

Política de Servicios de Mantenimiento y Soporte del Software CoLOS

Esta Política de Servicios de Mantenimiento y Soporte del Software CoLOS ("Política") establece el compromiso de Markem-Imaje de proporcionar resoluciones oportunas y precisas a los problemas, consultas u otras cuestiones que puedan surgir del Software CoLOS (colectivamente, "Mantenimiento y Soporte"). La prestación de dicho Mantenimiento y Soporte está condicionada a que el Cliente tenga un Acuerdo de Mantenimiento y Soporte de Software CoLOS activo con Markem-Imaje.

1 Ámbito de aplicación

1.1 El soporte consiste en el acceso al equipo del **servicio** de asistencia técnica de software de **Markem-Imaje**, para consultas, diagnóstico - resolución de problemas, y análisis de causa raíz

1.2 El mantenimiento del **software** por parte de **Markem-Imaje** consiste en proporcionar el acceso a nuevas versiones, parches y actualizaciones regulares de **mantenimiento** de **software** para los productos y funcionalidades del software licenciados al **Cliente**, tal y como se define en la Sección 4. **Para recibir Mantenimiento y Soporte, el Cliente debe tener un Acuerdo de Mantenimiento y Soporte válido y activo y no estar atrasado en los pagos.**

1.3 Fuera de contrato: En el caso de que el **Cliente** opte por rechazar la compra o renovación de un Contrato de **Mantenimiento y Soporte**, **Markem-Imaje** no podrá proporcionar **Mantenimiento y Soporte** a dicho **Cliente** para los productos de software con licencia asociados. En caso de que el Cliente desee renovar el **Contrato de Mantenimiento y Soporte** en una fecha posterior, el **Cliente** está obligado a pagar el "Mantenimiento Retroactivo" que consiste en pagos por el período comprendido entre la fecha de finalización de cualquier cobertura anterior del Contrato de **Mantenimiento y Soporte** y la fecha de restablecimiento, además del valor de la cobertura del Acuerdo de **Mantenimiento y Soporte** para los posibles años futuros de cobertura.

1.4 Fuera del alcance: El **Cliente** es responsable de resolver cualquier problema técnico que sea independiente del Software CoLOS. A menos que se acuerde lo contrario en acuerdos específicos del proyecto, **la obligación de Markem-Imaje** de proporcionar **Mantenimiento y Soporte** se extiende únicamente al **Software** incluido de forma estándar en los instaladores de CoLOS y no se extiende a los productos de **Software** de terceros (incluso si son proporcionados por **Markem-Imaje**) o a cualquier problema que se deba, en su totalidad o en parte, a errores, defectos o fallos en o por un producto de terceros. Cualquier **Software** de terceros que no sea CoLOS que se proporcione como parte de las soluciones de **Markem-Imaje** normalmente deberá ser mantenido por el **Cliente** en función de las recomendaciones de **Markem-Imaje** y del tercero, a menos que se acuerde lo contrario en acuerdos específicos del proyecto. A pesar de ello, **Markem-Imaje** apoyará al **Cliente** durante el diagnóstico de un problema hasta el punto en que se identifique que se encuentra en un área fuera del alcance de los acuerdos de soporte generales y específicos del proyecto.

Markem-Imaje no es responsable de respaldar o resolver cuestiones o problemas causados por (A) **el incumplimiento por parte del Cliente:** (i) de utilizar el Software Markem-Imaje de acuerdo con los acuerdos contractuales vigentes en ese momento entre **Markem-Imaje** y el **Cliente** (el **Acuerdo**); (ii) utilizar el **Software** de acuerdo con la documentación proporcionada por **Markem-Imaje** (**Documentación**), o (iii) seguir **las instrucciones razonables de Markem-Imaje** para corregir o eludir errores, o negarse a implementar soluciones de resolución de problemas. B) Las averías o daños causados por incendios, agua, rayos, catástrofes naturales, huelgas, disturbios, levantamientos civiles o acciones de autoridades públicas civiles o militares; averías o daños o ajustes resultantes de un mal uso, accidente, descuido, abuso, mantenimiento defectuoso por parte del Cliente; daños o ajustes causados por intentos de reparación, alteración o ingeniería inversa del Software por parte del Cliente o de cualquier parte no autorizada; Daños resultantes de fallas en el suministro de energía eléctrica.

