



TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES DE HEXAGON MINING

ANEXO D - MANTENIMIENTO/SUSCRIPCIÓN

1. **Introducción.** Este **Anexo D** constituye parte integral e inseparable del Contrato junto con los Términos y Condiciones Generales de Hexagon Mining y la Cotización o Propuesta generada por Hexagon y firmada por Hexagon y el Cliente ("**Pedido**") para la provisión del Mantenimiento o Suscripción del Software y/o Hardware de Hexagon según lo acordado por las partes en lo Pedido correspondiente.

2. **Definiciones.**

2.1. **Mantenimiento.** ("**Mantenimiento**") significa la provisión de soporte técnico anual y continuo al Cliente con respecto a las Licencias de Software y/o los equipos de Hardware de propiedad del Cliente. El mantenimiento puede ser proporcionado por Hexagon de forma remota y/o en el sitio del Cliente y puede comprender la corrección de bugs y errores de Software, actualizaciones ("updates") y mejoras ("upgrades") de Software, reparaciones de Hardware y/o reemplazo de piezas de Hardware como se indica en el Pedido. El mantenimiento puede renovarse automáticamente al final de cada período sobre una base de varios años o puede renovarse mutuamente de conformidad con una notificación de renovación enviada por Hexagon al Cliente antes de la expiración del respectivo plazo de mantenimiento vigente, de acuerdo con las disposiciones establecidas en los artículos 6.1. y 6.2 de este Anexo D. El Mantenimiento no incluye ningún otro Servicio prestado por Hexagon al que se pueda aplicar el Anexo C - "Servicios".

2.2. **Suscripción/Arrendamiento.** ("**Suscripción**") significa la provisión por Hexagon al Cliente de acceso por plazo limitado al Software y/o al Hardware de propiedad de Hexagon. Las partes pueden acordar plazos de suscripción en cada Pedido. Las suscripciones pueden comprender la corrección de bugs y errores de Software, actualizaciones ("updates") y mejoras ("upgrades") de Software, reparaciones de Hardware y/o reemplazo de piezas de Hardware como se indica en el Pedido. La Suscripción puede renovarse automáticamente al final de cada período sobre una base de varios años o puede renovarse mutuamente de conformidad con una notificación de renovación enviada por Hexagon al Cliente antes de la expiración del respectivo plazo de Suscripción, de acuerdo con las disposiciones establecidas en los artículos 6.1 y 6.2 de este Anexo D. A menos que de otra manera definida en el Pedido, la Suscripción **no incluye** ningún otro Servicio prestado por Hexagon al que se pueda aplicar el **Anexo C - "Servicios"**. En algunos países o regiones, la Suscripción también puede denominarse "Licencia Temporal", "Arrendamiento" o "Alquiler", según sea el caso.

3. **Alcance General de Mantenimiento/Suscripción**

3.1. **Mantenimiento/Suscripción de Software.** Las especificaciones de Mantenimiento / Suscripción de Software de Hexagon se describen en los Apéndices 1 a 2 de este Anexo D. El Mantenimiento / Suscripción de Software puede incluir, entre otros, soporte remoto o en el sitio, actualizaciones ("updates"), mejoras ("upgrades") y correcciones de bugs y errores.

3.2. **Mantenimiento/Suscripción de Hardware.** Hexagon ofrece varios niveles diferentes de Mantenimiento / Suscripción de Hardware, como se describe en los Apéndices 1 a 2 de este Anexo D. El Mantenimiento / Suscripción de Hardware puede incluir, entre otros, reparaciones de equipos, reemplazo de piezas, componentes, accesorios o mismo de toda la unidad de Hardware defectuosa.

4. **Obligaciones de Hexagon.** De acuerdo con el Mantenimiento/Suscripción de Software y Hardware, según corresponda, Hexagon:



(A) proporcionará el Mantenimiento/Suscripción a través de la plataforma de Atención al Cliente de Hexagon, correo electrónico, teléfono, comunicación remota o asistencia física, según el tipo de problema encontrado y los medios que Hexagon considere razonablemente apropiados;

(B) cuando Hexagon tenga acceso remoto al sitio del Cliente, tomará las medidas adecuadas y mantendrá los protocolos adecuados para cumplir con sus obligaciones con respecto a la protección del Cliente, los sistemas y los clientes del Cliente, y garantizará, incluso, pero sin limitar a: (i) ningún requisito de la seguridad del Cliente se infringe mediante el acceso remoto o el control de cualquier servidor u otro hardware o software, (ii) no se realiza ningún intento no autorizado de acceder o utilizar, de ninguna manera, los sistemas del Cliente, (iii) el acceso a los sistemas del Cliente está restringido a los empleados de Hexagon que tienen la necesidad de dicho acceso, y (iv) cualquier acceso de Hexagon a los sistemas del Cliente es solo con la identificación clara y el registro de la persona que obtiene acceso;

(C) proporcionar Mantenimiento/Suscripción en las instalaciones de Hexagon o en el sitio del Cliente, según corresponda, de acuerdo con las disposiciones establecidas en lo Pedido respectivo.

(D) proporcionar Profesionales con la experiencia adecuada (los "**Profesionales**") para proveer el Mantenimiento/Suscripción de acuerdo con los estándares de confiabilidad y habilidad apropiados para dichos servicios dentro de la industria.

(E) Mientras los Profesionales se encuentren en las instalaciones del Cliente, haga todo lo posible para garantizar que los mismos cumplan con todas las leyes, normas, reglamentos, políticas y medidas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad aplicables del Cliente, que les hayan sido notificadas por escrito por el Cliente.

