

ANEXO DE SERVICIO DE SOPORTE

Este *Support Services Addendum, SSA* (o Anexo de Servicios de Soporte) es complementario al Contrato firmado entre el grupo Emburse (del que forma parte CAPTIO TECH, S.L.) y el Cliente quedando incorporado a dicho Contrato por medio de referencia. Salvo que se establezca lo contrario más adelante, los términos no definidos en este Anexo cuya letra inicial sea mayúscula tendrán el significado establecido en dicho Contrato.

1. ÁMBITO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE. Emburse empleará el esfuerzo comercialmente razonable de forma que el Servicio SaaS sea funcional, eficiente y accesible por el Cliente. A lo largo de la Duración de los Servicio SaaS Aplicable (definidos más abajo), Emburse proveerá al Cliente con los servicios de soporte estándar siguientes:

- 1.1. Soporte Técnico.** El Cliente designará hasta tres (3) personas que actúen como contactos designados de soporte para Servicios SaaS ("Contactos de Soporte"). Los Contactos de Soporte designados Support serán los administradores en la organización del Cliente actuando en nombre de los miembros de su organización (incluido en nombre de los usuarios finales). Emburse proveerá a los Contactos de Soporte del Cliente acceso a la página web de soporte técnico respecto del Servicio SaaS Aplicable a fin de acceder a una base de conocimiento online, preguntas habituales, servicios de formación online y para remitir solicitudes de servicio.
- 1.2. Niveles de Respuesta a Incidencias.** Emburse empleará el esfuerzo comercialmente razonable para acusar recibo y verificar casos de soporte remitidos según se indica más abajo. Emburse se reserva el derecho de: a) asignar y reasignar la prioridad de resolución de un incidente de acuerdo con las siguientes definiciones, y b) reasignar el tipo de caso tras su evaluación si la petición se determina como petición reforzada o de funcionalidad.

Priority	Description	Scope of Impact	Target Time to First Response	Support Hours ¹
Level 1 - Urgent	The Services are substantially inoperable and a mutually agreed upon workaround has not been implemented in such a way that the issue has been mitigated, including data or security issues.	Majority of users within a country or business unit	2 hours	24 x 7 (English only) ³
Level 2 - High	A critical product feature stops working, preventing transactions from being imported, created, submitted, approved, processed or extracted or a substantial persistent performance problem exists		6 hours	8 x 5 ²
Level 3 - Normal	A product feature is not working or an intermittent system performance issue or bug exists.	One or more users	24 hours ¹	8 x 5 ²
Level 4 - Low	A system performance issue affecting a single user, a cosmetic product or documentation error exists which does not impact user operation		48 hours ¹	8 x 5 ²

¹ excludes holidays observed by Emburse

² excludes weekends

³ applies only to Chrome River and Certify

- 1.3. Postmortem.** En el caso de una incidencia de Nivel 1 (Level 1), Emburse realizará un servicio post-mortem, incluido análisis de causa raíz y un plan de remediación del dispositivo en el plazo de cinco (5) días desde la fecha del incidente. Incidencias de Nivel 2 (Level 2) serán tramitadas caso por caso.

2. REQUISITOS

- 2.1. Requisitos de IT Mínimos.** El Cliente deberá cumplir con las configuraciones mínimas de IT listadas en la Documentación o suministradas por Emburse y salvo en los casos en que Emburse le provea tal hardware y/o software, obtendrá del correspondiente proveedor de servicios las licencias que sean necesarias para su propio uso, y hasta donde sea aplicable, para cualquier uso o interfaz de Emburse.
- 2.2. Requisitos de Cliente.** El Cliente es consciente de que la responsabilidad de Emburse en la prestación de Soporte está condicionada a la colaboración del Client con Emburse. Adicionalmente a las obligaciones del Cliente establecidas en el Contrato, el Client deberá: i) adherirse a las recomendaciones y requerimientos razonables de Emburse; ii) cooperar con Emburse para la resolución de incidencias lo que podría incluir la grabación de registros y/o recursos disponibles, permitiendo acceso razonable a los sistemas, instalaciones o personal del Cliente, recreando problemas según sea solicitado, realizar rastreos de redes así como manteniendo comunicación apropiada y acusando recibo de información, todo ello en tiempo adecuado, iii) cooperar con Emburse para llevar a cabo cualquier plan de acción acordado mutuamente a ser prestado por Emburse tras una petición de Soporte realizada por el Cliente o en relación con cualquier mantenimiento programado, iv) notificar Emburse por adelantado de cualquier cambio en los sistemas del Cliente, datos o usos que razonablemente pudieran ser previstos y que impacten en la prestación del Servicio SaaS por Emburse.

3. DISPONIBILIDAD DE SLA DEL SAAS

3.1. Definiciones.

“Créditos de Servicio” significa el crédito económico calculado como se define más abajo, que el Cliente puede solicitar en el caso de que el Servicio SaaS no cumpla la Disponibilidad de SLA del Saas.

“Falta de disponibilidad” significa que el Servicio SaaS no es accesible por parte el Cliente o que la funcionalidad se encuentra afectada de tal forma que el Usuario Autorizado no es capaz de terminar una transacción usando el Servicio.

“Inactividad excluida” significa Inactividad excusada e Inactividad programada.