El Mantenimiento y Soporte no incluye **las Actividades de Mantenimiento** rutinarias según el párrafo 3.2 de esta Política.

Peticiones de nuevas características y funcionalidades, opciones adicionales de pago, cambios en la configuración del sistema, modificaciones razonablemente posibles pero en cualquier caso fuera del alcance u otros servicios

profesionales, incluida la configuración, el diseño de imágenes/mensajes, el software del sistema de visión, y los cambios en la configuración de las cámaras de visión, así como la instalación y la formación, no están incluidos dentro del alcance del **Soporte**. Dichas solicitudes se remitirán al equipo comercial de **Markem-Imaje** para gestión de futuras acciones. **Markem-Imaje** puede cotizar y solicitar el pago de servicios fuera del alcance emitidos en virtud de un Acuerdo de Compra por separado entre el **Cliente** y Markem-Imaje.

2 Servicios del equipo de soporte

2.1 Alcance: El soporte consistirá en los siguientes servicios:

- Soporte técnico por teléfono y correo electrónico basado en la "cobertura de tiempo" especificada en el Acuerdo de **Mantenimiento y Soporte**
- **Asistencia** en el uso del software y asesoramiento operativo
- Diagnóstico de problemas y análisis de causa raíz
- Solución de problemas de forma remota si es necesario
- Número de caso para seguimiento de incidentes
- Modelo de soporte de escalamiento interno multinivel, tal como se define en la sección 2.3
- Suministro de versiones **de mantenimiento** y parches de software de acuerdo con la política de versiones basada en la licencia **del cliente**, consulte la sección 4 para obtener más información
- Proporcionar asesoramiento sobre cómo obtener la última versión de producción de software a la que tiene derecho el Cliente por su correspondiente licencia.

2.2 Procedimientos de notificación de incidentes: Se crea un "Caso" cuando un **Cliente** realiza una consulta o informa de un incidente. A cada caso se le asigna un número de referencia único y el equipo de HelpDesk realiza el correspondiente seguimiento.

El Cliente debe proporcionar la siguiente información al reportar un Caso:

- Nombre de la empresa
- Nombre de la persona que reporta el incidente
- Número(s) de teléfono de contacto, incluidos los códigos de país y área
- Dirección y localización de la empresa
- Dirección(es) de correo electrónico de contacto
- Nombre y versión del producto/función de software en uso
- Descripción del problema, incluidos los cambios recientes
- Descripción de cualquier modificación realizada en el **Software** desde su implementación.

El **Cliente** también debe proporcionar, si es posible, la siguiente información al reportar un Caso:

- Número(s) de serie o número(s) de licencia(s) de la versión del **Software** en uso (según corresponda)
- Número y fecha de finalización **del contrato de mantenimiento y soporte** vigente.

2.3 Estructura de escalamiento de soporte multinivel: El equipo de **soporte** de **software** dispone de los siguientes "niveles" de escalamiento:

Nivel 1 - Soporte técnico de primera línea (normalmente se resuelve abordando cuestiones relacionadas con dudas a nivel usuario acerca del uso del **software**, errores simples a nivel de datos, configuraciones simples, etc - escalado al nivel 2 si no se resuelve)

Nivel 2 - Solución avanzada de problemas y soporte (normalmente se resuelve abordando a un nivel avanzado, errores de datos complejos, configuración compleja de características principales de **software**, configuración de proyectos creados por CoLOS Application Toolkit - escalamiento al nivel 3 si no se resuelve)

Nivel 3 – Experto global en productos (normalmente se resuelve abordando combinaciones de configuración o funcionalidad inusuales, poco convencionales o raramente utilizadas que no se pueden resolver en el nivel 2: escalado al nivel 4 si no se resuelve)

Nivel 4 - Equipo de desarrollo de productos (por lo general, se requieren nuevas funcionalidades principales a través de procesos internos de mejora del producto o correcciones de errores en el **software**)

2.4 Tiempos de respuesta y ruta de escalamiento de incidentes: El **cliente** puede informar de los problemas del software al equipo del servicio de asistencia técnica por teléfono y/o correo electrónico. Para problemas críticos, recomendamos que **el cliente** llame para obtener ayuda.