5. Obligaciones del Cliente. De conformidad con el Mantenimiento/Suscripción de Software y/o Hardware, según corresponda, el Cliente:

(A) no solicitará, permitirá ni autorizará a nadie que no sea Hexagon a proporcionar ningún trabajo de Mantenimiento/Suscripción con respecto al Software y Hardware sin el consentimiento previo por escrito de Hexagon;

(B) pagará a Hexagon las tarifas de Mantenimiento/Suscripción correspondientes según lo establecido en el Pedido;

(C) reconocerá y aceptará que el desempeño de Hexagon para proveer el Mantenimiento/Suscripción depende del desempeño oportuno y efectivo de las Obligaciones del Cliente y de las decisiones y aprobaciones oportunas por parte del Cliente;

(D) será responsable de la instalación de cualquier versión de Software o actualizaciones importantes de acuerdo con las instrucciones de Hexagon, a menos que se indique lo contrario en el Pedido. Si no se indica en lo Pedido y si el Cliente requiere que Hexagon proporcione algún servicio de instalación, Hexagon puede hacerlo con la tarifa por hora/diaria de mano de obra especificada en lo Pedido;

(E) cumplirá con todas las instrucciones dadas por Hexagon con respecto a las condiciones operativas del Software y Hardware relevantes, incluso en relación con los sistemas operativos del Cliente, los requisitos de red y Hardware;

(F) configurará y mantendrá un entorno de conectividad especificado por Hexagon, de modo que Hexagon pueda proporcionar Mantenimiento/Suscripción de forma remota, según corresponda;



(G) cuando el Mantenimiento/Suscripción se llevará a cabo en el sitio del Cliente o en las instalaciones de cualquier otro tercero:

- (i) proporcionará a los Profesionales de Hexagon acceso al sitio, espacio de trabajo adecuado y conveniencias típicas de oficina (por ejemplo: acceso a Internet, impresoras, consumibles de oficina, computadoras, servidores, acceso a la red sujeto a las políticas de tecnología de la información del Cliente, etc.) y, con una notificación previa y razonable, una lista de Equipo de Protección Personal (“EPP”) aprobado bajo la política de seguridad del Cliente o las disposiciones regulatorias locales;
- (ii) proporcionará transporte y conductores seguros y confiables según sea necesario para transportar los Profesionales de Hexagon que realizan el trabajo de Mantenimiento/Suscripción hacia, desde y dentro de las instalaciones del Cliente, a menos que se indique lo contrario en lo Pedido;
- (iii) Cuando se realice el Mantenimiento/Suscripción de Hardware en las instalaciones de Hexagon, organizará y asumirá todos los costos para que la unidad de Hardware defectuosa se envíe a las instalaciones de Hexagon y se recoja una vez que haya sido reparada o reemplazada por Hexagon. Cuando el Mantenimiento de Hardware se lleva a cabo en el sitio del Cliente, es posible que el Cliente deba mantener un stock estratégico de piezas o repuestos de Hardware para cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicios (“SLA”) acordado, antes de contratar el Mantenimiento de Hardware o enviar la unidad o piezas de Hardware defectuosas a las oficinas de Hexagon para su reparación o reemplazo;
- (iv) según lo requiera el Mantenimiento/Suscripción, proporcionará (i) equipo de elevación apropiado (por ejemplo: grúa, equipo de plataforma de trabajo elevada, etc.) y operadores y aparejadores de equipo adecuados y autorizados, y (ii) un topógrafo calificado según lo requiera Hexagon para medir posiciones fijas para pruebas de precisión durante la puesta en marcha; y
- (v) proporcionar tecnología de la información, telemetría, comunicaciones, servidores, computadoras portátiles, conmutadores u otro equipo o infraestructura para el Mantenimiento/Suscripción en curso, según corresponda, a menos que se indique lo contrario en lo Pedido;
- (vi) proporcionar una red de comunicaciones basada en IP (los Profesionales utilizarán un dispositivo capaz de operar en dicha red);
- (vii) proporcionará una VPN permanente sin obstáculos para los servidores del Cliente y el acceso al correo electrónico (u otro acceso remoto aceptable aprobado por Hexagon de antemano);
- (viii) proporcionará una cuenta de correo electrónico en el servidor del Cliente para Mantenimiento/Suscripción remota más acceso remoto según sea necesario;
- (ix) proporcionará derechos de administrador local en el servidor del Cliente a Hexagon según sea razonablemente necesario para proporcionar Mantenimiento/Suscripción (si lo administra el Cliente, el Cliente debe proporcionar el nombre del servidor, el login y la contraseña);
- (x) proporcionará un servidor dedicado o Máquina Virtual (“VM”) para el Software y/o Hardware de Hexagon solo para evitar conflictos de aplicaciones y bases de datos en tiempo real (Hexagon configurará un servidor dedicado en coordinación con el personal de tecnología de la información del Cliente);
- (xi) proporcionará diagramas técnicos y de cableado razonables para equipos móviles y todos los protocolos de fabricantes de equipos originales (“OEM”) y acuerdos de uso para equipos OEM con los que Hexagon interactuará;
- (xii) durante la instalación o la prestación de Soporte en sitio, proporcionará un espacio de oficina exclusivo y con cerradura que incluya aire acondicionado, acceso a Internet y



HEXAGON

a la red (incluido el acceso a la red de comunicaciones), espacio y mesa para pruebas y reparaciones (necesita proveer energía eléctrica y tener dimensiones de 1m x 1m) y almacenamiento con cerradura para repuestos y herramientas;

