

English

These SOTI MobiControl Service Level Terms ("Terms") are part of and compliment the SOTI MobiControl End User Software License Agreement ("Agreement") between SOTI and the Licensee should the Licensee have a valid service contract with SOTI to provide the Licensee with support and maintenance services. Unless otherwise stated herein, the purchased license ("License") remains unchanged and in full force and effect. Terms defined in the License shall have the same meaning within these Terms unless indicated as otherwise. If there is a conflict between the terms of the License and these Terms, these Terms shall prevail.

The following is agreed:

1. Support and Maintenance Services

- 1.1. SOTI shall perform for Licensee support and maintenance services ("Services") with respect to the MobiControl software ("Software") as long as Licensee has purchased a valid Service contract with SOTI. Additional years of Service may be purchased in advance.
- 1.2. If the Licensee wishes to re-activate Services after the Service period has expired, for example one (1) month after Service expiry, the commencement date of the extension of Service shall be backdated as of the date of expiry of the original Service period. The Licensee is responsible for payment of the lapsed time between expiry and renewal of Services.

1.3. The following Services are included within a valid Service period:

a) SOTI Standard Support Service:

SOTI will provide support to the Licensee's region by telephone, email and via live remote sessions ("Support Services") to Licensee between the hours of:

- 9:00am – 5:30pm EST, Monday through Friday, except statutory holidays should Licensee's Region include North America or South America.
- 9:00am – 5:30pm PST, Monday through Friday, except local statutory holidays should Licensee's Region include North America or South America.
- 9:00am – 5:30pm GMT, Monday through Friday, except local statutory should Licensee's Region include Europe.
- 9:00am – 5:30pm AEST, Monday through Friday, except local statutory holidays should Licensee's Region include South-East Asia or Australasia.
- 9:00am – 5:30 pm IST, Monday through Friday, excluding local statutory holidays should Licensee's Region include Middle East or South Asia.

For the purposes of this Agreement, "Licensee's Region" shall mean the Licensee's ship to address as provided to SOTI.

Support Services include the following:

SOTI Standard Support Service during business hours:

- Phone Support Service: +91-124-464-7864 within India; +1-905-624-9828 or toll free at 1-888-624-9828 within North America; +44 20 3051 5974 or +44 12 1368 0675 within the United Kingdom; +61 3 9001 5554 within the Asian Pacific Region
- Email Support Service: support@soti.net

SOTI Live Remote Support Service.

SOTI will provide Support Services, and shall respond to communications from Licensee regarding problems with the Software based upon the severity level of Licensee's problem, as outlined and provided for in Section 2 of these Terms.

b) SOTI Skin Catalogue Service

The skin catalog is a dynamic collection of mobile device skins that is updated regularly. Licensee can access the latest skins over internet using the skin catalog. When Licensee launches the skin catalog, it automatically connects to the internet to download the latest skins from the SOTI website. If internet connection is not available, the skin catalog will be displayed in an offline mode, allowing Licensee to browse only the skins that have been previously downloaded.

c) SOTI Location Based Service

The MobiControl Location Based Services ("LBS") functionality provides the ability to locate, track and gather information on the movement of GPS enabled devices which support that function. LBS can only be used with devices that are equipped with a GPS receiver that is internal ("native") to the unit.

d) Software Updates and Upgrades

SOTI endeavors to regularly release updates and upgrades of the Software. In general, one new version of the Software and three (3) sub-versions are released annually. The release of updates, upgrades, modifications and the time of their release are left to the sole discretion of SOTI. Updates, modifications and/or upgrades will be communicated via the SOTI web page [www.soti.net](http://www.soti.net).

e) Software Issues

SOTI shall provide bug fixes solely to the most recent revisions of the last two (2) major versions of the Software.

#### 1.4. Add-On Licenses and Co-Termination

The Service period for all Licenses in the same deployment (i.e. managed through the same database) must terminate on the same date. Whenever additional Licenses are purchased the Licensee has the option to either: 1) pro-rate the built-in Service period of the additional licenses to terminate earlier with the existing Service period, or 2) extend the Service period of the existing Licenses to co-terminate with the Service period of the additional Licenses. The period for existing Licenses must be valid before additional Licenses are purchased.

#### 1.5. 24/7 Service

"24/7 Support" means the same Services as aforementioned with the hours of support availability extended to twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week. 24/7 Support is billed as an upgrade from the Services. Once added, 24/7 Support, will result in the need to provide SOTI with additional fees which are outlined in Appendix A of these Terms.

#### 1.6. Advantage Support

SOTI offers an Advantage Support package which includes direct Level 2 Support and 24/7 Support. Once added, Advantage Support, will result in the need to provide SOTI with additional fees which are outlined in Appendix A of these Terms.

#### 1.7. Enterprise Support

SOTI offers an Enterprise Support package which includes Advantage Support and an assigned and dedicated senior support account manager. Once added, Enterprise Support, will result in the need to provide SOTI with additional fees which are outlined in Appendix A of these Terms. Furthermore, a detailed outline of additional offers for Enterprise Support can be found in Appendix A.

### 2. SOTI Hosted Services

#### 2.1. Cloud Hosting and Managed Service

SOTI shall perform for Licensee Services with respect to the SOTI Hosted and Managed Service ("Cloud") as long as Licensee has a valid Service contract with SOTI.

#### 2.2. Maintenance and Updates

SOTI endeavors to regularly maintain and update the Cloud. Maintenance, updates, upgrades, modifications and the time of their release are left to the sole discretion of SOTI. Scheduled maintenance, not including nightly optimization, emergency maintenance, updates, modifications and/or upgrades will be communicated via email to technical contact and/or the SOTI web page [www.soti.net](http://www.soti.net).

#### 2.3. Availability

The term "Availability" shall mean the percentage of a particular month [founded on twenty-four (24) hour days for the number of days within the subject month] that the Licensee's hosted system is available for access by third parties via HTTP and HTTPS.

SOTI's objective is to achieve 99.9% Availability for all Licensees. Subject to the conditions outlined in Section 3, if the Availability of the Licensee's Cloud is less than 98%, SOTI shall credit the Licensee five percent (5%) of the monthly fee for each one (1) hour of unscheduled down time, up to 50% of the Licensee's monthly fee for the affected server.

#### 2.4. Availability Exceptions

Licensee shall not receive any credits as outlined in Section 2 in connection with any failure or deficiency of Availability caused by or associated with:

- a) circumstances beyond SOTI's reasonable control, including, but not limited to, civil insurrection, riot, labor or transportation strikes, fire, storm, flood, earthquake, volcanic eruption, explosion, war, embargoes, acts of God, unavailability of or interruption or delay in telecommunications or third party services, virus attacks or hackers, failure of third party software or hardware (including, but not limited to, ecommerce software, payment gateways, chat, statistics or free scripts), acts of government or any agency thereof, or judicial action;
- b) failure of access circuits to the SOTI Network, unless such failure is caused solely by SOTI;
- c) scheduled maintenance and emergency maintenance and upgrades;
- d) DNS issues outside the direct control of SOTI;
- e) issues with FTP, POP, IMAP, or SMTP customer access;
- f) false Service contract breaches reported as a result of Licensee's acts or omissions (or acts or omissions of others engaged or authorized by Licensee), including, without limitation, custom scripting or coding (e.g., CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python etc.), any negligence, willful misconduct, or use of the Cloud in breach of SOTI's Terms and Conditions;
- g) e-mail or webmail delivery and transmission;
- h) DNS (Domain Name Server) Propagation;
- i) outages elsewhere on the Internet that hinder access to Licensee's account
- j) Scheduled maintenance of up to four (4) hours per month between the hours of 9:00pm and 5:00am (dependent respective time zone of hosted environment)
- k) Emergency maintenance and upgrades of up to one (1) hour per month required by circumstances outside of SOTI's reasonable control;

- l) Licensee's use of the Software or Service in material breach of the Agreement, where such availability would not have occurred but for such breach.
- m) Downtime caused by outage or degraded performance of third party push notification services.

SOTI is not responsible for browser or DNS caching that may make the Licensee's site appear inaccessible when third parties can still access it. SOTI will guarantee only those areas considered under the control of SOTI: SOTI server links to the Internet, SOTI's routers, and SOTI's servers.

2.5. Credit Request and Payment Procedures

To receive a credit, the Licensee must make a request by sending an e-mail message to support@soti.net . The e-mail message must include the domain name of the Licensee's invoice number in the "Subject" line. Each request in connection with this Service contract must include the Licensee's invoice number and the dates and times of the unavailability of Licensee's web site and must be received by SOTI within ten (10) business days after the Licensee's web site was not available. If the unavailability is confirmed by SOTI, credits will be applied within sixty (60) days after SOTI's receipt of the Licensee's credit request. Credits are not refundable and can be used only towards future billing charges.

Credits are exclusive of any applicable taxes charged to the Licensee or collected by SOTI and are the Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any failure or deficiency in the availability of the Cloud.

3. Restrictions

SOTI shall not support

- a) devices that have been modified to alter functionality or capability of the operating system;
- b) devices that contain customized firmware or modified versions of standard operating systems not withstanding SOTI certified devices provided by a device manufacturer or recognized carrier;
- c) components of the Software and databases which are modified by third party components, unless explicitly approved by SOTI; and
- d) incidents where Licensee has performed upgrades or migrations outside the approved upgrade path.

4. Problem Classification, Reporting and Response Procedures, Escalation Process

a) Problem Classification

Licensee shall assign a severity level to each problem error, or malfunction ("Problem") reported by Licensee, after consulting SOTI, based on the Problem Classification Table below. Problems reported by the Licensee without an assigned severity level shall have a default severity level of Severity 3, unless it has been specified otherwise by Licensee.

Severity levels are defined as follows:

Problem Classification	Criteria
Severity 1 – Critical	The Software or a component thereof is completely unusable. The Problem adversely affects time-critical applications without which the Licensee's use of the Software cannot proceed and day to day business is seriously affected. No known work-around is currently available.
Severity 2 – Serious	The Software is significantly impaired. Licensee cannot use the Software to conduct business processes for which the Software is being used for by Licensee. A work-around may be available.
Severity 3 – Degraded	One or more features of the Software are not functioning. Licensee's business processes for which the Software is used for by Licensee, however, have not been interrupted.
Severity 4 – Minimal	Licensee is experiencing problems with the Software which have little or no impact on Licensee's daily business processes.

b) Reporting Procedures

The Licensee shall appoint and inform SOTI of the employee(s) of the Licensee's own IT Department that will liaise with SOTI in reporting problems. In the event that the Licensee does not have an IT Department it is recommended that the Licensee appoint an employee with basic knowledge and understanding of information technology.

For all problems reported which cannot be resolved in an initial Support Session, Licensee must provide SOTI with a reasonably detailed description of the problem. SOTI will create a case and provide the Licensee with a case number. SOTI will take the following steps, in accordance with the Response Expectation Table below:

Step 1: SOTI will acknowledge Licensee's problem and begin collecting additional information from Licensee

Step 2: SOTI will actively address the problem during support hours (as specified within Section 1 of these terms) and provide a temporary patch, correction, or work-around as soon as reasonably possible.

Step 3: SOTI shall provide a "Resolution" which shall mean: (i) the software or services provided by SOTI are available and providing functionality; (ii) a work-around has been identified and implemented; or (iii) for medium or low priority problems, a work-around has been identified and an implementation plan communicated to Licensee and the Support Manager. SOTI will provide corrected Software or Services or otherwise provide a Resolution to the Problem so that the Software and Services conform to all warranties and specifications in both performance and functionality.

In the event that the Software contains a material Problem which renders the Software unable to perform in accordance with the specifications, which Problem cannot be corrected within the time period specified below, then Licensee may, at its option, terminate any License in accordance with the License Agreement between Licensee and SOTI.

c) Response Procedures

SOTI will respond to Licensee's support problems during the response times indicated in the Response Expectation Table.

SOTI will respond as follows:

Response Expectation Table:

Severity	Step 1	Step 2	Step 3
1 – Critical	Within sixty (60 ) minutes by phone, forty-eight (48) business hours by web submission and within forty-eight (48) business hours by email	Immediate and continuing effort during standard support hours	Within twenty (20) business days
2 – Serious	Within sixty (60 ) minutes by phone, forty-eight (48) business hours by web submission and within forty-eight (48) business hours by email	Within ten (10) business days following initial contact by Licensee	Within twenty (20) business days
3 – Degraded	Within twenty-four (24) business hours by phone	Within ten (10) business days	Next release of software
4 – Minimal	Within forty-eight (48) business hours	Time available basis	None

Note that responses may be automated and that response times are not defined as the timeframe for problem resolution. To ensure a response within the indicated time frames, Licensees with Critical and Serious severity level problems should contact 1-888-624-9828) within North America or + +1 905 624 9828 for outside North America. Licensees with degraded and Minimal severity level problems should "Log a Case" on the SOTI website, found under the MobiControl Support section (<http://activate.soti.net/supportcase/>).

d) Escalation Process

If the SOTI support representative on duty at the time Licensee reports a problem cannot correct any of the Problems classified at levels 1 through 3 or implement a plan of resolution within the time set forth in the Escalation Table below, the SOTI support representative shall notify SOTI support management who will take appropriate action. At each stage in the Escalation Table below, Licensee shall make available to SOTI a Licensee contact at an equivalent management level, who has the authority to make decisions about alternative approaches for resolving Licensee's problem. In addition, for level 1 severity problems, Licensee shall make available to SOTI a Licensee contact that will be continuously available to assist SOTI's support personnel with data gathering, testing, and applying fixes. Upon SOTI's request, Licensee shall provide access to its computing environment if SOTI cannot duplicate Licensee's problem in-house.

Escalation Table:

Elapsed Time	Severity 1 – Critical	Severity 2 – Serious	Severity 3 – Degraded	Severity 4 – Minimal
Immediately	Technical Support Engineer			
Two (2) business hours	Senior Technical Support Engineer			
Four (4) business hours		Technical Support Engineer		

Sixteen (16) business hours		Senior Technical Support Engineer		
Twenty-Four (24) business hours			Technical Support Engineer	
Forty-eight (48) business hours			Senior Technical Support Engineer	Technical Support Engineer

5. Confidentiality

In the event that the Parties do not enter into a separate non-disclosure agreement, the terms of the Agreement shall apply.

6. Term & Termination; Change Policy

- a) Either Party may terminate the Service contract with cause upon thirty (30) days' advance written notice to the other Party
- b) Upon termination of the Service contract for any reason Licensee shall pay all outstanding invoices within thirty (30) days of the effective termination date of the Service contract.
- c) SOTI reserves the right to change Services, as it may deem necessary for continued and improved Services, without the approval and/or prior written consent of the Licensee.

7. Governing Law

These Terms shall be construed in accordance with the laws as agreed between both Parties in the Agreement.

8. Language

In the event SOTI or another party has provided these Terms with a translation from the English language to another language, the Licensee agrees that such translation is provided for convenience only; that the English version of these Terms govern the relationship between SOTI and the Licensee; and, if there is any conflict between the English version of these Terms and the translated version, the English version shall take precedence. All disputes under these Terms shall be resolved in the English language

9. Amendments & Severability

Any modification or amendment of these Terms must be in writing and bear the signature of the duly authorized representatives of both Parties. If any provision of these Terms are found to be invalid or unenforceable to any extent, then the invalid portion shall be deemed conformed to the minimum requirements of law to the extent possible and all other provisions of these Terms shall not be affected and shall continue to be valid and enforceable to the fullest extent permitted by law.

Français

Ces modalités (« modalités ») du niveau de service SOTI MobiControl font partie du contrat de licence logicielle de l'utilisateur final (« contrat ») entre SOTI et le détenteur de licence, sous réserve que ce dernier dispose d'un contrat de service valide avec SOTI visant à fournir au détenteur de licence des services d'assistance et de maintenance. Sauf indication contraire dans les présentes, la licence achetée (« licence ») demeure inchangée et pleinement en vigueur. Les termes définis dans la licence auront la même signification que dans les présentes modalités, sauf indication contraire. Si un conflit survient entre les conditions de la licence et les présentes modalités, ces dernières prévaudront.

Ce qui suit est convenu :

1. Services d'assistance et de maintenance

- 1.1. SOTI fournira au détenteur de licence des services d'assistance et de maintenance (« services ») se rapportant au logiciel MobiControl (« logiciel ») sous réserve de la souscription par le détenteur de licence d'un contrat de service valide auprès de SOTI. Des années de service supplémentaires peuvent être acquises à l'avance.
- 1.2. Si le détenteur de licence souhaite réactiver des services après l'expiration de la période de service, par exemple un (1) mois après ladite expiration, la date de début de l'extension de service sera antérieure à la date d'expiration de la période de service initiale. Le détenteur de licence est responsable du paiement pour la période écoulée entre l'expiration et le renouvellement des services.
- 1.3. Les services suivants seront inclus dans le cadre d'une période de service valide :

a) Service d'assistance standard SOTI :

SOTI fournira une assistance au détenteur de licence par téléphone, par e-mail et via des sessions à distance en direct (« services d'assistance »), dans la région dont il relève, aux horaires suivants :

- De 9 h à 17 h 30 HNE, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés si la région dont relève le détenteur de licence inclut l'Amérique du Nord ou l'Amérique du Sud.
- De 9 h à 17 h 30 HNP, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux si la région dont relève le détenteur de licence inclut l'Amérique du Nord ou l'Amérique du Sud.
- De 9 h à 17 h 30 GMT, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux si la région dont relève le détenteur de licence inclut l'Europe.
- De 9 h à 17 h 30 HNEA, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux si la région dont relève le détenteur de licence inclut l'Asie du Sud-Est ou l'Australasie.
- De 9 h à 17 h 30 HNI, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux si la région dont relève le détenteur de licence inclut le Moyen-Orient ou l'Asie du Sud.

