

ANEXO DE SERVICIOS PROFESIONALES

Este Anexo de Servicios Profesionales (este "Anexo de Servicios Profesionales") forma parte del Contrato Maestro, del Formulario de Pedido o de cualquier otro acuerdo o documento entre el Cliente y Hyland, que incorpora este Anexo de Servicios Profesionales por referencia (el "Documento de Incorporación"). Tal como se utiliza en el presente documento, el "Contrato" significa el Documento de Incorporación, incluido este Anexo de Servicios Profesionales, y cualquier otro acuerdo en el que se incorpore el Documento de Incorporación.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Todos los términos que comienzan con mayúscula utilizados en este Anexo tendrán el significado que se les atribuye en este Anexo o, si no se definen en este Anexo, el Anexo sobre Términos Generales. Si alguno de los términos que comienza en mayúscula utilizado en este Anexo no está definido en este Anexo o en el Anexo de Términos Generales, este tendrá el significado que se le atribuya en cualquier otra parte de este Contrato. En caso de que el mismo término definido se incluya en dos (2) o más Anexos, al término se le atribuirá el significado definido en cada Anexo con respecto a dicho Anexo, y, si el término también se usa dentro de este Anexo, este Anexo se interpretará de modo tal que se incluyan todas las definiciones, según lo requiera el contexto.

"Propuesta de Servicios" hace referencia a: (a) una propuesta por escrito emitida de acuerdo con este Anexo y que establezca los Servicios Profesionales que Hyland proporcionará al Cliente y que esté firmada por el Cliente y Hyland; o (b) un Formulario de Pedido enviado por el Cliente y aceptada por Hyland para los Servicios Profesionales. Las Propuestas de Servicios se incorporan íntegramente al presente Anexo por referencia.

"Especificaciones" hace referencia a las especificaciones definitivas, funcionales y finales para los Productos de Trabajo, si los hay, producidos por Hyland bajo la Propuesta de Servicios.

"Hora de trabajo" hace referencia a los servicios de una (1) persona por un período de una (1) hora (o parte de ella) durante el horario laboral regular.

"Productos de Trabajo" hace referencia a todos los elementos en la naturaleza del software, incluyendo el código fuente, el código objeto, los scripts y cualquier componente o elemento de lo anterior, o los elementos creados utilizando las herramientas de configuración del Software, junto con todos los documentos de diseño asociados con los elementos en la naturaleza del software creados, desarrollados, descubiertos, concebidos o introducidos por Hyland, operando solos o en conjunto con otros, en la prestación de servicios en virtud de este Contrato. Si corresponde, los Productos de Trabajo incluirán cualquier plantilla preconfigurada o VBScripts que Hyland haya creado o pueda proporcionarle de otra manera al Cliente como parte de la configuración del módulo de captura avanzada del Software.

1. PROPUESTA DE SERVICIOS.

El Cliente puede solicitarle a Hyland Servicios Profesionales. Hyland y el Cliente acordarán los parámetros de la solicitud y Hyland le informará al Cliente si los Servicios Profesionales serán proporcionados en virtud de esta Propuesta de Servicios.

2. CUMPLIMIENTO.

Hyland proporcionará los Servicios Profesionales descritos en una Propuesta de Servicios mutuamente acordada en el momento y según el calendario acordados mutuamente por ambas partes. Si se producen algún retrasos en dichos Servicios Profesionales únicamente como resultado de cualquier información incorrecta, suposición incorrecta o incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en relación con cualquier Propuesta de Servicios, se podrá extender el calendario de desempeño del proyecto aplicable. Hyland no tendrá responsabilidad por los costos o gastos que resulten de dichos retrasos. En caso de que no se logre el desempeño de cualquier hito establecido en alguna Propuesta de Servicios debido a un retraso causado únicamente por Hyland, y siempre que dicha causa no sea un evento de fuerza mayor como se describe en el Contrato, Hyland acepta, sin cargo adicional para el Cliente, comprometer los recursos y el personal adicionales que sean necesarios para garantizar que dicho retraso no provoque el fracaso de otros hitos o la finalización de los Servicios Profesionales. Las partes acuerdan que todos los Servicios Profesionales o Productos de Trabajo descritos en este Contrato que se hayan realizado o desarrollado, parcial o completamente, antes de la ejecución de este Contrato por las partes, estarán cubiertos, no obstante, por todos los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