- Los tiempos de respuesta inicial para las llamadas telefónicas son de treinta (30) minutos.
- El tiempo de respuesta inicial para el correo electrónico es de dos horas hábiles estándar (de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.).

El equipo del servicio de asistencia mantendrá informado al **Cliente** sobre el progreso de la resolución del Caso notificado y proporcionará plazos estimados para las correcciones planificadas de la manera más razonable.

Si el **Cliente** considera que el nivel de servicio de un Caso no es satisfactorio, el Caso puede escalarse según lo especificado en el presupuesto y/o en los acuerdos específicos del proyecto.

2.5 Niveles de gravedad: La estructura de escalamiento incluye los siguientes niveles de gravedad:

- Una "**Solicitud de Información**" es el Nivel de Gravedad más bajo. Una solicitud de información es una consulta no relacionada con un error del **Software** y, normalmente, se trata de solicitudes de documentación o asistencia sobre el uso y la funcionalidad del **Software**.
- El Nivel de gravedad "**Menor**" designa un incidente que no perjudica significativamente el rendimiento o la disponibilidad de uso del **Software** o las funciones principales del **Software** y/o que no tiene ningún impacto comercial o incluye errores cosméticos.
- El Nivel de gravedad "**Mayor**" designa un incidente en el que el **Software** o la funcionalidad clave del **Software** no se puede utilizar, o el rendimiento del **Software** se degrada en la medida en que la usabilidad del **Software** o la funcionalidad clave del **Software** se ve gravemente afectada. Un caso importante es cuando la falla afecta significativamente la operación continua, el **mantenimiento** o la gestión de una línea de producción (definida como una línea de producción con un conjunto de operaciones secuenciales mediante las cuales los materiales del **Cliente** se someten a un proceso de empaque para producir un producto final) u otras funciones comerciales significativas del **Cliente** o se espera razonablemente que resulte en un impacto comercial adverso si no se corrige dentro de un tiempo razonable.
- El nivel de gravedad "**Crítico**" se asigna a un caso en el que una planta está fuera de producción. Un incidente en el que el **Software** es inutilizable y dicha falla tiene un efecto adverso crítico en las operaciones del **Cliente**. El nivel de gravedad crítica está reservado solo para problemas o incidentes que se producen en entornos de producción.

2.6 Resolución de casos:

Si el resultado de la investigación es que **Markem-Imaje** está de acuerdo en que es necesario realizar una corrección en el **Software**, **Markem-Imaje** se esforzará por ofrecer una resolución (a través de un parche o una solución alternativa) lo antes posible. De lo contrario, la resolución se implementará en la siguiente versión de mantenimiento de la versión de producción actual o en la siguiente versión de producción, lo que antes ocurra. Si el **Software** está en garantía (según el acuerdo de licencia de usuario final) o cubierto por un contrato de soporte actual, la actualización de la licencia a la próxima versión del **Software** será gratuita, excluyendo los gastos de mano de obra. De lo contrario, la actualización se cobrará a la tarifa vigente en ese momento.

2.7 Revisiones de soporte: Previa solicitud por escrito de un **Cliente**, **Markem-Imaje** puede aceptar participar en reuniones programadas con el **Cliente** para revisar Casos y problemas de soporte. Dichas reuniones se celebrarán

periódicamente, en las fechas y horas y de la manera acordada tanto por **Markem-Imaje** como por el **Cliente**. El objetivo de estas reuniones es garantizar que la relación continua entre **Markem-Imaje** y el **Cliente** se mantenga plenamente, y que los problemas y preocupaciones necesarios se aborden con prontitud.

