

PLATAFORMA WEVO – DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Los términos, condiciones, cláusulas, métricas, niveles de servicio y cualquier otra especificación que se detalle en este documento (colectivamente, los “Términos Específicos”) son aplicables exclusivamente a la Plataforma Wevo y a los servicios prestados en virtud de la misma, realizados por la Afiliada de Jitterbit, WEVO TECNOLOGIA S.A (“Jitterbit LATAM”). Estos Términos Específicos son complementarios y forman parte integral del Acuerdo Marco de Suscripción (“Acuerdo”) celebrado entre las Partes.

En caso de cualquier conflicto, incoherencia o discrepancia directa entre las disposiciones del Acuerdo y las disposiciones de estos Términos Específicos, las disposiciones de estos Términos Específicos regirán y prevalecerán únicamente con respecto a la Plataforma Wevo.

Estos Términos Específicos, junto con el Acuerdo y cualquier Formulario de Pedido debidamente formalizado, constituyen el entendimiento y el acuerdo completo entre las Partes con respecto a la Plataforma Wevo. Todos y cada uno de los asuntos no abordados o regidos expresamente por estos Términos Específicos continuarán rigiéndose por las disposiciones aplicables del Acuerdo y el Formulario de Pedido. Estos Términos Específicos sirven como complemento y no como reemplazo del Acuerdo, excepto cuando se indique expresamente en este documento o así lo determine el orden de precedencia mencionado antes.

1. SERVICIOS PROFESIONALES

1.1. El proceso de implementación de la Plataforma Wevo contempla las etapas descritas en las siguientes subcláusulas, en la secuencia indicada, con el proseguimiento a la próxima fase una vez concluida la precedente:

- a. Inicio: tiene como objetivo planificar la implementación, identificar los puntos focales técnicos y empresariales del Cliente, definir la dinámica de contacto con el equipo del Cliente, solicitar el acceso a los sistemas requeridos para la integración y la documentación.
- b. Es responsabilidad del Cliente definir los puntos focales técnicos y empresariales que participarán en el proceso de implementación de la Plataforma Wevo.
- c. El Cliente es responsable de compartir la documentación explicativa y el acceso técnico a sus sistemas y/o a los sistemas de terceros que serán integrados, tales como enlaces,

usuarios y claves de acceso con todos los permisos requeridos, disponibles y válidos durante todo el proceso de implementación de la Plataforma Wevo.

- d. Diseño: tiene como objetivo validar el alcance contratado, con los puntos focales técnicos y empresariales definidos por el Cliente en la fase anterior, a fin de identificar peculiaridades de los sistemas y procesos del Cliente, crear el diseño técnico de los flujos de integración que deben construirse y/o configurarse durante la implementación de la Plataforma Wevo, y presentar el cronograma final de trabajo. Después de esta fase del proceso, no se permitirá modificar el alcance.
- e. El Cliente es responsable de garantizar que sus puntos focales técnicos y empresariales participen en las reuniones de validación y detalle del alcance, requeridas para la implementación de los flujos de integración en la Plataforma Wevo.
- f. El Cliente es responsable de presentar, en esta fase del proceso de implementación de la Plataforma Wevo, todos los detalles y particularidades de sus sistemas, procesos técnicos y empresariales que deben tenerse en cuenta durante la implementación de los flujos de integración en la Plataforma Wevo.
- g. El Cliente es responsable de aprobar, en esta fase, el proceso de implementación de los flujos de integración en la Plataforma Wevo, la documentación funcional puesta a disposición por el equipo de Servicios Profesionales de Jitterbit LATAM, que contiene todos los detalles relacionados con la implementación de los flujos de integración en la Plataforma Wevo.
- h. En caso de que, durante esta fase del proceso de implementación de los flujos de integración en la Plataforma Wevo, se modifique el alcance y/o el cronograma laboral, se podrá incurrir en costos adicionales. Estos costos adicionales se presentarán al Cliente con anticipación y, una vez dada la aprobación del Cliente respecto a la inclusión del alcance y los costos adicionales, se llevarán a cabo estas actividades.
- i. Construcción: tiene como objetivo configurar y/o construir los flujos de integración definidos y detallados en la fase de Diseño de la Plataforma Wevo.
- j. Prueba: tiene como objetivo capacitar los puntos focales técnicos y empresariales definidos por el Cliente, dar soporte y monitorear las pruebas ejecutadas por dichos puntos focales técnicos y empresariales, con arreglo a lo que se configuró y/o desarrolló en la fase de Construcción.

