

## **Suite Cloud de Callidus**

### **Términos y Condiciones Adicionales**

Este Acuerdo Complementario forma parte de un Contrato para los Servicios Cloud de Callidus formalizado entre Callidus y el Cliente, y se aplica solamente a los productos Cloud de Callidus a los que el Cliente está suscrito. Todos los documentos a los que se haga referencia en este Acuerdo Complementario están disponibles previa petición. Que este Acuerdo Complementario haga referencia a un determinado Servicio Cloud no implica que el Cliente esté suscrito a él, a no ser que el Cliente haya realizado tal suscripción mediante un Formulario de Pedido.

#### **1. DEFINICIONES**

- 1.1. **"Usuarios Activos"** es una Métrica de Uso que mide los Usuarios que se conectan al Servicio Cloud en un mes natural; el Cliente no está autorizado a superar el número de Usuarios Activos concedidos bajo licencia por el presente en un mes natural. Para evitar dudas, una vez que un Usuario se convierte en un Usuario Activo para un determinado período de 30 días, puede conectarse ilimitadas veces dentro de ese período de 30 días.
- 1.2. **"Usuarios Autorizados"** y el término "Personas Autorizadas" (tal como se define en el Contrato de Suscripción de Servicios Bajo Demanda) son intercambiables.
- 1.3. **"Servicio Cloud"** es cualquier solución bajo demanda basada en suscripción, alojada, a la que Callidus presta soporte y con la que opera de conformidad con un Formulario de Pedido. Los términos "Servicio Cloud" y "Servicio Bajo Demanda" son intercambiables.
- 1.4. **"Almacenamiento de Datos"** es el total de la suma de todo el espacio de disco necesario para procesar y almacenar todos los datos del Cliente (ya se trate de datos de entrada sin procesar o de datos procesados procedentes de los Servicios Cloud) en todas las carpetas de archivos, módulos y entornos.
- 1.5. **"Tarifa Plana"** es una tarifa fija para el Servicio Cloud.
- 1.6. **"Usuarios Nominales"** es una Métrica de Uso para un Servicio Cloud que cuenta el número de Usuarios Autorizados específicos que tienen acceso para iniciar sesión en el Servicio Cloud durante el plazo en vigor en ese momento (ya sea el plazo inicial o de renovación).
- 1.7. **"Operación"** es una tarea básica realizada en el marco del Servicio Cloud. Como ejemplo, pero sin limitarse a estos supuestos, pueden ser Operaciones (i) el cálculo (incluso si asciende a cero dólares), la creación de informes, el modelado, el ajuste o el pago de comisiones para los beneficiarios, (ii) la contratación, el movimiento o la terminación de contratos de productores, comerciantes, agentes u otros miembros de un canal, o bien (iii) otros flujos de trabajo o análisis empresariales proporcionados por un Servicio Cloud.
- 1.8. **"Formulario de Pedido"** es un documento de solicitud para un Servicio Cloud.
- 1.9. **"Cuota de Plataforma"** es la Tarifa Plana por un Servicio Cloud que proporciona un precio por el Servicio Cloud que se solicita en el Formulario de Pedido.
- 1.10. **"Posición"** es un puesto o rol en la jerarquía organizativa del Cliente, ya sea en un canal interno o en un canal externo autorizado, que desempeña una persona o entidad.
- 1.11. **"Plazo de Suscripción"** es la vigencia de una suscripción a un Servicio Cloud identificado en el Formulario de Pedido aplicable, incluidas todas las renovaciones.
- 1.12. **"Acuerdo Complementario"** son los términos y condiciones complementarios que se aplican al Servicio Cloud y que se incorporan a un Formulario de Pedido.
- 1.13. **"Métrica de Uso"** es cualquiera de los parámetros de medición que sirven para determinar el acceso y el uso autorizado, así como para calcular las tarifas aplicables a un Servicio Cloud, de conformidad con lo especificado en un Formulario de Pedido.
- 1.14. **"Usuarios"** es una Métrica de Uso para un Servicio Cloud que cuenta tanto (i) el número de Posiciones dentro de la jerarquía organizativa del Cliente, ya sean internas o en un canal externo autorizado, que puede ser el objeto de una Operación, como (ii), en la medida en que difiera de las Posiciones, el número de Usuarios Nominales. No obstante lo anterior, cuando se aplique a una suscripción de Litmos, el término "Usuarios" hará

referencia a cualquier persona, parte externa o entidad que tenga acceso para iniciar sesión en los Servicios Cloud.