3. CAMBIOS A LA PROPUESTA DE SERVICIOS.

Cualquier de las partes podrá, en cualquier momento, solicitar razonablemente un cambio a cualquier Propuesta de Servicio. Cualquier cambio solicitado que sea aceptado mutuamente por las partes (un "Cambio") será establecido por escrito en una orden de cambio preparada por Hyland y aceptada y firmada por ambas partes, la cual hará referencia específica a la Propuesta de Servicios relevante. En caso de que las partes no puedan acordar mutuamente un Cambio propuesto o una orden de cambio propuesta, y dicho Cambio propuesto se relacione con un componente material del proyecto objeto de la Propuesta de Servicios relevante, cualquier parte puede rescindir la dicha Propuesta de Servicios enviando una notificación escrita a la otra parte con mínimo treinta (30) días de antelación.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

4.1 Asistencia y Obligaciones. El Cliente acepta cooperar y ayudar a Hyland en el desempeño de los Servicios Profesionales en virtud de cualquier Propuesta de Servicios. Brindará los recursos especificados en la Propuesta de Servicios relevante; y realizará o cumplirá con todas las obligaciones que el Cliente deba realizar o cumplir en virtud de los términos de la Propuesta de Servicios relevante. El Cliente reconoce que si no brinda asistencia y realiza o cumple con sus obligaciones de acuerdo con esta Sección y con la Propuesta de Servicios pertinente, la capacidad de Hyland de proporcionar dichos Servicios Profesionales, cumplir con el calendario de desempeño establecido en dicha Propuesta de Servicios y mantener las tarifas de servicios razonablemente alineadas con cualquier estimación dada en la Propuesta de Servicios puede verse afectada negativamente. Durante cualquier periodo en el que Hyland realice los servicios en virtud del presente Contrato, el Cliente debe proporcionarle al equipo del proyecto de Hyland acceso local independiente (en el sitio) y remoto (fuera del sitio) mediante el uso de conexiones seguras como una conexión de red, conexión VPN u otros métodos similares, así como cuentas de usuario dedicadas con los privilegios apropiados para el Software, hardware o máquinas virtuales aplicables asignados al sistema de software correspondiente. Se otorgará el acceso remoto y local para todos los entornos provisionados, incluido el de producción.

4.2 Derechos Sobre el Software de Terceros. Salvo disposición en contrario, si el Cliente le solicita a Hyland que preste Servicios Profesionales en o con respecto a cualquier software de terceros, el Cliente declara y garantiza a Hyland que tiene todos los derechos necesarios para permitir que Hyland lo haga.

4.3 Sistemas de Protección del Cliente. EXCEPTO EN LO QUE SE RELACIONA CON UN SERVICIO EN LA NUBE DE HYLAND, EL CLIENTE RECONOCE QUE ES DE SU ÚNICA RESPONSABILIDAD TOMAR LAS MEDIDAS APROPIADAS PARA AISLAR Y RESPALDAR O ARCHIVAR DE OTRA FORMA SUS SISTEMAS INFORMÁTICOS, INCLUYENDO SUS PROGRAMAS INFORMÁTICOS, DATOS Y ARCHIVOS.

4.4 Entorno de Trabajo Seguro. El Cliente será responsable por y debe garantizar que mientras los empleados, agentes o contratistas de Hyland estén en sus instalaciones se tomarán todas las precauciones de seguridad y salud adecuadas y legales para proteger a dichas personas.