3 Responsabilidades del cliente

El **Cliente** debe operar y mantener el **Software** y los entornos relacionados de acuerdo con el Acuerdo, la Documentación y las obligaciones establecidas en esta Política.

La siguiente tabla RACI define las tareas por área de gestión.

	Markem-Imaje	Cliente
Gestión inicial de incidencias del software CoLOS Si es necesario, informar de un incidente de CoLOS al equipo helpdesk de software	CI	RA
Investigación del problema de CoLOS Escalamiento interno del problema Comunicación continua de la incidencia con el Cliente	RA	CI
Testeo de la solución proporcionada por el servicio de asistencia de CoLOS	A	RCI
Acceso remoto al servidor CoLOS	CI	RA
Cambios en el entorno CoLOS (servidor CoLOS), problemas de IT y red	CI	RA
Gestión del nivel de servicio: Revisión de puntos pendientes de software Evaluación del soporte de software Cambios en el SLA (acuerdos de servicio)	RA	CI

- R (Responsable) - La persona responsable de la implementación. Esta persona reporta a la persona que es responsable en última instancia.
- A (Accountable/Responsable en última instancia) - La persona que es (en última instancia) responsable, autorizada y aprueba el resultado. Dicta la sentencia definitiva y tiene derecho de veto. Solo una persona es responsable en última instancia.
- I (Informado) - Alguien que está informado sobre las decisiones, el progreso, los resultados obtenidos, etc. Esta es una comunicación unidireccional.
- C (Consultado) - Esta persona (parcialmente) da directrices hacia el resultado, es (obligatorio) consultado antes de tomar decisiones o acciones. Esta es una comunicación bidireccional.

3.1 Administradores de Cuentas de Software: El **Cliente** puede designar a uno o varios miembros de su personal técnico como Administradores de Cuentas de **Software autorizados** (los "Administradores"). Los Administradores actúan como representantes **del Cliente** cuando se relacionan con **Markem-Imaje**. **Markem-Imaje** recomienda encarecidamente nombrar varios administradores, al menos uno por turno. **El Cliente** también puede, a su elección, designar contactos de terceros que estén autorizados a ponerse en contacto y hacer uso del Soporte ("Contactos de Soporte"). Se recomienda al Cliente que registre a sus Administradores y todos los Contactos de Soporte adicionales con los equipos de Soporte. Todas las consultas y comunicaciones de soporte deben ser realizadas por un administrador o un contacto de soporte. Los administradores y otros contactos de soporte deben: (a) tener un nivel adecuado de habilidades técnicas y experiencia para administrar, probar y/o solucionar problemas del **Software**; y (b) estar suficientemente capacitados tanto en el Software como en los materiales, según corresponda. La capacitación debe completarse antes de que el **Software** entre en modo de producción. **Markem-Imaje** puede hacer recomendaciones para una formación adicional a medida que se añadan nuevas funcionalidades al **Software**.

3.2 Actividades de mantenimiento de rutina recomendadas: El **Ciente** es responsable de las siguientes actividades de mantenimiento de rutina.

- Asegurarse de que los archivos de configuración especificados se mantengan correctamente y se conserven como registros importantes. El **Software** se basa en la integridad y la configuración correcta de muchos sistemas periféricos para su funcionamiento. Es esencial que estos sistemas (por ejemplo, SQL, PCs, etc.) se mantengan de acuerdo con las recomendaciones de **Markem-Imaje** y del fabricante.
- Garantizar el cumplimiento mediante el uso rutinario de la copia de seguridad, el registro de auditoría y otras herramientas proporcionadas por **Markem-Imaje** para garantizar el correcto funcionamiento del **software**. **Markem-Imaje** recomienda ejecutar estas herramientas y hacer una copia de seguridad de todos los datos al menos una vez al mes, pero es posible que se recomiende un uso más frecuente debido a parámetros de volumen. **Es responsabilidad exclusiva del Cliente** completar estas tareas. **Markem-Imaje** recomienda **al Cliente** enviar una solicitud de información si hay alguna duda sobre estos procedimientos.
- Consultar con **Markem-Imaje** en caso de eventos internos planificados, cambios en el entorno o problemas de IT que puedan afectar la funcionalidad o el rendimiento del **Software**.