- k. El Cliente es responsable de definir el plan de pruebas, donde figuran todas las condiciones de prueba que se utilizarán en la certificación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
- l. El Cliente es responsable de llevar a cabo el plan de pruebas donde figuran todas las condiciones de prueba definidas para la certificación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
- m. El Cliente es responsable de registrar la evidencia de prueba relacionada con el desempeño del plan de pruebas donde figuran todas las condiciones de prueba definidas respecto a la certificación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados.
- n. El Cliente es responsable de registrar formalmente la aprobación y la certificación de los flujos de integración configurados y/o desarrollados por Jitterbit LATAM, de modo que los flujos de integración puedan pasar a la producción.
- o. Activación: tiene como objetivo hacer que los flujos de integración del Cliente pasen a la producción.
- p. KT: tiene como objetivo transferir al Cliente el conocimiento relacionado con los flujos de integración configurados y/o desarrollados para el, o los, usuarios técnicos, definidos y calificados.
- q. Cada fase del proceso de implementación de la Plataforma Wevo consta de un conjunto de actividades cuya responsabilidad recae en: (a) el equipo de Servicios Profesionales de Jitterbit LATAM; (b) el Cliente; o (c) el equipo de Servicios Profesionales de Jitterbit LATAM y el del Cliente; según el caso. Este conjunto de actividades y responsabilidades es enviado al Cliente en la fase de "Diseño".
- r. Una vez que la Plataforma Wevo esté en funcionamiento, el equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM será presentado al Cliente para la prestación de los servicios de Soporte Técnico relacionados con la Plataforma Wevo, y el Cliente será monitoreado por este equipo, y ya no por el equipo de Servicios Profesionales de Jitterbit LATAM.

2. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO (SLA)

- a. Con respecto a la disponibilidad de la Plataforma Wevo, Jitterbit LATAM garantiza una disponibilidad mínima de entre el 96,5 % y el 99,5 %, según los Servicios contratados por el Cliente.
- b. Jitterbit LATAM se esforzará por mantener la estabilidad de la Plataforma Wevo de acuerdo con los porcentajes mínimos de tiempo de disponibilidad mensual presentados anteriormente. La disponibilidad mensual determinada en la Plataforma Wevo se calcula sustrayendo del 100 % el porcentaje de tiempo durante el cual la Plataforma Wevo estuvo “indisponible”, tiempo que se mide en minutos, a partir de diez (10) minutos de “indisponibilidad”.
- c. “Indisponible” e “Indisponibilidad” se refieren a que la Plataforma Wevo está inaccesible a todos los usuarios.
- d. El compromiso de los SLA no se aplica en los casos en que la responsabilidad no sea de Jitterbit LATAM, tal como se describe en el Acuerdo y en las siguientes situaciones:
 - (i) Cuando sean necesarias posibles interrupciones para realizar ajustes técnicos o el mantenimiento de la Plataforma Wevo, cuyo rendimiento será comunicado por Jitterbit LATAM con razonable anticipación, y que se efectuarán de preferencia, siempre que ello sea factible, durante las horas nocturnas, cuando el tráfico de la plataforma sea bajo. En caso de que el necesario mantenimiento de la Plataforma Wevo implique la suspensión temporal de la plataforma, Jitterbit LATAM tendrá la obligación de informar al cliente respecto a dicha suspensión, mediante previo aviso. Jitterbit LATAM no estará obligada a notificar previamente al cliente con respecto a las interrupciones de la plataforma que sean necesarias en casos urgentes, interpretados como casos que pueden poner en riesgo el funcionamiento rutinario de la plataforma, y con respecto a interrupciones determinadas por motivos de seguridad de todos los usuarios ante vulnerabilidades detectadas, tan pronto como surjan dichas vulnerabilidades. Se entiende que estas interrupciones persistirán durante el período de tiempo necesario para resolver las fallas y/o vulnerabilidades encontradas, debiendo el Cliente ser informado por Jitterbit LATAM, con la justificación y el tiempo estimado necesario para la resolución.
 - (ii) Siempre que sean necesarias posibles intervenciones de emergencia, resultantes de la necesidad de preservar la seguridad de la Plataforma Wevo, y destinadas a prevenir o detener las actividades de piratería informática o destinadas a implementar correcciones de emergencia y seguridad en la plataforma.