- (xiii) proporcionará un stock estratégico en sitio de equipos de Hardware como repuestos para la que pueda requerir reparación o reemplazo de acuerdo con el número y especificaciones descritas en el Pedido correspondiente;

6. Vigencia, Renovación, Terminación, Reducción del Alcance, Efectos de la Terminación.

6.1. **Vigencia y Conclusión.** El plazo de Mantenimiento/Suscripción será definido por lo Pedido correspondiente y no será inferior a doce (12) meses. Cada período de Mantenimiento/Suscripción de doce (12) meses se denominará en lo sucesivo simplemente ("**Período**"). Lo Pedido correspondiente también definirá las fechas de inicio y vencimiento del plazo total de Mantenimiento/Suscripción en consecuencia. El plazo de Mantenimiento/Suscripción será efectivo a partir de la fecha de inicio establecida en lo Pedido y continuará durante la duración del plazo del Pedido (a menos que se rescinda por incumplimiento de cualquiera de las partes o según lo dispuesto en el presente Anexo D o en el Contrato). El Mantenimiento/Suscripción en virtud de cualquier Pedido se considerará completado al vencimiento de su respectivo plazo, de conformidad con el cumplimiento de las respectivas obligaciones de las partes y con el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en lo Pedido y en los Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining.

6.2. **Renovación.** El Mantenimiento/Suscripción debe renovarse anualmente a menos que las partes hayan ingresado un Pedido multianual donde los Períodos de renovación y las tarifas se hayan definido previamente. En caso de que el Cliente permita que el Mantenimiento/Suscripción caduque por falta de pago de las tarifas del próximo Período, Hexagon no tendrá obligaciones futuras ante el Cliente en virtud de este Contrato. El Cliente puede renovar el Mantenimiento/Suscripción después de dicho lapso únicamente mediante el pago de una tarifa de restablecimiento equivalente al diez por ciento (10%) de la tarifa de Mantenimiento/Suscripción vigente en ese momento. Una vez al año, se revisará el Software y el Hardware, y es posible que se requieran transferencias. La tarifa de transferencia no se aplicará durante la revisión de renovación.

6.3. Terminación.

6.3.1. **Con Expresión de Causa:** Cualquiera de las partes puede poner término inmediato al Pedido de Mantenimiento/Suscripción si la otra parte incumple cualquiera de los términos contenidos en este documento, siempre que la parte incumplidora se le otorgue a la parte perjudicada un plazo de treinta (30) días para subsanar dicho incumplimiento tras una notificación por escrito a la parte incumplidora. En caso de producirse la terminación con expresión de causa, las partes procederán de la siguiente manera:

(A) **Incumplimiento por Hexagon.** Si el Mantenimiento/Suscripción no se brinda o se remedia de acuerdo con las especificaciones establecidas en los Anexos aplicables a este Anexo D, el Cliente puede tener derecho a rescindir este Contrato o lo Pedido correspondiente, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en la Sección 6.3.1 de este Anexo. D y 14.4 de los Términos y condiciones generales de Hexagon.

(B) **Incumplimiento por el Cliente.** Si el Cliente no cumple con sus obligaciones definidas en la cláusula 5 y/o en los Apéndices de este Anexo D, Hexagon tendrá derecho a poner término a este Contrato o a lo Pedido correspondiente, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el artículo 6.3.1 de este Anexo D y 14.4 de los Términos y Condiciones Generales de Hexagon.

(C) **Incumplimiento por Cualquiera de las Partes**. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en los artículos 6.3.1 de este Anexo D y 14.4 de los Términos y Condiciones Generales de Hexagon, Hexagon o el Cliente pueden poner término inmediato a este Contrato (o a lo Pedido de Mantenimiento/Suscripción correspondiente) en caso de cualquier acción u omisión deshonesto o ilegal que perjudique los intereses de Hexagon o del Cliente, según sea el caso, o en caso de liquidación, disolución o interrupción del negocio por parte del Cliente o Hexagon, o la presentación de cualquier petición por o contra el Cliente o Hexagon bajo cualquier ley federal, estatal, municipal u otra ley aplicable de quiebra o insolvencia.

6.4. **Reducción de Alcance**.

6.4.1. En caso de que el Cliente reduzca una parte de las licencias de Software y/o de las unidades de Hardware bajo Mantenimiento/Suscripción durante el plazo de lo Pedido de Mantenimiento/Suscripción correspondiente, el Cliente deberá notificar a Hexagon por escrito dentro de al menos noventa (90) días antes de que se conviertan en las reducciones previstas. No obstante lo anterior, se aplicará el artículo 14.2 de los Términos y Condiciones Generales de Hexagon en relación con la parte de licencias de Software y/o equipos de Hardware reducida.

6.4.2. Si, en una fecha posterior, el Cliente elige reactivar la(s) licencia(s) de Software y/o los equipo(s) de Hardware cancelada(o)s o reducida(o)s en lo Pedido de Mantenimiento/Suscripción activo, el Cliente tendrá derecho a hacerlo pagando las tarifas de Mantenimiento/Suscripción que se habría adeudado si dichas licencias de Software y equipos de Hardware no hubieran sido cancelada(o)s o reducida(o)s ("mantenimiento retroactivo"), al precio actual a la fecha de conclusión del último Período de Mantenimiento/Suscripción pagado.

