

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Unit4 es un productor y desarrollador de una serie de aplicaciones, soluciones y plataformas de software ("Software Unit4"). Unit4 pone parte del Software Unit4 a disposición de sus clientes a través del modelo de Software como Servicio ("Unit4 SaaS" o "Servicio").

Para conocer la definición de los términos utilizados en estas Condiciones de Servicio, véase la cláusula 11 más adelante.

2. SERVICIO

El Servicio comprenderá:

- 2.1 un derecho y una licencia no exclusivos e intransferibles para permitir el uso del Servicio al número acordado de Usuarios Autorizados;
- 2.2 actualizaciones automáticas;
- 2.3 la prestación de Servicios de Asistencia;
- 2.4 servicios de disponibilidad y recuperación de desastres de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en la cláusula 3; y
- 2.5 suministro de un Entorno de Producción y de los entornos de prueba aplicables especificados en el pliego de condiciones del producto correspondiente.

3. NIVELES DE SERVICIO

- 3.1 Salvo que se establezca lo contrario en la Especificación del Producto correspondiente, Unit4 prestará el Servicio de acuerdo con los niveles de servicio de esta cláusula 3, que se aplicarán únicamente al Entorno de Producción.

Disponibilidad del Servicio

- 3.2 La Disponibilidad del Servicio medido durante un mes natural será del 99,8% o superior.
- 3.3 La Disponibilidad del Servicio se calcula de la siguiente manera:

$$\left[\left(\frac{\text{TIEMPO TOTAL} - \text{INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO}}{\text{TIEMPO TOTAL}} \right) * 100 \right]$$

- 3.4 El punto de medición de la Disponibilidad del Servicio es en los puntos de conexión a Internet del centro de datos del proveedor de la infraestructura en la nube de Unit4.
- 3.5 Unit4 pondrá a disposición del Cliente un informe de Disponibilidad del Servicio mensualmente, a petición del mismo.

Recuperación de desastres

- 3.6 A excepción de lo establecido en la Especificación del Producto correspondiente, el objetivo de Unit4 para la recuperación en caso de desastre es un RTO de 12 horas o menos y un RPO de una hora o menos.
- 3.7 Unit4 pondrá a disposición del Cliente un informe de RTO y RPO después de cualquier Desastre a través de Community 4U.

4. CRÉDITOS DE SERVICIO

Como único y exclusivo recurso del cliente en caso de que Unit4 no cumpla con la obligación de disponibilidad del servicio en la cláusula 3.2, previa solicitud por escrito, Unit4 proporcionará un crédito de servicio al cliente de la siguiente manera:

Número de meses consecutivos de incumplimiento del nivel de servicio	Derecho a crédito de servicio: porcentaje de los gastos de servicio correspondientes pagados por el mes en que el servicio no cumple el nivel de servicio
Uno (primer mes)	10% del primer mes
Dos	20% del segundo mes
Tres	30% del tercer mes
Cuatro o más	40% del cuarto mes y siguientes

El Cliente tendrá derecho a solicitar una deducción del importe total del Crédito de Servicio de las facturas posteriores emitidas por Unit4.

5. RESTRICCIONES DE USO

El cliente deberá:

- 5.1 utilizar el Servicio únicamente para sus operaciones comerciales internas;
- 5.2 no utilizar el Servicio para prestar servicios a terceros ni intentar obtener, o ayudar a cualquier tercero a obtener, acceso al Servicio o al Material de Unit4.
- 5.3 no introducir o permitir la introducción de ningún virus en la red y los sistemas de información de Unit4; y
- 5.4 No:
 - 5.4.1 intentar copiar, construir o intentar construir o desarrollar un servicio alternativo o competidor que esté de alguna manera basado o derivado, total o parcialmente del Servicio o del Material de Unit4;
 - 5.4.2 fusionar o combinar (conjuntamente) el Servicio con cualquier otro software o servicio; o
 - 5.4.3 utilizar robots o automatización de procesos robóticos sin el consentimiento previo de Unit4.

