

Acuerdo de suscripción y

Corporate Service Level Agreement

Para XTM Cloud

y

XTM alojado por XTM International

**Acuerdo de suscripción principal**

Este es mi cambio ahora

* Su prueba gratuita de 30 días de los servicios.
* Su uso de los servicios como subcontratista de un suscriptor pago de los servicios.
* Si adquiere nuestros servicios, su compra y uso continuo de dichos servicios.

Al aceptar este acuerdo, ya sea al hacer clic en un cuadro que indica su aceptación o al firmar un formulario de pedido que hace referencia a este acuerdo, acepta los términos de este acuerdo. Si está celebrando este acuerdo en nombre de una empresa u otra entidad legal, declara que tiene la autoridad para obligar a dicha entidad y sus afiliadas a estos términos y condiciones, en cuyo caso los términos "usted" o "su" deberán referirse a dicha entidad y sus afiliadas. Si no tiene dicha autoridad, o si no está de acuerdo con estos términos y condiciones, no debe aceptar este acuerdo y no puede utilizar los servicios.

No puede acceder a los Servicios si es Nuestro competidor directo, excepto con Nuestro consentimiento previo por escrito. Además, no puede acceder a los Servicios con el propósito de monitorear su disponibilidad, desempeño o funcionalidad, o para cualquier otro propósito competitivo o de evaluación comparativa.

Este Acuerdo se actualizó por última vez el 12de mayo de 2015. Entra en vigencia entre usted y nosotros a partir de la fecha en que acepta este Acuerdo.

**Tabla de contenido**

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc310844739)

[2. 30-DAY FREE TRIAL 3](#_Toc310844740)

[3. SERVICES FOR SUBCONTRACTORS 4](#_Toc310844741)

[4. PURCHASED SERVICES 4](#_Toc310844742)

[5. USE OF THE SERVICES 4](#_Toc310844743)

[6. FEES AND PAYMENT FOR PURCHASED SERVICES 6](#_Toc310844744)

[7. PROPRIETARY RIGHTS 7](#_Toc310844745)

[8. CONFIDENTIALITY 7](#_Toc310844746)

[9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS 8](#_Toc310844747)

[10. MUTUAL INDEMNIFICATION 8](#_Toc310844748)

[11. LIMITATION OF LIABILITY 9](#_Toc310844749)

[12. TERM AND TERMINATION 9](#_Toc310844750)

[13. GOVERNING LAW 10](#_Toc310844751)

[14. GENERAL PROVISIONS 11](#_Toc310844752)

## DEFINICIONES

* 1. "**Afiliado**" significa cualquier entidad que directa o indirectamente controla, está controlada por, o está bajo control común con la entidad en cuestión. "Control", para propósitos de esta definición, significa propiedad o control directo o indirecto de más del 50% de las participaciones con derecho a voto de la entidad en cuestión.
  2. "**Código malicioso**" se refiere a virus, gusanos, bombas de tiempo, caballos de Troya y otros códigos, archivos, scripts, agentes o programas dañinos o maliciosos.
  3. "**Formulario de pedido**" hace referencia a los documentos de pedido de las compras a continuación, incluidos los anexos a los mismos, que usted y nosotros celebramos de vez en cuando. Los Formularios de pedido se considerarán incorporados aquí como referencia.
  4. "**Servicios adquiridos**" hace referencia a los servicios que usted o sus afiliados compran mediante un formulario de pedido, a diferencia de los que se proporcionan conforme a una prueba gratuita de 30 días.
  5. "**Servicios**" hace referencia a la aplicación XTM en línea basada en la Web que proporcionamos a través de Internet, como se describe en la Guía del usuario.
  6. "**Aplicaciones de terceros**" significa aplicaciones en línea, basadas en la Web y productos de software fuera de línea que son proporcionados por terceros, interoperan con los Servicios y están identificados como aplicaciones de terceros.
  7. "**Guía del usuario**" hace referencia a la guía del usuario de XTM. Usted reconoce que ha tenido la oportunidad de revisar la Guía del usuario durante la prueba gratuita de 30 días que se describe en la Sección 2 (Prueba gratuita de 30 días) a continuación.
  8. "**Usuarios**" hace referencia a las personas autorizadas por Usted para utilizar los Servicios, para quienes se han comprado suscripciones a un Servicio y a las que Usted (o Nosotros a pedido) les ha proporcionado identificaciones de usuario y contraseñas. Los usuarios pueden incluir pero no se limitan a sus empleados, consultores, contratistas y agentes; o terceros con los que realiza transacciones comerciales.
  9. "**Nosotros**", "**Nos**" o "**Nuestro**" se refiere a la empresa XTM International Ltd con nuestra dirección registrada en 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, Reino Unido.
  10. "**Usted**" o "**Su**" hace referencia a la empresa u otra entidad legal para la que acepta este Acuerdo y las Filiales de esa empresa o entidad.
  11. "**Sus Datos**" significa todos los datos electrónicos o la información que Usted envía a los Servicios adquiridos, incluidos los archivos de origen, los archivos de destino, las memorias de traducción, la información terminológica y los clientes.
  12. **Servicios de terceros.** Hace referencia a los servicios ofrecidos por terceros a los que puede acceder desde los Servicios utilizados para ayudar con la traducción.

