



## **TÉRMINOS DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Excepto según se establece en estas “Términos”, la implementación, formación, consultoría, análisis de rendimiento u otros servicios profesionales (“Servicios Profesionales”) se rigen por el acuerdo de usuario final firmado entre Dynatrace y el Cliente, o cuando no exista dicho acuerdo, el Acuerdo de Suscripción de Dynatrace disponible en <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

- 1. Programación.** Dynatrace prestará Servicios Profesionales únicamente durante el Horario Laboral en Días Hábiles dentro del “Período de Servicio” establecido en el documento de pedido o declaración de trabajo que identifica los Servicios Profesionales solicitados por el Cliente, a menos que se acuerde lo contrario, con sujeción a la disponibilidad del “Consultor” asignado de Dynatrace. “Horario Laboral” significa 8 horas en un Día Hábil en cualquier momento entre las 08:00 y las 18:00 en la zona horaria donde se presten los Servicios Profesionales. “Día Hábil” se refiere a un día natural excluyendo fines de semana, días festivos locales, legales o corporativos de Dynatrace.
  - a. Fuera del Horario Laboral y/o Días Hábiles.** Se aplicará un aumento del 50 % en los Flexpoints/tarifas para todos los Servicios Profesionales programados fuera del Horario Laboral y se aplicará un aumento del 100 % a todos los Servicios Profesionales programados fuera de los Días Hábiles. El aumento aplicable será aprobado previamente por el Cliente por escrito. Los Consultores pueden no estar disponibles durante las formaciones de desarrollo profesional exigidas por Dynatrace o fuera de los Días Hábiles y dicha falta de disponibilidad no afectará al Período de Servicio. El tiempo de espera/guardia se cobrará a 1 Flexpoint (o el equivalente en cargos, si corresponde) por sesión de 4 horas más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.
- 2. Reprogramación.** El Cliente podrá reprogramar los Servicios Profesionales mediante notificación por escrito y será responsable de todos los gastos en los que incurra Dynatrace, como resultado de ello, incluidos los costes de viaje o alojamiento no reembolsables, gastos o penalidades. Si Dynatrace recibe una notificación por escrito del Cliente para reprogramar con menos de 5 Días Hábiles de antelación respecto a la fecha de inicio programada, Dynatrace se reserva el derecho de cobrar un cargo por cancelación tardía equivalente al 50 % de los cargos de sesión (o Flexpoints equivalentes, si corresponde). Esto es en reconocimiento de que la cancelación tardía no ofrece a Dynatrace una oportunidad comercialmente razonable para 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” se refiere a todas las formaciones, paneles, presentaciones, plantillas de informes u otras plantillas, documentación, materiales, metodologías, procesos, técnicas, ideas, conceptos, secretos comerciales, conocimientos técnicos, obras objeto de propiedad intelectual, fórmulas, algoritmos, bases de datos, scripts, 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 de forma general, incluyendo todas las copias, porciones, modificaciones, mejoras y trabajos derivados de los Servicios Profesionales previamente mencionados. Los Servicios Profesionales y los Materiales de Dynatrace no son “obras por encargo” y Dynatrace conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre los mismos. No se prestará 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 formación 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

razonables, incluidos los gastos de viaje, comidas y alojamiento en los que incurran los Consultores por el viaje o el trabajo in situ realizado en cualquier compromiso. Dynatrace proporcionará al Cliente, previa solicitud, la documentación justificativa razonable.

6. **Retraso.** En el caso de que el Cliente no proporcione a Dynatrace el personal, los datos, los recursos, los materiales, el acceso, el espacio de trabajo y/o las instalaciones de formación previstos u otros elementos similares que sean solicitados razonablemente por Dynatrace como necesarios para la prestación de los Servicios Profesionales, Dynatrace tendrá derecho a retrasar o eximirse del cumplimiento de sus obligaciones ("Retraso del Cliente"). Cualquier solicitud de prórroga del Periodo de Servicio como consecuencia de un Retraso del Cliente, estará sujeta a cargos y gastos adicionales.
7. **No captación.** Durante el Período de Servicio y durante 12 meses posteriores, 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; No obstante (i) no se consideren como una "solicitud" los anuncios no dirigidos publicados en periódicos o en Internet ni la ayuda de empresas de captación de recursos humanos y (ii) las restricciones establecidas en esta cláusula no se aplicarán con respecto a los empleados de Dynatrace que inicien el contacto con el Cliente.
8. **Órdenes de cambio.** Cualquiera de las partes podrá solicitar una orden de cambio y Dynatrace proporcionará una estimación del impacto financiero y de cronograma. Las partes deben acordar todos los cambios de precios a través de un acuerdo mutuo y por escrito entre las partes.
9. **Personal.** Dynatrace determinará los Consultores asignados para prestar los Servicios Profesionales. El Cliente podrá 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 conceder al Cliente acceso y uso del Portal de Servicios de Dynatrace (o similar) en relación con los Servicios Profesionales los cuales se ofrecen y proporcionan "tal cual" sin ninguna garantía.
11. **Condiciones específicas por región.** Los términos adicionales o modificados, establecidos a continuación, aplicaran específicamente a los Servicios Profesionales prestados en las ubicaciones siguientes