## 2. TÉRMINOS ADICIONALES

2.1. **E-learning de acceso ilimitado.** El e-learning de acceso ilimitado proporciona a los Usuarios Nominales acceso a todos los cursos de e-learning de Callidus disponibles durante el Plazo de Suscripción. Puede encontrar los cursos de e-learning disponibles actualmente en: <https://www.sap.com/support.html>.

2.2. **Firma Electrónica de Callidus mediante el Servicio DocuSign.** En relación con la Firma Electrónica de Callidus mediante el Servicio DocuSign, al firmar el Formulario de Pedido, el Cliente acepta quedar vinculado por los Términos y Condiciones de DocuSign disponibles en: <http://www.docusign.com/company/terms-and-conditions/reseller> (y todas las demás políticas u otros apéndices que se incorporan como referencia en el presente.) Por consiguiente, el Cliente será responsable de cualquier infracción de los Términos y Condiciones anteriormente mencionados y estará obligado a indemnizar a Callidus por cualquier responsabilidad, coste o gasto en que pueda incurrir Callidus como resultado de dichas infracciones.

EL CLIENTE ACEPTA TAMBIÉN RESPETAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES INCLUIDOS EN EL APÉNDICE A ADJUNTO E INCORPORADO COMO REFERENCIA EN EL PRESENTE (PROCESO DE SOPORTE PARA EL SERVICIO DE FIRMA ELECTRÓNICA DE DOCUSIGN) Y RECONOCE QUE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO O SLA (CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO), SEGÚN LO ACORDADO EN EL FORMULARIO DE PEDIDO, NO SE APLICA A LA FIRMA ELECTRÓNICA DE CALLIDUS MEDIANTE EL SERVICIO DOCUSIGN. Siempre que exista un conflicto entre estos Términos de Uso Especiales para la Firma Electrónica de Callidus mediante el Servicio DocuSign y cualquier término del Contrato, prevalecerán estos Términos de Uso Especiales en relación con el Servicio DocuSign.

2.3. **CallidusCloud Connect Enterprise.** CallidusCloud Connect Enterprise permite al Cliente relacionar y transferir los datos del Cliente de una aplicación SaaS a otra ya sea mediante servicios web o transferencia de archivos proporcionados por la aplicación SaaS de origen y de destino ("Interfuncionamiento"), siempre y cuando bien la aplicación de origen o la de destino sean una aplicación bajo licencia de Callidus y el Cliente disponga de una licencia de la otra aplicación concedida por un tercero, y, por lo tanto, el Interfuncionamiento con la aplicación de dicho tercero dependa de la disponibilidad continuada de la API y del programa de la aplicación del tercero. El Uso está limitado únicamente a seis aplicaciones de terceros.

2.4. **Servicio Landing Pad.** Si el Cliente dispone de una licencia del Servicio Landing Pad y de Commissions Cloud, el Cliente debe conceder bajo licencia el número y tipo de entornos de no producción para Landing Pad de modo que reproduzcan aquellos licenciados para el Servicio Commissions Cloud. Además, cada entorno de Landing Pad (independientemente de que sea de producción o de no producción) requiere un mínimo de 500 gigabytes (GB) de Almacenamiento de Datos para poder funcionar.