7. **Adquisiciones de Nuevas Licencias de Software y/o Equipos de Hardware**. La adquisición de nuevas licencias de Software y/o equipos de Hardware durante la vigencia del Pedido de Mantenimiento/Suscripción estará sujeta a los precios de lista vigentes de Hexagon al momento de dicha adquisición.

8. **Hardware y Software de Hexagon bajo Mantenimiento/Suscripción**. El uso del Hardware y Software de Hexagon y los materiales relacionados en virtud del Contrato/Pedido de Mantenimiento/Suscripción se rige además por los Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining vigentes y sus respectivos anexos A, B y D. En el caso de conflicto entre los términos de cualquiera Pedido de Mantenimiento/Suscripción y los Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining, estos Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining tendrán prioridad.

9. **Garantía; Renuncias; Reparaciones; Garantía de Rendimiento; Seguro del Cliente**

9.1. **Garantía**. Todo el Software y Hardware bajo un Contrato/Pedido de Mantenimiento o Suscripción están sujetos a los términos y condiciones de este Anexo D y sus respectivos Apéndices. La garantía de dicho Software y Hardware será proporcionada por Hexagon al Cliente de conformidad con el SLA aplicable establecido en los Apéndices adjuntos.

9.1.1. **Soporte Técnico**. A menos que se indique lo contrario en el Pedido, el soporte técnico para el Software se proporcionará desde las oficinas regionales de Hexagon a través del Portal del Cliente, correo electrónico, Internet y teléfono, de acuerdo con las Especificaciones Técnicas aplicables **y siempre que el Cliente esté al día con los pagos requeridos para Mantenimiento/Suscripción**. En muchos países, se proporcionan números de teléfono gratuitos para brindar el soporte técnico. Éste se proporcionará al Cliente durante el horario



comercial normal (a menos que las partes acuerden lo contrario en el Pedido) para descargar e instalar correcciones, mejoras ("upgrades") y actualizaciones ("updates").

9.1.2. **Errores; Mejoras y Correcciones.** Hexagon trabajará para resolver los problemas repetibles de software notificados y encontrar una solución temporal en un plazo razonable. Hexagon proporcionará dichas correcciones, actualizaciones y mejoras al Cliente cuando estén disponibles para su publicación general.

9.1.3. **Reparación y Reemplazo de Hardware.** Con la excepción del flete que correrá a cargo del Cliente, todas las piezas utilizadas por el Cliente o Hexagon en la reparación de un defecto que esté cubierto por la garantía serán reparadas o suministradas por Hexagon sin costo adicional para el Cliente. Cuando el Cliente utilice sus propios repuestos, Hexagon reemplazará dichos repuestos sin costo adicional. Esto excluye el desgaste normal, abuso, negligencia, uso indebido, robo, inundación, incendio o daños por agua.

9.2. **Renuncias de Garantía.**

(A) El Mantenimiento/Suscripción será proporcionado por Hexagon de acuerdo con las especificaciones y el SLA definidos por los Apéndices correspondientes a este Anexo D. La garantía establecida en el artículo 9.1 de este Anexo D es la única y exclusiva garantía otorgada por Hexagon para el Mantenimiento/Suscripción y reemplaza y excluye todas las demás garantías, expresas o implícitas, que surjan por aplicación de la ley o de otro modo, incluida la adecuación para un propósito particular o el uso previsto (ya sea que dicho uso o propósito haya sido divulgado a Hexagon o no);

(B) La garantía del Cliente se anulará inmediatamente como resultado de (i) Defectos de Software o Hardware causados por actos u omisiones en violación de este Contrato; (ii) mantenimiento, reparaciones, alteraciones o modificaciones realizadas sin la autorización por escrito de Hexagon; (iii) instalación, configuración, implementación o consultoría inadecuadas o capacitación no proporcionada por Hexagon; (iv) El incumplimiento del Cliente con el SLA, en la medida en que el retraso o incumplimiento sea atribuible únicamente al Cliente (o cualquier tercero contratado por el Cliente) para cumplir con las obligaciones del Cliente en virtud de este Contrato / Pedido;

(C) La garantía del Cliente no incluye (i) cualquiera elemento de hardware que presente un mal funcionamiento causado por un accidente, descarga eléctrica, impacto o uso indebido. A los efectos de este Anexo D, las fallas de funcionamiento resultantes del "uso indebido" del Hardware son los que surgen del uso impropio o inadecuado de dicho Hardware; (i) cualquier computadora, desktop y servidor utilizado por el Software y/o Hardware, incluso si fueron suministrados por Hexagon; (iii) cualquier equipo que haya sido alterado por el Cliente o desmontado sin la autorización formal previa de Hexagon, o que sea mantenido directamente por el Cliente o por terceros, a menos que esté expresamente autorizado por Hexagon Mining; (iv) kits de instalación (juego de cables y otros elementos necesarios al instalar el Hardware o la red de comunicación); y (v) instalaciones electromecánicas.

(D) Lo siguiente está específicamente excluido de la garantía provista en el paquete de Mantenimiento/Suscripción:

- (i) cualquier corrección o información en relación con las características que el Cliente o cualquier tercero hayan agregado o combinado con el Software o el Hardware sin la aprobación previa por escrito de Hexagon;
- (ii) cualquier falla de hardware, fallas de energía, fallas de red, datos inexactos o incompletos causados por una acción u omisión errónea del operador del Cliente;
- (iii) cualquier rectificación de errores causados por el Cliente que no usa el Software o el Hardware de acuerdo con la Documentación y capacitación de Hexagon;
- (iv) cualquier soporte en sitio a menos que se indique lo contrario en lo Pedido;
- (v) cualquier inserción no autorizada de información en la base de datos del Software por cualquier medio que no sea las opciones estándar de entrada de datos dentro



- del Software; o
- (vi) atrasos en el acceso a las máquinas, etc.
- (vii) cualquier instrucción, asistencia o información sobre el uso del Software a través de la propia red informática del Cliente, incluido cualquier consejo en relación con las funciones de seguridad de la red, firewalls o enrutadores.