3.3 Ocurrencia de incidentes: En caso de incidente o problema, el **Ciente** será responsable de las actividades que se enumeran a continuación:

- Hacer esfuerzos razonables para resolver el problema antes de informarlo a **Markem-Imaje**. Esto incluye, entre otros, la eliminación de la posibilidad de problemas en los sistemas externos en los que **se basa el Software**, como problemas de red o aplicaciones host externas.
- Asegurarse de que el incidente se informe de forma correcta y completa a **Markem-Imaje**.
- Hacer referencia al número de caso cuando se consulte sobre un caso existente.
- Proporcionar cualquier información adicional o tomar las medidas que **Markem-Imaje** solicite, razonablemente, de manera oportuna y en el formato correcto.
- Asegurarse de que el soporte o los certificados estén actualizados para cualquier producto, servicio, aplicación o conectividad de terceros que interactúe con el **Software**.
- Tener disponibilidad para ayudar con la resolución oportuna del Caso.

3.4 Colaboración de persona a persona: El **Ciente** proporcionará un recurso técnicamente competente para trabajar con el Soporte Técnico durante el proceso de respuesta al Caso. Las tareas que se esperan de este recurso incluyen, entre otras: obtención y reenvío de archivos de registro y volcado de errores; carga y ejecución de programas de diagnóstico y parches de prueba suministrados por **Markem-Imaje**; e informes generales sobre el entorno y el funcionamiento del sistema.

3.5 Acceso remoto: Con el consentimiento del **Ciente**, nuestro equipo de Soporte Técnico puede acceder de forma remota a su sistema para diagnosticar y resolver problemas que no se pueden abordar por teléfono o por correo electrónico.

Nuestro equipo utiliza principalmente TeamViewer como el método de conexión remota preferido para garantizar la seguridad y la eficiencia de las sesiones de soporte remoto. Sin embargo, si TeamViewer no está disponible, podemos solicitar que una persona designada en su organización, con acceso al servidor, configure una reunión web utilizando Teams, Webex, Zoom u otra solución equivalente.

En casos excepcionales, donde se precisen protocolos alternativos por requisitos técnicos específicos o preferencias **del Cliente**, se requiere la aprobación previa de nuestro equipo de Soporte Técnico. Esto permite una evaluación cuidadosa del método propuesto y garantiza que se alinee con nuestras pautas de soporte. El uso de estos protocolos alternativos se realizará siempre en base a la premisa del mejor esfuerzo posible, y M-I no será responsable de los retrasos en la resolución que surjan de su utilización.

Si el **Ciente** no puede conceder acceso remoto antes de un incidente, la resolución del problema puede retrasarse o verse afectada negativamente. Markem-Imaje no se hace responsable de los retrasos en la resolución de problemas o de cualquier pérdida de producción causada por la denegación o el retraso no razonable del acceso remoto al sistema. La comunicación remota debe estar disponible para los servidores de **software** y/o las estaciones de trabajo.

3.6 Soluciones provisionales: **Markem-Imaje** puede proponer soluciones provisionales durante la resolución del Caso, y el **Ciente** debería implementar soluciones provisionales razonables para los incidentes notificados. La solución provisional se mantendrá hasta que se proporcione una solución definitiva. Se entiende que en ciertos casos la solución provisional puede determinarse como la solución final.

4 Gestión de versiones, ciclo de vida del producto y derechos de licencia

4.1 Esquema de control de versiones: Los números de versión del **software** tienen el formato R.V.M, donde R es el número de versión principal (para cambios de arquitectura o diseño importantes), V es el número de versión de lanzamiento de producción (para nuevas funciones o mejoras importantes), M es el número de versión de mantenimiento (para mejoras menores o correcciones de errores). El R.V.M irá seguido de un número de compilación.