Aux fins du présent contrat, la « région dont relève le détenteur de licence » désigne l'adresse d'expédition du détenteur de licence tel qu'indiqué à SOTI.

Les services d'assistance comprennent les éléments suivants :

Le service d'assistance standard SOTI pendant les heures d'ouverture :

- Services d'assistance téléphonique : +91-124-464-7864 depuis l'Inde ; +1-905-624-9828 ou appel gratuit au 1-888-624-9828 depuis l'Amérique du Nord ; +44 20 3051 5974 ou +44 12 1368 0675 depuis le Royaume-Uni ; +61 3 9001 5554 depuis la région Asie-Pacifique.
- Service d'assistance par e-mail : [support@soti.net](mailto:support@soti.net)

Service d'assistance à distance en direct SOTI.

SOTI fournira des services d'assistance et devra répondre aux communications du détenteur de licence concernant des difficultés avec le logiciel en fonction du niveau de gravité du problème auquel il est confronté, comme cela est exposé et prévu à l'article 2 de ces modalités.

b) Service de catalogue de thèmes SOTI

Ce catalogue regroupe un ensemble dynamique de thèmes pour appareils mobiles qui est régulièrement mis à jour. Le détenteur de licence peut accéder aux thèmes les plus récents avec ce catalogue en ligne. Le fait d'ouvrir le catalogue de thèmes permettra au détenteur de licence de se connecter automatiquement à Internet pour télécharger les derniers thèmes depuis le site Web SOTI. Si la connexion Internet n'est pas disponible, le catalogue de thèmes sera affiché en mode hors-ligne, permettant au détenteur de licence de parcourir uniquement ceux ayant été précédemment téléchargés.

c) Services géodépendants SOTI

Les services géodépendants MobiControl (« LBS ») offrent la possibilité de localiser, suivre et recueillir des informations sur le déplacement des appareils compatibles GPS qui prennent en charge cette fonction. Les LBS peuvent uniquement être utilisés avec des appareils qui sont équipés d'un récepteur GPS qui est intégré (« natif ») à l'appareil.

d) Mises à jour et mises à niveau logicielles

SOTI s'efforcera de publier régulièrement des mises à jour et des mises à niveau du logiciel. En général, une nouvelle version du logiciel et trois (3) sous-versions seront publiées chaque année. La publication de mises à jour, mises à niveau, modifications et le moment où celle-ci sera effectuée seront laissés à la seule appréciation de SOTI. Les mises à jour, modifications et/ou mises à niveau seront mises à disposition via le site Web SOTI [www.soti.net](http://www.soti.net).

e) Problèmes logiciels

SOTI fournira des correctifs de bogues uniquement pour les modifications les plus récentes des deux (2) dernières versions majeures du logiciel.

1.4. Licences additionnelles et simultanéité des résiliations

Les périodes de service pour toutes les licences dans le même type de déploiement (c'est-à-dire gérées par l'intermédiaire de la même base de données) expireront à la même date. Chaque fois que des licences supplémentaires seront achetées, le détenteur de licence pourra : 1) calculer au prorata la période de service intégrée des licences supplémentaires afin qu'elle se termine plus tôt, simultanément à la période de service existante, ou 2) étendre la période de service des licences existantes pour qu'elles soient résiliées à la même date que les licences supplémentaires. La période pour les licences existantes doit être en cours afin de procéder à l'achat de licences supplémentaires.

1.5. Service 24/7

« Assistance 24/7 » se rapporte aux mêmes services que ci-dessus avec les heures de disponibilité de l'assistance étendues à vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine. L'assistance 24/7 est facturée comme une mise à niveau de ces services. Une fois ajoutée, une assistance 24/7 devra s'accompagner du versement à SOTI de frais supplémentaires qui sont décrits dans l'annexe A des présentes modalités.

1.6. Assistance « avantage »

SOTI propose un forfait d'assistance « avantage » qui inclut un support direct de niveau 2 et une assistance 24/7. Une fois ajoutée, une assistance « avantage » devra s'accompagner du versement à SOTI de frais supplémentaires qui sont décrits dans l'annexe A des présentes modalités.

1.7. Assistance « entreprise »

SOTI propose un forfait d'assistance « entreprise » comprenant l'assistance « avantage » ainsi qu'un responsable de compte expérimenté et dédié. Une fois ajoutée, une assistance « entreprise » devra s'accompagner du versement à SOTI de frais supplémentaires qui sont décrits dans l'annexe A des présentes modalités. En outre, un aperçu détaillé des offres supplémentaires pour l'assistance « entreprise » est consultable dans l'annexe A.

2. Services hébergés SOTI

2.1. Hébergement dans le cloud et service géré

SOTI procurera au détenteur de licence des services en rapport avec le service géré et hébergé SOTI (« cloud ») tant que le détenteur de licence dispose d'un contrat de service valide avec SOTI.

2.2. Maintenance et mises à jour

SOTI s'efforcera de mettre à jour régulièrement le cloud. La maintenance, les mises à jour, mises à niveau, modifications et le moment où celles-ci seront effectuées sera laissé à la seule appréciation de SOTI. Les maintenances programmées, n'incluant pas les optimisations effectuées de nuit, la maintenance d'urgence, les mises à jour, les modifications et/ou les mises à niveau, seront communiquées par e-mail au contact technique et/ou via la page Web SOTI [www.soti.net](http://www.soti.net).

2.3. Disponibilité

Le terme « disponibilité » désigne le pourcentage d'un mois en particulier (fondé sur des journées de vingt-quatre (24) heures pour le nombre de jours dans le mois en question) durant lequel le système hébergé du détenteur de licence est accessible par des tiers via HTTP et HTTPS.

SOTI a pour objectif d'atteindre 99,9 % de disponibilité pour tous les détenteurs de licence. Sous réserve des conditions énoncées à l'article 3, si la disponibilité du cloud du détenteur de licence est inférieure à 98 %, SOTI portera au crédit du détenteur de licence cinq pour cent (5 %) des frais mensuels pour chaque tranche d'une (1) heure de temps d'arrêt imprévu, dans la limite de 50 % des frais mensuels du détenteur de licence pour le serveur concerné.

2.4. Exceptions à la disponibilité

Le détenteur de licence ne bénéficiera d'aucun crédit comme décrit dans l'article 2 en cas de défaillance ou d'insuffisance de disponibilité causée par ou associée avec :

- a) Des circonstances hors du contrôle raisonnable de SOTI, notamment : insurrection, émeute civile, grève du travail ou des grèves, incendie, tempête, inondation, tremblement de terre, éruption volcanique, explosion, guerre, embargo, catastrophe naturelle, cas de force majeure, indisponibilité ou interruption ou retard dans les télécommunications ou des services tiers, attaques de virus ou de pirates, défaillance de matériels ou de logiciels tiers (notamment logiciel de commerce électronique, passerelle de paiement, chat, statistiques ou script gratuit), acte du gouvernement ou de tout organisme gouvernemental, ou action en justice ;
- b) Défaillance des circuits d'accès au réseau SOTI, sauf si cette défaillance est causée uniquement par le SOTI ;

- c) Maintenance planifiée, ainsi que maintenance et mises à jour d'urgence ;
- d) Problèmes de DNS hors du contrôle direct de SOTI ;
- e) Problèmes de FTP, POP, IMAP, ou d'accès client SMTP ;
- f) Manquements contractuels falsifiés relatifs au service et signalés à la suite d'actes ou d'omissions du détenteur de licence (ou d'actes ou d'omissions de personnes engagées ou autorisées par le détenteur de licence), notamment en cas de scripts ou de codage personnalisés (par ex., CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python, etc.), toute négligence, d'inconduite intentionnelle, ou de l'utilisation du cloud en violation des conditions générales de SOTI ;
- g) Remise et transmission par e-mail ou webmail ;
- h) Propagation par DNS (Domain Name Server) ;
- i) Pannes ailleurs sur Internet qui entravent l'accès au compte du détenteur de licence
- j) Maintenance planifiée jusqu'à quatre (4) heures par mois entre 21 h et 5 h (selon le fuseau horaire respectif de l'environnement hébergé)
- k) Maintenance et mises à niveau d'urgence d'une durée maximale d'une (1) heure par mois requises par des circonstances échappant au contrôle raisonnable de SOTI ;
- l) L'utilisation du logiciel ou du service en violation substantielle du contrat par le détenteur de licence, dans une situation où ladite indisponibilité ne se serait pas produite en l'absence de la violation.
- m) Temps d'arrêt provoqué par une coupure de courant ou une dégradation des performances des services de notification push de tiers.

SOTI ne sera pas responsable de la mise en cache DNS ou du navigateur qui peut avoir pour conséquence que le site du détenteur de licence apparaisse comme inaccessible alors que des tiers peuvent continuer d'y accéder. SOTI ne garantira que ces aspects du service considérés comme étant sous son contrôle : Les liens de serveur SOTI vers l'Internet, les routeurs SOTI et les serveurs SOTI.

#### 2.5. Procédures de demande de crédits et de paiement

Pour recevoir un crédit, le détenteur de licence doit faire une demande en envoyant un e-mail à support@soti.net. L'e-mail doit inclure le nom de domaine et le numéro de facture du détenteur de licence dans la ligne « Objet ». Chaque demande dans le cadre de ce contrat de service doit inclure le numéro de facture du détenteur de licence et les dates et les heures de l'indisponibilité de son site Web, celle-ci devant être reçue par SOTI dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'indisponibilité dudit site. Si l'indisponibilité est confirmée par SOTI, des crédits seront procurés dans les soixante (60) jours après que le détenteur de licence en ait fait la demande à SOTI. Les crédits ne sont pas remboursables et ne peuvent être utilisés que pour les futurs frais de facturation.

Les crédits n'incluent aucune taxe applicable facturée au détenteur de licence ou retenue par SOTI et constituent le seul et unique recours du détenteur de licence en cas de défaillance ou de déficience dans la disponibilité du cloud.

### 3. Restrictions

SOTI n'offrira aucune assistance pour des

- a) équipements qui ont été modifiés pour changer la fonctionnalité ou la capacité du système d'exploitation ;
- b) équipements qui contiennent des firmwares personnalisés ou des versions modifiées de systèmes d'exploitation standard nonobstant des périphériques certifiés par SOTI fournis par un fabricant ou un opérateur reconnu ;
- c) composants du logiciel et des bases de données qui sont modifiés grâce à des composants tiers, sauf si cela est explicitement approuvé SOTI ; et
- d) incidents s'agissant desquels le détenteur de licence a effectué des mises à niveau ou des migrations sans respecter les instructions prévues.

### 4. Classification des problèmes, procédures en matière de rapports et d'intervention, processus de remontée

#### a) Classification des problèmes

Le détenteur de licence devra attribuer un niveau de sévérité pour chaque problème ou dysfonctionnement (« problème ») qu'il signale, après consultation de SOTI, en fonction de la classification ci-dessous. Les problèmes signalés par le détenteur de licence qui ne s'accompagnent pas d'un niveau de gravité déclaré seront traités selon le 3e niveau de sévérité, sauf indication autre par le détenteur de licence.

Les niveaux de gravité sont définis comme suit :

Classification des problèmes	Critères
Gravité 1 - Critique	Le logiciel ou un composant de celui-ci est complètement inutilisable. Le problème affecte négativement des applications pour lesquelles la notion de temps est essentielle et sans lesquelles l'utilisation du logiciel par le détenteur de licence ne peut s'accomplir, les activités quotidiennes se retrouvant gravement touchées. Aucune solution connue n'est actuellement disponible.
Gravité 2 - Sérieux	Le logiciel est sensiblement altéré. Le détenteur de licence ne peut pas utiliser le logiciel pour exécuter des processus de gestion pour lequel le logiciel est utilisé. Une solution peut être disponible.



Gravité 3 - Dégradé	Une ou plusieurs fonctions du logiciel ne s'exécutent pas. Les processus opérationnels du détenteur de licence pour lequel le logiciel est utilisé n'ont cependant pas été interrompus.
Gravité 4 - Minimale	Le détenteur de licence rencontre des problèmes avec les logiciels qui ont peu ou pas d'impact sur les processus opérationnels quotidiens.

b) Procédures d'établissement des rapports

Le détenteur de licence devra désigner, en informant SOTI, des employés de son propre service informatique afin qu'ils assurent la liaison avec SOTI dans le cadre du signalement de problèmes. Dans le cas où le détenteur de licence ne possède pas de service informatique, il sera recommandé que le détenteur de licence désigne un employé avec un minimum de connaissances et de compréhension en matière de technologies de l'information.

Pour tous les problèmes signalés qui ne peuvent être résolus lors d'une session d'assistance initiale, le détenteur de licence devra fournir à SOTI une description assez détaillée du problème. SOTI créera un dossier et en fournira le numéro au détenteur de licence. SOTI prendra les mesures suivantes, conformément au tableau d'intervention prévue ci-dessous :

Étape 1 : SOTI confirmera avoir pris connaissance du problème rencontré par le détenteur de licence et commencera à recueillir des renseignements supplémentaires auprès de lui.

Étape 2 : SOTI cherchera activement à régler le problème pendant les horaires d'assistance (comme spécifiés à l'article 1 de ces modalités) et fournira une modification, un correctif ou une solution temporaire dès que raisonnablement possible.

Étape 3 : SOTI fournira une « résolution », ce qui signifiera ce qui suit : (i) le logiciel ou les services fournis par SOTI sont disponibles et mettent à disposition les fonctionnalités ; (ii) une solution a été identifiée et mise en œuvre ; ou (iii) pour les problèmes de priorité moyenne ou faible, une solution a été identifiée et un plan de mise en œuvre a été communiqué au détenteur de licence et au responsable de l'assistance. SOTI fournira le logiciel ou les services corrigés, ou fournira autrement une résolution pour le problème afin que le logiciel et les services soient conformes à toutes les garanties et les spécifications en termes de performances et de fonctionnalités.

Dans le cas où le logiciel contient un problème important empêchant un fonctionnement conforme aux spécifications, ce problème ne pouvant être corrigé dans le délai précisé ci-dessous, le détenteur de licence pourra, à son gré, résilier toute licence en conformité avec le contrat de licence entre le détenteur de licence et SOTI.

c) Procédures d'intervention

SOTI répondra aux demandes d'assistance du détenteur de licence dans le délai d'intervention indiquée dans le tableau des interventions prévues.

SOTI interviendra comme suit :

Tableau des interventions prévues :

Gravité	Étape 1	Étape 2	Étape 3
1 - Critique	Dans un délai de soixante (60) minutes par téléphone, quarante-huit (48) heures ouvrables par soumission Web et dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrables par e-mail !	Effort immédiat et continu pendant les horaires normaux d'assistance	Dans les vingt (20) jours ouvrables
2 - Sérieux	Dans un délai de soixante (60) minutes par téléphone, quarante-huit (48) heures ouvrables par soumission Web et dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrables par e-mail !	Dans un délai de dix (10) jours ouvrables après un premier contact par le détenteur de licence	Dans les vingt (20) jours ouvrables
3 - Dégradé	Dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrables par téléphone	Dans un délai de dix (10) jours ouvrables	Prochaine version du logiciel
4 - Minimale	Dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrables	Base du temps disponible	Aucune

Veillez noter que les interventions peuvent être automatisées et que leurs délais ne sont pas définis comme constituant ce qui est prévu pour la résolution des problèmes. Pour garantir une intervention dans les délais indiqués, les détenteurs de licence confrontés à des problèmes de niveaux 1 ou 2 doivent appeler le 1-888-624-9828 depuis l'Amérique du Nord ou le +1 905 624 9828 ailleurs. Les détenteurs de licence confrontés à des problèmes de niveaux 3 et 4 doivent utiliser la fonction « Log a case » du site SOTI qui se trouve sous la section de l'assistance Mobicontrol (<http://activate.soti.net/supportcase/>).

d) Processus de remontée

Si le représentant de l'assistance SOTI en charge au moment où le détenteur de licence signale un problème n'est pas en mesure de corriger aucun des problèmes classés aux niveaux 1 à 3 ou de mettre en œuvre un plan de résolution dans le délai prévu dans le tableau du processus de remontée ci-dessous, il informera les responsables de l'assistance qui décideront des mesures appropriées. À chaque étape du tableau du processus de remontée ci-dessous, le détenteur de licence devra informer SOTI de la personne d'un niveau hiérarchique équivalent qu'il convient de contacter et qui a le pouvoir de prendre des décisions au sujet d'autres approches pour résoudre le problème du détenteur de licence. En outre, pour les problèmes de niveau 1, le détenteur de licence devra informer SOTI de la personne à contacter qui sera disponible en permanence pour aider le personnel de l'assistance SOTI en matière de collecte de données, de tests et de l'application de correctifs. À la demande de SOTI, le détenteur de licence devra laisser libre accès à son environnement informatique si SOTI ne parvient pas à reproduire le problème en interne.

