

Adenda de SaaS

Esta Adenda de SaaS, junto con los Términos principales, se incorporará a un Formulario de pedido entre el Cliente y LabVantage con respecto a los Servicios SaaS.

1. Servicios de SaaS

Durante el Plazo de suscripción, LabVantage proporcionará los Servicios de Software como servicio (Software-as-a-Service, SaaS) establecidos en el Formulario de pedido, en un Entorno en la nube. El Cliente accederá al Software y lo utilizará únicamente a través de los Servicios SaaS.

2. Plazo

El Plazo de suscripción inicial será de un (1) año, a partir de la fecha en que LabVantage notifique al Cliente que el Entorno en la nube de producción estándar está disponible.

3. Renovación

El Plazo de suscripción se renovará por períodos sucesivos de 12 meses, a la tarifa vigente en ese momento indicada en la factura de LabVantage, a menos que cualquiera de las partes entregue una notificación por escrito de no renovación a la otra parte, al menos, sesenta (60) días antes del vencimiento del Plazo de suscripción vigente en ese momento. El Cliente debe proporcionar una orden de compra o una confirmación por escrito de que no se requiere una orden de compra para ningún período anual no incluido en un Plazo comprometido.

4. Cantidad de usuarios autorizados

El Formulario de pedido especificará el uso autorizado y las restricciones de cantidad, como la cantidad de Usuarios autorizados u otra métrica. El Cliente puede formalizar un formulario de Pedido para agregar Usuarios autorizados, por un cargo adicional.

5. Instalación, mantenimiento y validación

5.1 Instalación y configuración inicial. LabVantage realizará la instalación y la configuración iniciales del Software.

5.2 Mantenimiento

Durante el Período de suscripción, LabVantage instalará cualquier nueva versión, mejora, actualización, versión de mantenimiento o

parches de software, de forma programada. LabVantage notificará al Cliente a través de VantageCare, correo electrónico u otros medios sobre cualquier Mantenimiento programado.

LabVantage prevé que las versiones estarán disponibles, aproximadamente, cada (18) meses. El entorno de los clientes se actualizará con una frecuencia no menor a cada dos (2) años.

LabVantage realizará primero el Mantenimiento en el desarrollo del Entorno en la nube del Cliente. El Cliente tendrá noventa (90) días para probar los cambios en el desarrollo del Entorno en la nube.

Si el Cliente identifica problemas durante las pruebas, el Cliente debe registrar los problemas en VantageCare. El Cliente tendrá catorce (14) días adicionales para probar los cambios después de la notificación de LabVantage en la que indique que se ha resuelto el problema.

Si el Cliente no responde en los plazos anteriores, LabVantage procederá a instalar el Mantenimiento en el sistema de producción, según lo programado o lo antes posible si ya ha pasado el tiempo programado.

En el caso de problemas con prioridad de emergencia, LabVantage puede realizar primero el mantenimiento en el Entorno en la nube de producción. El Cliente tendrá 14 días después de la finalización del Mantenimiento para verificar que se haya resuelto el problema.

5.3 Documentación de validación. Si el Cliente compra un paquete de validación de documentación, se aplica el Anexo B.

6. Copia de seguridad y recuperación

6.1 Frecuencia. LabVantage tomará una captura diaria de la base de datos para la copia de seguridad. Cada captura se conserva durante catorce (14) días.

6.2 Restauraciones. El Cliente puede solicitar hasta (2) restauraciones de bases de datos por año que no estén relacionadas con un desastre, sin incurrir en costos adicionales. El Cliente puede adquirir restauraciones de bases de datos adicionales en función del tiempo y los

materiales. Debido a que el tiempo requerido para una restauración de la base de datos depende del tamaño de la base de datos, no se asume ningún compromiso en cuanto al momento en que se completará una restauración de la base de datos. LabVantage verifica su proceso de copia de seguridad y restauración de la base de datos anualmente, al restaurar una base de datos en un sistema comparable.