9.3. **Reparaciones.**

(A) La única y exclusiva reparación por incumplimiento del Mantenimiento/Suscripción es la re-ejecución, incluso si dicha reparación fallara en su propósito esencial.

(B) El Cliente debe notificar a Hexagon dentro de los treinta (30) días posteriores al descubrimiento del Cliente de cualquier defecto de garantía de Mantenimiento/Suscripción. Hexagon podrá revisar los informes y documentos de Servicios entregados al Cliente, así como las respectivas actas de las reuniones tomadas con respecto al alcance del Mantenimiento/Suscripción proporcionadas para confirmar la aplicabilidad de la garantía. Si dicho error califica como un defecto sujeto a la garantía, Hexagon, a su entera discreción, y como único y exclusivo recurso del Cliente, procederá con el soporte, reparaciones o reemplazos correspondientes del Software y/o Hardware defectuoso, o proporcionará la información relevante para permitir al Cliente para resolver los problemas correspondientes o, si Hexagon no puede o no quiere proporcionar la solución o la información correspondiente, Hexagon emitirá un reembolso por la parte del Software y/o Hardware que Hexagon considere defectuosa. El incumplimiento por parte del Cliente de notificar a Hexagon del defecto dentro del período de tiempo mencionado en este literal (B) se considerará una renuncia incondicional y absoluta al derecho del Cliente de reclamar por dicho defecto.

9.4. **Garantía de Rendimiento.** Hexagon no garantiza ni garantizará ningún resultado financiero que pueda esperar el Cliente con respecto al Software y/o Hardware proporcionado de acuerdo con este Contrato / Pedido. La garantía de Hexagon, sujeta a los términos de garantía aquí establecidos, se limita únicamente al rendimiento adecuado del Software y Hardware en base a sus especificaciones técnicas y de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este documento.

9.5. **Seguro del cliente.** El Cliente debe contratar y mantener con una compañía de seguros acreditada un seguro del Hardware suscrito por Hexagon, por el valor de reemplazo total, en todo momento durante la vigencia del Pedido respectivo, y, si Hexagon lo solicita, debe proporcionar a Hexagon una copia de la póliza y de la evidencia de pago de la prima.

10. **Exclusiones del Alcance** (aplicable a todos los niveles de Mantenimiento/Suscripción a menos que se indique expresamente lo contrario).

10.1. El Mantenimiento/Suscripción **NO** incluye:

- a) Soporte de primer nivel (lo proporciona el Cliente según se define en el Apéndice 1 a continuación como 'Soporte de Nivel Cero');
- b) reparación o reemplazo de artículos consumibles (como antenas y sensores) o hardware dañado por uso inadecuado o desgaste normal;



HEXAGON

- c) reparo y revisiones necesarias como resultado de accidente, negligencia, uso indebido, robo, inundación, incendio o daños por agua. Esto incluye daños causados por rocas (antenas rotas, sensores, etc.) y daños deliberados (por ejemplo, operadores perforando pantallas);
- d) servicios de instalación;
- e) instalación de software, hardware, versiones o actualizaciones importantes (incluidos patches y correcciones de bugs);
- f) mantenimiento o soporte para cualquier hardware o software de terceros;
- g) problemas derivados de hardware defectuoso o hardware, software y aplicaciones de terceros configurados incorrectamente;
- h) mantenimiento o soporte por cualquier falla con el Software y/o Hardware causada por el Cliente, su red o cualquier otro tercero;
- i) problemas que surgen de la interferencia de terceros con las bases de datos de los sistemas de Hexagon;
- j) asesoramiento relacionado con cualquier interfaz de terceros con el Software y/o Hardware
- k) instalaciones de nuevos sistemas;
- l) el suministro de accesorios o nuevas opciones para el Software y/o Hardware (a menos que se indique expresamente lo contrario);
- m) reubicación o instalación de módulos de máquina a máquina
- n) puesta en marcha de sistemas;
- o) reconfiguración y reacondicionamientos importantes de máquinas;
- p) customizaciones, modificaciones y solicitudes de mejora del Software y/o Hardware;
- q) la calibración rutinaria de sensores;
- r) modificaciones de vehículos, instalaciones de máquinas o suministro de cualquier equipo de elevación;
- s) cualquier otra instrucción o asistencia que no sea específico del Software y/o Hardware (como configuración de PC o red u otro consejo tecnológico);
- t) consultoría o capacitación sobre una versión, actualización principal, cómo usar el sistema o cualquier otro aspecto de los servicios de soporte; o
- u) cualquiera análisis de negocios, consultoría relativa a negocios y otros servicios de consultoría;
- v) horas de trabajo no ejecutadas debido a retrasos en el acceso a las máquinas, etc.
- x) reducción de riesgos, reconocimiento de peligros, entrenamientos o capacitación similar en las instalaciones del Cliente,
- w) pruebas de drogas y/o alcohol del personal de Hexagon antes de ingresar a las instalaciones del Cliente o realizar el trabajo.