Tableau de remontée :

Temps écoulé	Gravité 1 - Critique	Gravité 2 - Sérieux	Gravité 3 - Dégradé	Gravité 4 - Minime
Immédiatement	Assistance technique Ingénieurs			
Deux (2) heures ouvrables	Ingénieur d'assistance technique senior			
Quatre (4) heures ouvrables		Assistance technique Ingénieurs		
Seize (16) heures ouvrables		Ingénieur d'assistance technique senior		
Vingt-quatre (24) heures ouvrables			Assistance technique Ingénieurs	
Quarante-huit (48) heures ouvrables			Ingénieur d'assistance technique senior	Ingénieur d'assistance technique

5. Confidentialité

Les conditions du contrat s'appliqueront dans le cas où les parties ne concluent pas un accord de non-divulgence distinct.

6. Durée et résiliation ; règles en matière de modifications

- a) Chaque partie contractante peut résilier le contrat de service avec motif au moyen d'un préavis écrit de trente (30) jours adressé à l'autre partie
- b) Lors de la résiliation du contrat de service pour une raison quelconque, le détenteur de licence devra payer toutes les factures en souffrance dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de cessation du contrat de service.
- c) SOTI se réserve le droit de modifier les services, selon ce qu'il peut juger nécessaire pour assurer la continuité et l'amélioration des services sans qu'il soit besoin d'obtenir l'approbation et/ou le consentement écrit préalable du détenteur de licence.

7. Loi applicable

Ces modalités devront être interprétées conformément à la législation en vigueur comme convenu entre les deux parties dans le contrat.

8. Langue

Dans le cas où SOTI ou une autre partie fournit ses modalités avec une traduction depuis l'anglais dans une autre langue, le détenteur de licence admettra que ladite traduction est fournie par commodité uniquement ; que la version anglaise de ces modalités régit la relation entre SOTI et le détenteur de licence ; et, en cas de conflit entre la version anglaise et celle traduite, que la première prévaudra. Tous les différends en rapport avec ces modalités seront résolus en langue anglaise

9. Modifications et divisibilité

Tout changement de ces modalités devra être fait par écrit et porter la signature des représentants dûment autorisés des deux parties. Si une clause quelconque des présentes modalités est jugée invalide ou inapplicable en tout ou en partie, la portion non valide sera réputée conforme aux exigences minimales de la loi dans la mesure du possible et toutes les autres clauses continueront de porter effet dans les limites autorisées par la loi.

Deutsche

Diese SOTI MobiControl-Serviceniveaubestimmungen ("Bestimmungen") sind Teil von und ergänzen den SOTI MobiControl Endanwender-Software-Lizenzvertrag ("Vertrag") zwischen SOTI und dem Lizenznehmer, sollte der Lizenznehmer einen gültigen Servicevertrag mit SOTI haben, um den Lizenznehmer mit Support- und Wartungsdienstleistungen zu versorgen. Sofern nicht anderweitig hierin festgelegt, bleibt die gekaufte Lizenz ("Lizenz") unverändert in voller Kraft und Wirkung. Bestimmungen, welche in dieser Lizenz definiert werden, haben die gleiche Bedeutung in diesen Bestimmungen, sofern nicht anderweitig angegeben. Wenn es einen Widerspruch zwischen den Bestimmungen der Lizenz und diesen Bestimmungen gibt, haben diese Bestimmungen Vorrang.

Folgendes wird vereinbart:

1. Support- und Wartungsdienstleistungen

- 1.1. SOTI erbringt für den Lizenznehmer Support- und Wartungsdienstleistungen ("Services") in Bezug auf die MobiControl-Software ("Software") solange der Lizenznehmer ein gültigen Wartungsvertrag mit SOTI erworben hat. Zusätzliche Servicejahre können im Voraus gekauft werden.
- 1.2. Wenn der Lizenznehmer die Services nach Ablauf der Servicezeit wieder aktivieren will, zum Beispiel einen (1) Monat nach Serviceablauf, wird das Anfangsdatum der Serviceverlängerung zurückdatiert auf das Ablaufdatum des ursprünglichen Servicezeitraums. Der Lizenznehmer ist verantwortlich für die Zahlung der Zeit zwischen Ablauf und Erneuerung der Services.
- 1.3. Die folgenden Dienstleistungen sind in einer gültigen Serviceperiode enthalten:

a) SOTI Standard Support Service:

SOTI bietet für die Region des Lizenznehmers über Telefon, E-Mail und Live-Remote-Sessions Services ("Support Services") für den Lizenznehmer zu folgenden Zeiten an;

- 9.00 – 17.30 EST, Montag bis Freitag, außer gesetzliche Feiertage, wenn die Region des Lizenznehmers Nord- oder Südamerika umfasst.
- 9.00 – 17.30 PST, Montag bis Freitag, außer gesetzliche Feiertage, wenn die Region des Lizenznehmers Nord- oder Südamerika umfasst.
- 9.00 – 17.30 GMT, Montag bis Freitag, außer gesetzliche Feiertage, wenn die Region des Lizenznehmers Europa umfasst.
- 9.00 – 17.30 AEST, Montag bis Freitag, außer gesetzliche Feiertage, sollte die Region des Lizenznehmers Südost-Asien oder Australasien umfassen.
- 9.00 – 17.30 pm IST, Montag bis Freitag, außer gesetzliche Feiertage, sollte die Region des Lizenznehmers den Mittleren Osten oder Südasien umfassen .

Zum Zweck dieses Vertrags umfasst die "Region des Lizenznehmers" die Empfängeradresse des Lizenznehmers, wie von SOTI zur Verfügung gestellt.

Zu den Supportservices gehört Folgendes:

SOTI Standard Support Service während den Geschäftszeiten:

- Telefon-Supportservice: +91-124-464-7864 in Indien; +1-905-624-9828 oder gebührenfrei über 1-888-624-9828 in Nordamerika; +44 20 3051 5974 oder +44 12 1368 0675 innerhalb dem Vereinigten Königreich; +61 3 9001 5554 innerhalb der Region Asien-Pazifik
- E-Mail Supportservice: support@soti.net

SOTI Live Fern-Support-Service.

SOTI stellt Support Services zu Verfügung und antwortet, basierend auf dem Schweregrad des Problems, auf Mitteilungen des Lizenznehmers in Bezug auf Probleme mit der Software, wie in Abschnitt 2 dieser Bestimmungen dargelegt und vorgesehen.

b) SOTI Skin Katalogservice

Der Skinkatalog ist eine dynamische Sammlung mobiler Geräteskins, welche regelmäßig aktualisiert werden. Der Lizenznehmer kann über das Internet unter Verwendung des Skin-Katalogs auf die neuesten Skins zugreifen. Wenn der Lizenznehmer den Skin-Katalog startet, verbindet er sich automatisch mit dem Internet, um die neuesten Skins von der SOTI-Website herunterzuladen. Wenn keine Internetverbindung verfügbar ist, wird der Skin-Katalog im Offline-Modus angezeigt, dort kann der Lizenznehmer die Skins durchsuchen, die er zuvor heruntergeladen hat.

c) SOTI ortsbasierter Service

Die MobiControl-Funktion ortsbasierter Services ("OBS") bietet die Möglichkeit, Informationen über die Bewegung von GPS-fähigen Geräten, die diese Funktion unterstützen, zu lokalisieren, zu verfolgen und sammeln. OBS kann nur mit Geräten verwendet werden, die mit einem GPS-Empfänger ausgestattet sind, der für das Gerät intern ("nativ") ist.

d) Software Updates und Upgrades

SOTI ist bestrebt, regelmäßig Updates und Upgrades der Software zu veröffentlichen. In der Regel werden jährlich eine neue Version der Software und drei (3) Unterversionen veröffentlicht. Die Veröffentlichung von Updates, Upgrades, Änderungen und der Zeitpunkt ihrer

Veröffentlichung unterliegen dem alleinigen Ermessen von SOTI. Aktualisierungen, Änderungen und / oder Upgrades werden über die SOTI Webseite mitgeteilt [www.soti.net](http://www.soti.net).

e) Softwareprobleme

SOTI stellt nur Fehlerkorrekturen für die jüngsten Revisionen der letzten zwei (2) Hauptversionen der Software zur Verfügung.

1.4. Add-On Lizenzen und gleichzeitige Kündigung

Der Servicezeitraum für alle Lizenzen im gleichen Einsatz (das heißt, welche durch die gleiche Datenbank verwaltet werden) müssen am selben Tag beendet werden. Jedes Mal, wenn zusätzliche Lizenzen erworben werden, hat der Lizenznehmer die Möglichkeit, entweder: 1) in der internen Servicezeit der zusätzlichen Lizenzen früher anteilig die bestehende Service-Zeit zu beenden, oder 2) die Servicezeit der bestehenden Lizenzen mit zu kündigen. Die Frist für die bestehenden Lizenzen muss gültig sein, bevor weitere Lizenzen gekauft werden.

1.5. 24/7 Service

“24/7 Support“ bedeutet die gleichen Leistungen wie bereits genannt mit den Stunden für Supportverfügbarkeit, verlängert auf vierundzwanzig (24) Stunden pro Tag, sieben (7) Tage pro Woche. Der Rund-um-die-Uhr-Support wird als Upgrade der Dienstleistungen in Rechnung gestellt. Nach Hinzufügen sind zusätzliche Gebühren an SOTI zu leisten, welche wie folgt in Anlage A dieser Bestimmungen aufgeführt sind.

1.6. Vorteils-Support

SOTI bietet ein Vorteils-Support-Paket, welches Stufe-2-Support und 24/7 Support umfasst. Nach Hinzufügen des Vorteilspakets sind zusätzlichen Gebühren wie in Anhang A dieser Bestimmungen zu bezahlen.

1.7. Unternehmens-Support

SOTI bietet ein Unternehmens-Support-Paket, welches Vorteils-Support umfasst und einen zugewiesenen und engagierten Kundenbetreuer. Nach Hinzufügen des Vorteilspakets sind zusätzlichen Gebühren wie in Anhang A dieser Bestimmungen zu bezahlen.

2. SOTI Gehostete Dienstleistungen

2.1. Cloud Hosting und verwaltete Dienstleistungen

SOTI erbringt Lizenznehmer-Services in Bezug auf von SOTI gehostete und verwaltete Dienstleistungen (“Cloud“), solange der Lizenznehmer einen gültigen Servicevertrag mit SOTI hat.

2.2. Wartung und Aktualisierung

SOTI bemüht sich, die Cloud regelmäßig zu warten und zu aktualisieren. Wartung, Aktualisierungen, Upgrades und Bearbeitungen zum Zeitpunkt der Freigabe unterliegen dem alleinigen Ermessen von SOTI. Planmäßige Wartung, ohne nächtliche Optimierung, Notfall Wartung, Updates, Änderungen und / oder Upgrades werden per E-Mail an den technischen Kontakt und / oder auf der SOTI Webseite mitgeteilt [www.soti.net](http://www.soti.net).

2.3. Verfügbarkeit

Der Begriff “Verfügbarkeit“ bestimmt den Prozentsatz eines bestimmten Monats [auf Basis von 24-Stunden-Tagen für die Anzahl der Tage im betreffenden Monat] in welchem das gehostete System des Lizenznehmers durch Drittparteien über HTTP und HTTPS zugänglich ist.

Das Ziel von SOTI ist, 99,9 % Verfügbarkeit für alle Lizenznehmer zu erzielen. Gemäß den Bedingungen in Absatz 3, berechnet SOTI dem Lizenznehmer fünf Prozent (5 %) wenn die Verfügbarkeit der Cloud des Lizenznehmers Cloud unter 98 % liegt. SOTI berechnet dem Lizenznehmer fünf Prozent (5 %) der monatlichen Gebühr für jede (1) Stunde ungeplanter Ausfallzeit, bis zu 50 % der monatlichen Gebühr des Lizenznehmers für den betroffenen Server.

2.4. Ausnahmen der Verfügbarkeit

Lizenznehmer erhält gemäß Absatz 2 kein Guthaben in Verbindung mit einem Ausfall oder Mangel an Verfügbarkeit, durch oder im Zusammenhang mit:

- a) a) Umstände, die sich außerhalb der angemessenen Kontrolle von SOTI befinden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, zivile Aufstände, Aufruhr, Arbeit oder Transportstreiks, Feuer, Sturm, Überschwemmung, Erdbeben, Vulkanausbruch, Explosion, Krieg, Embargos, höhere Gewalt, Nichtverfügbarkeit, Unterbrechung oder Verzögerung der Telekommunikation oder Dienstleistungen Dritter, Virenbefall oder Hacker, Ausfall der Software von Drittanbietern oder Hardware (einschließlich, aber nicht beschränkt auf, E-Commerce-Software, Zahlungs-Gateways, Chat, Statistiken oder kostenlose Scripts), Handlungen der Regierung oder einer Vertretung derselben, oder von Gerichten;
- b) Ausfall von Zugriffskreisläufen zum SOTI-Netzwerk, es sei denn ein solcher Ausfall ist ausschließlich von SOTI verursacht;
- c) Geplante Wartung und Notfallwartung, sowie Upgrades;
- d) DNS-Probleme, die außerhalb der direkten Kontrolle von SOTI sind;
- e) Probleme mit FTP, POP, IMAP, oder SMTP-Kundenzugang;
- f) falsche Servicevertragsbrüche, welche als Ergebnis von Handlungen oder Auslassungen des Lizenznehmers (oder Handlungen oder Auslassungen des Lizenznehmers von anderen, durch den Lizenznehmer autorisierten Parteien) berichtet werden, einschließlich ohne Einschränkung, kundenspezifische Skripts oder Codierungen (z. B., CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python etc.), Fahrlässigkeit, vorsätzliches Mißverhalten, oder Nutzung der Cloud zur Verletzung der Bestimmungen und Bedingungen von SOTI;

- g) E-mail oder Webmaillieferung und -übertragung;
- h) DNS (Domain Name Server) verbreitung;
- i) Ausfälle an anderer Stelle im Internet, die den Zugriff auf das Konto des Lizenznehmers behindern
- j) Planmäßige Wartung von bis zu vier (4) Stunden pro Monat in der Zeit zwischen 21.00 Uhr und 05.00 Uhr (abhängig von der jeweiligen Zeitzone und der gehosteten Umgebung)
- k) Notfallwartung und Upgrades von bis zu einer (1) Stunde pro Monat, die durch Umstände erforderlich sind, die außerhalb der vernünftigen Kontrolle von SOTI liegen;
- l) Die Nutzung der Software oder des Service des Lizenznehmers bei einer wesentlichen Verletzung des Vertrags, bei der eine solche Verfügbarkeit ohne diese Verletzung nicht geschehen wäre.
- m) Ausfallzeiten oder eine verringerten Leistung von Push-Benachrichtigungsdiensten durch Dritte.

SOTI ist nicht verantwortlich für Browser oder DNS-Caching, durch welche die Website des Lizenznehmers unzugänglich erscheinen könnte, wenn Dritte noch darauf zugreifen können. SOTI garantiert nur die Bereiche, welche als unter der Kontrolle von SOTI betrachtet werden: SOTI-Server sind mit dem Internet, SOTI Router und SOTI-Servern verbunden.

#### 2.4.

#### 2.5. Anforderung einer Gutschrift und Zahlungsabwicklung

Eine Gutschrift ist durch den Lizenznehmer per E-Mail (support@soti.net) anzufordern. Die Betreffzeile soll die Rechnungsnummer des Lizenznehmers enthalten. Jede Anfrage im Zusammenhang mit diesem Dienstleistungsvertrag muss die Rechnungsnummer des Lizenznehmers enthalten sowie die Daten und Zeiträume der Unverfügbarkeit seiner Webseite und müssen bei SOTI innerhalb von zehn Werktagen nach einer solchen Unverfügbarkeit eingehen. Wenn diese durch SOTI bestätigt wird, erfolgt eine Gutschrift innerhalb von 60 Tagen nach o. g. Mitteilungseingang. Gutschriften werden nicht ausbezahlt, sondern nur mit zukünftigen Rechnungsstellungen verrechnet. Gutschriften verstehen sich ausschließlich anwendbarer Steuern, die dem Lizenznehmer belastet oder von SOTI einbehalten werden und als einziger Rechtsweg des Lizenznehmers hinsichtlich eines Versagens oder der Unverfügbarkeit der Cloud.

### 3. Beschränkungen

SOTI wird in folgenden Fällen nicht tätig:

- a) bei Geräten, die hinsichtlich ihrer Funktionalität oder Betriebssystemkapazität geändert wurden,
- b) bei Geräten mit Firmware oder veränderten Versionen von Standardbetriebssystemen, die nicht den von SOTI zertifizierten Geräten entsprechen und durch einen Hersteller sowie einen anerkannten Betreiber zur Verfügung gestellt werden,
- c) bei Software- und Datenbankkomponenten, die durch Dritte ohne ausdrückliche Genehmigung SOTIs verändert wurden,
- d) sofern der Lizenznehmer Upgrades oder Migrationen außerhalb des zugelassenen Weges vorgenommen hat.

### 4. Problemkategorisierung, Melde- und Abhilfemaßnahmen, Eskalierungsverfahren

#### a) Problemkategorisierung

Der Lizenznehmer ordnet jedes Problem, oder jedes Funktionsversagen einem Schweregrad zu, nachdem er SOTI im Rahmen der folgenden Problemkategorisierungstabelle über das Problem unterrichtet hat. Problemstellungen, die vom Lizenznehmer ohne Bezeichnung eines Schweregrades gemeldet werden, werden dem Schweregrad 3 zugeordnet, sofern keine andere ausdrückliche Zuordnung erfolgt.