7. Personalizaciones

7.1 SaaS estándar. No se permiten personalizaciones al Servicio SaaS estándar de LabVantage.

7.2 SaaS empresarial de LabVantage. Cualquier personalización del SaaS empresarial de LabVantage debe ser realizada por LabVantage en virtud de un contrato de Servicios profesionales, sujeto a una tarifa adicional, y no por el Cliente o un tercero. Si la personalización incluye interactuar con los sistemas del Cliente fuera del Entorno en la nube, LabVantage no puede garantizar su funcionalidad correcta hasta que el Cliente realice los cambios necesarios en el software con interfaz externa, que es mantenido por el Cliente. Si los Servicios SaaS incluyen personalizaciones, el Cliente debe adquirir los servicios de Atención al Cliente Plus por un cargo adicional.

8. Mantenimiento y asistencia técnica.

Durante el Plazo de suscripción, LabVantage proporcionará mantenimiento y asistencia técnica según se establece en la Política de asistencia técnica y mantenimiento disponible en <https://www.labvantage.com/legal/support>.

Además, la asistencia técnica para SaaS también incluye:

- (a) Asistencia técnica de plataforma para el Entorno en la nube 24 x 7 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La disponibilidad de la plataforma implica una respuesta lenta del sistema, usuarios que no pueden iniciar sesión, páginas que no se muestran y otros problemas que afectan la capacidad de acceder a los Servicios SaaS y usarlos.
- (b) Problemas de software que puedan ser el resultado de mal funcionamiento de una base de datos o de un hardware.
- (c) Respuesta o comportamiento inesperado o inusual del sistema.

- (d) Solución de problemas o asistencia relacionada con instalaciones, lanzamiento de mantenimiento, instalaciones de parches, actualizaciones, migraciones o nuevas instancias realizados por LabVantage. Cualquier referencia al Cliente que realice dichas actividades en la Política de asistencia técnica y mantenimiento se interpretará como referencia a LabVantage.

9. Garantía de nivel de servicio (Service Level Warranty, SLA)

9.1 Disponibilidad del sistema. “Disponibilidad del sistema” significa el porcentaje de tiempo durante cada mes calendario en que los Servicios SaaS de producción están disponibles para el Cliente, sin incluir el tiempo de inactividad que sea consecuencia de lo siguiente: (a) mantenimiento programado; (b) hechos de fuerza mayor; (c) suspensiones temporales del servicio (d) problemas asociados con los equipos del Cliente o de un tercero, incluidos, entre otros, los dispositivos informáticos, redes de área local o conexiones de proveedores de servicios de Internet; (e) modificaciones al Servicio SaaS por parte de cualquier persona que no sea LabVantage; (f) actos u omisiones del Cliente o de un tercero fuera del control de LabVantage; (g) Contenido del Cliente; y (h) productos de terceros.

9.2 Mantenimiento programado. LabVantage se reserva el derecho de desconectar los Servicios SaaS para llevar a cabo el mantenimiento programado, incluidas las actualizaciones. LabVantage proporcionará al Cliente un aviso razonable del mantenimiento programado o de los cambios en su período de mantenimiento programado previamente.

9.3 Suspensiones temporales de servicios. LabVantage puede suspender temporalmente el acceso del Cliente a cualquier parte o a la totalidad del Servicio SaaS, incluido el Contenido del cliente, si LabVantage determina razonablemente que: (a) una amenaza, ataque, ataque de denegación de servicio u otro hecho crea un riesgo para los Servicios SaaS, el Entorno en la nube, el centro de datos de Internet, cualquier parte o un tercero; (b) el uso por parte del Cliente de los Servicios SaaS o el Contenido del Cliente crea un riesgo para el Entorno en la nube, el centro de datos de