5. TARIFAS DE SERVICIOS.

A menos que se disponga algo distinto en cualquier Propuesta de Servicios aplicable: (i) Hyland le cobrará al Cliente las tarifas de servicios por los Servicios Profesionales al precio de lista estándar vigente de Hyland para los Servicios Profesionales aplicables; y (ii) Hyland le facturará al Cliente las tarifas de los Servicios Profesionales mensualmente, tras terminar el mes, en función del número de Horas de Trabajo necesarias para completar el proyecto y las tarifas por hora aplicables. El Cliente deberá pagar el total de cada factura de acuerdo con las disposiciones de este Contrato. Todos los estimados de las tarifas y Horas de Trabajo necesarias para completar el proyecto son estimados anticipados de la cantidad de tarifas y horas necesarias para realizarlo. El número real de Horas de Trabajo puede variar.

6. VIÁTICOS Y GASTOS.

Se reembolsarán a Hyland todos los costos y gastos extra habituales y razonables incurridos por Hyland en relación con la prestación de los servicios en virtud de este Contrato (incluyendo las tarifas y los gastos relacionados con traslados, comidas, alojamiento y requisitos de registro de terceros) de acuerdo con la política interna aplicable de Hyland para el reembolso de costos y gastos a sus empleados. Excepto si se estipula lo contrario en alguna Propuesta de Servicios, Hyland le facturará al Cliente todos los costos y gastos reembolsables al finalizar cada mes. El Cliente debe pagar el total de la factura de acuerdo con el Contrato.

7. PRODUCTOS DE TRABAJO.

7.1 Licencia para los Productos de Trabajo. Durante la vigencia del Contrato y siempre que el Cliente cumpla las condiciones del mismo, Hyland otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva y no asignable para usar los Productos de Trabajo solo en relación con el uso autorizado por parte del Cliente del Software, el Servicio en la Nube de Hyland o los Servicios Complementarios, u otro producto o servicio de Hyland (colectivamente "Producto Principal de Hyland" o Hyland Core Product) con el que Hyland entregó dicho Producto de Trabajo para su uso por parte del Cliente. El Cliente no puede: (a) hacer o autorizar la realización de copias de ningún Producto de Trabajo; (b) eliminar cualquier aviso de Hyland en los Productos de Trabajo; (c) vender, transferir, alquilar, arrendar, compartir el tiempo o sublicenciar los Productos de Trabajo a cualquier tercero; o (d) desensamblar, descompilar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar el código fuente de cualquier Producto de Trabajo por cualquier motivo. El Cliente acepta además que, en relación con cualquier uso de los Productos de Trabajo por parte del Cliente, los Productos de Trabajo no se copiarán ni

instalarán en servidores adicionales a menos que el Cliente haya comprado una licencia por lo tanto. Todas las restricciones sobre el uso del Producto Principal de Hyland, incluidas, entre otras, las restricciones a la exportación y las disposiciones del Gobierno de los E.E.U.U. Como Usuario Final, se aplicarán a los Productos de Trabajo. Si la licencia del Producto Principal de Hyland con el que Hyland entregó dicho Producto de Trabajo para su uso por el Cliente finaliza, el derecho del Cliente a utilizar el Producto de Trabajo aplicable también finalizará. Todos los derechos y obligaciones posteriores a la terminación con respecto al Producto Principal de Hyland aplicable también se aplicarán al Producto de Trabajo.

7.2 Modificaciones de los Productos de Trabajo.

(i) Formato de los Productos de Trabajo Entregados. El formato en el que Hyland entrega los Productos de Trabajo será determinado por Hyland dependiendo del propósito y la funcionalidad del Producto de Trabajo.