Die Schweregrade gelten wie folgt:

Problemkategorisierung	Kriterien:
Schweregrad 1 - Kritisch	Die Software oder eines ihrer Komponenten ist in keinem Falle mehr verwendbar. Die Problemstellung stört zeitsensible Anwendungen, ohne deren Funktionsfähigkeit die Software seitens des Lizenznehmers nicht mehr gewährleistet und das Tagesgeschäft ernsthaft beeinträchtigt ist. Es besteht keine Verfügbarkeit.
Schweregrad 2 - Ernsthaft	Die Software ist in ihrer Funktion erheblich beeinträchtigt. Der Lizenznehmer ist nicht in der Lage, die Software wie vorgesehen für Betriebsvorgänge einzusetzen. Eine Verfügbarkeit ist ggf. vorhanden.
Schweregrad 3 - Eingeschränkt	Mindestens eine Softwarefunktion kann nicht ausgeführt werden. Der Lizenznehmer kann die Software jedoch weiterhin wie vorgesehen für Betriebsvorgänge einsetzen.
Schweregrad 4 - Minimal	Der Lizenznehmer erleidet Softwareprobleme, die sein Tagesgeschäft nicht oder kaum einschränken.

#### b) Meldeverfahren

Der Lizenznehmer ernennt Mitarbeiter seiner IT-Abteilung, die bei Problemstellungen bzw. -lösungen mit SOTI zusammenarbeiten und benennt diese gegenüber SOTI. Sofern keine IT-Abteilung besteht, ernennt der Lizenznehmer einen Mitarbeiter mit IT-Grundwissen und -

Verständnis. Sämtliche Probleme, die nicht in einer ersten Sitzung gelöst werden können, sind vom Lizenznehmer detailliert auszuführen. SOTI erstellt einen Vorgang inkl. Vorgangsnr. und führt in Übereinstimmung mit der Tabelle unten die folgenden Abhilfemaßnahmen durch:

- Schritt 1: SOTI bestätigt die vorhandene Problemstellung des Lizenznehmers und erhebt zusätzliche Daten von ihm.
- Schritt 2: SOTI wird sich des Problems aktiv annehmen (s. § 1 dieser Bestimmungen) und frühestmöglich einen vorübergehenden Patch, eine Korrektur oder eine Aktivierung zur Verfügung stellen.
- Schritt 3: SOTI wird das Problem „lösen“. Das heißt: (i) Die von SOTI bereitgestellten Softwareprogramme/Dienstleistungen wird wieder verfügbar und funktional; (ii) eine Aktivierung wurde identifiziert und umgesetzt; oder (iii) für mittlere oder geringfügigere Problemstellungen ist eine Aktivierung identifiziert und ein Umsetzungsplan gegenüber dem Lizenznehmer und dem Support Manager kommuniziert worden. SOTI wird die korrigierte Software, die korrigierten Dienstleistungen oder eine andere Problemlösung liefern, so dass die Software bzw. Dienstleistungen garantie- und spezifikationsgemäß betrieben werden können und funktionieren.

Sollte die Software ein wesentliches Problem aufweisen, wodurch sie funktionsunfähig ist und welches nicht im unten genannten Zeitraum korrigiert werden kann, dann ist der Lizenznehmer gemäß Lizenzvertrag zwischen Lizenznehmer und SOTI zur Kündigung jeglicher Lizenz berechtigt.

c) Abhilfemaßnahmen

SOTI wird ggf. gemäß unten folgender Tabelle Abhilfemaßnahmen gewähren.

Abhilfemaßnahmen SOTIs:

Abhilfemaßnahmentabelle:

Schweregrad	Schritt 1	Schritt 2	Schritt 3
1 - Kritisch	SOTI reagiert innerhalb von 60 min nach einem Anruf und jeweils 48 Arbeitsstunden nach einer Mitteilung per Webseite oder per E-Mail.	Unverzögliche und andauernde Betreuung während der Geschäftsstunden	Innerhalb von 20 Arbeitstagen
2 - Ernsthaft	SOTI reagiert innerhalb von 60 min nach einem Anruf und jeweils 48 Arbeitsstunden nach einer Mitteilung per Webseite oder per E-Mail.	Innerhalb von 10 Werktagen nach der Erstmitteilung d. Lizenznehmers	Innerhalb von 20 Arbeitstagen
3 - Eingeschränkt	Innerhalb von 24 Arbeitsstunden nach einem Anruf	Innerhalb von 10 Arbeitstagen	Nächste Herausgabe von Software
4 - Minimal	Innerhalb von 48 Arbeitsstunden	Je nach zeitl. Verfügbarkeit	Keine

Hinweis: Antworten auf Kundenkommunikationen erfolgen ggf. automatisch und zeitl. Rahmen sind kein Hinweis auf eine Problemlösung. Um eine Antwort innerhalb der bezeichneten Zeiträume abzusichern, werden Lizenznehmer im Falle eines kritischen oder ernsthaften Schweregrads gehalten, die Kundenbetreuung unter +1-888-624-9828 aus Nordamerika oder unter + +1-905-624-9828 aus anderen Orten zu kontaktieren. Lizenznehmer sollten im Falle eines eingeschränkten oder eines minimalen Schweregrads per Webformular kommunizieren (SOTI-Webseite, Menübereich MobiControl Support, Webseite: <http://activate.soti.net/supportcase/>).

d) Eskalierungsverfahren

Wenn der entsprechend vom Lizenznehmer kontaktierte SOTI-Mitarbeiter ein Problem der Schweregrade 1 - 3 nicht lösen oder innerhalb der in der Eskalierungstabelle unten genannten Zeiträume keinen Lösungsplan umsetzen kann, wendet sich der Lizenznehmer an die Abteilungsleitung der SOTI-Kundenbetreuung, die entsprechend handelt. Bei jeder in der unten genannten Eskalierungstabelle genannten Phase bezeichnet der Lizenznehmer SOTI gegenüber einen Kontakt der entsprechenden Weisungsebene seines Unternehmens, der entscheidungsbefugt und kompetent ist im Rahmen der Problemlösung des Lizenznehmers. Zusätzlich (bei Schweregrad 1) wird der Lizenznehmer SOTI gegenüber einen Kontakt seines Unternehmens bezeichnen, der der Kundenbetreuung der Firma SOTI dauerhaft im Rahmen der Datenerhebung, von Testvorgängen und von Lösungsanwendungen zur Verfügung steht. Je nach Anfrage der Firma SOTI überlässt der Lizenznehmer SOTI Zugriff auf seine Rechnerumgebung, sofern SOTI das Problem nicht auf seine internen Rechner kopieren kann.

Eskalationstabelle:

Abgelaufene Zeit	Schweregrad 1 - Kritisch	Schweregrad 2 - Ernsthaft	Schweregrad 3 - Eingeschränkt	Schweregrad 4 - Minimal
Sofort	Mitarbeiter d. technischen			
Zwei Arbeitsstunden	Leitender Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung			
Vier Arbeitsstunden		Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung		
16 Arbeitsstunden		Leitender Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung		
24 Arbeitsstunde			Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung	
48 Arbeitsstunden			Leitender Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung	Mitarbeiter d. technischen Kundenbetreuung

5. Verschwiegenheitspflicht  
Besteht keine separate Verschwiegenheitsvereinbarung zwischen den Parteien, finden die Vertragsbestimmungen Anwendung.
6. Vertragslaufzeit und Kündigung, Richtlinien zur Änderung
  - a) Jeder Vertragspartner hat das Recht zur Kündigung des Vertrags 30 Tage nach einer entsprechenden schriftlichen Vorankündigung an den anderen ohne Angabe von Gründen.
  - b) Nach der Kündigung der Dienstleistungsvereinbarung aus jeglichem Grunde ist der Lizenznehmer zur Zahlung sämtlicher Außenstände innerhalb von 30 Tagen nach dem Inkrafttreten einer solchen Kündigung verpflichtet.
  - c) SOTI behält sich das Recht zur Änderung seiner Dienstleistungen vor, sofern dies zu deren dauerhaften Aufrechterhaltung und Verbesserung erforderlich ist. Dies bedarf keiner (vorherigen schriftlichen) Genehmigung des Lizenznehmers.
7. Herrschendes Recht  
Diese Bestimmungen werden in Übereinstimmung mit der zwischen beiden Parteien im Vertrag vereinbarten Rechtslage ausgelegt.
8. Sprache  
Sollte einer der Vertragspartner diese Bestimmungen aus dem Englischen übersetzen lassen, erklärt sich der Lizenznehmer mit Folgendem einverstanden: 1. Die englische Fassung dieser Bestimmungen ist für die Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragspartnern bindend. 2. Bei Unstimmigkeiten zwischen der englischen und einer anderen Fassung dieser Bestimmungen hat die englische Fassung Rechtsvorrang. Streitfälle aus diesen Bestimmungen werden in englischer Sprache geschlichtet.
9. Änderungen und Salvatorische Klausel  
Änderungen dieser Bestimmungen gelten nur schriftlich und durch die Unterschrift der ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter der Vertragsparteien. Erweist sich eine der Bestimmungen als ungültig oder in jeglichem Maße undurchführbar, wird eine solche Bestimmung bzw. ein solcher Vertragsteil auf die Mindestvorgaben der Rechtslage so weit wie möglich beschränkt. Die Rechtswirksamkeit und Durchführbarkeit der anderen Bestimmungen bleibt hiervon unter maximaler Ausschöpfung der Rechtslage unberührt.



## 日本語

この SOTI MobiControl サービスレベル規約（以下、「規約」という。）は、被許諾者に対してサポートと保守サービスを提供する SOTI との有効なサービス契約を被許諾者が有している場合、SOTI と被許諾者間の SOTI MobiControl エンドユーザソフトウェアライセンス契約（以下、「契約」という。）の一部を成すものであり、補完するものです。本規約において、それ以外が規定されていない場合、購入したライセンス（以下、「ライセンス」という。）は変更されず、効力を有しています。ライセンスに規定された規約はそれ以外の記載がなければ、本規約での意味と同じ意味を有するものとします。ライセンス規約と本規約に齟齬がある場合は、本規約に従うものとします。

契約内容は以下のとおりです。

### 1. サポート及び保守サービス

- 1.1. SOTI は、被許諾者が SOTI から有効なサービス契約を購入している限り、MobiControl ソフトウェア（以下、「ソフトウェア」という。）に関する被許諾者に対するサポート及び保守サービス（以下、「サービス」という。）を行います。追加のサービス年数は事前に購入することができます。
- 1.2. 被許諾者がサービス期間が失効した後に再度、サービスを有効にすることを希望する場合、例えば、サービス失効の 1 ヶ月後に、サービス延長の開始日は元のサービス期間の失効日にさかのぼることになります。被許諾者はサービスの失効と更新の間の失効した日数について支払う責務を負います。

- 1.3. 以下のサービスがサービス有効期間内に含まれます。

#### a) SOTI スタンダードサポートサービス

SOTI は以下の時間帯に電話、メールにより、そしてライブ遠隔セッション経由で（以下、「サポートサービス」という。）被許諾者の地域にサポートを提供します。

- 9:00am – 5:30pm 米国東部時間、月曜日から金曜日まで、祝祭日を除く（被許諾者の地域が北米または南米に含まれている場合）
- 9:00am – 5:30pm 米国太平洋標準時、月曜日から金曜日まで、現地の祝祭日を除く（被許諾者の地域が北米または南米に含まれている場合）
- 9:00am – 5:30pm グリニッジ標準時、月曜日から金曜日まで、現地の祝祭日を除く（被許諾者の地域がヨーロッパに含まれている場合）
- 9:00am – 5:30pm オーストラリア東部標準時、月曜日から金曜日まで、現地祝祭日を除く（被許諾者の地域が東南アジアとオーストラリアに含まれている場合）
- 9:00am – 5:30 pm インド標準時、月曜日から金曜日まで、現地の祝祭日を除く（被許諾者の地域が中近東あるいは南アジアに含まれている場合）

本契約の目的上、「被許諾者の地域」は SOTI に提供した被許諾者の発送住所を意味します。

#### サポートサービスには以下が含まれます。

営業時間内の SOTI のスタンダードサポートサービス。

- 電話サポートサービス: インド国内は+91-124-464-7864、北米内は+1-905-624-9828、または通話無料は 1-888-624-9828、英国内は+44 20 3051 5974 または+44 12 1368 0675、アジア太平洋地域は+61 3 9001 5554
- E メールサポートサービス: support@soti.net

SOTI ライブ遠隔サポートサービス。

SOTI は本規約セクション 2 に記載し、規定したとおり、被許諾者の問題の深刻さに基づき、サポートサービスを提供し、ソフトウェアの問題に

関する被許諾者からの連絡に対応します。

b) SOTI のスキンカタログサービス

スキンカタログは、定期的に更新されるモバイルデバイスのスキンのダイナミックコレクションです。被許諾者はスキンカタログを使用し、インターネットで最新のスキンにアクセスすることができます。被許諾者がスキンカタログを開始する時に、SOTO のウェブサイトから最新のスキンをダウンロードのためにインターネットに自動的に接続します。インターネット接続が利用できない場合、スキンカタログはオフラインモードで表示され、被許諾者はこれまでにダウンロードされたスキンのみをブラウズすることができます。

c) SOTI のロケーションベースのサービス

MobiControl ロケーションベースのサービス（以下、「LBS」という。）の機能性で、その機能をサポートする GPS を有効にしたデバイスの動作に関する情報の位置を特定し、追跡し、収集することができます。LBS はそのユニットの内部に GPS レシーバーを装備した（以下、「ネイティブ」という。）デバイスでのみ利用することができます。

d) ソフトウェアの更新とアップグレード

SOTI は定期的にソフトウェアの更新とアップグレードをリリースすべく努めております。一般的に、ソフトウェアの 1 つの新バージョンと 3 つのサブバージョンが毎年リリースされます。更新とアップグレード、修正のリリースとそのリリースの時期は SOTI の独自の判断次第となります。更新、修正もしくはアップグレードは、SOTI の Web ページ [www.soti.net](http://www.soti.net) でお知らせします。

e) ソフトウェアの問題

SOTI は、ソフトウェアの 2 つのメジャーバージョンの直近の修正に対してのみバグフィックスを提供します。

1.4. アドオンライセンスと同時の契約解除

同一配備（例、同一データベースから管理されるもの）の全てのライセンスのサービス期間は、同一日に契約解除をする必要があります。追加のライセンスの購入がいつでもあっても、ライセンスには以下のいずれかに対するオプションがあります：1) 既存のサービス期間で早い方の時期に契約解除とするために追加のライセンスの組み込みサービス期間を割り当てる。または 2) 追加のライセンスのサービス期間と同時に契約解除にたると既存のライセンスのサービス期間を延長する。既存のライセンス期間は追加のライセンスが購入される前に有効でなければなりません。

1.5. 24/7 体制のサービス

「24/7 体制のサポート」とは、週 7 日間、日に 24 時間延長されるサポートの利用可能時間で提供される前述のと同じサービスを意味します。24/7 体制のサポートが追加されると、本規約別表 A に記された追加の料金を SOTI に提供いただく必要が生じます。

1.6. アドバンテージサポート

SOTI は直接レベルの 2 つのサポートと 24/7 体制のサポートを含むアドバンテージサポートパッケージを提供します。アドバンテージサポートが追加されると、本規約別表 A に記された追加の料金を SOTI に提供いただく必要が生じます。

1.7. エンタープライズサポート

SOTI は、アドバンテージサポート、そして割り当て及び専用の上級サポートアカウントマネージャーを含むエンタープライズサポートパッケージを提供しています。エンタープライズサポートが追加されると、本規約別表 A に記された追加の料金を SOTI に提供いただく必要が生じます。さらに、エンタープライズサポートの追加の提供の詳細内容は、別表 A でご覧いただくことができます。

2. **SOTI がホストするサービス**

2.1. クラウドホスティングと専用サービス

SOTI は、被許諾者が SOTI との有効なサービス契約を有する限り、SOTI がホストし、管理するサービス（以下、「クラウド」という。）に関するライ

センスサービスを提供します。

## 2.2. 保守及び更新

SOTI は定期的にクラウドの保守及び更新を行うよう努めています。保守、更新、アップデート、修正及びそのリリースの時期は、SOTI 単独の判断により行います。夜間の最適化、緊急保守、更新、修正もしくはアップグレードを除き、予定された保守は技術担当連絡先へのメール、もしくは SOTI の web ページ [www.soti.net](http://www.soti.net) を通して伝えられます。

## 2.3. 利用可能性

「利用可能性」という用語は、被許諾者のホストされたシステムが、HTTP 及び HTTPS によりサードパーティ企業によりアクセスできる[対象の月内の日数に対する 24 時間で得ることができる]特定月のパーセントを意味します。

SOTI の目的は、全ての被許諾者に 99.9%の利用可能性を達成することです。セクション 3 に記された条件に従い、被許諾者のクラウドが 98% 以下の利用可能性であれば、SOTI は予期されないシステム停止の 1 時間に対し、影響を受けた被許諾者の月額料金の最大 50%を上限に、月額料金の 5%を被許諾者に入金するものとします。

