

## **TÉRMINOS DE SERVICIOS PROFESIONALES**

A excepción de lo que se establece en estos Términos de Servicios Profesionales ("Términos"), la implementación, capacitación, consultoría, análisis de desempeño u otros servicios profesionales (los "Servicios Profesionales") se rigen por el acuerdo de usuario final celebrado entre Dynatrace y el Cliente, o cuando no exista dicho acuerdo, se regirán por el Acuerdo de Suscripción de Dynatrace disponible en <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

- 1. Programación.** Dynatrace prestará Servicios Profesionales únicamente en Días Hábiles, durante Horas Hábiles dentro del "Período de Servicio" establecido en el documento de pedido o declaración de trabajo que identifique los Servicios Profesionales solicitados por el Cliente, a menos que se acuerde lo contrario, sujeto a la disponibilidad del "Consultor" de Dynatrace asignado. "Horas Hábiles" significa 8 horas en un Día Hábil, en cualquier momento entre las 08:00 y las 18:00, en la zona horaria en la que se prestan los Servicios Profesionales. "Día Hábil" significa un día calendario, exceptuando los fines de semana, días festivos legales, locales o corporativos de Dynatrace.
  - a. Fuera del horario comercial y/o días hábiles.** Se aplicará un incremento del 50 % en los Flexpoints/las tarifas a todos los Servicios Profesionales programados fuera de las Horas Hábiles y un incremento del 100 % aplicará a todos los Servicios Profesionales programados fuera de los Días Hábiles. Los incrementos aplicables serán previamente aprobados por el Cliente, por escrito. Es posible que los Consultores no estén disponibles durante las capacitaciones de desarrollo profesional exigidas por Dynatrace o fuera de los Días Hábiles, y dicha falta de disponibilidad no afectará el Período de Servicio. Las horas inhábiles dentro del horario de guardia se cobrarán a 1 Flexpoint (o lo equivalente en tarifas, si es aplicable) por cada sesión de 4 horas, más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.
- 2. Reprogramación.** El Cliente puede reagendar los Servicios Profesionales mediante el envío de una notificación escrita y será responsable de todos los gastos varios en los que incurra Dynatrace como resultado de ello, incluidos los costos de viaje o alojamiento no reembolsables, tarifas, o sanciones. Si Dynatrace recibe la notificación por escrito del Cliente para reagendar, con menos de 5 Días Hábiles antes de la fecha de inicio programada, Dynatrace se reserva el derecho de cobrar una tarifa por cancelación tardía equivalente al 50 % de las tarifas de la sesión (o Flexpoints equivalentes, si corresponde). Esto es en reconocimiento de que la cancelación tardía no le brinda a Dynatrace una oportunidad comercialmente razonable de reasignar sus recursos.
- 3. Subcontratistas.** A menos que las partes acuerden lo contrario, Dynatrace podrá utilizar subcontratistas para la prestación de Servicios Profesionales y seguirá siendo responsable del cumplimiento de todas las obligaciones subcontratadas.
- 4. Materiales de Dynatrace.** El Cliente puede usar los Materiales de Dynatrace que le sean proporcionados con, o como parte de los Servicios Profesionales, , únicamente para fines comerciales internos del Cliente en relación con su suscripción al (a los) producto(s) de Dynatrace. "Materiales de Dynatrace" significa todas las capacitaciones, paneles, dashboards, presentaciones, plantillas de informes u otras plantillas, documentación, materiales, metodologías, procesos, técnicas, ideas, conceptos, secretos comerciales, conocimientos técnicos o "know-how", obras de autoría, fórmulas, algoritmos, bases de datos, guiones, configuraciones, logotipos, símbolos, diseños, y otras invenciones que Dynatrace desarrolle o suministre en relación con los Servicios Profesionales, u otras ofertas que Dynatrace ponga a disposición en general, incluyendo todas las copias, partes, modificaciones, mejoras y todos los trabajos derivados de cualquiera de los Servicios Profesionales previamente mencionados. Los Servicios Profesionales y los Materiales de Dynatrace no son "trabajos por encargo", y Dynatrace retiene la totalidad del derecho, título e interés en ellos. No se brindará mantenimiento continuo, mejoras, actualizaciones o soporte continuo de los Materiales de Dynatrace después de la entrega, a menos que se **acuerde lo contrario**. Las sesiones de capacitación no podrán ser grabadas sin el consentimiento previo por escrito de Dynatrace.