4.2 Mantenimiento de versiones: La versión de lanzamiento de producción actual (identificada por V, ejemplo v6.1) del **Software**, se mantendrá con las versiones de mantenimiento (identificadas por M) para correcciones y nuevas funcionalidades hasta que se publique la próxima versión de lanzamiento de producción, por ejemplo, 6.2. Todas las versiones de mantenimiento para correcciones y nuevas funcionalidades se basarán únicamente en la última versión de producción y los cambios realizados en las versiones de mantenimiento no se revertirán a las versiones anteriores. Una versión de mantenimiento puede designarse como Service Pack de versión de producción, en cuyo caso se convierte en la versión de producción actual, por ejemplo, 6.1.4 que sustituye a 6.1.0. El derecho a las actualizaciones a versiones principales, secundarias o de mantenimiento se incluye durante el período de garantía y durante la vigencia de un Acuerdo de Mantenimiento y Soporte. En todos los demás momentos, las actualizaciones están disponibles para su compra con la tarifa de licencia correspondiente.

4.3 Soporte de versiones: **Markem-Imaje** proporcionará **soporte** para todas las versiones de la versión principal actual (ejemplo v6.x) sujeto a las condiciones de esta Política. **Markem-Imaje** se reserva el derecho de exigir al **Ciente** que actualice a la versión de producción actual cuando trabaje en la resolución de un Caso.

4.4 Revisiones (hotfixes): Los parches de software (o revisiones - hotfixes) se publicarán caso por caso, especialmente en escenarios en los que hayan problemas que provoquen tiempo de inactividad y sin una solución inmediata. **Markem-Imaje** será el responsable final de la toma de decisiones sobre el lanzamiento de los parches.

4.5 Obsolescencia de la versión principal: La versión principal anterior (por ejemplo, V5) estará disponible para la venta durante tres (3) meses a partir de la fecha de lanzamiento de la próxima versión principal (por ejemplo, V6). En cualquier caso, solo está disponible para la venta la última versión de producción (por ejemplo, 5.4 y 6.0). **El mantenimiento del software** se prestará para la última versión de producción menor y la última versión de mantenimiento, de la versión principal anterior, durante 6 meses a partir de la fecha de lanzamiento de la próxima versión principal.

El **soporte** técnico se proporcionará a la última versión de producción menor y a la última versión de mantenimiento, de la versión principal anterior, durante 2 años a partir de la fecha de lanzamiento de la siguiente versión principal.

Por ejemplo, con el lanzamiento de la versión 6.0, los servicios de asistencia técnica admitirán la versión 5.4.0 (la última versión de producción menor antes de la versión 6.0) y V5.4.36 (última versión de mantenimiento antes de la v6.0) durante 2 años a partir de la fecha de lanzamiento de la versión 6.0 y el mantenimiento se dará durante 6 meses a partir de la fecha de lanzamiento de la versión 6.0.

4.6 Obsolescencia y desuso de funciones: **Markem-Imaje** se reserva el derecho de dejar de usar y/o dejar obsoletas las funciones que considere necesarias. **Markem-Imaje** avisará con doce meses de antelación a que la función quede obsoleta o en desuso y proporcionará alternativas siempre que sea posible y según sea necesario. El **Ciente** puede optar por seguir utilizando la versión actual sujeta a la política de soporte.

4.7 Fin de la vida útil: **Markem-Imaje** se reserva el derecho al "Fin de la vida útil" (EOL) del **Software** de conformidad con un proceso que incluye un conjunto de hitos y actividades que, una vez completado, hacen que el producto quede obsoleto. Una vez obsoleto, el producto no se mejorará, reparará, mantendrá ni dará soporte. **Markem-Imaje**

proporcionará un aviso por escrito nueve (9) meses antes de cualquier EOL planificado que (a) describirá el proceso de EOL planificado, (b) invitará y alentará a los Clientes a comunicarse con Markem-Imaje para abordar cualquier problema potencial causado por el plan EOL, y (c) incluirá una ruta de actualización sugerida. Si el cronograma de EOL descrito en esta Política no es suficiente para los fines del Cliente, Markem-Imaje alienta al Cliente a ponerse en contacto con el equipo comercial de Markem-Imaje para discutir la posibilidad de alternativas.