## 2.4. 利用可能性の例外

被許諾者は以下を原因とし、あるいはそれに伴う利用可能性の不具合や欠如に関しては、セクション 2 に記された控除を受けないものとします。

- a) 市民反乱、暴動、労働または交通ストライキ、火災、嵐、洪水、地震、火山噴火、爆発、戦争、禁輸措置、自然災害に留まらず、SOTI の合理的な管理を超えた状況、通信またはサードパーティ企業の利用不能、停止、あるいは遅延、ウイルス攻撃やハッカー、（e コマースソフトウェア、支払いゲートウェイ、チャット、統計、または無料のスクリプトを含み、それに留まらず）サードパーティソフトウェアまたはハードウェアの故障、政府やその省庁機関の行為、または司法上の行為
- b) 故障が SOTI 単独で引き起こされたものではない場合の SOTI のネットワークの回路へのアクセス不良
- c) 予定された保守及び緊急保守及びアップグレード
- d) SOTI が直接管理する範囲を超えた DNS の問題
- e) FTP、POP、IMAP、または SMTP での顧客のアクセスに伴う問題
- f) カスタムスクリプトやコード（例、CGI、Perl、HTML、ASP、Ruby、PHP、Python など）、SOTI の規約に違反した一切の怠慢、故意の不正行為またはクラウドの利用を含み、それに留まらず、被許諾者の行為や怠慢（または関与した、あるいは被許諾者が許可した他者の行為や怠慢）の結果であると報告された、不正サービス契約の違反
- g) E メール、web メール配布及び送信
- h) DNS (ドメインネームサーバ)伝播
- i) 被許諾者のアカウントへのアクセスを妨げるインターネット上の別場所での停止
- j) 9:00pm から 5:00am まで（ホスト環境の各タイムゾーンによる）の時間で月当たり最大 4 時間の予定された保守
- k) SOTI の合理的な管理を超えた状況で必要とされる月当たり最大 1 時間の緊急保守及びアップグレード
- l) 利用可能性が発生しなかった場合でもその違反が認められ場合、契約を実質的に違反した形でのソフトウェアやサービスの被許諾者の利用
- m) サードパーティ企業のプッシュ通知サービスの停止や機能低下によって引き起こされた動作不能状態

SOTI は、サードパーティがアクセスできる時にでも被許諾者のサイトにアクセスできない状態にすることがありえるブラウザや DNS キャッシングに対する責任を負いません。SOTI は SOTI の管理下にあると考えられるこうしたエリアのみを保証します。SOTI のサーバはインターネット、SOTI のルーター及び SOTI のサーバにリンクされています。

## 2.5. 控除(Credit)と支払いの続き

控除を受けるために被許諾者は、メールメッセージを [support@soti.net](mailto:support@soti.net) に送信して依頼する必要があります。メールメッセージには、被許諾者の

請求書番号と被許諾者の web サイトが停止した日数と時間を記する必要があり、被許諾者の web サイトが利用不能となって 10 日以内に SOTI 側で受信する必要があります。その利用停止が SOTI により確認された場合は、控除は、許諾者の控除依頼を SOTI が受領した 60 日以内に適用されます。控除分は返金不可であり、今後の請求課金にのみ支払われます。

控除は被許諾者に課される、あるいは SOTI から集金される該当の税金から除外され、クラウドの利用可能性における故障や欠陥に関する被許諾者に唯一かつ限定的な救済です。

### 3. 制限

SOTI は以下をサポートしないものとします。

- a) オペレーティングシステムの機能性や能力を変えるために改造したデバイス
- b) デバイス製造企業、または公認通信企業が提供した SOTI 認証デバイスであっても、カスタマイズされたファームウェア、またはオペレーティングシステムの改造バージョンを含むデバイス
- c) SOTI が明示的に承認していない場合、サードパーティ社のコンポーネントで改造されたソフトウェアやデータベースのコンポーネント
- d) 被許諾者が承認されたアップグレードパス以外でアップグレードまたは移行を行った事態

### 4. 問題の分類、報告及び対応の手続き、上申のプロセス

#### a) 問題の分類

被許諾者は以下の問題の分類表に基づき、SOTI と相談の上、自らが報告した各問題のエラーや故障（以下、「問題」という。）に深刻さのレベルを割り当てます。深刻さのレベルの割り当ての無い被許諾者による問題報告は、被許諾者によりそれ以外に特定されない場合は深刻さ 3 のデフォルトの深刻さのレベルとなります。

深刻さのレベルは以下のとおり定義付けられます。

問題の分類	基準
深刻さ 1 – 極めて重大	ソフトウェア、あるいはそのコンポーネントが完全に利用不可となっている。その問題は、それ無しで被許諾者のソフトウェアの利用を進めることができないほど時間の急を要するアプリケーションに悪影響を及ぼしており、日々のビジネスに重大な影響がでています。現在利用できる回避策は不明です。
深刻さ 2 – 重大	このソフトウェアに重大な障害が出ています。被許諾者は、このソフトウェアを利用したビジネスプロセスを実行するためにこのソフトウェアを利用することができません。回避策が利用できるかもしれません
深刻さ 3 – 悪化	ソフトウェアの1つ以上の機能が動作していません。被許諾者が利用するソフトウェアによる被許諾者のビジネスプロセスは中断していません。
深刻さ 4 – 最小限	被許諾者はソフトウェアに問題を抱えていますが、被許諾者の日々のビジネスプロセスにそれほど、または一切影響が出ていません。

#### b) 報告の手続き

被許諾者は、SOTI に問題報告を行う SOTI への連絡を担当する被許諾者自身の IT 部門の従業員を任命し、SOTI に知らせるものとします。被許諾者に IT 部門が無い場合は、被許諾者が情報技術の基本知識と理解を有する従業員を任命することを推奨しています。最初のサポートセッションで解決することができないと報告のあった全ての問題については、被許諾者は、以下の対応期待表に従って、SOTI に適切な詳細内容の問題の説明を提供する必要があります：

ステップ 1: SOTI は、被許諾者の問題を認識し、被許諾者から追加の情報の収集を始めます。

ステップ 2: SOTI は積極的に、サポート時間の間（本規約セクション 1 に規定したとおり）に問題の対応を行い、できるだけ合

理的な範囲で早急に一時的なパッチ、修正、または回避策を提供します。

ステップ 3: SOTI は以下の「解決策」を提供します：(i) SOTI が提供するソフトウェアまたはサービスを利用することができ、機能性を提供する、(ii) 回避策が特定され、実施される、(iii) 中程度または低い優先順位の問題については、回避策が特定されており、実施プランが被許諾者とサポートマネージャーに伝えられます。SOTI は修正ソフトウェアまたはサービスを提供し、それ以外では、問題に対する解決策を提供しますので、ソフトウェアとサービスは、性能と機能性の両方についての全保証と仕様と一致したものとなります。

仕様のとりの性能が発揮できないソフトウェア状態となる実質的な問題がソフトウェアに含まれ、問題が以下に指定した時間内に修正することができない場合、被許諾者はその判断で、被許諾者と SOTI 間のライセンス契約に従い、ライセンス契約を解除することができます。

#### c) 対応の手続き

SOTI は対応期待表に示された対応時間で被許諾者のサポート問題に対応するものとします。

SOTI は以下のとおり、対応します。

#### 対応期待表

深刻さ	ステップ 1	ステップ 2	ステップ 3
1 – 極めて重大	電話で 60 分以内、web 連絡送信で 48 営業時間以内、メールで 48 営業時間以内	標準的なサポート時間内で直ちに継続的に取り組みます	20 営業日以内
2 – 重大	電話で 60 分以内、web 連絡送信で 48 営業時間以内、メールで 48 営業時間以内	被許諾者の最初の連絡から 10 営業日以内	20 営業日以内
3 – 悪化	電話で 24 営業時間以内	10 営業日以内	ソフトウェアの次期リリース
4 – 最少	48 営業時間以内	対応可能な時間をベースに	無し

対応は自動化され、対応の時間は問題解決の時間枠として定められていないことにご留意ください。表示された時間枠内に対応を確保するために極めて重大及び重大な深刻さのレベルの問題を抱える被許諾者は電話で北米内は 1-888-624-9828、北米外は+1 905 624 9828 まで連絡すべきです。悪化及び最少の深刻さのレベルの問題を抱える被許諾者は MobiControl サポートセクション (<http://activate.soti.net/supportcase/>) の下にある SOTI の web サイトで「ケースのログ記録を行う」べきです。

#### d) 上申のプロセス

SOTI のサポート担当が被許諾者が問題を報告した時点で勤務中で、レベル 1 から 3 までに分類される問題を是正することができない、または以下の上申表に定められた時間以内に解決のプランを実施することができない場合、SOTI のサポート担当は適切な対応を行う SOTI のサポート管理に知らせることになります。以下の上申表の各段階において、被許諾者は被許諾者の問題解決について代替のアプローチに関する意思決定権限を有する管理レベルの被許諾者の窓口を SOTI に提供するものとします。さらに、レベル 1 の深刻さの問題については、被許諾者は SOTI のサポート担当者にデータ収集、テスト及び修正適用を行う上で継続して支援できる被許諾者の窓口を SOTI に提供するものとします。SOTI が被許諾者の問題を社内で複製できない場合、SOTI が依頼した時に被許諾者はそのコンピュータ環境へのアクセスを提供するものとします。

#### 上申表

経過時間	深刻さ1 – 極めて重大	深刻さ2 – 重大	深刻さ3 – 悪化	深刻さ4 – 最少
直ちに	技術サポートエンジニア			
2営業時間	上級技術サポートエンジニア			
4営業時間		技術サポートエンジニア		
16営業時間		上級技術サポートエンジニア		
24営業時間			技術サポートエンジニア	
48営業時間			上級技術サポートエンジニア	技術サポートエンジニア

#### 5. 守秘義務

当事者が別々の非開示契約を締結していない場合は、契約の規定を適用するものとします。

#### 6. 期間及び解除、変更ポリシー

- a) いずれの当事者も他方の当事者に対して 30 日前に書面で通知する時点で理由を添えてサービス契約を解除することができます。
- b) いかなる理由でのサービス契約の解除時に、被許諾者は有効となるサービス契約の解除日から 30 日以内に全ての未払いの請求書を支払うものとします。
- c) SOTI は、被許諾者の承認もしくは事前の書面による同意が無くともサービス継続または改善に必要と判断されるサービス内容の変更を行う権利を有しています。

#### 7. 準拠法

本規約は契約の両当事者間で合意された法律に準拠して解釈されるものとします。

#### 8. 言語

SOTI、または他方の当事者が英語から他の言語での翻訳による規約を提供した場合は、被許諾者はその翻訳が便宜上提供されたものであり、SOTI と被許諾者間の関係は本規約の英語版に準拠するものとし、本規約の英語版と翻訳版に齟齬がある場合は、英語版を優先するものとします。本規約の下における全ての争議は英語で解決されるものとします。

#### 9. 改正及び可分性

本規約の変更、または改正は書面で行われ、両当事者の正当に権限が与えられた代表者の署名を行う必要があります。本規約の規定がどの程度であっても無効、あるいは法的強制力がないことが判明した場合、無効である部分は可能な範囲で法の最低限の要件に従うと判断し、本規約の全てのその他の規定は影響を受けず、引き続き有効であり、法律で許される最大限の法的強制力を有するものとなります。

简体中文

这些 SOTI MobiControl 服务水平条款 (“本条款”) 是 SOTI 和许可持有人之间的 SOTI MobiControl 终端用户软件许可协议 (“协议”) 的一部分及补充 (如果许可持有人和 SOTI 有一份有效的服务合同, 为许可持有人提供支援和维护服务)。除非本文另有说明, 否则所购买的许可 (“许可”) 维持不变, 并有十足的效力和作用。除非另有说明, 许可中所定条款的意思应和本条款内的意思相同, 如果许可的条款和本条款有冲突, 则以本条款为准。

以下是议定内容:

#### 1. 支援和维护服务

- 1.1. 只要许可持有人向 SOTI 购买了有效的服务合同, SOTI 应为许可持有人履行和 MobiControl 软件 (“软件”) 相关的支援和维护服务 (“服务”)。额外的服务年期可以预先购买。
- 1.2. 服务期届满后, 如果许可持有人想重新激活服务, 例如服务期满后一(1)个月, 服务期延长的开始日期应追溯至原本服务期届满之日。许可持有人负责服务满期和延续之间的失效时间的付款。
- 1.3. 有效的服务期内有下列服务:
  - a) SOTI 标准支援服务:

SOTI 将通过电话、电邮和实时远程会议在许可持有人的地区, 于下列时间内向许可持有人提供支援 (“支援服务”):

    - 周一至周五东部标准时间上午 9:00 至下午 5:30, 法定假日除外 (许可持有人的地区包括北美洲或南美洲)
    - 周一至周五太平洋标准时间上午 9:00 至下午 5:30, 法定假日除外 (许可持有人的地区包括北美洲或南美洲)
    - 周一至周五格林威治时间上午 9:00 至下午 5:30, 法定假日除外 (许可持有人的地区包括欧洲)
    - 周一至周五澳洲东部标准时间上午 9:00 至下午 5:30, 法定假日除外 (许可持有人的地区包括东南亚或澳大利亚)
    - 周一至周五印度标准时间上午 9:00 至下午 5:30, 法定假日除外 (许可持有人的地区包括中东或南亚)

就本协议而言, “许可持有人的地区” 是指许可持有人向 SOTI 提供的收货地址。

#### 支援服务包括:

在营业时间内提供的 SOTI 标准服务:

- 电话支援服务: +91-124-464-7864 (印度内)、+1-905-624-9828 或者免费的 1-888-624-9828 (北美洲内)、+44 20 3051 5974 或 +44 12 1368 0675 (英国内)、+61 3 9001 5554 (亚太地区内)
- 电邮支援服务: support@soti.net

SOTI 的实时远程支援服务

SOTI 将提供支援服务, 并且应根据本条款第 2 节所概述和规定的许可持有人问题的严重等级, 对许可持有人为其问题发出的通讯作出响应。

#### b) SOTI 界面皮肤目录 (Skin Catalogue) 服务

界面皮肤目录收集了各种移动设备的界面皮肤, 这个动态的目录不时更新。许可持有人使用界面皮肤目录, 可以在互联网上获取最新的界面皮肤。当许可持有人启动界面皮肤目录, 它自动地与互联网连接, 从 SOTI 网站中下载最新的界面皮肤。如果没有互联网连接, 界面皮肤目录会以离线模式显示, 让许可持有人仅看到以前下载的界面皮肤。

#### c) SOTI 位基服务

MobiControl 位基服务 (Location Based Services 或 “LBS”) 对支持其功能的、使用全球定位系统(GPS)的设备, 能够确定其位置, 追踪它们和采集关于其行动的信息。LBS 只能用于其内部 (“固有的”) 配备 GPS 接收器的设备。

#### d) 软件更新与升级

SOTI 尽力定时对其软件进行更新和升级。一般而言, 每年发布软件的一个新版本和三(3)个附属版本。更新、升级、修改和它们的发布时间由 SOTI 全权酌情决定。关于更新、修改和 / 或升级的通讯将经由 SOTI 网页 [www.soti.net](http://www.soti.net) 发出。

#### e) 软件问题

SOTI 只为软件的最后两 (2) 个主要版本的最新修改提供错误修复程序。

#### 1.4. 添加的许可和同时终止

在同一次部署 (通过同一数据库管理) 中的所有许可的服务期必须于同一天终止。无论什么时候, 许可持有人购买更多许可, 都可以选择以下其中一项: 1) 按比例地对附加许可固有的服务期进行调整, 让现有的服务期提早结束; 或者 2) 延长现有许可的服务期, 让它和附加许可的服务期同时终止。现有许可的服务期必须有效, 然后才购买更多许可。

#### 1.5. 24/7 全天候服务

“24/7 支援”的意思是前述服务的支援提供时间延长至每周七(7)天、每天二十四(24)个小时。24/7 支援所收取的是一种服务升级费用。24/7 支援加入后, 将导致本条款附录 A 所概述的向 SOTI 支付的额外费用生效。

### 1.6. 优越支援 (Advantage Support)

SOTI 提供包括直接 2 级支援和 24/7 支援的“优越支援”。“优越支援”加入后，将导致本条款附录 A 所概述的向 SOTI 支付的额外费用生效。

### 1.7. 企业支援 (Enterprise Support)

SOTI 提供的“企业支援”包括“优越支援”，以及一名指定、专职的高级支援客户经理。“企业支援”加入后，将导致本条款附录 A 所概述的向 SOTI 支付的额外费用生效。此外，在附录 A 可看见“企业支援”的更多好处的详细介绍。

## 2. SOTI 寄存服务

### 2.1. 云寄存和管理服务

只要许可持有人和 SOTI 有一份有效的服务合同，SOTI 应向许可持有人履行关于 SOTI 云寄存和管理服务（“云服务”）的“服务”。

### 2.2. 维护和更新

SOTI 尽力定时对云服务进行维护和更新。维护、更新、升级、修改和它们的发出时间由 SOTI 全权酌情决定。关于预定维护（不包括每夜的优化）、紧急维护、更新、修改和 / 或升级的通讯将以电邮方式发给技术联络人，以及 / 或者以 SOTI 网页 [www.soti.net](http://www.soti.net) 为媒介。

### 2.3. 可用性

“可用性”是指许可持有人所寄存的系统于某一个月，有占多少百分比的时间（按该月天数计算，每天有廿四(24)个小时）可以让第三方经由 HTTP 和 HTTPS 访问。

SOTI 的目标是为所有许可持有人实现 99.9%的可用性。在符合第 3 节所概述条件的前提下，如果许可持有人的云服务可用性少于 98%，SOTI 应当就非预定的停顿时间的每一(1)个小时，为许可持有人扣减百分之五(5%)的月费，上限是许可持有人为受影响的服务器所支付月费的 50%。