**a. Estados Unidos y Canadá:**

Se elimina la Sección de "**No Captación**" y se sustituye con lo siguiente:

**Cargo por Conversión.** Durante el Periodo de Servicio y durante los 12 meses posteriores al Periodo de Servicio, en caso de que el Cliente desea contratar a cualquier Consultor, el Cliente pagará a Dynatrace un cargo de conversión igual al salario mensual actual del Consultor multiplicado por el número de meses que dicho Consultor ha sido empleado por Dynatrace, pero en ningún caso más de USD \$150,000 (moneda local).

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

Si el Cliente retiene los Servicios de Consultoría de Velocity in situ durante 6 meses o más, el Cliente es responsable del reembolso de hasta 2 semanas de gastos incidentales incurridos por el Consultor de Servicios de Velocity al inicio de la contratación, sin exceder los USD \$6,000 USD (moneda local), mientras el Consultor de Servicios de Velocity esta provisionando alojamiento a largo plazo. Todos los demás traslados, viajes y gastos de los Servicios de Consultoría de Velocity se incluyen en los cargos pagados si el Consultor de Servicios de Velocity tiene que estar in situ en la ubicación 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 añade lo siguiente:

**Cargos vencidos.** Cualquier pago atrasado dará lugar, sin que sea necesario un recordatorio, al pago por parte del Cliente de una compensación fija por los costes de cobro de 40 €, además de una penalización por pago atrasado calculada a una tasa correspondiente al triple del tipo de interés legal y aplicada desde la fecha de vencimiento del pago hasta el pago completo de la factura. Cualquier factura no impugnada por el Cliente en un plazo de 15 días a partir de la fecha de recepción se considerará aceptada por el Cliente.

**c. Reino Unido:**

“Horario Laboral” se refiere a 7 horas y media completadas en los Días Hábiles entre las 09:00 y las 18:00 en la zona horaria donde se presten los Servicios Profesionales.

**d. Australia y Nueva Zelanda:**

“Horario Laboral” se refiere a 7,5 horas completadas en un Día Hábil entre las 08:00 y las 18:00 en la zona horaria en la que se prestan los Servicios Profesionales.

Se elimina la Sección “**Fuera del Horario Laboral y/o Días Hábiles**” y se sustituye con lo siguiente:

En caso de que se requiera que los Consultores deben prestar Servicios Profesionales fuera del Horario Laboral, el trabajo estará sujeto a tarifas por horas extras 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 durante festivos y fines de semana. El Cliente debe aprobar previamente por escrito toda hora extra. El tiempo de guardia/espera se cobrará a las tarifas establecidas en esta Sección en incrementos mínimos de ½ día más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.

**e. Sudeste Asiático, India, China, Japón y Corea:**

Se elimina la Sección “**Fuera del Horario Laboral y/o Días Hábiles**” y se sustituye con lo siguiente:

Si se requiere que los Consultores deben prestar Servicios Profesionales fuera del Horario Laboral, el trabajo estará sujeto a tarifas de horas extras 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 durante festivos y fines de semana. El Cliente debe aprobar previamente por escrito toda la hora extra. El tiempo de guardia/espera se cobrará a las tarifas establecidas en esta Sección en incrementos mínimos de ½ día, más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.

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

Se elimina la Sección “**Fuera del Horario Laboral y/o Días Hábiles**” y se sustituye con lo siguiente:

Toda solicitud de recurso está sujeta a un plazo de entrega de hasta 4 semanas. En caso de que se requiera que Consultores presten Servicios Profesionales fuera del Horario Laboral, el trabajo estará sujeto a tarifas de horas extras 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 durante festivos 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 el equivalente en cargos, si corresponde) por cada sesión de 4 horas, más los cargos por las horas efectivamente trabajadas a las tarifas establecidas en esta Sección.