## PRUEBA GRATUITA DE 30 DÍAS

* 1. Pondremos uno o más Servicios a su disposición a modo de prueba sin cargo hasta (a) el trigésimo día después de Su aceptación de este Acuerdo o (b) la fecha de inicio de cualquier Servicio comprado solicitado por usted. Es posible que aparezcan términos y condiciones de prueba adicionales en la página web de registro de prueba.Cualquiera de estos términos y condiciones adicionales se incorporan en este Acuerdo por referencia y son legalmente vinculantes.
  2. **Todos los datos que ingrese en los servicios y cualquier personalización realizada en los servicios por usted o para usted durante su prueba gratuita de 30 días se perderán permanentemente, a menos que compre una suscripción a los mismos servicios que los cubiertos por la prueba, compre servicios mejorados o exportar dichos datos antes de que finalice el período de prueba de 30 días.**
  3. Sin perjuicio de la sección 9 (garantías y exenciones de responsabilidad), durante la prueba gratuita de 30 días, los servicios se proporcionan "tal cual" sin ninguna garantía.
  4. Revise la Guía del usuario durante el período de prueba para familiarizarse con las características y funciones de los Servicios antes de realizar Su compra.

## Anexo 1

## Corporate Service Level Agreement

For XTM Cloud and XTM Hosted by XTM International

1. **Definitions:** 
   1. "**Purchased Services**" means Services that You or Your Affiliates purchase under an Order Form, as distinguished from those provided pursuant to a 30-day free trial.
   2. "**Services**" means the online, Web-based application XTM provided by Us via the internet as described in the User Guide.
   3. "**We**," "**Us**" or "**Our**" means the company XTM International Ltd with our registered address at 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, UK.
   4. "**You**" or "**Your**" means the company or other legal entity for which you are accepting this Agreement, and Affiliates of that company or entity.
   5. "**Your Data**" means all electronic data or information submitted by You to the Purchased Services including, source files, target files, translation memories, terminology information and customers.
   6. **El tiempo de actividad del sistema** significa el porcentaje de tiempo que la aplicación XTM está disponible para iniciar sesión y usarla, más el tiempo para el mantenimiento programado.
2. Your 30-day free trial of the services.
3. **Nuestras responsabilidades.** Deberíamos:
   1. Brindarle soporte estándar para los Servicios adquiridos como se describe a continuación en los párrafos 6 y 7, y soporte extendido como se describe en el párrafo 8 si se compra por separado.
   2. Realizar todos los esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios adquiridos estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto:
      1. Mantenimiento programado planificado, o
      2. Cualquier indisponibilidad causada por circunstancias más allá de Nuestro control razonable y no prevenible mediante medidas razonables, incluidos, entre otros, actos de Dios, actos de gobierno, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terror, huelgas u otros problemas laborales (distintos de los que involucre a Nuestros empleados), o fallas o retrasos del proveedor de servicios de Internet.
   3. Proporcione los Servicios adquiridos solo de acuerdo con las leyes y regulaciones gubernamentales aplicables.
4. **Compromiso de nivel de servicio.** Nos comprometemos a proporcionar un tiempo de actividad de 99.5%. Si en cualquier mes calendario no cumplimos con este compromiso de tiempo de actividad y usted se vio afectado negativamente (es decir, intentó iniciar sesión o acceder al Servicio y falló debido al tiempo de inactividad no programado del Servicio), proporcionaremos, como único y exclusivo remedio, un crédito de servicio equivalente a la tarifa de un mes por el uso del Servicio por cada mes en el que se vio afectado. Este crédito se aplicará a la factura del próximo período de servicio. En caso de que se vea afectado durante dos meses calendario consecutivos, puede optar por cancelar los Servicios adquiridos sin más obligaciones ni responsabilidades y le pagaremos un reembolso prorrateado por los servicios prepagos dentro de los treinta (30) días posteriores a dicha finalización.