4.8 Derecho de licencia y funcionalidades: La compra de una licencia de Software otorgará al comprador un derecho perpetuo a utilizar la funcionalidad adquirida, excepto la funcionalidad especificada que se licencia anualmente con una tarifa de renovación. Tal y como se define en el Contrato de licencia de usuario final, el Cliente puede hacer una copia de la Solución únicamente con fines de copia de seguridad.

Cada licencia da derecho al Cliente a ejecutar una instancia del Software en un ordenador, a menos que se haya adquirido una licencia con opción copia de seguridad. En cuyo caso, el comprador dispone de licencia para ejecutar dos (2) instancias del Software, cada una en computadoras separadas. La segunda instancia solo se utilizará como modo "en espera" para la instancia de producción y/o un entorno de prueba.

Opcionalmente, el Cliente puede adquirir funciones adicionales para las ediciones (o paquetes) de Software aplicables en cualquier momento durante el ciclo de vida del Software. Si las funciones adicionales se incorporan en la versión posterior del Software en comparación con la versión en uso en el sitio del Cliente, el Cliente debe actualizar primero a la versión aplicable según los términos de la Política y, a continuación, actualizar las funciones adquiridas aplicables.

4.9 Reinstalación: En caso de que sea necesario transferir la licencia de un ordenador a otro (por razones inevitables y válidas en la misma ubicación), el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica para resetear (o transferir) la licencia. El Cliente tiene derecho a dos (2) restablecimientos al año por cada instalación del Software (identificada de forma única por un número de seguimiento) con una duración mínima entre dos restablecimientos consecutivos que debe ser de un mínimo de tres (3) meses. Si el Cliente ha adquirido una licencia con opción copia de seguridad, el Cliente tiene derecho a dos (2) reinicios por copia al año.

El Cliente debe asegurarse de que solo se instalen copias autorizadas del Software y de que se utilicen para el Mantenimiento y el Soporte continuados. Una vez que se transfiere una licencia a otro equipo, el Software debe eliminarse y no ejecutarse en el equipo original.

4.10 Configuraciones: Las "configuraciones" del Software se crean utilizando el Kit de Herramientas de Aplicaciones (CAT) de CoLOS que proporciona flujos de trabajo, interfaces de usuario y otras características como parte de los entregables individuales del proyecto de acuerdo con la especificación de diseño detallada asociada acordada entre Markem-Imaje y el Cliente. El soporte para las Configuraciones se proporcionará sobre la misma base que para el Software en virtud de este acuerdo. Las actualizaciones de las Configuraciones se proporcionarán en la gestión de reclamaciones del Acuerdo de Mantenimiento y Soporte, donde Markem-Imaje y el Cliente han acordado que si hay una desviación de la especificación de diseño detallada, debe corregirse. Los cambios de funcionalidad en las configuraciones fuera de la especificación de diseño detallado son con cargo. No hay versiones de mantenimiento periódicas de las configuraciones. Todos los servicios necesarios para actualizar las Configuraciones para que funcionen con versiones posteriores del Software son con cargo.

4.11 Licencias no comerciales: Las licencias de Software no comerciales se proporcionan para promocionar el Software (por ejemplo, por parte de socios o revendedores). Se espera que cualquier usuario final que utilice el Software con fines comerciales adquiera una Licencia de Software.

4.12 Soporte versión gratuita (Freeware): versiones con licencia de CoLOS Free están disponibles como descarga gratuita para clientes registrados, y permitirles diseño de mensajes simples para una gama limitada de modelos de impresoras. El soporte para la activación y uso de CoLOS Free se limita a los archivos de ayuda y, cuando se encuentre disponible, únicamente al sistema Markem-Imaje Virtual Assistant. Para obtener una cobertura completa del contrato de mantenimiento y soporte, los clientes deben adquirir CoLOS Base y un contrato asociado.