### 2.4. 可用性的例外情况

由下列情况引起或与之相关的任何可用性故障或缺陷，许可持有人不应该得到第 2 节所概述的任何费用扣减：

- a) SOTI 不能合理控制的情况，包括但不限于民乱、暴动、工人或交通运输的罢工、火灾、暴风雨、水灾、地震、火山爆发、爆炸、战争、禁运、天灾、电讯或第三方服务不可获得或中断或延迟、病毒攻击或黑客、第三方软件或硬件的故障（包括但不限于电子商务软件、支付网关、聊天、统计或免费脚本）、政府或任何机构的行为，或者司法行动；
- b) 连接 SOTI 网络的访问电路故障，除非故障是由 SOTI 单独引起；
- c) 预定的维护、紧急维护和升级；
- d) 不受 SOTI 直接控制的域名服务器 (Domain Name Server 或 DNS) 问题；
- e) 关于 FTP、POP、IMAP 或 SMTP 的客户访问问题；
- f) 许可持有人的行为或不作为（或者许可持有人所雇用或授权的其它人的行为或不作为）所导致的错误的违反服务合同报告，包括但不限于自定义脚本或编码（例如 CGI、Perl、HTML、ASP、Ruby、PHP、Python 等）、任何疏忽、故意的不当行为，或者在违反 SOTI 的条款和条件的情况下使用云服务；
- g) 电子邮件或网络邮件的发送和传递；
- h) DNS 传播；
- i) 互联网上其它地方的运作中断，阻碍对许可持有人帐户的访问；
- j) 晚上 9:00 至上午 5:00 之间（依据各个寄存环境的时区）每月最多四(4)小时的预定维护；
- k) 在 SOTI 不能合理控制的情况下，有必要的紧急维护和每月最多一(1)小时的升级；
- l) 许可持有人对软件或服务的使用严重违反协议，而软件或服务只在发生此等违反的情况下可以利用。
- m) 运行中断或第三方推送通知服务的性能降低所导致的停机。

对于浏览器或 DNS 缓存可能使许可持有人的网站似乎无法访问，而第三方仍然可以访问它，SOTI 概不负责。SOTI 只会为那些被视为受 SOTI 控制的部分提供保证：接入互联网的 SOTI 服务器链路、SOTI 的路由器和 SOTI 的服务器。

### 2.5. 扣费请求和付款程序

如要获得扣费，许可持有人必须向 [support@soti.net](mailto:support@soti.net) 发送电邮，提出请求。电邮讯息必须包括许可持有人的发票号码的域名，在主题 (Subject) 栏内注明。每个与这份服务合同有关的请求必须包括许可持有人的发票号码，以及许可持有人的网站不可用的日期和时间，并必须在许可持有人的网站不可用之后的十(10)个工作日内送达 SOTI。如果 SOTI 确认所说的不可用属实，扣费额将于 SOTI 收到许可持有人的扣费请求后六十(60)天内记入。扣费额是不可退款的，只能于未来付费时使用。

扣费额不包括任何向许可持有人征收或由 SOTI 收集的适用税款；而关于云服务可用性的任何故障或缺陷，这是许可持有人的唯一和全部的补偿。

## 3. 限制

SOTI 不支持：

- a) 经过改动来使操作系统的功能或性能改变的设备；
- b) 包含定制固件或标准操作系统的修改版本的设备，尽管这是由一家设备制造商或者获认同的运营商提供的经 SOTI 认可的设备；



- c) 经第三方组件更改的软件和数据库的组件，除非获得 SOTI 的明确批准；及
- d) 许可持有人没有使用指定的升级路径执行升级或迁移的事件。

4. 问题分类、报告和响应程序、上报过程

a) 问题分类

许可持有人应当在咨询 SOTI 之后，根据在下面的问题分类表，对每个错误或故障（“问题”）给出一个严重等级。许可持有人所报告的问题，如果没有指定的严重等级，将有一个默认的严重等级“3”，除非许可持有人另有说明。

严重等级的定义如下：

问题分类	准则
1 级严重 — 危急	软件或它的一个组件完全不能使用。此问题对受时间限制的应用产生不利的影 响；如果没有这些应用程序，许可持有人是不能继续使用软件，日常业务严重地受影响。目前没有已知的变通方法。
2 级严重 — 严重	软件严重受损。许可持有人不能把软件用于其业务流程，而许可持有人是正在为了这些流程使用软件。可能有一种变通方法。。
3 级严重 — 退化	软件的一种或更多的功能失效。可是，许可持有人使用软件来进行的业务流程没有中断。
4 级严重 — 极微	许可持有人遇到软件问题，但这些问题没有影响许可持有人的日常业务流程，或者只有很小的影响。

b) 报告程序

许可持有人应当在其信息技术部门委派一名或以上的员工，负责联络 SOTI 以报告问题，并把这一任命通知 SOTI。如果许可持有人没有一个信息技术部门，最好委派一名对信息技术有基本知识和了解的员工。

对于不能在初步的支援会议中解决的所有问题，许可持有人必须向 SOTI 合理地详细说明问题。SOTI 将建立一个案件，并向许可持有人提供案件号码。SOTI 将依照下面的响应期望列表采取以下步骤：

- 步骤 1: SOTI 将表示知悉许可持有人的问题，并开始向许可持有人收集更多资料。
- 步骤 2: SOTI 将于支援时间（在本条款第 1 节中说明的时间）内积极处理问题，并且在合理可能的情况下尽快提供临时的修补程序、校正或变通方法。
- 步骤 3: SOTI 应提供一个有以下意义的“解决方案”：(i) SOTI 提供的软件或服务可利用，并提供功能 (ii) 变通方法已经找到和执行；或者(iii)中等优先或低度优先的问题已有变通方法，而且一个执行计划已告知许可持有人和支援经理。SOTI 将提供已修正的软件或服务，或在其它情况下提供问题的解决方案，以致软件和服务在性能和功能上都遵照所有保证和规格。

如果软件含有一个重大问题，以致软件不能依照规格运行，而该问题不能于在下面表明的时限内纠正，那么许可持有人可以选择根据许可持有人和 SOTI 之间的许可协议终止任何许可。

c) 响应程序

SOTI 将于响应期望列表所显示的响应时间内对许可持有人的问题做出响应。

SOTI 将做出以下的响应:

**响应期望列表**

严重等级	步骤 1	步骤 2	步骤 3
1 - 危急	于六十(60)分钟内致电, 于四十八(48)个营业小时内进行网络提交, 并于四十八(48)个营业小时内发出电邮	于标准支援时间内立即和持续的努力支援	于二十(20)个工作日内
2 - 严重	于六十(60)分钟内致电, 于四十八(48)个营业小时内进行网络提交, 并于四十八(48)个营业小时内发出电邮	在许可持有人初步联系我们后的十(10)个工作日内	于二十(20)个工作日内
3 - 退化	于二十四(24)个营业小时内致电	于十(10)个工作日内	下一次的软件发布
4 - 极微	于四十八(48)个营业小时内	根据可利用的时间	没有

注意: 响应可能是自动做出的, 而响应时间的定义并非为问题寻求解决方案的时限。遇到危急或严重问题的许可持有人, 为了确保于表明时限内得到响应, 应致电 1-888-624-9828 (在北美洲内) 或 ++1 905 624 9828 (北美洲以外)。若遇到退化或严重程度极微的问题, 许可持有人应在 SOTI 网站的 MobiControl 支援部分 (<http://activate.soti.net/supportcase/>) 下“记录案件”(Log a Case)。

d) 上报过程

如果于许可持有人报告问题时值班的 SOTI 支援代表不能纠正被归类为等级 1 至 3 的任何问题, 或者不能于下面的上报表格所述时间内实施一个解决方案的计划, SOTI 支援代表应当通知将会采取适当行动的 SOTI 支援管理阶层。在下面的上报表格所显示的每个阶段, 许可持有人应当为 SOTI 安排一名在同等管理阶层的联系人, 这名联系人有权对许可持有人问题的其它解决方法做出决定。此外, 对于 1 级严重的问题, 许可持有人应当为 SOTI 安排一名联系人, 此人将持续地能够协助 SOTI 的支援人员进行数据采集、测试和应用修复程序。如果 SOTI 无法在内部复制许可持有人的问题, 当 SOTI 提出要求, 许可持有人应提供其电脑运算环境的访问权限。

**上报表格:**

所需时间	1 级严重 — 危急	2 级严重 — 严重	3 级严重 — 退化	4 级严重 — 极微
立即	技术支援工程师			
两 (2) 个营业小时	高级技术支援工程师			
四 (4) 个营业小时		技术支援工程师		
十六 (16) 个营业小时		高级技术支援工程师		
二十四 (24) 个营业小时			技术支援工程师	
四十八 (48) 个营业小时			高级技术支援工程师	技术支援工程师

5. 机密

如果双方没有另外订立保密协议, “协议”的条款将适用。

6. 有效期和终止; 变更政策

- 任何一方可以向另一方发出三十(30)天的预先书面通知, 有理由而终止服务合同。
- 当服务合同因任何理由而终止, 许可持有人应当于服务合同的终止生效日期的三十(30)天内为所有未处理的发票付款。
- SOTI 保留权利, 可以在它相信为了服务的持续和改进而有需要时, 在没有许可人的批准和 / 或预先书面同意的情况下更改服务。

7. 管辖法律

本条款应按照双方在“协议”中所同意的法律来解释。

8. **语言**

如果 SOTI 或另一方让本条款从英文翻译成另一种语言，许可持有人同意此等翻译只是为了提供方便，而 SOTI 和许可持有人之间的关系是由本条款的英文版本管理；此外，若本条款的英文版本和翻译版本有任何冲突，英文版本应占优先地位。在本条款下的所有争议，应以英语来解决。

9. **修正和可分割性**

本条款的任何更改或修正必须以书面形式作出，并具有经双方正式授权的代表的签名。如果本条款有任何规定被发现为无效或在任何程度上不能执行，则无效的部分应被视为尽可能符合法律的最低要求，而本条款的所有其它规定不受影响，并且应在法律允许的最大范围内继续有效和可执行。

## Español

Estos Términos sobre el nivel de servicios de SOTI MobiControl son parte y complementan el contrato de licencia de software de usuario final de SOTI MobiControl ("Contrato") entre SOTI y el licenciataria, en caso de que este mantenga un contrato de servicio válido con SOTI para que se le proporcionen servicios de soporte técnico y mantenimiento. A menos que se declare aquí otra cosa, la licencia adquirida ("Licencia") permanece invariable y con plena vigencia y efecto. Los términos definidos en la licencia tendrán el mismo significado en estos Términos a menos que se indique lo contrario. En caso de existir cualquier tipo de conflicto entre los términos de la licencia y estos Términos, prevalecerán estos Términos.

Se acuerda lo siguiente:

### 1. Servicios de soporte y mantenimiento

- 1.1. SOTI prestará servicios de soporte y mantenimiento al licenciataria ("Servicios") en relación con el software de MobiControl ("Software"), mientras este haya adquirido un contrato de servicio válido con SOTI. Pueden adquirirse por adelantado años adicionales de servicio.
- 1.2. En caso de que el licenciataria desee reactivar servicios una vez que haya finalizado el periodo del mismo, por ejemplo un (1) mes tras el vencimiento del servicio, la fecha de inicio de la extensión del mismo se retrotraerá a la fecha de vencimiento del periodo original del servicio. El licenciataria será responsable del tiempo transcurrido entre la fecha de vencimiento y la renovación de los servicios.

### 1.3. En un periodo válido de servicios de incluyen los siguientes servicios:

#### a) Servicio de soporte estándar de SOTI:

SOTI proporcionará soporte a la región del licenciataria por teléfono, correo electrónico y mediante sesiones remotas en tiempo real ("Servicios de soporte") en el siguiente horario:

- 9:00 a. m. – 5:30 p. m. EST, de lunes a viernes, excepto festivos, en caso de que la región del licenciataria incluya a Norteamérica y Sudamérica.
- 9:00 a. m. – 5:30 p. m. PST, de lunes a viernes, excepto festivos locales, en caso de que la región del licenciataria incluya a Norteamérica o Sudamérica.
- 9:00 a. m. – 5:30 p. m. EST, de lunes a viernes, excepto festivos locales, en caso de que la región del licenciataria incluya a Europa.
- 9:00 a. m. – 5:30 p. m. EST, de lunes a viernes, excepto festivos locales, en caso de que la región del licenciataria incluya el Sudeste de Asia o Australasia.
- 9:00 a. m. – 5:30 p. m. IST, de lunes a viernes, excepto festivos locales, en caso de que la región del licenciataria incluya a Oriente Próximo o Asia Meridional.

A los efectos de este contrato, "región del licenciataria" significará la dirección de envío del licenciataria que haya proporcionado a SOTI.

#### Entre los servicios de soporte de incluyen los siguientes:

Servicio de soporte estándar de SOTI en horario comercial:

- Servicio de soporte telefónico: +91-124-464-7864 en India; +1-905-624-9828 o llamada gratuita al número 1-888-624-9828 en Norteamérica; +44 20 3051 5974 o +44 12 1368 0675 en el Reino Unido; +61 3 9001 5554 en la región Asia-Pacífico
- Servicio de soporte mediante correo electrónico: support@soti.net

Servicio de soporte remoto en tiempo real de SOTI.

SOTI proporcionará servicios de soporte y responderá a las comunicaciones de los licenciataria en relación con los problemas que tengan con el Software dependiendo del nivel de gravedad del problema de este, de acuerdo con lo descrito en la sección 2.<sup>a</sup> de estos Términos.

#### b) Servicio de catálogo de diseños y apariencias de SOTI

El catálogo de diseños y apariencias es una colección dinámica de diseños y apariencias de dispositivo móvil que se actualiza regularmente. Los licenciataria pueden acceder a los últimos diseños y apariencias en Internet mediante el catálogo sobre los mismos. Cuando el licenciataria inicie este catálogo, se conectará automáticamente con Internet para descargar los diseños y apariencias más novedosos desde la página web de SOTI. Si no hay disponible conexión a Internet, el catálogo se mostrará en modo sin conexión, permitiendo al licenciataria ver únicamente los diseños y apariencias que haya descargado previamente.

#### c) Servicio basado en la ubicación de SOTI

Servicios basados en la ubicación de MobiControl ("LBS") proporcionan funcionalmente la capacidad de localizar, seguir y reunir información sobre el movimiento de dispositivos con GPS habilitado que admitan dicha función. LBS solo puede utilizarse en dispositivos que estén equipados en un receptor GPS interno ("nativo").

#### d) Actualizaciones y mejoras en el Software

SOTI intenta lanzar actualizaciones y mejoras regularmente del Software. En general, anualmente se lanzan una versión del Software y tres (3) subversiones nuevas. Estos lanzamientos de actualizaciones, mejoras, modificaciones y el momento de su lanzamiento se realiza a la única discreción de SOTI. Las actualizaciones, modificaciones o mejoras se comunicarán mediante la página web de SOTI, [www.soti.net](http://www.soti.net).

e) Problemas con el Software

SOTI proporcionará soluciones para los errores únicamente para las versiones más recientes de las dos (2) versiones más importantes del Software.

1.4. Licencias adicionales y terminación conjunta.

El periodo del servicio para todas las licencias utilizadas (es decir, gestionadas mediante la misma base de datos) debe finalizar en la misma fecha. Siempre que se adquieran licencias adicionales, el licenciatario tiene la opción de: 1) prorratear el periodo de servicio integrado de las licencias adicionales para finalizar con anterioridad al periodo de servicio existente, o 2) ampliar el periodo de servicio de las licencias existentes para finalizar de forma conjunta con el periodo del servicio de las licencias adicionales. El periodo para las licencias existentes debe ser válido antes de que se adquieran las licencias adicionales.

1.5. Servicio 24/7

"Servicio 24/7" son los mismos servicios mencionados anteriormente con el horario de soporte disponible ampliado a las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana. El servicio 24/7 se factura como una mejora de los servicios. Una vez que se hayan añadido, deberá abonarse a SOTI un importe superior, que se describe en el anexo A de estos Términos.

1.6. Soporte con ventajas

SOTI ofrece un paquete de soporte técnico en condiciones ventajosas que incluye soporte directo de nivel 2 y soporte 24/7. Una vez que se haya añadido, el soporte ventajoso tendrá como consecuencia la necesidad de abonar a SOTI un precio adicional que se explica en el apéndice A de estos Términos.

1.7. Soporte a empresas

SOTI ofrece un paquete de soporte a empresas que incluye soporte técnico en condiciones ventajosas y un gestor de cuenta de soporte técnico experto asignado. Una vez que haya añadido este servicio de soporte a empresas, deberá abonar a SOTI un importe adicional que se describe en el Apéndice A de estos términos. Además, puede encontrarse en el Apéndice A un resumen detallado de las ofertas adicionales relacionadas con el soporte a empresas.

2. Servicios de alojamiento de SOTI

2.1. Servicio de gestión y almacenamiento en la nube

SOTI proporcionará servicios al licenciatario en relación con los servicios de gestión y alojamiento de SOTI ("Nube") mientras este tenga un contrato de servicio válido con SOTI.

2.2. Mantenimiento y actualizaciones

SOTI intenta mantener y actualizar la nube de forma regular. El mantenimiento, las actualizaciones, modificaciones y el momento de su realización quedan a la exclusiva discreción de SOTI. El mantenimiento programado, que no incluye la optimización nocturna, el mantenimiento de emergencia, actualizaciones, modificaciones o mejoras, se comunicará mediante correo electrónico al contacto técnico o a través de la página web de SOTI, [www.soti.net](http://www.soti.net).