(iii) Suspensión de la prestación de los servicios a instancias de las autoridades pertinentes o como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de las cláusulas del Acuerdo o del Formulario de Pedido.

(iv) En caso de una Sobrecarga perpetrada por el Cliente, o por un tercero contratado por él, a través de WebService, una API o algún otro formato, la importación de datos por parte del entorno administrativo, la Plataforma Wevo. En este caso, si es necesario, Jitterbit LATAM podrá suspender temporalmente el servicio. Se considerará que se ha producido una Sobrecarga cuando se produzca un flujo de información diez veces mayor que el promedio observado en la quincena anterior a la ocurrencia.

- e. El Cliente puede llamar a un equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM, disponible 10x5 (8 a.m. a 6 p.m.) o en caso de emergencia 24x7, según los servicios contratados por el Cliente.
- f. El equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM prestará servicios de Soporte Técnico, de forma remota, para la Plataforma Jitterbit.
- g. El equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM puede ser contactado por el Cliente 8x5 mediante la herramienta de Chat disponible en la Plataforma Wevo, o a través del Portal de Atención al Cliente de WEVO o por Teléfono Corporativo, dependiendo de los servicios que fueron contratados por el Cliente a través de un Formulario de Pedido, haciéndose necesario, para cualquier interacción, registrar siempre el servicio en el Portal de Servicios de Wevo, para el correcto control de los SLA.
- h. Si el Cliente se pone en contacto con el equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM a través de canales de servicio y/o a horas diferentes a aquellas incluidas en los servicios contratados por el Cliente, el servicio no podrá efectuarse.
- i. El Cliente debe registrar su solicitud de servicio de acuerdo con las reglas definidas a continuación:
 - i.a.** Para registrar una solicitud, es necesario que el Cliente presente pruebas que respalden dicha solicitud.
 - i.b.** La solicitud registrada debe abordar un único problema.
 - i.c.** Para registrar una solicitud, es necesario que el Cliente observe la definición de criticidad, tal como se indica a continuación:

Criticidad urgente: se refiere a la indisponibilidad total de la Plataforma Wevo. Esta indisponibilidad se reconoce únicamente cuando se comprueba que la plataforma no permite iniciar sesión, o cuando ninguno de los flujos de integración pueden ejecutarse en la Plataforma Wevo, por motivos atribuidos a Jitterbit LATAM. Uno o más flujos de integración ejecutados erróneamente en la Plataforma Wevo no se consideran bajo este criterio.

Alta criticidad: se refiere al comportamiento inesperado de 1 o más funcionalidades de la Plataforma Wevo. El surgimiento de posibles defectos en el flujo de integración debidos a cambios en los sistemas y aplicaciones del Cliente y/o de terceros, o a cambios en las reglas de la empresa, no se considera un comportamiento inesperado; antes bien, se considera una mejora.

Criticidad normal: se relaciona con dudas sobre la Plataforma Wevo, o una solicitud para que una mejora esté disponible en la Plataforma Wevo.

- j. Se considerarán los siguientes SLA para las solicitudes registradas por el Cliente, de acuerdo con la criticidad de la solicitud confirmada por el equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM:

Criticidad de la Solicitud	SLA de Solución de Solicitud
Urgente	4 horas laborales
Alto	8 horas laborales
Normal	40 horas laborales

- k. Las horas definidas para el SLA de Solución excluyen el tiempo necesario para intervenir y/u obtener respuestas de terceros (Cliente, Socios, etc.), el tiempo necesario para obtener aprobaciones que dependen obligatoriamente de la decisión o acción interna del Cliente, el tiempo necesario para interactuar con el usuario y el tiempo en que el usuario no esté disponible o no se pueda contactar.