(ii) Productos de Trabajo de Configuración. Si Hyland entrega un Producto de Trabajo: (1) en forma de (i) código fuente que es compilado por herramientas del Software a lenguaje máquina; o (ii) un script; o (2) creado usando las herramientas de configuración en el Software ("Producto de Trabajo de Configuración"), Hyland le otorga al Cliente el derecho limitado de modificar el Producto de Trabajo de Configuración, siempre y cuando éste se use solo de conformidad con los términos de la licencia limitada para dicho Producto de Trabajo otorgada bajo esta Sección.

(iii) Productos de Trabajo Independientes. Si Hyland entrega un Producto de Trabajo que no es un Producto de Trabajo de Configuración (un "Producto de Trabajo Independiente"), a menos que se indique lo contrario en la última oración de este párrafo, dicho Producto de Trabajo Independiente no podrá ser alterado ni modificado. Si las partes lo acuerdan mutuamente, y sujeto al pago de las tarifas aplicables a Hyland, si las hubiera, Hyland podrá volver a entregar un Producto de Trabajo Independiente en un formato que pueda modificarse. En tal caso, el Producto del Trabajo Independiente que se vuelva a entregar podrá modificarse y, si fuera necesario, compilarse, siempre que dicho Producto de Trabajo Independiente modificado se use solo de conformidad con los términos de la licencia limitada para dicho Producto de Trabajo otorgada bajo esta sección.

7.3 Garantía de los Productos de Trabajo. Durante un período de sesenta (60) días contados a partir de la fecha en que Hyland haya entregado un Producto de Trabajo completo al Cliente, incluyendo el día de la entrega, Hyland le garantiza al Cliente que dicho Producto de Trabajo, una vez instalado y utilizado correctamente, funcionará en todos los aspectos materiales como se describe en las Especificaciones. Los términos de esta garantía no se aplicarán a, y Hyland no será responsable de ninguna no conformidad relacionada con, ningún Producto de Trabajo que haya sido (a) modificado o agregado por el Cliente o un tercero, (b) utilizado en combinación con equipo o software que no sea consistente con la Especificación, o (c) usado incorrectamente. La única obligación de Hyland, y el único y exclusivo recurso del Cliente, por cualquier no conformidad con las garantías limitadas expresas en virtud de esta Sección será la siguiente: siempre y cuando, dentro del período aplicable, el Cliente le notifique a Hyland por escrito sobre la no conformidad, Hyland (a) reparará o reemplazará el Producto de Trabajo que no está en conformidad, lo que podría incluir la entrega de una solución alterna razonable, o (b) si Hyland determina que la reparación o el reemplazo del Producto de Trabajo no es comercialmente factible, rescindiré este Anexo con respecto al Producto de Trabajo que no está en conformidad, en cuyo caso, cuando el Cliente cumpla con sus obligaciones, Hyland reembolsará cualquier parte de las tarifas de servicio pagadas antes del momento de la rescisión por la creación e implementación de dicho Producto de Trabajo.

7.4 Indemnización por Incumplimiento de los Productos de Trabajo. Hyland acepta indemnizar al Cliente contra toda responsabilidad y gasto, incluyendo los honorarios razonables de abogados, que surja de o en relación con cualquier reclamación, acción o procedimiento de un tercero iniciado contra el Cliente con base en cualquier infracción o apropiación indebida, por parte de los Productos de Trabajo, de cualquier patente,

derecho de autor o marca registrada de un tercero que sea exigible en los Estados Unidos de América o Estados Unidos Mexicanos, siempre que Hyland: (a) sea notificado inmediatamente después de que el Cliente reciba notificación de dicha demanda; (b) sea el único responsable de la defensa y de cualquier negociación relacionada con dicha demanda, siempre que Hyland no resuelva dicha demanda sin el consentimiento previo por escrito del Cliente si ésta contiene una estipulación, admisión o reconocimiento de cualquier responsabilidad o irregularidad por parte del Cliente o requiere el pago por parte del Cliente; (c) reciba la cooperación razonable del Cliente en la defensa o solución de tal reclamación; y (d) tenga el derecho, en caso que ocurra o pudiese ocurrir(en la opinión de Hyland) un hallazgo de infracción o apropiación indebida, ya sea de procurarle al Cliente el derecho de continuar usando los Productos de Trabajo o de reemplazar las partes relevantes de los Producto de Trabajo o con otras partes equivalentes que no infrinjan.