2.3. Disponibilidad

El término "disponibilidad" significará el porcentaje de un mes en particular (tomando veinticuatro [24] horas al día por el número de días de un mes en particular) que el sistema del licenciatario ha estado disponible para que pudieran acceder terceras partes mediante http y HTTPS.

El objetivo de SOTI es lograr una disponibilidad del 99,9 % para todos los licenciatarios. En relación con las condiciones señaladas en la sección 3.ª, si la disponibilidad de la nube del licenciatario es menor del 98 %, SOTI abonará a este el cinco por ciento (5 %) de la cuota mensual por cada hora (1) de periodo de inactividad no programado, hasta el 50 % de la cuota mensual para el servidor que se haya visto afectado.

2.4. Excepciones a la disponibilidad

El licenciatario no recibirá crédito alguno de acuerdo con lo descrito en la sección 2.ª, con respecto a cualquier fallo o deficiencia relacionada con la disponibilidad que haya sido causada o se asocie con:

- a) circunstancias que escapen al control que pudiera entenderse razonable de SOTI incluyendo, entre otros, insurrección civil, desórdenes públicos, huelga laboral o de transporte, incendio, tormenta, riada, terremoto, erupción volcánica, guerra, bloqueos comerciales, casos de fuerza mayor, imposibilidad, interrupción o retraso en las telecomunicaciones o servicios de terceras partes, ataques de virus o piratas informáticos, fallo en el software o hardware de terceras partes (incluyendo, entre otros, software relacionado con el comercio electrónico, pasarelas de pago, chat, estadísticas o scripts gratuitos), actuaciones gubernamentales o de cualquier otra agencia, o por mandato judicial;
- b) fallo en el acceso a los circuitos de la red de SOTI, a menos que dicho fallo sea achacable únicamente a SOTI;
- c) mantenimiento programado y mantenimiento y mejoras de emergencia;
- d) problemas de DNS que se escapen del control directo de SOTI;
- e) problemas de acceso de los clientes a FTP, POP, IMAP, o SMTP;
- f) falsos incumplimientos del contrato de servicio sobre el que se haya informado como consecuencia de los actos u omisiones del licenciatario (o actos u omisiones de otras partes que participen o hayan sido autorizadas por el licenciatario) incluyendo, entre otros,

codificación o tareas relacionadas con scripts (p .ej. CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python, etc.), cualquier negligencia, conducta inapropiada intencionada o utilización de la nube incumpliendo los Términos y Condiciones de SOTI.

- g) Entrega y transmisión por correo electrónico o correo web;
- h) Propagación de DNS (sistema de nombre de dominio);
- i) fallos en el suministro eléctrico en cualquier otro lugar de Internet que incida en el acceso a la cuenta del licenciatario
- j) mantenimiento programado de hasta cuatro (4) horas al mes entre las 9:00 p. m. y las 5:00 a. m. (despendiendo de la zona horaria respectiva del entorno del alojamiento),
- k) mantenimiento y mejoras de emergencia de hasta una (1) hora al mes que resulten necesaria por circunstancias que escapen al control de modo razonable de SOTI;
- l) uso del licenciatario del software o el servicio incumplimiento materialmente el contrato, en caso de que dicha disponibilidad no se hubiera producido sin dicho incumplimiento,
- m) Inactividad causada por fallo en el suministro o rendimiento disminuido de servicios de notificaciones push de terceras partes.

SOTI no es responsable de la identificación del navegador o DNS que pueda hacer que la web del licenciatario aparezca como inaccesible para las terceras partes cuando estas puedan seguir accediendo a ella. SOTI solo garantizará aquellas áreas consideradas que están bajo su control: los enlaces del servidor de SOTI a Internet, los routers de SOTI y los servidores de SOTI.

#### 2.5. Solicitud de crédito y procedimientos de pago

Para recibir un crédito, el licenciatario debe realizar una solicitud enviando un correo electrónico a support@soti.net. En él debe incluirse el nombre del dominio del número de factura del licenciatario en "asunto". Cada solicitud en relación con este contrato de servicio deberá incluir el número de factura del licenciatario y las fechas y horas que la página web este indisponible, y deberá recibirlo SOTI dentro de los diez (10) días laborables siguientes a aquel en que comenzó a no estar disponible la página web. Si la falta de disponibilidad se confirma por parte de SOTI, se procederá al abono dentro de los sesenta (60) días siguientes a la recepción por parte de SOTI de la solicitud de abono del licenciatario. Los créditos no son reembolsables y solo pueden utilizarse con futuros cargos por facturación.

Los créditos no incluyen cualquier impuesto aplicable que se haya cargado al licenciatario o recogido por SOTI, y será la única compensación que recibirá con respecto a cualquier fallo o deficiencia en relación con la disponibilidad en la nube.

### 3. Restricciones

SOTI no será compatible con

- a) dispositivos que hayan sido modificados para alterar la funcionalidad o capacidad del sistema operativo;
- b) dispositivos que contengan firmware personalizado o versiones modificadas de sistemas operativos estándares que no admitan dispositivos certificados por SOTI proporcionados por un fabricante de dispositivos u operador de reconocido prestigio;
- c) componentes del software y las bases de datos que sean modificadas por componentes de terceras partes, a menos que sea aprobado de forma explícita por SOTI; y
- d) supuestos en los que el licenciatario ya ha realizado mejoras o migraciones fuera de la ruta de acceso aprobada.

### 4. Clasificación de problemas, información y procedimientos de respuesta, proceso de graduación

#### a) Clasificación de problemas

El licenciatario asignará un nivel de gravedad a cada error o funcionamiento inadecuado ("Problema") del que informe, tras consultar con SOTI de acuerdo con la tabla de clasificación de problemas que se detalla a continuación. Los problemas sobre los que se informe sin tener asignado un nivel de gravedad, tendrán por defecto un nivel de gravedad 3, a menos que el licenciatario haya especificado otra cosa.

Los niveles de gravedad se definen a continuación:

Clasificación del problema	Criterio
Gravedad 1 – Crítica	El Software o un componente del mismo es completamente inservible. El problema afecta negativamente a las aplicaciones en las que el tiempo es esencial y sin que el licenciatario puede utilizar el Software y donde se vea gravemente afectada la operativa comercial cotidiana. No es posible trabajar en estos momentos.
Gravedad 2 – Seria	El Software está notablemente afectado. El licenciatario no puede utilizar el Software para llevar a cabo procesos empresariales para los que se suele utilizar el software. Es posible trabajar.
Gravedad 3 – Media	Una o más funcionalidades del Software no están operativas. Los procesos empresariales del software utilizados por el licenciatario, no obstante, no se han visto interrumpidos.
Gravedad 4 – Mínima	El licenciatario está teniendo problemas con el Software, pero su efecto es pequeño o nulo en los procesos cotidianos de este.

b) Procedimiento de información

El licenciatario nombrará y comunicará a SOTI el empleado de su empresa del departamento de informática que colaborará con SOTI a la hora de informar sobre problemas. En caso de que no disponga de departamento de informática, se recomienda que nombre a un empleado con conocimientos básicos de tecnología de la información.

Para todos los problemas de los que se informe y que no puedan resolverse en una sesión inicial de soporte informático, el licenciatario debe proporcionar a SOTI una descripción lo suficientemente detallada del problema. SOTI abrirá una incidencia y proporcionará al licenciatario un número de incidencia. SOTI dará los siguientes pasos, de acuerdo con la tabla de expectativas esperadas siguiente:

Paso 1: SOTI acusará recibo del problema y comenzará a reunir información adicional del licenciatario.

Paso 2: SOTI abordará activamente el problema durante el horario de soporte informático (de acuerdo con lo especificado en la sección 1 de estos términos) y proporcionará una solución temporal, una corrección o la vuelta al trabajo normal lo más rápidamente posible.

Paso 3: SOTI proporcionará una "resolución", lo que significa: (i) que el Software o servicios proporcionados por SOTI están disponibles y con la funcionalidad adecuada; (ii) se ha identificado y puesto en práctica una solución; o (iii) para los problemas de prioridad baja o media se ha obtenido una solución y se ha puesto en práctica un plan, comunicado al licenciatario y al responsable de soporte informático. SOTI proporcionará los servicios o el Software corregidos o proporcionará una resolución en relación con el problema de forma que el Software y los servicios cumplan todas las garantías y especificaciones tanto en relación con el rendimiento como con la funcionalidad.

En caso de que el Software contenga un problema material que haga que no pueda funcionar de acuerdo con las especificaciones, y en caso de que dicho problema no pueda solucionarse en el periodo de tiempo especificado abajo el licenciatario puede, a su discreción, dar por finalizada la licencia de acuerdo con el contrato de licencia entre el licenciatario y SOTI.

c) Procedimientos de respuesta

SOTI responderá sobre los problemas con el soporte técnico del licenciatario durante los tiempos de respuesta indicados en la tabla sobre expectativas de respuesta.

SOTI responderá de la siguiente forma:

Tabla de expectativa de respuesta:

Gravedad	Paso 1	Paso 2	Paso 3
1 – Crítica	En sesenta (60) minutos por teléfono, cuarenta y ocho (48) horas hábiles si se ha enviado a través de la web y cuarenta y ocho (48) horas hábiles si se envió mediante correo electrónico	Esfuerzo inmediato y continuo durante las horas estándares de soporte informático	En veinte (20) días hábiles
2 – Seria	En sesenta (60) minutos por teléfono, cuarenta y ocho (48) horas hábiles si se ha enviado a través de la web y cuarenta y ocho (48) horas hábiles si se envió mediante correo electrónico	En diez (10) días hábiles tras el contacto inicial por parte del licenciatario	En veinte (20) días hábiles
3 – Media	En veinticuatro (24) horas hábiles por teléfono	En diez (10) días hábiles	Próximo lanzamiento de Software
4 – Mínima	En cuarenta y ocho (48) horas hábiles por teléfono	Según el tiempo disponible	Ninguno

Tenga en cuenta que las respuestas pueden ser automáticas y que el tiempo de respuesta no se define como el espacio de tiempo para resolver el problema. Para garantizar una respuesta dentro del periodo de tiempo indicado, los licenciatarios con problemas de nivel de gravedad "crítico" y "serio", deben llamar al número 1-888-624-9828 si están en Norteamérica o al + 1 905 624 9828 si están fuera de Norteamérica. Los licenciatarios con problemas de nivel "medio" y "mínimo" debe "registrar una incidencia" en la página web de SOTI, que podrá encontrar bajo la sección de asistencia de MobiControl (<http://activate.soti.net/supportcase/>).

d) Proceso de graduación

Si el representante de soporte técnico de SOTI de servicio en el momento en que el licenciatario informe sobre un problema no puede solucionar ninguno de los problemas clasificados entre los niveles 1 y 3 o establecer un plan de resolución dentro del plazo establecido en la tabla de graduación, el representante de soporte técnico de SOTI lo notificará al responsable de gestión de soporte técnico de SOTI, que llevará a cabo la acción adecuada de la página 4. En cada paso de la tabla de graduación anterior, el licenciatario deberá poner a disposición

de SOTI una persona de contacto a un nivel de gestión equivalente que tenga autoridad para tomar decisiones sobre enfoques alternativos para resolver el problema del licenciario. Además, para los problemas de gravedad de nivel 1, el licenciario deberá poner a disposición de SOTI una persona de contacto que esté disponible en todo momento para ayudar al personal de soporte de SOTI a reunir datos, probar y aplicar las soluciones. A petición de SOTI, el licenciario proporcionará acceso a su entorno informático en caso de que SOTI no pueda duplicar el problema del licenciario en sus propios equipos.

Tabla de graduación:

Tiempo transcurrido	Gravedad 1 – Crítica	Gravedad 2 – Seria	Gravedad 3 – Media	Gravedad 4 – Mínima
Inmediatamente	Ingeniero de soporte técnico			
Dos (2) horas hábiles	Ingeniero experto de soporte técnico			
Cuatro (4) horas hábiles		Ingeniero de soporte técnico		
Dieciséis (16) horas hábiles		Ingeniero experto de soporte técnico		
Veinticuatro (24) Horas hábiles			Ingeniero de soporte técnico	
Cuarenta y ocho (48) horas hábiles			Ingeniero experto de soporte técnico	Ingeniero de soporte técnico

5. Confidencialidad

En caso de que las partes no formalicen un acuerdo por separado de no divulgación, se aplicarán los Términos del contrato.

6. Término y terminación; cambio de política

- a) Cada parte puede dar por finalizar el contrato de servicio con causa justificada comunicándolo por escrito con treinta (30) días de antelación a la otra parte.
- b) Una vez que finalice el contrato de servicio por cualquier motivo, el licenciario deberá satisfacer todas las facturas pendientes dentro de los treinta (30) días de la fecha de finalización efectiva del contrato de servicio.
- c) SOTI se reserva el derecho a cambiar los servicios, según considere necesario para proporcionar un mejor servicio y de manera continuada, sin la aprobación o consentimiento escrito del licenciario.

7. Legislación aplicable

Estos términos deberán interpretarse de acuerdo con la legislación acordada entre las partes en este contrato.

8. Idioma

En caso de que SOTI u otra parte haya proporcionado estos Términos con una traducción del idioma inglés a otro idioma, el licenciario acepta que dicha traducción se proporcione únicamente por motivos de comodidad; que la versión en inglés de estos Términos regirá la relación entre SOTI y el licenciario y que, en caso de existir conflicto entre la versión en inglés de estos Términos y la versión traducida, prevalecerá la versión en inglés. Todas las controversias que puedan surgir de acuerdo con estos Términos se resolverán en inglés.

9. Modificaciones y divisibilidad

Cualquier modificación o corrección de estos Términos debe realizarse por escrito y llevar la firma de los representantes debidamente autorizados de ambas partes. En caso de que cualquier provisión de estos Términos se considere inválida o inaplicable en cualquier medida, la parte inválida se considerará en su menor extensión posible, el resto de las provisiones de estos Términos no se verán afectadas y seguirán siendo válidas y ejecutables en su máxima extensión en todo lo que permita la ley.



Português, Brasil

Estes Termos do Nível de Serviço da SOTI MobiControl ("Termos") fazem parte e complementam o Contrato de Licença do software SOTI MobiControl para o Usuário Final ("Contrato") entre SOTI e o Licenciado, e o Licenciado deve ter um contrato válido de serviço com a SOTI para o Licenciado receber serviços de suporte e manutenção. Salvo disposto em contrário neste documento, a licença adquirida ("Licença") permanece inalterada e em pleno vigor e efeito. Os termos definidos na Licença devem ter o mesmo significado dentro destes Termos, salvo indicação em contrário. Se houver um conflito entre os termos da Licença e estes Termos, estes Termos prevalecerão.

O que se segue é acordado:

1. Suporte e Serviços de Manutenção

1.1. A SOTI deverá executar os serviços de suporte e manutenção para o Licenciado ("Serviços") com relação ao software MobiControl ("Software"), desde que o Licenciado tenha adquirido um contrato válido de serviço com a SOTI. Podem ser adquiridos anos adicionais de serviço com antecedência.

1.2. Se o Licenciado desejar reativar os Serviços após o período de serviço ter expirado, por exemplo, um (1) mês após o vencimento do serviço, a data de início da extensão do Serviço será retroativa a partir da data de expiração do período original do Serviço. O Licenciado é responsável pelo pagamento do tempo transcorrido entre o vencimento e a renovação dos Serviços.

1.3. Os seguintes Serviços estão incluídos dentro de um período de Serviço válido:

a) Serviço de Suporte SOTI Standard:

A SOTI fornecerá suporte para a região do Licenciado por telefone, e-mail e através de sessões remotas ao vivo ("Serviços de Suporte") ao Licenciado, entre os horários de:

- 09:00 - 17:30 EST, de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais, se a Região do Licenciado incluir a América do Norte ou América do Sul.
- 09:00 - 17:30 PST, de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais locais, se a Região do Licenciado incluir a América do Norte ou América do Sul.
- 09:00 - 17:30 GMT, de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais locais, se a Região do Licenciado incluir a Europa.
- 09:00 - 17:30 AEST, de segunda a sexta-feira, exceto feriados oficiais locais, se a Região do Licenciado incluir o Sudeste da Ásia ou Austrália.
- 09:00 - 17:30 IST, de segunda a sexta, exceto feriados oficiais locais, se a Região do Licenciado incluir o Oriente Médio ou Sul da Ásia.

Para os fins do presente Contrato, "Região do Licenciado" significa o endereço de envio para o Licenciado conforme fornecido à SOTI.

Os Serviços de Suporte incluem o seguinte:

Serviço de Suporte SOTI Standard durante o horário comercial:

- Serviço de Suporte por telefone: +91-124-464-7864 na Índia; +1-905-624-9828 ou pelo gratuito 1-888-624-9828 na América do Norte; +44 20 3051 5974 ou +44 12 1368 0675 no Reino Unido; +61 3 9001 5554 dentro da Região do Pacífico Asiático
- Serviço de Suporte Standard por e-mail: support@soti.net

Serviço de Suporte Remoto SOTI ao vivo.