6. DESCARGA DE RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

- 6.1 Unit4 no será responsable de los retrasos, fallos de entrega u otras Pérdidas resultantes de la transferencia de los Datos del Cliente a través de las redes o instalaciones de comunicaciones, incluyendo Internet.
- 6.2 Unit4 no puede ejercer control sobre el contenido de cualquier información que pase por el SaaS de Unit4. Unit4 rechaza y excluye toda responsabilidad con respecto a cualquier transmisión o recepción de información por parte del Cliente o un Usuario, de cualquier tipo, o la exactitud del contenido de dicha información, o la codificación de cualquier información o datos.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Usuarios

- 7.1 El Cliente se asegurará de que el número máximo de Usuarios Autorizados que permita acceder y utilizar el Servicio no supere el número de suscripciones establecido en el Pedido de Venta

Acceso

- 7.2 Sólo se podrá acceder al Servicio utilizando la cuenta única de un Usuario y los Usuarios no podrán utilizar la cuenta de otro Usuario ni hacerse pasar por otra persona o entidad.
- 7.3 El Cliente no podrá desactivar, eludir o sortear de otro modo los controles de acceso u otras medidas de seguridad del Servicio.
- 7.4 Solo se puede acceder al Servicio a través de interfaces u otros medios automatizados (como herramientas de prueba, tecnología de captura de pantalla, navegadores con scripts u otros métodos programáticos) expresamente aprobados por Unit4.
- 7.5 El Cliente no intentará obtener acceso no autorizado ni interferir o interrumpir de otro modo los sistemas, datos u operaciones de Unit4 o de cualquier otro cliente, ni participará en ninguna actividad que interrumpa, disminuya la calidad, interfiera en el rendimiento o perjudique el funcionamiento del Servicio.

Uso

- 7.6 El Cliente no accederá, almacenará, distribuirá o transmitirá ningún virus, ni ningún material durante el uso del Servicio, que sea ilegal, dañino, amenazante, difamatorio, obsceno, infractor, acosador u ofensivo desde el punto de vista racial o ético; que facilite actividades ilegales; que muestre imágenes sexualmente explícitas; que promueva la violencia ilegal; que sea discriminatorio por motivos de raza, género, color, creencias religiosas, orientación sexual, discapacidad; o que sea ilegal de cualquier otro modo o que cause daños o perjuicios a cualquier persona o propiedad; y Unit4 se reserva el derecho, sin responsabilidad ni perjuicio de sus otros derechos, de deshabilitar el acceso del Cliente a cualquier material que infrinja las disposiciones de esta cláusula.

General

- 7.7 El Cliente será responsable del uso y/o mal uso del Servicio por parte del Usuario.
- 7.8 El Cliente es responsable de:
- 7.8.1 adquirir, mantener y asegurar todos los equipos, software, conexiones de red y enlaces de telecomunicaciones y servicios del lado del Cliente necesarios para acceder y Utilizar el Servicio y asegurarse de que cumplen con las especificaciones requeridas para acceder al Servicio;
- 7.8.2 el funcionamiento y la administración del Servicio; y
- 7.8.3 la legalidad, fiabilidad, integridad, exactitud y calidad de sus datos.

8. CONDICIONES ADICIONALES

- 8.1. Unit4 mantendrá el control exclusivo sobre la configuración de la plataforma informática, los requisitos técnicos del sistema, las actualizaciones (tal y como se definen en las Condiciones de Asistencia) y el calendario de dichas actualizaciones.
- 8.2. Unit4 se reserva el derecho de cambiar el proveedor de terceros de la plataforma del Servicio siempre que (i) Unit4 haya notificado razonablemente al Cliente dicho cambio; (ii) no se cambie la jurisdicción en la que se almacenan los datos del Cliente (sin haber obtenido previamente el consentimiento del Cliente, que no se retendrá, retrasará o condicionará injustificadamente); y (iii) el servicio prestado por el nuevo proveedor de la plataforma de Servicio sea (en forma y contenido) coherente en todos los aspectos materiales con la oferta anterior.
- 8.3. A la finalización del Contrato, a petición escrita del Cliente, Unit4 pondrá a disposición del Cliente, tan pronto como sea razonablemente posible, un archivo que contenga la última copia de seguridad de los Datos del Cliente en el formato nativo de la base de datos, junto con los archivos adjuntos en su formato nativo. Si no se recibe dicha solicitud en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la finalización del Servicio, Unit4 podrá destruir los Datos del Cliente que estén en su poder o bajo su control.

9. USO RAZONABLE

En la prestación del Servicio, Unit4 asignará la cantidad de recursos del sistema que sea apropiada, según la opinión razonable de Unit4, para un servicio del tamaño y la naturaleza del que se presta al Cliente. Si el uso del Servicio por parte del Cliente supone una demanda excesiva de recursos del sistema en comparación con la que Unit4 suele experimentar con clientes similares, por ejemplo, porque el Cliente está generando un volumen inusualmente grande de informes o extrayendo grandes volúmenes de datos, Unit4 podrá tomar cualquiera de las siguientes medidas a su entera discreción:

- 9.1. no aplicar los niveles de servicio de la cláusula 3; y/o
- 9.2. suspender el Servicio; y/o
- 9.3. aplicar cargos adicionales en relación con el suministro del exceso de capacidad.

10. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas utilizados en estas Condiciones de Servicio, pero no definidos tendrán el significado que se les da en las Condiciones Generales de Contratación de Unit4.

Palabra / Frase	Significado
Usuarios autorizados	el número de Usuarios o unidades de la Métrica de Volumen pertinente permitidos para acceder al Servicio según lo establecido en la Orden de Venta.
Datos del cliente	cualquier dato introducido por el Cliente o su Personal con el fin de utilizar el Servicio o facilitar el uso del Servicio por parte del Cliente.
Desastre	un evento o circunstancia no planificada de escala o impacto significativo que resulte en la indisponibilidad del Entorno de Producción y que no se produzca como resultado de una Exclusión de Interrupción del Servicio, por ejemplo, para incluir, pero no limitarse a, desastres naturales y eventos climáticos, fallos de infraestructura (externos al centro de datos).

Mantenimiento Planificado	Ventana del periodo de tiempo en el que está previsto que se produzca el mantenimiento planificado para el Entorno de Producción.
Entorno de producción	el entorno de producción del Servicio también llamado entorno "en vivo", siendo el entorno que el Cliente utiliza para ejecutar sus operaciones diarias (en vivo), excluyendo los Entornos de No Producción.
Entorno no productivo	un entorno, como el de previsión, pruebas, calidad, desarrollo y aceptación, que contiene cargas de datos que no son de producción.
Objetivo de punto de recuperación (o "RPO")	el período de tiempo máximo previsto en el que pueden perderse datos, medido hacia atrás desde el momento en que el Entorno de Producción dejó de estar disponible como consecuencia de la Catástrofe.
Objetivo de tiempo de recuperación (o "RTO")	la cantidad de tiempo que tarda Unit4 en realizar la restauración del Entorno de Producción al estado anterior a su indisponibilidad como resultado de una Catástrofe.
Disponibilidad del servicio	la cantidad de tiempo (expresada en porcentaje) que el Entorno de Producción está disponible para su uso (tiempo de actividad) medido de conformidad con la cláusula 3.
Crédito de servicio	Un crédito de servicio pagadero de conformidad con la cláusula 4 de las presentes Condiciones de Servicio.
Interrupción del Servicio	la cantidad de tiempo (expresada en minutos) en un mes determinado en que el Entorno de Producción de Unit4 no está disponible para su uso (tiempo de inactividad) por parte del Cliente y excluye las Exclusiones por Interrupción del Servicio.
Exclusiones por interrupción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento previsto Windows. - Fallo de cualquier circuito o conexión proporcionados por terceros proveedores de telecomunicaciones o transportistas comunes; - Fallo de cualquier proveedor externo de servicios de Internet o de un punto de intercambio de Internet; - Actos u omisiones del Cliente o de cualquier Usuario autorizado a acceder al Entorno de Producción; - Comportamiento de las aplicaciones, equipos o sistemas operativos gestionados del Cliente; - Fuerza mayor.
Servicios de asistencia	los servicios de soporte que serán proporcionados por Unit4 en relación con el Servicio de acuerdo con los Términos de Soporte.
Condiciones de soporte	el documento titulado Service Terms - Support 4U & Success 4U (SaaS) que se encuentra en www.unit4.com/terms .
Tiempo total	el tiempo total (expresado en minutos) en un mes determinado (cuando se calcula la Disponibilidad del Servicio).
Virus	cualquier cosa o dispositivo (incluido cualquier software, código, archivo o programa) que pueda: impedir, perjudicar o afectar negativamente al funcionamiento de cualquier software, hardware o red informática, cualquier servicio, equipo o red de telecomunicaciones o cualquier otro servicio o dispositivo; impedir, perjudicar o afectar negativamente al acceso o al funcionamiento de cualquier programa o datos, incluida la fiabilidad de cualquier programa o datos (ya sea mediante la reorganización, alteración o borrado del programa o de los datos en su totalidad o en parte o de otra forma); o afectar negativamente a la experiencia del usuario, incluidos los gusanos, troyanos, virus y análogos o dispositivos similares.