CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE – SLA y ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Contenido

ALCANCE 2

NIVELES DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA. 3

CATEGORIZACIÓN DE LOS INCIDENTES 3

PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UN INCIDENTE 5

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 7

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

ALCANCE

CLEVERSOFT será responsable únicamente cuando:

a) El incidente refiera a software desarrollado por CLEVERSOFT o a los servicios SAAS provistos por CLEVERSOFT.
b) La EMPRESA CLIENTE haya contratado los servicios de soporte técnico a CLEVERSOFT.
c) El horario de resolución de incidentes es de 8 a 19:30 hs en días laborales únicamente con excepción en los casos que la EMPRESA CLIENTE haya contratado servicios de horario extendido, que deberá estar aclarado en la facturación del mismo.
d) <u>No incluye incidentes de:</u>
   - Incidentes de hardware ya sea en computadores, molinetes, celulares, etc. de la EMPRESA CLIENTE.
   - Incidentes de conectividad de red.
   - Incidentes de software de base como sistemas operativos, bases de datos, etc. que no sean servicios SAAS provistos por CLEVERSOFT.
   - Todo otro problema que no sea producido por un software desarrollado por CLEVERSOFT o servicios SAAS provistos por CLEVERSOFT.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

NIVELES DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

CLEVERSOFT prestará los servicios de acuerdo con la siguiente clasificación de niveles de servicio:

CATEGORIZACIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

1. *Incidente Crítico:* Es el que ocasiona que el software y/o servicios queden inoperables, presenten degradación en el rendimiento o afecten la prestación del servicio para el cual se utiliza el software y/o los servicios de **alto impacto** de acuerdo con la cantidad de usuarios de la EMPRESA CLIENTE que sean afectados (todos, algunos, uno).

2. *Incidente Urgente:* Es el que potencialmente puede generar que el software y/o servicios queden inoperables, presenten degradación en el rendimiento o afecten la prestación del servicio para el cual se utiliza el software y/o los servicios de **impacto medio**, de acuerdo con la cantidad de usuarios de la EMPRESA CLIENTE que sean afectados (todos, algunos, uno).

3. *Incidentes no urgentes:* Los que no degraden ni tengan un impacto severo en el uso del software y/o los servicios en los que no exista un impacto material o directo en la capacidad de los mismos en la prestación del servicio para el cual son utilizados de **impacto bajo** de acuerdo con la cantidad de usuarios de la EMPRESA CLIENTE que sean afectados (todos, algunos, uno).

4. *Requerimientos de servicios:* Aquellas relacionadas con una solicitud sobre la operación o administración del software y/o los servicios contratados, incluyendo desarrollos de consultas a la base de datos.

5. *Personalizaciones:* modificaciones a las funciones estándares del software.

6. *Consultas y Capacitaciones*: Aquellas consultas realizadas por los operadores del sistema que sean dudas acerca del funcionamiento del sistema.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

1) Tiempos de respuesta contados a partir del reporte del incidente efectuado por la EMPRESA CLIENTE a través del sistema de tickets de servicio.

a) *Incidentes Críticos:* CLEVERSOFT iniciará el diagnóstico de la falla en menos de dos (2) horas y trabajará continuamente en el incidente durante las horas definidas para soporte (lunes a viernes de 8 a 19:30 hs.). Si CLEVERSOFT provee una respuesta o solución temporal, que sea aceptable para EMPRESA CLIENTE, el evento podrá ser reclasificado. Una vez se encuentre la respuesta o solución definitiva, ésta será enviada a la EMPRESA CLIENTE. Si la respuesta o solución no se obtiene durante las ocho (8) horas siguientes al recibo de la notificación, CLEVERSOFT revisará el progreso con la EMPRESA CLIENTE y se tramitará, si se requiere, un incremento en el número de recursos que trabajan en el incidente. CLEVERSOFT reportará a EMPRESA CLIENTE el avance en tiempo acordado con el cliente.

b) *Incidente urgente*: CLEVERSOFT iniciará el diagnóstico de la falla en un lapso no mayor a ocho (8) horas, y continuará trabajando en el incidente durante las horas definidas para soporte (lunes a viernes de 8 a 19:30 hs.). Si CLEVERSOFT provee una respuesta o solución temporal, que sea aceptable para la EMPRESA CLIENTE, el incidente podrá ser reclasificado. CLEVERSOFT hará su mejor esfuerzo para resolver la consulta o subsanar la falla en un lapso inferior a setenta y dos (72) horas. Si la respuesta o solución no se obtiene durante las setenta y dos (72) horas posteriores al recibo de la notificación, CLEVERSOFT revisará el progreso con EMPRESA CLIENTE y tramitará, si se requiere, un incremento en el número de recursos que trabajan en el incidente y si el incidente debe ser reclasificado. CLEVERSOFT reportará a la EMPRESA CLIENTE el avance en tiempo acordado con el cliente.

c) *Incidente no urgente*: CLEVERSOFT resolverá este tipo de incidentes en la siguiente versión de mantenimiento del sistema, o en un lapso razonable acordado y aceptado expresamente por la EMPRESA CLIENTE.

d) *Requerimientos de servicios*: Serán atendidos dentro de los tiempos pactados por ambas partes.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

e) *Personalizaciones:* Serán atendidas dentro de los tiempos pactados por ambas partes.

f) *Consultas y Capacitaciones*: Serán atendidas dentro de los tiempos pactados por ambas partes.

PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UN INCIDENTE

LAS PARTES adoptarán el siguiente procedimiento para el reporte de incidentes:

a) EMPRESA CLIENTE debe informar a CLEVERSOFT únicamente vía sistema de ticket accesible por la red internet provisto por CLEVERSOFT o por mail a soporte@cleversoftsolutions.com . En caso que por razones de mantenimiento o de fuerza mayor no esté disponible el este sistema, se podrá usar únicamente la vía telefónica, la descripción detallada del incidente. CLEVERSOFT informará y mantendrá actualizado los medios de contacto telefónico.

b) Cuando sea posible, EMPRESA CLIENTE debe enviar a CLEVERSOFT imágenes de las pantallas y/o reportes explicando la secuencia a través de la cual se puede reproducir el incidente.

c) la EMPRESA CLIENTE debe enviar evidencia del registro de auditoría (log) generado por el sistema en el momento en que tuvo lugar el incidente, cuando así lo requiera CLEVERSOFT.

d) CLEVERSOFT debe categorizar el incidente según los criterios establecidos en la cláusula anterior.

e) CLEVERSOFT debe enviar la información anterior a la EMPRESA CLIENTE a través del sistema de tickets, cuando ello no sea posible, por cualquier otro medio.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

f) CLEVERSOFT analizará las causas, definirá el plan de acción de acuerdo con la categorización del incidente y procederá a generar su solución desde el momento en que reciba la primera comunicación por parte de la EMPRESA CLIENTE.

g) La EMPRESA CLIENTE comunicará sus sugerencias y recomendaciones e indicará los recursos necesarios para solucionar el incidente en el menor tiempo posible.

h) Una vez solucionado el incidente, CLEVERSOFT deberá proceder a documentar la descripción del incidente reportado y su solución y enviarlo EMPRESA CLIENTE por el sistema de tickets.

i) La EMPRESA CLIENTE llevarán un registro separado de los incidentes reportados, solucionados y pendientes de solución, así como una clasificación del tipo de incidentes presentados con sus respectivas causas.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

1. Se considerará que reviste el carácter de confidencial y secreta toda la Información transmitida por la empresa compradora a CLEVERSOFT en el marco de este acuerdo y que reúna las condiciones establecidas por el artículo 1 de la ley 24.766. No será considerado confidencial el dato, conocimiento o información transmitida que:
   1. se encuentre en posesión o bajo el control de CLEVERSOFT al momento de su recepción, en virtud de un título legítimo.
   2. sea de conocimiento público por causas que no sean atribuibles directa o indirectamente a CLEVERSOFT.
   3. sea requerida al CLEVERSOFT por una orden judicial emitida por Juez Competente.
   4. sea recibida por CLEVERSOFT de una tercer parte que se encuentre facultada para revelarla sin obligación de confidencialidad.
2. CLEVERSOFT podrá usar la Información suministrada por la empresa compradora exclusivamente con el propósito de analizar el Servicio Ofrecido. CLEVERSOFT no revelará a terceros la Información recibida y la protegerá como si fuera información propia. CLEVERSOFT sólo podrá revelar la Información a sus dependientes para llevar a cabo el análisis del Servicio Ofrecido, siempre que estos últimos se comprometan a proteger en forma previa y expresa la información confidencial en los términos y condiciones fijados en este acuerdo.
3. CLEVERSOFT se compromete a considerar la información que reciba para la evaluación del Servicio Ofrecido de propiedad de la empresa compradora. La transmisión de dicha información no significará ni implicará, en ningún caso, la transferencia de propiedad sobre la misma.
4. La transgresión de cualquiera de las obligaciones y compromisos asumidos en el presente acuerdo dará derecho al ejercicio por parte de la empresa compradora de las acciones previstas en la Ley 24.766 de Confidencialidad y generará la responsabilidad del CLEVERSOFT de resarcir los perjuicios producidos por su culpa o la de sus dependientes.
5. La información transmitida por la empresa compradora que se encontrare por escrito o en algún otro tipo de soporte físico en poder de CLEVERSOFT y/o de sus empleados, deberá ser devuelta a la empresa compradora dentro de un

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)

plazo razonable a que CLEVERSOFT reciba el requerimiento de restitución por parte de aquella.

6. Las partes convienen que CLEVERSOFT quedará liberado de la obligación de confidencialidad emergente de este acuerdo una vez transcurridos cinco años contados desde la fecha de celebración del presente.

Clever Soft S.A. - Av. Congreso 1534 piso 11º – (C1428BUB) Ciudad de Buenos Aires – Argentina - +54(11) 5032-2828 (líneas rotativas)