10.2. Si el Cliente requiere alguno de los bienes o servicios fuera del alcance mencionados anteriormente, el Cliente puede solicitar que Hexagon los proporcione. Si Hexagon acepta proporcionarlos, entonces la tarifa diaria/por hora especificada en lo Pedido correspondiente, si no se especifica en otro lugar en un Acuerdo diferente entre las Partes, se aplicará a la prestación de esos servicios o suministro de esos bienes, según sea el caso. .

11. **Retrasos del Cliente**. El Cliente es responsable de todos los costos y pérdidas sufridos por Hexagon como resultado de la negligencia, incumplimiento o desconformidad del Cliente de los Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining y el Contrato o Pedido de Mantenimiento/Suscripción correspondiente, incluidos, entre otros, costos de los Profesionales de Hexagon (a tarifas estándar por hora) por cualquier piratería, huelga o retrasos en el horario causados por el Cliente, incluida, entre otras, la falta de suministro oportuno y preciso de datos, especificaciones, información del sitio, autorizaciones o credenciales del sitio, o instalación incorrecta de Software o Hardware, falta de disponibilidad de camiones, frecuencias de radio no autorizadas, incumplimiento de las normas de salud y seguridad y el incumplimiento por parte del Cliente de los Términos y Condiciones Generales y Especiales de Hexagon Mining y del Contrato/Pedido de Suscripción/Mantenimiento correspondiente. Si un retraso por el Cliente se extiende más allá de los noventa (90) días, Hexagon puede poner término a lo Pedido de conformidad con el artículo 6.3.1 (B) de este Anexo D.

12. **Cambios en el Alcance**. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el artículo 6.4 de este Anexo D, el Cliente notificará de inmediato a Hexagon si desea cambiar el alcance del Mantenimiento/Suscripción. Cualquiera de dichos cambios solicitados o requeridos (debido a circunstancias específicas del Cliente), incluida la corrección de datos necesaria, se detallará en un anexo del Pedido firmado mutuamente y se facturará a las tarifas especificadas en lo Pedido original (si no se especifican tarifas, a las tarifas vigentes de Hexagon). Las reducciones de licencias de Software o equipos de Hardware bajo un Pedido de Mantenimiento/Suscripción no se considerarán "Cambios en el Alcance" para los propósitos de esta cláusula o del Contrato/Pedido, y estarán sujetas a las disposiciones establecidas en el artículo 6.4 de este Anexo D.

13. **Pago; Impuestos.**

13.1. **Facturación; Tarifa**. Las tarifas de Mantenimiento/Suscripción se facturarán según se especifique en el Pedido. A menos que se indique lo contrario en el Pedido, las tarifas de Mantenimiento/Suscripción vencen y se pagan anualmente y por adelantado.

13.2. **Pago**. A menos que se especifique lo contrario en el Pedido, todas las facturas vencen dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de su emisión. Todas las tarifas no son reembolsables y deben pagarse en la moneda indicada en el Pedido.

13.3. **Pagos Atrasados**. Después de treinta (30) días de su vencimiento, se considera atrasada una factura impaga y se puede acumular 1,5% de interés por mes o la tasa más alta permitida por la ley aplicable, la que sea menor. Si el pago está atrasado, Hexagon puede, a su entera discreción, suspender o cancelar el Mantenimiento/Suscripción correspondiente, sin perjuicio de las normativas previstas en la Cláusula 6 de este Anexo D.

13.4. **Disputas de facturas**. El Cliente acepta notificar a Hexagon dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de cualquier factura si disputa dicha factura o cualquier parte de la misma junto con la documentación razonable sobre la disputa. Todas las tarifas no controvertidas se pagan como si dicha factura no estuviera en disputa. Para las tarifas en disputa, las partes discutirán y resolverán oportunamente de buena fe. Si, después de las discusiones, ambas partes determinan que dicha cantidad fue disputada indebidamente, el Cliente acepta pagar dicha cantidad disputada junto con los intereses acumulados a la fecha en que la factura venció originalmente de acuerdo con el artículo 13.3.



13.5. **Impuestos.** A menos que se especifique lo contrario en lo Pedido, las tarifas de Mantenimiento/Suscripción adeudadas no incluyen impuestos, aranceles y otros cargos impuestos o cobrados por entidades gubernamentales. De ser el caso, el Cliente es responsable de todos los costos de la documentación aduanera, aranceles, impuestos (incluido ISSQN, ICMS, IVA, VAT, IGV, PST y GST o similar) y otros cargos o tarifas pagaderos relacionados con el Mantenimiento/Suscripción. En caso de que cualquier obligación o cargo gubernamental o regulatorio adicional sea pagadero directa o indirectamente como resultado de la ejecución del Contrato / Pedido, dichos montos serán pagaderos directamente por el Cliente o restituidos a Hexagon como Gastos Reembolsables adeudados.

13.6. **Ajustes.** A menos que se especifique lo contrario en lo Pedido, las tarifas de Mantenimiento/Suscripción son las que se definen para cada Período y no están sujetas a ajustes durante la vigencia del Contrato / Pedido.

14. **Punto de Contacto del Cliente.** El Cliente acepta proporcionar a Hexagon un punto de contacto con la autoridad de toma de decisiones y que esté suficientemente calificado para evaluar el desempeño del Mantenimiento/Suscripción de Hexagon y que tenga derechos administrativos en los sistemas del Cliente.