- l. Jitterbit LATAM garantiza el servicio del SLA solo respecto a las solicitudes registradas por el Cliente de acuerdo con las reglas presentadas en este documento.
- m. Jitterbit LATAM se compromete con el Cliente a atender un mínimo del 95 % de las solicitudes registradas por el Cliente de acuerdo con el SLA de Solución de Solicitud acordado.
- n. La verificación del servicio del Cliente, de acuerdo con el SLA acordado, solo comenzará 3 meses después de la activación de la Plataforma Wevo para el Cliente. A partir de este momento, la verificación del servicio siempre se realizará con una frecuencia trimestral y consecutiva.
- o. En caso de que Jitterbit LATAM no cumpla con su compromiso de abordar la disponibilidad de la Plataforma Wevo, acordada con el Cliente y/o el SLA acordado con el Cliente, el Cliente tendrá derecho a recibir Créditos de Servicio, como se describe a continuación.
- p. Los Créditos de Servicio se calculan en función del valor de la tarifa mensual pagada por el Cliente exclusivamente en el mes en que se produjo la verificación de incumplimiento de Disponibilidad y/o SLA Contratado, de acuerdo con la siguiente tabla:

Disponibilidad mensual verificada	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre el 0,01 % y el 5,00 % por debajo del nivel contratado	El 2,5 % en hasta 1 pago mensual
Más de un 5,00 % por debajo del nivel contratado	El 5 % en hasta 1 pago mensual

SLA mensual verificado	Porcentaje de Crédito de Servicio
Entre el 0,01 % y el 5,00 % por debajo del nivel contratado	El 2,5 % en hasta 1 pago mensual
Más de un 5,00 % por debajo del nivel contratado	El 5 % en hasta 1 pago mensual

- q. Cuando ocurran en el mismo período de análisis el incumplimiento del compromiso de disponibilidad de la Plataforma Wevo y el incumplimiento del compromiso de SLA Contratado, los valores del Crédito de Servicio deben sumarse.
- r. Los Créditos de Servicio solo se utilizarán para pagos futuros adeudados por el Cliente en virtud del Contrato. Los Créditos de Servicio no pueden transferirse ni acreditarse a ningún otro Contrato.
- s. Los Créditos de Servicio no otorgarán al Cliente el derecho al reembolso ni a ningún otro pago por parte de Jitterbit LATAM, excepto cuando los Créditos de Servicio se relacionen con el último trimestre de la vida útil del Contrato. Exclusivamente en este caso, el Cliente podrá emitir una factura de crédito a Jitterbit LATAM respecto al monto de dichos créditos, la cual será reembolsada al Cliente dentro de los veinte (20) días siguientes a la recepción de dicha factura de crédito.
- t. Para recibir un Crédito de Servicio, el Cliente debe enviar un correo electrónico a financeiro_latam@jitterbit.com a más tardar el último día del mes siguiente a la verificación trimestral de SLA del soporte del Cliente. Para tener derecho a la evaluación del crédito, se debe recibir una solicitud con los siguientes datos:

“Asunto: “Interrupción de la disponibilidad/SLA – Solicitud de crédito”

“Registro de la, o las, solicitudes abiertas con el equipo de Soporte Técnico de Jitterbit LATAM que den prueba del, o los, errores y corroboren la reclamación de incumplimiento de Disponibilidad/SLA Contratado”.
- u. Si dichas llamadas no están abiertas y ha finalizado el período en el que se puede realizar una reclamación, se asumirá que la posible indisponibilidad del sistema no ha provocado daños en las operaciones del Cliente, por lo que no habrá nada más que decir en concepto de sanción a Jitterbit LATAM por incumplimiento del SLA.
- v. Si el SLA verificado en el trimestre es menor que el SLA Contratado, Jitterbit LATAM aplicará una (1) vez el Crédito de Servicio a la facturación en el mes siguiente a la verificación de la ocurrencia.