5. **Mantenimiento Programado.**El tiempo de mantenimiento programado regularmente no cuenta como tiempo de inactividad. Trimestralmente, le proporcionaremos un programa de mantenimiento regular. El tiempo de mantenimiento se acuerda con usted por adelantado y se programa fuera del horario comercial normal para minimizar el impacto para usted. Normalmente, el mantenimiento programado toma menos de 2.00 horas cada trimestre.
6. **Mantenimiento ad hoc.** De vez en cuando puede ser necesario realizar un mantenimiento no programado que implique tiempo de inactividad del sistema para corregir los errores informados o cargar actualizaciones urgentes. Whenever possible ad hoc maintenance time is agreed with You in advance and is scheduled outside normal business hours to minimize the impact to You.
7. **Proceso de soporte.** Estableceremos y mantendremos la organización y los procesos para brindarle Soporte. El apoyo incluirá, pero no se limitará a:
   1. un diagnóstico de problemas o deficiencias en el rendimiento de los programas apoyados
   2. a resolution of problems or performance deficiencies of the Supported Programs.

Brindaremos soporte de manera rápida y oportuna a través de (1) soporte telefónico y (2) correo electrónico. Puede notificarnos sobre anomalías y errores que descubra o de los que tenga conocimiento. Haremos todo lo posible para corregir, como se describe a continuación, los errores reportados y reproducibles en los Programas admitidos para que los Programas admitidos funcionen como se especifica.

1. **Disponibilidad de soporte.** Nuestro equipo de soporte técnico opera de lunes a viernes de 8.00 a 23.00 CET. Durante estas horas, nuestros ingenieros responderán a correos electrónicos y llamadas telefónicas
2. **Resolución del problema.** Como se describe a continuación, clasificamos los errores de software en cuatro niveles de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código de prioridad** | **Descripción** | **Niveles de servicio** |
| 0 (alto) | Ningún usuario puede acceder al producto. | Haremos todo lo posible para solucionar estos problemas en un plazo de 2 horas. |
| 1 | El Producto no se puede utilizar; el error tiene un impacto crítico en el proceso empresarial. No hay una derivación disponible; la situación requiere una solución inmediata. | We will use our best efforts to fix these problems within 24 hours. |
| 2 | El uso del Producto es limitado; ciertas funciones no se pueden utilizar. A bypass is not available; the situation requires a solution as soon as possible. | We will use our best efforts to fix these problems within 1 week. |
| 3 | El Producto está operativo; el uso de varias funciones está restringido. Hay un desvío disponible que permite que los procesos comerciales continúen. | We will use our best efforts to fix these problems within 2 weeks. |
| 4 (bajo) | The Product is operational; the use of several functions has minor restrictions. A bypass is available allowing business processes to continue. | Lo arreglaremos con la próxima actualización de rutina. |

* 1. Los niveles de servicio se refieren solo a la funcionalidad de XTM y no al procesamiento de documentos fuente defectuosos, en particular XML mal formado.
  2. Los tiempos de respuesta anteriores se aplican solo a errores y excluyen específicamente sus solicitudes de funciones.
  3. Para solucionar algunos problemas, es posible que nuestros ingenieros deban ver los datos que se están procesando.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.



XML International Ltd, PO Box 2167, Gerrards Cross, SL9 8XF, Reino Unido

Tel .: +44 (0) 1753 480467 correo electrónico: sales@xtm-intl.com http://www.xtm-intl.com