2.5. **Lightning Commissions.** En relación con el Servicio Lightning Commissions, el Cliente concede a Callidus el permiso para extraer los datos del Cliente de las instancias del Cliente de Commissions, y para que Callidus transfiera de forma electrónica estos datos como datos encriptados a la organización del Cliente de Salesforce con el fin de permitir al Cliente acceder a sus datos en la aplicación de Salesforce. El acceso por parte del Cliente a sus Datos de Cliente en la aplicación de Salesforce y el uso de la aplicación de Salesforce se regirán mediante el acuerdo del Cliente con Salesforce, sin responsabilidad por parte de Callidus.

### 2.6. Túnel de la VPN Restringida.

- a) El Túnel de la VPN Restringida se limita exclusivamente a las direcciones de red y puertos para los servicios de transferencia de datos GoldenGate de Oracle. El Túnel de la VPN Restringida permite al Cliente utilizar exclusivamente los servicios GoldenGate de Oracle.
- b) El Cliente es responsable del mantenimiento del Túnel de la VPN Restringida del lado del Cliente. Además, el Cliente es responsable de garantizar que los empleados, contratistas y Usuarios Autorizados del Cliente se atengan a las políticas de seguridad interna del Cliente.
- c) El Cliente debe configurar la VPN Restringida de acuerdo con las directrices de Callidus, y los Niveles de Servicio y los Créditos de Nivel de Servicio de Callidus establecidos en el Contrato no serán de aplicación en caso de que el Cliente no cumpla con dichos requisitos.

- d) Los proveedores de implementación externos del Cliente solamente configurarán la VPN Restringida en nombre del Cliente con el consentimiento previo por escrito de Callidus y de acuerdo con la aplicación descendente por parte del Cliente de términos sustancialmente similares a los establecidos en el Contrato.
- e) El Cliente no puede optar por no aplicar esta o cualquier otra configuración y/o actualización del Túnel de la VPN que se le proponga en el contexto de un mantenimiento general o de emergencia.

## 2.7. **Servicio RevSym RevRec.**

- a) En relación con el Servicio RevSym RevRec, "Volumen de Ingresos" son los ingresos máximos agregados que el Cliente aplica mediante su Libro de Contabilidad Principal en el Servicio RevSym RevRec durante un Año de Plazo. Un "Libro de Contabilidad" es una orientación o previsión para el cual se configuran reglas en el Servicio Cloud suscrito por el Cliente, como por ejemplo ASC 606 o ASC 605, y el "Libro de Contabilidad Principal" es el Libro de Contabilidad para los informes del Cliente.
- b) Cuando venza el Año de Plazo en vigor en ese momento, si el Volumen de Ingresos real del Cliente para el Año de Plazo que vence supera su nivel de precios en vigor en ese momento, la cuota del Cliente para el Servicio RevSym RevRec pasará al nivel de precios superior que corresponda a ese Volumen de Ingresos superior para el Año de Plazo inmediatamente consecutivo del Plazo de Suscripción, y Callidus facturará y el Cliente pagará la cuota superior revisada para ese Año de Plazo. El Cliente tiene la obligación, de forma independiente y de buena fe, de adquirir un Nivel de Precios superior al inicio de un Año de Plazo si su Volumen de Ingresos real para el Año de Plazo que vence supera su Nivel de Precios para dicho Año de Plazo. Lo anterior no exime al Cliente de pasar a un Nivel de Precios superior que se corresponda con el Volumen de Ingresos superior previsto para el Año de Plazo inmediato.

2.8. **Thunderbridge AI para Commissions.** Esta aplicación proporciona recomendaciones basadas en inteligencia artificial para el análisis del Cliente. El Cliente debe disponer de una suscripción para un Servicio Cloud de Thunderbridge Analytics (Limited, Starter o Enterprise) que utilizará junto con su suscripción a Thunderbridge AI para Commissions. La versión 2017.4 de Thunderbridge AI para Commissions no incorpora permisos basados en reglas que permitan al Cliente restringir o filtrar la visualización de datos para proporcionar a determinados usuarios solamente un subconjunto de datos. En el momento en que Callidus publique de forma general una versión actualizada de Thunderbridge AI para Commissions con permisos basados en reglas que permitan al Cliente restringir o filtrar la visualización de datos, Callidus pondrá dicha versión actualizada a disposición del Cliente.