A SOTI irá fornecer serviços de suporte, bem como atender às comunicações do Licenciado sobre problemas com o Software com base no nível de gravidade do problema do Licenciado, conforme descrito e previsto no parágrafo 2 destes Termos.

b) Catálogo de Serviços do Skin da SOTI

O catálogo de skins é um conjunto dinâmico de skins de dispositivos móveis que são atualizados regularmente. O Licenciado pode acessar as últimas skins através da Internet usando o catálogo de skins. Quando o Licenciado inicia o catálogo de skins, ele automaticamente se conecta à Internet para baixar os últimos skins do site da SOTI. Se a conexão à Internet não estiver disponível, o catálogo de skins será exibido em modo offline, permitindo que o Licenciado procure apenas as skins que foram baixadas previamente.

c) Serviço SOTI baseado na Localização

A funcionalidade de Serviços MobiControl baseados na localização ("LBS") fornece a capacidade de localizar, rastrear e recolher informações sobre o movimento de dispositivos habilitados para GPS que suportam essa função. O LBS só pode ser usado com os dispositivos equipados com um receptor GPS interno ("nativo") à unidade.

d) Atualizações e upgrades de software

A SOTI se esforça em lançar atualizações e upgrades do Software regularmente. Em geral, anualmente são lançadas uma nova versão do Software e três (3) versões secundárias. O lançamento de atualizações, upgrades, modificações e o momento do seu lançamento são deixados a critério exclusivo da SOTI. Atualizações, modificações e/ou upgrades serão comunicados através da página SOTI da web [www.soti.net](http://www.soti.net).

e) Problemas de software

A SOTI deve fornecer correções de bugs apenas para as revisões mais recentes das últimas duas (2) versões principais do Software.

1.4. Licenças complementares e Correscisão

O período de Serviço para todas as Licenças da mesma implantação (isto é, geridas através do mesmo banco de dados) deve terminar na mesma data. Sempre que forem adquiridas Licenças adicionais, o Licenciado tem a opção de: 1) pró-ratear o período de Serviço inerente das licenças adicionais para terminar mais cedo, junto com o período de Serviço existente, ou 2) prorrogar o período de serviço dos certificados existentes para correscindir com o período de Serviço das Licenças adicionais. O prazo das Licenças existentes deve estar válido antes de serem adquiridas licenças adicionais.

1.5. Serviço 24/7

"Suporte 24/7" significa os mesmos serviços mencionados acima, com as horas de disponibilidade de suporte prolongadas para vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. O Suporte 24/7 é cobrado como um upgrade dos Serviços. Uma vez adicionado o suporte 24/7, resultará na necessidade de fornecer à SOTI taxas adicionais que estão descritas no Apêndice A destes Termos.

1.6. Suporte Advantage

A SOTI oferece um pacote de Suporte Advantage, que inclui Suporte Nível 2 direto e o Suporte 24/7. Uma vez adicionado o Suporte Advantage, resultará na necessidade de fornecer à SOTI taxas adicionais que estão descritas no Apêndice A destes Termos.

1.7. Suporte Enterprise

SOTI oferece um pacote de Suporte Enterprise que inclui o Suporte Advantage e um gerente sênior dedicado e designado de conta de suporte. Uma vez adicionado, o Suporte Enterprise irá resultar na necessidade de fornecer à SOTI taxas adicionais que estão descritas no Apêndice A destes Termos. Além disso, no Apêndice A pode ser encontrada uma descrição pormenorizada de ofertas adicionais para o Suporte Enterprise.

2. Serviços Hospedados pela SOTI

2.1. Hosting na nuvem e Serviços Gerenciados

A SOTI executará Serviços para os Licenciados em relação ao Serviço SOTI hospedado e gerenciado ("Nuvem"), contanto que o Licenciado tenha um contrato válido de Serviço com a SOTI.

2.2. Manutenção e Atualizações

A SOTI se esforça em manter e atualizar a Nuvem ("Cloud") regularmente. A manutenção, as atualizações, upgrades, modificações e o momento do seu lançamento são deixados ao critério exclusivo da SOTI. Manutenção programada, não incluindo a otimização de todas as noites, manutenção de emergência, atualizações, modificações e/ou atualizações serão comunicados por e-mail para o contato técnico e/ou a página da web da SOTI, [www.soti.net](http://www.soti.net).

2.3. Disponibilidade

O termo "Disponibilidade" significa a porcentagem de um determinado mês [baseada em vinte e quatro (24) horas por dia para o número de dias no mês em pauta] que o sistema hospedado do Licenciado está disponível para acesso por terceiros por HTTP e HTTPS.

O objetivo da SOTI é alcançar 99,9% de Disponibilidade para todos os Licenciados. Sujeita às condições descritas na Seção 3, se a disponibilidade de nuvem do Licenciado for inferior a 98%, a SOTI creditará ao Licenciado cinco por cento (5%) da taxa mensal para cada 1 (uma) hora do tempo de parada não programada, até 50% da taxa mensal do Licenciado para o servidor afetado.

2.4. Exceções à Disponibilidade

O Licenciado não deverá receber quaisquer créditos conforme descrito na Seção 2 em relação a qualquer falha ou deficiência da Disponibilidade causada por ou associada a:

- a) circunstâncias além do controle razoável da SOTI, incluindo mas não limitadas a insurreição civil, revolta, greves no trabalho ou transportes, incêndios, tempestades, inundações, terremotos, erupções vulcânicas, explosão, guerra, embargos, atos de Deus, indisponibilidade ou interrupção ou atraso nas telecomunicações ou em serviços de terceiros, ataques de vírus ou hackers, falhas de software ou hardware de terceiros (incluindo, mas não limitadas a, software de

comércio eletrônico, gateways de pagamento, chat, estatísticas ou scripts livres), atos do governo ou qualquer agência dos mesmos, ou ação judicial;

- b) falha dos circuitos de acesso à rede da SOTI, a menos que tal falha seja causada unicamente pela SOTI;
- c) manutenção programada e manutenção e atualizações de emergência;
- d) Problemas de DNS fora do controle direto da SOTI;
- e) problemas com o acesso do cliente a FTP, POP, IMAP, ou SMTP;
- F) falsos relatos de violações do contrato de serviço como resultado de atos ou omissões (ou atos ou omissões de outros envolvidos ou autorizados pelo Licenciado), incluindo, sem limitação, scripts ou codificação personalizados (por exemplo, CGI, Perl, HTML, ASP, Ruby, PHP, Python, etc.), qualquer negligência, dolo, ou uso da nuvem em violação com os Termos e Condições da SOTI;
- g) entrega e transmissão de e-mail ou webmail;
- h) Propagação do DNS (Domain Name Server - servidor do nome do domínio);
- i) interrupções em outros lugares na Internet que dificultem o acesso à conta do Licenciado
- j) Manutenção programada de até 4 (quatro) horas por mês entre as 21:00 e 5:00 (dependente da respectiva zona horária do ambiente de hospedagem)
- k) Manutenção e atualizações de emergência de até 1 (uma) hora por mês exigidas por circunstâncias fora do controle razoável da SOTI;
- l) O uso do Software ou Serviço pelo Licenciado em violação material do Contrato, sempre que essa disponibilidade não teria ocorrido a não ser pela tal violação.
- m) O tempo de inatividade causado por interrupção ou degradação do desempenho dos serviços de terceiros para notificações de envio (por 'push').

A SOTI não é responsável por caching de navegador ou de DNS que possa tornar o site do Licenciado parecer inacessível quando terceiros ainda podem acessá-lo. A SOTI só garantirá as áreas consideradas sob o controle da SOTI: links dos servidores da SOTI à Internet, os roteadores da SOTI e os servidores da SOTI.

#### 2.5. Solicitações de crédito e procedimentos para pagamento

Para receber um crédito, o Licenciado deve fazer uma solicitação através do envio de uma mensagem de e-mail para support@soti.net. O e-mail deve incluir o nome de domínio do número da nota fiscal do Licenciado na linha "Assunto". Cada solicitação em conexão com este contrato de Serviço deve incluir o número da fatura do Licenciado e as datas e horários da indisponibilidade do site do Licenciado e deve ser recebida pela SOTI dentro de dez (10) dias úteis após o website do Licenciado ficar indisponível. Se a indisponibilidade for confirmada pela SOTI, os créditos serão aplicados no prazo de sessenta (60) dias após o recebimento da solicitação de crédito do Licenciado da SOTI. Os créditos não são reembolsáveis e podem ser usados somente no sentido de encargos de cobrança futuros.

Os créditos são exclusivos de quaisquer taxas cobradas do Licenciado ou recolhidas pela SOTI e são a única e exclusiva solução do Licenciado com relação a qualquer falha ou deficiência na disponibilidade do Cloud.

### 3. Restrições

A SOTI não dará suporte a

- a) dispositivos que foram modificados para alterar a funcionalidade ou capacidade do sistema operacional;
- b) dispositivos que contêm firmware personalizado ou versões modificadas de sistemas operacionais padrão, não obstante serem dispositivos certificados pela SOTI fornecidos pelo fabricante do dispositivo ou por teleoperadora reconhecida;
- c) componentes do Software e bancos de dados que sejam modificados por componentes de terceiros, a menos que explicitamente aprovado pela SOTI; e
- d) incidentes em que o Licenciado realizou upgrades ou migrações fora do caminho de atualização aprovado.

### 4. Classificação de problemas, Procedimentos de notificação e resposta, processo de escalonamento

- a) Classificação de problemas

O Licenciado deverá atribuir um nível de gravidade a cada problema de erro ou mau funcionamento ("Problema") relatado pelo Licenciado, após consultar a SOTI, com base na Tabela de classificação de problemas abaixo. Problemas relatados pelo Licenciado sem atribuir um nível de gravidade devem ter um nível de gravidade padrão de Gravidade 3, a menos que tenha sido especificado de outra forma pelo Licenciado.

Os níveis de gravidade são definidos como segue:

Classificação do problema	Critério
Severidade 1 - Crítica	O Software ou uma parte dele está completamente inutilizável. O Problema afeta negativamente aplicações de tempo crítico, sem as quais o uso do Software pelo Licenciado não pode prosseguir e os negócios diários são gravemente afetados. Nenhuma solução alternativa conhecida está disponível no momento.
Gravidade 2 - Séria	O Software está significativamente prejudicado. O Licenciado não pode usar o Software para conduzir os processos empresariais para os quais o software está sendo usado pelo Licenciado. Uma solução alternativa pode estar disponível.
Gravidade 3 - Degradado	Um ou mais recursos do Software não estão funcionando. Os processos empresariais do Licenciado para os quais o software é usado pelo Licenciado, no entanto, não foram interrompidos.
Gravidade 4 - Mínima	O Licenciado está tendo problemas com o Software que têm pouco ou nenhum impacto sobre processos empresariais diários do Licenciado.

b) Procedimentos de comunicação

O Licenciado deverá nomear e informar a SOTI o(s) funcionário(s) do departamento próprio de TI do Licenciado que fará(ão) a ligação com a SOTI para comunicar problemas. No caso do titular da licença não ter um departamento de TI, é recomendável que o Licenciado designe um funcionário com conhecimento e compreensão básicos da tecnologia da informação.

Para todos os problemas relatados que não possam ser resolvidos em uma sessão inicial de suporte, o Licenciado deve fornecer à SOTI uma descrição razoavelmente detalhada do problema. A SOTI irá abrir uma ocorrência e fornecer ao Licenciado um número de processo. A SOTI vai tomar as seguintes medidas, de acordo com a Tabela de expectativa de resposta a seguir:

Passo 1: a SOTI irá confirmar o recebimento do problema do Licenciado e começará a coletar informações adicionais do Licenciado

Passo 2: a SOTI irá abordar ativamente o problema durante os horários de suporte (conforme especificado na Seção 1 destes termos) e fornecer um patch ou correção temporária, ou uma solução alternativa logo que seja razoavelmente possível.

Passo 3: A SOTI deve apresentar uma "Resolução", que significa: (i) o software ou serviços prestados pela SOTI estão disponíveis e fornecendo funcionalidade; (ii) foi identificada e implementada uma solução alternativa; ou (iii) para problemas de prioridade média ou baixa, foi identificada uma solução alternativa e comunicado ao Licenciado e o Gerente de Suporte um plano de implementação. A SOTI irá fornecer Software ou Serviços corrigidos ou de outra forma fornecer uma solução para o problema de modo que o Software e os Serviços estejam em conformidade com todas as garantias e especificações, tanto em termos de desempenho como de funcionalidade.

No caso de o Software conter um problema material que o torne incapaz de desempenhar conforme as especificações, no qual o problema não possa ser corrigido dentro do período de tempo especificado abaixo, então o Licenciado poderá, a seu critério, rescindir qualquer Licença de acordo com o Contrato de licença entre o Licenciado e a SOTI.

c) Procedimentos de resposta

A SOTI irá responder a problemas de suporte do Licenciado durante os tempos de resposta indicados na Tabela de expectativa de resposta.

A SOTI irá responder como segue:

Tabela de Expectativa de Resposta:

Gravidade	Passo 1	Passo 2	Passo 3
1 - Crítica	Dentro de 60 (sessenta) minutos, por telefone; por apresentação pela web, em quarenta e oito (48) horas úteis e por e-mail dentro de quarenta e oito (48) horas úteis	Esforço imediato e contínuo durante os horários padrões de suporte	Dentro de 20 (vinte) dias úteis
2 - Séria	Dentro de 60 (sessenta) minutos, por telefone; por apresentação pela web, em quarenta e oito (48) horas úteis e por e-mail dentro de quarenta e oito (48) horas úteis	Dentro de dez (10) dias úteis após o contato inicial pelo Licenciado	Dentro de 20 (vinte) dias úteis
3 - Degradada	Dentro de vinte e quatro (24) horas úteis por telefone	Dentro de dez (10) dias úteis	Próxima versão do software
4 - Mínima	Dentro de quarenta oito (48) horas úteis	Baseada no tempo disponível	Nenhum

Note-se que as respostas podem ser automatizadas e que os tempos de resposta não são definidos como o prazo para a resolução do problema. Para garantir uma resposta dentro dos prazos indicados, os Licenciados com problemas de nível de gravidade Crítica e Séria devem contatar +1-888-624-9828) dentro da América do Norte ou +1 905 624 9828 de fora da América do Norte. Licenciados com problemas de nível de gravidade Degradada e Mínima devem "Log a Case (registrar um caso)" no site da SOTI, encontrado na seção Suporte MobiControl (<http://activate.soti.net/supportcase/>).

d) Processo de escalonamento

Se o representante de suporte da SOTI em serviço no momento em que o Licenciado relatar um problema não puder corrigir qualquer um dos Problemas classificados nos níveis 1 a 3 ou implementar um plano de resolução dentro do prazo estabelecido na Tabela de escalonamento abaixo, o representante de suporte da SOTI notificará a gerência de suporte da SOTI, a qual tomará as medidas adequadas. Em cada etapa na Tabela de escalonamento abaixo, o Licenciado deve colocar à disposição da SOTI um contato de Licenciado em um nível de gestão equivalente, que tenha a autoridade para tomar decisões sobre abordagens alternativas para resolver o problema do Licenciado. Além disso, para problemas de nível 1 de gravidade, o Licenciado deve colocar à disposição da SOTI um contato do Licenciado que estará disponível continuamente para ajudar o pessoal de suporte da SOTI na coleta de dados, testes e aplicação de correções. Mediante solicitação da SOTI, o Licenciado fornecerá acesso ao seu ambiente de computação se a SOTI não puder duplicar o problema do Licenciado internamente.

Tabela de escalonamento:

Tempo decorrido	Severidade 1 - Crítica	Gravidade 2 - Séria	Gravidade 3 - Degradada	Gravidade 4 - Mínima
Imediatamente	Engenheiro de Suporte técnico			
Duas (2) horas úteis	Engenheiro Sênior de Suporte Técnico			
Quatro (4) horas úteis		Engenheiro de Suporte técnico		
Dezesseis (16) horas úteis		Engenheiro sênior de suporte técnico		
Vinte e quatro (24) horas úteis			Engenheiro de Suporte técnico	
Quarenta e oito (48) horas úteis			Engenheiro sênior de suporte técnico	Engenheiro de Suporte Técnico

5. Confidencialidade

No caso em que as Partes não entrem em um contrato de confidencialidade à parte, os termos do Contrato são aplicáveis.

6. Prazo e Rescisão; Política de alteração

- a) Qualquer das partes pode rescindir o contrato de Serviço com justa causa mediante aviso prévio por escrito com trinta (30) dias de antecedência para a outra Parte
- b) Em caso de rescisão do contrato de Serviço por qualquer motivo, o Licenciado deverá pagar todas as faturas pendentes no prazo de trinta (30) dias após a data efetiva da cessação da vigência do contrato de Serviço.
- c) a SOTI reserva-se o direito de alterar os Serviços que julgue necessários para Serviços continuados e melhorados, sem a aprovação e/ou consentimento prévio por escrito do Licenciado.

7. Legislação Aplicável

Estes Termos devem ser interpretados de acordo com as leis conforme acordado entre ambas as partes no Contrato.

8. Idioma

No caso da SOTI ou outra parte fornecer estes Termos com uma tradução da língua inglesa para outra língua, o Licenciado concorda que essa tradução lhe é fornecida apenas por conveniência; que a versão em inglês destes Termos rege a relação entre a SOTI e o Licenciado; e, se houver qualquer conflito entre a versão em inglês destes Termos e a versão traduzida, a versão em inglês terá precedência. Todos os litígios sob estes Termos serão resolvidos na língua inglesa

9. Alterações e divisibilidade

Qualquer modificação ou emenda a estes Termos deve ser por escrito e conter a assinatura dos representantes devidamente autorizados de ambas as Partes. Se qualquer provisão destes Termos for considerada inválida ou inexecutável em qualquer medida, então a parte inválida será considerada, na medida do possível, conforme os requisitos legais mínimos e todas as outras disposições destes Termos não serão afetadas e devem continuar sendo válidas e aplicáveis em toda a extensão permitida por lei.