15. **Modificaciones al Equipo del Cliente.** En algunos casos, es posible que sea necesario modificar el equipo o las máquinas del Cliente en el sitio. Tales modificaciones deben ser realizadas por personal calificado y autorizado en las oficinas de Hexagon o en las instalaciones del Cliente, según corresponda de acuerdo con lo Pedido correspondiente. Cuando lo realice el Cliente, Hexagon podrá, en circunstancias limitadas, proporcionar orientación limitada según lo solicite el Cliente. Sin embargo, dichas modificaciones son por cuenta y riesgo del Cliente y el Cliente acepta que Hexagon no será responsable de ningún daño o pérdida relacionados con dichas modificaciones.

16. **Salud y Seguridad; Entrenamientos y Exámenes Médicos.** El Cliente garantiza que todos los sitios e instalaciones donde Hexagon proporcionará Servicios cumplirán en todo momento con las leyes de salud y seguridad aplicables y serán un entorno de trabajo seguro y no peligroso adecuado para la prestación eficaz de los Servicios. Los costos de los Profesionales de Hexagon para someterse a una serie de entrenamientos genéricos y exámenes médicos requeridos por lo Pedido correrán a cargo de Hexagon, salvo que las partes acuerden expresamente lo contrario. Se le cobrará al Cliente por cualquier entrenamiento y atención médica adicional requerida después de que se haya firmado el Contrato o el respectivo Pedido.

17. **Requisitos del sitio del cliente.** Los Apéndices 1 a 2 proporcionarán los requisitos del sitio del Cliente para cada Software y/o Hardware bajo Mantenimiento/Suscripción.

APÉNDICE 1

NIVELES DE SERVICIO

(Solo aplicable a los productos MineOperate, MineProtect y MinePlan)

1. NIVELES DE APOYO

El Cliente está obligado a realizar Soporte a Nivel de Cliente como se describe a continuación. A menos que se indique lo contrario en el Pedido, el Soporte en sitio se puede proporcionar como un servicio adicional y se puede cotizar por separado.

El Cliente es responsable de (i) realizar el Soporte de Nivel Cero por sí mismo; o (ii) contratar a Hexagon para brindar Soporte de Nivel Cero; o (iii) contratar a un proveedor tercerizado certificado por Hexagon para realizar el Soporte de Nivel Cero.

Responsabilidad del Cliente	Nivel 0: Software en sitio:	En el sitio, incluidos los usuarios, el soporte de TI interno, etc.
		Incluye autodiagnóstico e investigación de la base de conocimientos.
		Gestión de servidores, redes y PC
		* Servicios in situ de Hexagon ofrecidos para algunos productos en algunas regiones costos adicionales
	Nivel 0: Hardware en sitio:	En el lugar, incluidos técnicos de hardware, ingenieros de redes, equipos de mantenimiento
		Incluye autodiagnóstico e investigación de la base de conocimientos.
		Gestión de repuestos
		Servidor, gestión de red exterior
Responsabilidad de Hexagon	Nivel 1: Soporte	Contacto inicial entre Hexagon y el cliente
		La mayoría de los casos de soporte resueltos en esta etapa
	Nivel 2: Soporte	Apoyo adicional desde dentro del regional
		A menudo se usa cuando se requiere conocimiento específico/único del producto
	Nivel 3:	Gerente de cuentas del cliente contratado para coordinar según sea necesario
		Expertos en la materia comprometidos.
	Nivel 4: funcionalidad actual	Desarrollo de productos para cambios de código basados en la funcionalidad actual
		Gerente de cuentas del cliente contratado para coordinar según sea necesario
	Nivel 4: nuevas funciones	Gestión de productos responsable de evaluar las mejoras y las nuevas funciones del producto
		Gerente de cuentas del cliente contratado para coordinar según sea necesario

Cuando se produzca una falla o avería en el Sistema, el Cliente se compromete a intentar solucionar el problema antes de ponerse en contacto con Hexagon. El Cliente es responsable de proporcionar



Soporte a Nivel de Cliente durante el período de Mantenimiento/Suscripción como se describe a continuación:

1.1. Nombramiento de un Representante de Sitio Único.

El representante del sitio confirmará y realizará una investigación básica de todos los problemas informados en el sitio. Cuando ocurre una falla o avería, el Cliente debe intentar solucionar el problema (antes de comunicarse con Hexagon). Sin embargo, si el Cliente no puede solucionar el problema, el Cliente puede comunicarse con Hexagon para obtener soporte telefónico (soporte remoto). El Cliente debe seguir todas las instrucciones proporcionadas por Hexagon, verbalmente y en cualquier documentación u otro material de soporte proporcionado por Hexagon en relación con los Productos.

1.2. Alcance de Soporte a Nivel de Cliente.

El Soporte a Nivel de Cliente incluye:

- (i) investigar todos los problemas de la máquina a bordo, que pueden incluir el reemplazo completo del módulo o el diagnóstico de problemas del arnés de cableado;
- (ii) comprobar todos los productos de la máquina a bordo para el cableado externo y la funcionalidad de entrada (es decir, confirmar el funcionamiento de los sistemas OEM, suministro de energía y cableado, continuidad del cableado de la antena y si las antenas están presentes)
- (iii) reparar todos los problemas de cableado externo;
- (iv) resolver problemas de OEM;
- (v) reemplazar módulos y pantallas con repuestos y devolver el artículo defectuoso al centro de reparación regional de Hexagon para su reparación;
- (vi) sustitución de antenas;
- (vii) reemplazo de cableado;
- (viii) sustitución de sensores;
- (ix) controles de telemetría, incluida la reubicación de repetidores;
- (x) limpieza de paneles solares (cuando corresponda);
- (xi) verificación de la disponibilidad del servidor, incluido el servicio OS y SQL;
- (xii) confirmación del sistema operativo y la configuración de la PC del Cliente;
- (xiii) salud general del sistema.