2.9. **Thunderbridge Analytics Enterprise.** Este Servicio Cloud consiste en una plataforma de análisis que utiliza como origen de datos ciertos Servicios Cloud de Callidus previamente (o simultáneamente) concedidos bajo licencia al Cliente por Callidus mediante un Formulario de Pedido y de acuerdo con las limitaciones adicionales que se establecen en esta Sección. Los Servicios Cloud de Callidus concretos aplicables disponibles mediante suscripción para el Cliente en la Fecha de Entrada en Vigor del Formulario de Pedido son: el Servicio Commissions Cloud; la suscripción por parte del Cliente a Thunderbridge Analytics Enterprise autoriza al Cliente a utilizar como origen de datos aquellos Servicios Cloud a los que se suscriba en función de su disponibilidad general como origen de datos para Thunderbridge Analytics por parte de Callidus para la duración del Plazo de Suscripción del Cliente a Thunderbridge Analytics Enterprise.

2.10. **Thunderbridge Analytics Limited** consiste en una plataforma de análisis que utiliza como origen de datos un único Servicio Cloud de Callidus disponible para este propósito (actualmente Workflow y Thunderbridge AI para Commissions) y previamente (o simultáneamente) concedido bajo licencia al Cliente por Callidus mediante un Formulario de Pedido. Thunderbridge Analytics Limited proporciona solamente Visualizaciones de Datos prediseñadas y Cuadros de Mando prediseñados, y el Cliente no dispone de la posibilidad de crear o guardar ninguna Visualización de Datos o Cuadro de Mando.

Una "Visualización de Datos" es una visualización gráfica que permite filtrar y profundizar en los datos del Cliente obtenidos del origen de datos. Un "Cuadro de Mando" es una recopilación de Visualizaciones de Datos que el usuario puede configurar.

2.11. **Thunderbridge Analytics Starter** consiste en una plataforma de análisis que utiliza como origen de datos un único Servicio Cloud de Callidus previamente (o simultáneamente) concedido bajo licencia al Cliente por Callidus mediante un Formulario de Pedido y de acuerdo con las limitaciones adicionales que se establecen en esta Sección; este único Servicio Cloud de Callidus aplicable es Commissions.

a) Supuestos de Uso:

La Cuota de Plataforma limita el uso por parte del Cliente de Thunderbridge Starter de la forma siguiente:

- i. 5 Usuarios Nominales
- ii. 1 Origen de Datos del Servicio Cloud de Callidus
- iii. Datos de 2 unidades de servicio del Origen de Datos del Servicio Cloud de Callidus
- iv. Alcance de datos de historial de 24 meses del Origen de Datos del Servicio Cloud de Callidus

2.12. **Túnel de la VPN.**

- a) El Cliente es responsable del mantenimiento del Túnel de la VPN del lado del Cliente. Además, el Cliente es responsable de garantizar que los empleados, contratistas y Usuarios Autorizados del Cliente se atengan a las políticas de seguridad interna del Cliente.
- b) El Cliente debe configurar la VPN de acuerdo con las directrices de Callidus, y los Niveles de Servicio y los Créditos de Nivel de Servicio de Callidus establecidos en el Contrato no serán de aplicación en caso de que el Cliente no cumpla con dichos requisitos.
- c) Los proveedores de implementación externos del Cliente solamente configurarán la VPN en nombre del Cliente con el consentimiento previo por escrito de Callidus y de acuerdo con la aplicación descendente por parte del Cliente de términos sustancialmente similares a los establecidos en el Contrato.
- d) El Cliente no puede optar por no aplicar las configuraciones y/o actualizaciones del Túnel de la VPN que se le propongan en el contexto de un mantenimiento general o de emergencia.

**3. DATOS DEL CLIENTE/CONTENIDO**

- 3.1. **Acceso desde la UE.** El Acceso desde la UE no está disponible para el Servicio Cloud.