“Inactividad excusada” significa que el Servicio no está disponible por inactividad no programada requerida para prestar actualizaciones críticas del Servicio SaaS por Causas no Atribuibles a Emburse (definidas más abajo).

“Inactividad programada” significa la totalidad de tiempo que el Servicio no está disponible para los Usuarios Actualizados a causa de un mantenimiento programado o actualizaciones del Servicio ejecutadas por Emburse. La Inactividad programada no superará siete (7) horas por mes. Emburse comunicará la ejecución de una Inactividad programada con al menos setenta y dos (72) de antelación.

“Total de Minutos por Mes” significa la cantidad total de minutos tomando 24 horas durante 7 días a la semana durante un mes natural.

3.2 Disponibilidad del Servicio SaaS.

- a) Emburse empleará el esfuerzo comercialmente razonable para que el Servicio SaaS tenga una porcentaje de Disponibilidad:

(Total de Minutos por Mes - Falta de disponibilidad excluida) - Falta de disponibilidad

Disponibilidad de Servicio = ----- x 100

Total de Minutos por Mes - Falta de disponibilidad excluida

- b) En el caso de que el Servicio SaaS no cumpla con la Disponibilidad de Servicio indicaba más arriba en un solo mes, los Créditos de Servicio será calculada como sigue:

Monthly Target Availability Percentage	The portion of the fees paid for the Applicable Unavailable SaaS Service, using the Fees from the preceding month as the basis for calculation
≥ 99.0% < 99.5% uptime	5%
≥ 98.5% < 99.0% uptime	7%
<98.0% uptime	10%

- c) En cualquier mes natural durante el cual el Cliente está suscrito a un Servicio SaaS, la disponibilidad se calculará sobre un mes natural completo, y no solo sobre la parte durante la cual el Cliente esté suscrito.
- d) Para reclamar Créditos de Servicio, el Cliente tiene que comunicarlo por escrito en el plazo de treinta (30) días desde el final del mes en el que Emburse incurrió en la falta de Disponibilidad de Servicio. Los Créditos de Servicio otorgados Emburse serán aplicados a la siguiente Factura emitida al Cliente respecto al Servicio SaaS Aplicable que resultó no estar disponible. Si Emburse disputara la reclamación, tendrá que entregar al Cliente un informe documentando los Niveles de Servicio aplicables para el mes. En ningún caso, la suma total de los Créditos de Servicio correspondientes a un mes natural excederán el quince (15) % de la Tarifa que pague el Cliente por todos los Servicios SaaS Aplicables. Los remedios descritos en esta Section 3 constituyen la única responsabilidad y el único remedio a favor del cliente con motivo de cualquier incumplimiento por parte de Emburse de cumplir con su obligación relativa a Disponibilidad de Servicios SaaS establecida en este Anexo.
- e) En el supuesto en que los Servicios SaaS sean prestados directa o indirectamente en una instalación operada por un Proveedor que no sea de Emburse o a una plataforma intermediaria o sistema de reparto de aplicaciones que no sea de Emburse, las obligaciones y responsabilidades de Disponibilidad del Servicio SaaS de Emburse en virtud del presente documento se aplicarán solo hasta el punto de entrega, pero no posteriormente.

4. FUERA DE ÁMBITO. El Soporte no incluye nada de lo siguiente: i) desarrollo de personalizaciones específicas para el usuario; ii) asistencia respecto a Aplicaciones que no sean de Emburse, incluida la implementación, administración o uso de tecnologías que permiten tecnologías de terceras personas; iii) prestación de Servicios Profesionales (que si fueran prestados por Emburse, estarían sujetos a los términos de un SOW); y iv) asistencia a Usuarios Autorizados que accedan desde ciertos países como China y todos los países sujetos a embargos y/o sanciones adoptados por los Estados Unidos de América o en violación de las Leyes Aplicables.

5. CAUSAS NO ATRIBUIBLES A EMBURSE. Salvo que se establezca lo contrario en este Anexo, Emburse no será responsable de la prestación del Soporte en las situaciones siguientes: i) cuando el Servicio SaaS haya cambiado, sea modificado o dañado (salvo con el previo conocimiento de Emburse o salvo que sea decidido de otra forma por escrito por Emburse); ii) cuando una incidencia sea causado por la negligencia del Client, incluidos errores programáticos, causados por el Client o por otros bajo el control del Cliente; ii) cuando un incidente sea causado por un Cliente o una Aplicaciones que no sean de Emburse o un hardware de un tercero ajeno a Emburse; iv) cuando el Cliente no haya cumplido con alguna de sus obligaciones establecidas en el Contrato o las instrucciones razonables de Emburse incluido cualquier plan de acción prestado de acuerdo a una petición de Soporte o en relación con un mantenimiento programado que hubiera podido corregir la incidencia; v) cuando el Servicio SaaS haya sido usado para un propósito diferente del propósito específico para el que haya sido diseñado o para el que hubiera sido en el presente Anexo; o vi) en caso de fuerza mayor.

6. SERVICES SAAS APPLICABLES. Este Anexo de Servicio de Soporte aplica a los servicios siguientes: Chrome River, Cards, Spend, Certify Expense, Abacus, SpringAhead, Tallie, y Nexonia, así como a Captio (individualmente "Servicio SaaS Aplicable" y colectivamente "Servicios SaaS Aplicables").

7. ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 1 de julio de 2024.