Internet, cualquier tercero, o puede someter a LabVantage o a cualquier tercero a responsabilidad; (c) el Cliente utiliza los Servicios SaaS para actividades fraudulentas o ilegales o en incumplimiento del Acuerdo; (d) sujeto a la ley aplicable, el Cliente cesa su actividad comercial en el curso ordinario, intenta realizar una cesión en beneficio de acreedores o una disposición similar de sus activos, o se convierte en sujeto de cualquier procedimiento de quiebra, reorganización, liquidación, disolución o un procedimiento similar; (e) existe cualquier acceso o uso no autorizado de los Servicios SaaS; (f) el Cliente incumple sus obligaciones de pago y no ha subsanado dicho incumplimiento dentro de los quince (15) días de la notificación de LabVantage; (h) hay un pico o aumento inusual en el uso del Sistema SaaS por parte del Cliente, que da lugar a una sospecha razonable de uso no autorizado; o (i) la ley aplicable prohíbe a LabVantage prestar los Servicios SaaS al Cliente. LabVantage hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una notificación por escrito respecto de cualquier suspensión del servicio al Cliente y proporcionará actualizaciones con respecto a la reanudación de la disponibilidad de los Servicios SaaS después de cualquier suspensión del servicio. Para fines de aclaración, cualquier suspensión de servicio por falta de pago no exime al Cliente de su obligación de pagar los Cargos adeudados en virtud del Acuerdo. LabVantage no proporcionará ningún Crédito de servicio y no tendrá responsabilidad alguna por ningún daño, responsabilidad, pérdida (incluida cualquier pérdida de datos o lucro cesante) en los que el Cliente pueda incurrir como resultado de cualquier suspensión del servicio en virtud de esta sección.

9.4 Créditos de servicio. LabVantage proporcionará al Cliente un Crédito de servicio para cualquier mes calendario en el que no se alcancen los siguientes niveles de Disponibilidad del sistema:

Disponibilidad del sistema	Monto del crédito de servicio
Menos del 99 %, pero igual o superior al 95 %	10 % del cargo mensual
Menos del 95 %, pero igual o superior al 90 %	25 % de la tarifa mensual
Menos del 90 %	100 % del cargo mensual

El Cliente puede solicitar hasta un (1) Crédito de servicio por mes. El Cliente debe solicitar cada Crédito de servicio dentro de los treinta (30) días posteriores al final del mes calendario en que no se haya cumplido con la Disponibilidad del sistema. El hecho de que el Cliente no solicite un Crédito de servicio dentro de este plazo dará lugar a la pérdida del Crédito de servicio para ese mes. LabVantage aplicará cada Crédito de servicio a la próxima renovación del Cliente para el Plazo de suscripción de los Servicios SaaS. Los Créditos de servicio no están disponibles durante los primeros sesenta (60) días después de la puesta en marcha del proyecto, según se define en el plan del proyecto de Servicios profesionales.

Esta sección de Créditos de servicio establece el único y exclusivo recurso del Cliente por cualquier incumplimiento de la Disponibilidad del sistema. LabVantage NO GARANTIZA QUE EL SISTEMA FUNCIONARÁ SIN ERRORES O SIN INTERRUPCIÓN.

10. Matriz de responsabilidad.

Las responsabilidades y los requisitos establecidos en el Anexo A se aplican a los Servicios SaaS.