## **APÉNDICE A: Proceso de Soporte para la Firma Electrónica mediante el Servicio DocuSign**

### **1. SOPORTE DE NIVEL 1 PROPORCIONADO POR CALLIDUS**

El Cliente obtendrá el siguiente Soporte de Nivel 1 directamente de Callidus:

El Nivel 1 incluye atención al cliente y soporte básicos, como proporcionar información general sobre los productos o de compra y responder a preguntas básicas acerca de las funciones del producto, como, por ejemplo, cómo iniciar sesión o cómo restablecer una contraseña. Estas consultas se atenderán dentro de un marco de tiempo comercialmente razonable una vez que Callidus reciba la solicitud de Nivel 1 del Cliente.

Todas las consultas de Nivel 1 serán gestionadas por la organización de soporte de Callidus. En caso de que el Cliente necesite informar acerca de problemas de Nivel 1 (por ejemplo, problemas con DocuSign específicos de Callidus) podrá hacerlo poniéndose en contacto directamente con Callidus en la web [community.calliduscloud.com](http://community.calliduscloud.com) o por teléfono en el (877) 878-3300 dentro del horario comercial habitual. No obstante lo anterior o cualquier disposición contraria, todos los tipos adicionales de solicitudes de soporte serán atendidos por DocuSign mediante el proceso de presentación que se establece a continuación.

### **2. PRESENTACIÓN DE UN TICKET PARA ATENDER PROBLEMAS DE NIVEL 2 Y DE NIVEL 3**

El Cliente declara estar informado de que: exceptuando el Soporte de Nivel 1, el resto de tipos de soporte serán proporcionados por DocuSign. El Soporte de Nivel 2 y de Nivel 3 incluye la presentación de un ticket por parte de Callidus, el cual se presentará a DocuSign en un plazo de 24 horas tras la recepción de la notificación por parte del Cliente de un problema de Soporte de Nivel 2 o de Nivel 3. En caso de que el Cliente necesite informar acerca de un problema de Nivel 2 o de Nivel 3, podrá hacerlo poniéndose en contacto con Callidus directamente en la web [community.calliduscloud.com](http://community.calliduscloud.com) o por teléfono en el (877) 878-3300.

Una vez que Callidus haya revisado la solicitud del Cliente y la haya clasificado como un problema de Nivel 2 o de Nivel 3, presentará un ticket que describa el problema para que DocuSign lo revise y lo resuelva. DocuSign será el único responsable de revisar y responder al ticket presentado en un tiempo objetivo de cuatro (4) horas tras la recepción del problema de soporte.

### **3. SOPORTE DE NIVEL 2 Y DE NIVEL 3 PROPORCIONADO POR DOCUSIGN**

#### **3.1. Soporte de Nivel 2:**

El Nivel 2 incluye toda la información del producto y todo el soporte avanzados, como por ejemplo un fallo total del servicio. Todas las consultas de soporte de Nivel 2 deben enviarse primero a Callidus, tal y como se ha indicado anteriormente (Presentación de un Ticket de Soporte). A continuación, Callidus presentará un ticket a DocuSign correspondiente a una solicitud de soporte de Nivel 2.

#### **3.2. Soporte de Nivel 3:**

El Nivel 3 incluye la personalización de Servicios de Suscripción, la corrección de errores y fallos y la respuesta a otros funcionamientos incorrectos del producto de los Servicios de Suscripción, así como cualquier otro tipo de servicio y soporte técnico que no se pueda resolver mediante el soporte de Nivel 1 o de Nivel 2, o según siempre que las partes lo hayan acordado mutuamente por escrito de otro modo. Todas las consultas de soporte de Nivel 3 deben enviarse primero a Callidus de acuerdo con el proceso indicado anteriormente (Presentación de un Ticket de Soporte). A continuación, Callidus presentará un ticket a DocuSign correspondiente a una solicitud de soporte de Nivel 3.