5. **Gastos incidentales.** A menos que se acuerde lo contrario, el Cliente reembolsará a Dynatrace todos los gastos de bolsillo que sean razonables, incluidos los gastos de viaje, comidas y alojamiento, en los que incurran los Consultores por el viaje o el trabajo en el lugar que se lleve a cabo el compromiso. Dynatrace suministrará al Cliente la documentación de respaldo que sea razonable a solicitud de este.
6. **Retraso.** A Dynatrace se le permitirá retrasar, o estará justificado para excusar, el cumplimiento de sus obligaciones debido a que el Cliente no le proporcionó a Dynatrace el personal contemplado, el acceso, los datos, recursos, materiales, espacios de trabajo y/o instalaciones para la capacitación, u otros elementos similares que sean solicitado razonablemente por Dynatrace, según fuese necesario para la prestación de los Servicios Profesionales ("Retraso del Cliente"). Cualquier extensión del Período de Servicio solicitada por causa de un Retraso del Cliente, estará sujeta a tarifas y gastos adicionales.
7. **No Captación.** Durante el Período de Servicio y durante el transcurso de los 12 meses posteriores al Periodo de Servicio, el Cliente se compromete, en la medida de lo permitido por la ley, a no ofrecer, ni dar empleo, directa o indirectamente, a ningún empleado de Dynatrace que participe en los Servicios Profesionales; sin embargo: (i) no se considerarán como solicitudes de empleo o captación, los anuncios públicos o clasificados comerciales, anuncios en Internet que no sean dirigidos a una persona específica, y las contrataciones hechas a través de empresas de captación de recursos humanos; y (ii) las restricciones establecidas en esta Sección no aplicarán con respecto a los empleados de Dynatrace que entablen contacto con el Cliente.
8. **Órdenes de Cambio.** Cualquiera de las partes podrá solicitar una orden de cambio, y Dynatrace proporcionará un estimado del impacto financiero y en el cronograma/agenda. Las partes deben acordar todos los cambios en los precios, a través de acuerdo mutuo por escrito.
9. **Personal.** Dynatrace determinará los Consultores asignados a la prestación de los Servicios Profesionales. El Cliente puede solicitar por escrito el reemplazo de aquellos Consultores que el Cliente considere razonablemente que no están prestando los Servicios Profesionales adecuadamente.
10. **Portal.** Dynatrace podrá concederle al Cliente acceso, y uso, al Portal de servicios de Dynatrace (o similar) en conexión con los Servicios Profesionales, los cuales se ofrecen y son provistos "tal cual", sin ninguna garantía.
11. **Términos específicos para la Región.** Los términos adicionales, o modificados, establecidos a continuación, aplicarán específicamente a los Servicios Profesionales prestados en los países siguientes:

**a. Estados Unidos y Canadá:**

La sección de "**No Captación**," es eliminada, y reemplazada por lo siguiente:

**Tarifa de Conversión.** Durante el Período de Servicio y durante el transcurso de los 12 meses posteriores al Periodo de Servicio, en caso de que el Cliente desee contratar a un Consultor, el Cliente pagará a Dynatrace una tarifa de conversión equivalente al salario mensual actual del Consultor multiplicado por la cantidad de meses que dicho Consultor ha sido contratado por Dynatrace, pero en ningún caso más de USD \$150,000 (en moneda local).