Anexo A
Matriz de responsabilidad

Servicio	Cliente	LabVantage	Detalle adicional
<p>Responsible = La parte responsable de trabajar y completar la tarea. Acargo = La parte a cargo de aprobar el trabajo completado. Consultado = La parte cuya opinión se solicita para recomendaciones o información. Informado = La parte a la que se informa sobre el progreso y la finalización del trabajo.</p>			
Entorno en la nube			
Instalación del Entorno en la nube; por ejemplo, nube privada virtual, máquinas virtuales, sistemas operativos, almacenamiento, base de datos, tablas de enrutamiento, lista de control de acceso predeterminado, grupo de seguridad predeterminado, equilibrio de carga, subredes, puertos de enlace de Internet, etc.	I	R, A	LabVantage instala y mantiene el Entorno en la nube.
Instalación de software en la red o en el hardware del Cliente, como Bartender, NWA, recopiladores de SDMS, etc.	R, A, C	N/C	Todas las instalaciones y actualizaciones de software en la red informática local del Cliente son responsabilidad del Cliente.
Recopilar, ingresar y actualizar todo el Contenido del cliente almacenado en el Entorno en la nube.	R	N/C	
Configuración de red privada virtual (Virtual Private Network, VPN) en el Entorno en la nube.	C, I	R, A	LabVantage proporcionará al Cliente todos los detalles de conexión necesarios. LabVantage limita la cantidad de direcciones IP enrutadas a una subred con una longitud de grupo de bits de 16 o menos; por ejemplo, 10.12.24.0/15, que proporciona 131.070 direcciones IP disponibles.
Configuración de VPN en la red del cliente.	R, A	C, I	El cliente completará la conexión VPN a su red. El Cliente es responsable de confirmar que la conexión esté completa y funcionando.
Obtener e instalar el certificado de seguridad HTTPS.	C, I	R, A	LabVantage creará el certificado de seguridad para el uso de HTTPS, que se genera y proporciona a través del Host en la nube. El Cliente deberá proporcionar determinada información para completar la tarea.
Conectividad de la base de datos para el desarrollo local de informes, inteligencia comercial, etc.	A, C, I	R, A	Se aplica únicamente a SaaS empresarial de LabVantage. LabVantage creará y configurará la base de datos, y el Cliente confirmará la conectividad después de la instalación.

Servicio	Ciente	LabVantage	Detalle adicional
Continuidad de la actividad comercial/recuperación ante desastres			
Política/Cronogramas de copias de seguridad.	I	R, A	LabVantage configurará todas las copias de seguridad del sistema.
Plan de continuidad de las actividades comerciales.	R, A, C	N/C	El Cliente es el único responsable de crear y mantener un procedimiento de continuidad de las actividades comerciales en caso de que ocurra un desastre.
Configuración de recuperación ante desastres.	A, I	R	
Pruebas de recuperación ante desastres.	R, A	I	LabVantage realizará pruebas estándar de recuperación ante desastres como parte de las certificaciones ISO 9001 y 27001 de la organización, que es un proceso no específico para un cliente de Servicios SaaS. LabVantage ofrece pruebas de recuperación ante desastres específicas para el Cliente, por un costo adicional.
Recuperación del sistema/de los datos después de un desastre.	A, I	R, C	LabVantage restaurará los sistemas afectados al último punto de respaldo almacenado.
Rendimiento			
Rendimiento del sistema LabVantage SaaS.	A, C, I	R	LabVantage escalará el Entorno en la nube en función de la cantidad de usuarios adquiridos. LabVantage utilizará herramientas para monitorear el estado del Sistema SaaS. El Cliente puede informar cualquier problema de rendimiento.
Funciones dentro del software LabVantage SaaS			
Funciones dentro de la aplicación de LabVantage, como creación de datos maestros y de usuario, configuraciones de seguridad, etc.	R, A, C	N/C	
Actividades de finalización			
Devolución del Contenido del cliente.	A, I	R	Tras la rescisión o vencimiento del Acuerdo, LabVantage proporcionará al Cliente una copia de todo el Contenido del Cliente almacenado dentro del sistema.

Anexo B

Documentación de validación

Si el Cliente adquiere un paquete de validación de documentación para el Software a través del Formulario de pedido, LabVantage entregará la siguiente prueba de validación para el Software, lista para usar, después de la instalación inicial y de cada Actualización al Software:

- Verificación de instalación de infraestructura (Infrastructure Installation Verification, IIV) para el Entorno en la nube.
- Instalación y verificación del software (Software Installation and Verification, SIV) para el Software.

Lo siguiente también está disponible en relación con el proceso de lanzamiento del producto:

- Documentación de la versión para la versión Mayor, Menor o de Mantenimiento entregada del Software o cualquier Acelerador.
- Paquete de calificación operativa (Operational Qualification, OQ) para la última versión Mayor o Menor.

LabVantage puede modificar la prueba de validación en función de las mejores prácticas basadas en el riesgo para los sectores comerciales validados.

El paquete de validación de documentación no cubre personalizaciones. El Cliente también puede adquirir servicios de validación de LabVantage. Debe firmar un Formulario de pedido y pagar la tarifa correspondiente.