Las comprobaciones exactas requeridas diferirán entre máquinas y Productos, sin embargo, la referencia a las especificaciones suministradas por Hexagon mostrará el cableado y las entradas que necesitan comprobación.

1.3. Requerimientos Técnicos.

El Cliente debe registrar todas las fallas o averías en la Comunidad de Clientes de Hexagon, a la que el Cliente puede acceder de forma remota. Los niveles de servicio solo se aplican a fallas o averías que se registran a través de la Comunidad de Clientes.



2. NIVELES DE SERVICIO

2.1. Niveles de Criticidad

	General y MineProtect	Operate	MinePlan
Crítico	El sistema no se puede utilizar para actividades comerciales normales.	<p>GPS defectuoso que dura más de 15 minutos en varios equipos de alta precisión</p> <p>No se puede iniciar o la solución no responde en varias computadoras</p> <p>No se han replicado datos de todos los equipos de la flota durante más de 15 minutos</p> <p>Fallo del servidor de aplicaciones primario</p> <p>Las interfaces OEM no funcionan (por ejemplo, VIMS, PLM) en toda la flota</p>	<p>El Software no se abre al iniciarse</p> <p>El Software se abre y luego se cierra (se bloquea) al iniciarse</p> <p>Ciertas herramientas se apagan durante la aplicación o no pueden iniciarse (todo el sistema no funciona)</p> <p>Las aplicaciones fallan al ejecutarse (provoca un bloqueo del sistema)</p>
Alto	El sistema tiene un problema que provoca que un módulo, función o característica principal falle o no funcione correctamente. El problema no limita la utilidad de todo el sistema o una pieza crítica de la maquinaria.	<p>No se puede cargar o ver un informe o varios informes de fallas</p> <p>Redundancia del sistema o falla de respaldo cuando corresponda</p> <p>No se pueden operar clientes de software individuales</p> <p>Fallo de hardware en el panel del equipo</p>	<p>Las entradas no se guardan/escriben en el diálogo de la aplicación</p> <p>Alguna/Una aplicación falla al ejecutarse; es posible que todo el sistema no se vea afectado.</p> <p>La interfaz de usuario específica no funciona correctamente.</p>
Medio	El sistema tiene un problema que provoca que un módulo, función o característica menor falle o no funcione correctamente. El problema solo limita la utilidad de una pequeña parte del sistema. Errores y errores menores;	<p>Solución que funciona lentamente en el sitio. Problemas de aplicación intermitentes</p> <p>Falla menor en el equipo individual que no afecta el uso operativo del sistema</p> <p>Cobertura de red deficiente intermitente</p> <p>Las interfaces OEM no funcionan (por ejemplo, VIMS, PLM) en vehículos específicos</p> <p>Informar fallas que afectan a un solo informe</p> <p>Problemas de integración de terceros</p>	<p>Solución que funciona lentamente en el sitio. Problemas de aplicación intermitentes</p> <p>Fallo menor en la computadora individual que no afecta el uso operativo de los sistemas o de muchos usuarios (por ejemplo, problemas del administrador/actualización necesaria)</p> <p>Cobertura de red deficiente intermitente</p> <p>Problemas de integración de terceros</p>
Alto	El sistema tiene un problema que provoca que un módulo, función o característica principal falle o no funcione correctamente. El problema no limita la utilidad de todo el sistema o una pieza crítica de la maquinaria.	<p>No se puede cargar o ver un informe o varios informes de fallas</p> <p>Redundancia del sistema o falla de respaldo cuando corresponda</p> <p>No se pueden operar clientes de software individuales</p> <p>Fallo de hardware en el panel del equipo</p>	<p>Las entradas no se guardan/escriben en el diálogo de la aplicación</p> <p>Alguna/Una aplicación falla al ejecutarse; es posible que todo el sistema no se vea afectado.</p> <p>La interfaz de usuario específica no funciona correctamente.</p>

2.2. Standard SLA

Tipo	Respuesta	Resolución	Cierre
Crítico	Confirma la solicitud dentro de las 3 horas posteriores a la recepción del registro de la solicitud. Actualizaciones proporcionadas según lo acordado. Cuando el problema siga sin resolverse, Hexagon desarrollará y publicará un plan de acción acordado.	Comience a trabajar de inmediato y continúe trabajando hasta que se proporcione una solución o una solución alternativa adecuada con los mejores esfuerzos.	Corrección mediante versión Hotfix, rectificación de hardware o solución alternativa proporcionada.
Alto	Confirma la solicitud dentro de las 3 horas hábiles. Evaluado y asesorado.	Se proporcionará una solución o solución alternativa proporcionada y permanente como parte de una nueva versión de Software. Si es necesario y en consulta con el Cliente, se puede proporcionar una versión de revisión.	Corrección mediante Software o versión Hotfix según esté disponible.
Medio	Confirma la solicitud dentro de las 24 horas. Evaluado y asesorado.	Considere una versión como parte del programa de mantenimiento.	Siguiente versión de mantenimiento adecuada o no aprobada para la versión de mantenimiento.
Bajo	Confirma la solicitud al final del siguiente día hábil. Evaluado y asesorado.	Considere una versión como parte del programa de mantenimiento.	Siguiente versión de mantenimiento adecuada o no aprobada para la versión de mantenimiento.