Se agrega lo siguiente a "**Gastos Incidentales**":

Si el Cliente retiene al Consultor de Velocity en el lugar los Servicios durante 6 meses o más, el Cliente es responsable del reembolso de hasta 2 semanas de gastos incidentales en los que haya incurrido el Consultor de Servicios de Velocity al inicio del compromiso, sin superar los USD \$6,000 (en moneda local), mientras el Consultor de Servicios de Velocity esta provisionando alojamiento a largo plazo. Todo otro traslado, viaje y gasto por los Servicios del Consultor de Velocity se incluyen en los honorarios pagados, si el Consultor de Servicios de Velocity debe estar en el lugar de la sede principal del Cliente para prestar los Servicios Profesionales. Si el Cliente desea que un Consultor de Servicios de Velocity viaje fuera de la ubicación principal, el Cliente es responsable de los Gastos Incidentales de acuerdo con esta Sección.

**b. Francia:**

Se agrega lo siguiente:

**Cargos vencidos y no pagados.** Cualquier pago atrasado dará lugar, sin necesidad de un recordatorio, al pago de una compensación fija de los costos de recuperación de 40 € por parte del Cliente, adicional a las sanciones por pago atrasado que se calculan a una tarifa correspondiente a 3 veces la tasa de interés legal, y se aplican desde la fecha de vencimiento del pago hasta el pago total de la factura. Cualquier factura que el Cliente no objete dentro de los 15 días posteriores a la fecha de recepción, se considerará aceptada.

**c. Reino Unido:**

“Horario Comercial” significa 7 horas y media, completadas en los Días Hábiles entre las 09:00 y las 18:00, en la zona horaria en la que se prestan los Servicios Profesionales.

**d. Australia y Nueva Zelanda:**

“Horario Comercial” significa 7 horas y media, completadas en los Días Hábiles entre las 08:00 y las 18:00, en la zona horaria en la que se prestan los Servicios Profesionales.

La sección “**Fuera del horario comercial y/o días hábiles**” es eliminada, y reemplazada por lo siguiente:

En caso de que se requiera que los Consultores presten Servicios Profesionales fuera del Horario Comercial, el trabajo estará sujeto a tarifas por horas extra a un 50 % adicional por hora, entre las 18:00 y las 21:00, y al 100 % entre las 21:00 y las 08:00, o en los feriados públicos y fines de semana. El Cliente debe aprobar previamente toda hora extra. El tiempo de guardia/de espera se cobrará a las tarifas establecidas en esta Sección en incrementos mínimos de ½ día más cargos por horas trabajadas reales a las tarifas establecidas en esta Sección.

**e. Sudeste de Asia, India, China, Japón y Corea:**

La sección denominada “**Fuera del horario comercial y/o días hábiles**” es eliminada, y reemplazada por lo siguiente:

Si se requiere que los Consultores presten Servicios profesionales fuera del Horario Comercial, el trabajo estará sujeto a tarifas por horas extra a un 50 % adicional por hora, entre las 18:00 y las 21:00, y al 100 % entre las 21:00 y las 08:00, o en los feriados públicos y fines de semana. El Cliente debe aprobar previamente toda hora extra. El tiempo de guardia/de espera se cobrará a las tarifas establecidas en esta Sección en incrementos mínimos de ½ día, más cargos por horas trabajadas reales a las tarifas establecidas en esta Sección.

**f. Brasil, México, Perú, Chile, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, República Dominicana, Guatemala, Uruguay, Argentina y Bolivia:**

La sección de “**Fuera del horario comercial y/o días hábiles**” es eliminada, y reemplazada por lo siguiente:

Toda solicitud de recurso está sujeta a un plazo de entrega de hasta 4 semanas. En caso de que se requiera que los Consultores presten Servicios Profesionales fuera de las Horas Hábiles, el trabajo estará sujeto a tarifas por horas extra a un 50 % adicional por hora, entre las 18:00 y las 21:00, y al 100 % entre las 21:00 y las 08:00, o en los festivos públicos y fines de semana. El Cliente deberá aprobar con antelación y por escrito, toda hora extra. Las horas inhábiles dentro del horario de guardia se cobrarán a 1 Flexpoint (o lo equivalente en tarifas, en caso de que sea aplicable) por cada sesión de 4 horas, más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.