Retirada y Reembolso. Si Hyland no puede cumplir con alguna de las opciones establecidas en el apartado (d) anterior, eliminará la parte infractora de los Productos de Trabajo y le reembolsará al Cliente la totalidad de las tarifas de servicios pagada por la creación e implementación de los Productos de Trabajo que no están en conformidad.

Exclusiones. Salvo disposición en contrario, Hyland no tendrá ninguna obligación de defender al Cliente ante cualquier reclamación realizada contra el Cliente y descrita en esta Sección que surja de: (a) Datos del Cliente; (b) el uso de los Productos de Trabajo por parte del Cliente que no esté expresamente permitido por este Anexo; (c) la combinación de los Productos de Trabajo con cualquier producto no proporcionado por Hyland; (d) la modificación o adición de los Productos de Trabajo que no sea por parte de Hyland o cualquiera de sus proveedores de soluciones autorizados específicamente para hacer las modificaciones o adiciones, o (e) los métodos o procesos comerciales del Cliente.

ESTA SECCIÓN ESTABLECE LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE HYLAND Y EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DEL CLIENTE CON RESPECTO A CUALQUIER PRESUNTA INFRACCIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA DE PROPIEDAD INTELECTUAL O EXCLUSIVA POR PARTE DE LOS PRODUCTOS DE TRABAJO.

8. RESCISIÓN.

8.1 General. Además de las disposiciones de rescisión establecidas en el Anexo de Términos Generales, tanto el Cliente como Hyland pueden rescindir este Anexo, incluyendo cualquier Propuesta de Servicios, mediante notificación por escrito a la otra parte con una antelación mínima de treinta (30) días. En caso de que este Anexo sea rescindido en su totalidad, cualquier Propuesta de Servicios no rescindida subsistirá de acuerdo con sus términos y los términos de este Contrato.

8.2 Rescindir una Propuesta de Servicios. En el caso de terminación de cualquier Propuesta de Servicios, excepto en el caso de terminación debido al incumplimiento de Hyland, todas las tarifas de los Servicios Profesionales relacionados con todos los Servicios Profesionales realizados por Hyland antes e incluyendo la fecha de terminación, así como cualquier costo o gasto reembolsable adicional por el cual Hyland haya incurrido o contratado en relación con dicha Propuesta de Servicios y no pueda evitar, serán exigibles y pagaderos en su totalidad. Además, se devolverán todos los bienes de cada parte en posesión de la otra parte en relación con los Servicios Profesionales realizados en virtud del presente Anexo.

8.3 Efectos de la Rescisión. Tras la rescisión de este Anexo en su totalidad (a menos que sea por parte de Hyland debido a una violación del Cliente), la licencia del Cliente para usar los Productos de Trabajo proporcionados en este Anexo subsistirá de acuerdo con estos términos.

9. IDIOMA QUE CONTROLA. Hyland puede poner a disposición otras versiones de este Anexo en otros idiomas en esta ubicación en línea. Esta versión en inglés de este Anexo prevalece sobre cualquier versión de este Anexo disponible en este sitio web en otro idioma si el Documento de Incorporación está en inglés. Si el Documento de Incorporación está en un idioma distinto del inglés (dicho idioma, el "Otro Idioma"), pero este Anexo no está disponible en este sitio web en el Otro Idioma, esta versión en inglés prevalece sobre cualquier otra versión de este Anexo que pueda estar disponible en este sitio web en otro idioma.

La versión más actual de este documento será la vigente a las 12:00 a. m. EST (*Eastern Standard Time*) de la fecha estampada en dicha versión en línea.