

Alfresco End User Agreement	Contrato de Usuario Final de Alfresco
PLEASE READ THIS AGREEMENT CAREFULLY BEFORE PURCHASING AND/OR USING SOFTWARE OR SUPPORT. BY USING SOFTWARE OR SUPPORT, USER ACCEPTS THIS AGREEMENT AND ACKNOWLEDGES IT HAS READ AND UNDERSTANDS THIS AGREEMENT.	LEA EL PRESENTE CONTRATO DETENIDAMENTE ANTES DE COMPRAR Y/O UTILIZAR EL SOFTWARE O SOPORTE. AL UTILIZAR EL SOFTWARE O SOPORTE, EL USUARIO ACEPTA EL PRESENTE CONTRATO Y RECONOCE HABERLO LEÍDO Y COMPRENDIDO.
AN INDIVIDUAL ACTING ON BEHALF OF AN ENTITY REPRESENTS THAT HE OR SHE HAS THE AUTHORITY TO ENTER INTO THIS AGREEMENT ON BEHALF OF THAT ENTITY. IF USER DOES NOT ACCEPT THE TERMS OF THIS AGREEMENT, THEN IT MUST NOT USE SOFTWARE OR SUPPORT.	UNA PERSONA QUE ACTÚA EN NOMBRE DE UNA ENTIDAD MANIFIESTA QUE POSEE LA AUTORIDAD PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO EN NOMBRE DE DICHA ENTIDAD. SI EL USUARIO NO ACEPTA LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO, NO DEBERÁ UTILIZAR EL SOFTWARE O SOPORTE.
This Alfresco End User License Agreement (the " Agreement ") is between Hyland and the individual or entity that accepts the terms of this Agreement (" User "). The effective date of this Agreement (" Effective Date ") is the <i>earlier</i> of the date that User formally accepts this Agreement or first uses the Software or Support. As used herein, "Hyland" means, in any case where User is located in the United States or Canada, Hyland Software, Inc., 28105 Clemens Road, Westlake, Ohio 44145 USA, and in any case where User is located elsewhere, Hyland UK Operations Limited, The Place, Bridge Avenue, Maidenhead SL6 1AF, UK.	El presente Contrato marco de Alfresco (el "Contrato") es entre Hyland, y la persona o entidad que acepta los términos del presente Contrato (la "Usuario"). La fecha de entrada en vigencia del presente Contrato ("Fecha de Entrada en Vigencia") es la que ocurra primero entre las dos siguientes: la fecha en la que el Usuario acepta el presente Contrato o la fecha en la que utiliza el Software o el Soporte por primera vez. Tal y como se utiliza en el presente documento, «Hyland» significa, en el caso en el que el Usuario se encuentre en Estados Unidos o Canadá, Hyland Software, Inc, 28105 Clemens Road, Westlake, Ohio 44145 EE.UU., y en el caso en el que el Usuario se encuentre en cualquier otro lugar, Hyland UK Operations Limited, The Place, Bridge Avenue, Maidenhead SL6 1AF, Reino Unido.
1. SCOPE OF AGREEMENT	1. ALCANCE DEL CONTRATO
<p>1.1 Software and Support. This Agreement governs User's use of Software and, if applicable, Support. "Support" means maintenance and support. "Software" means the software accompanying this Agreement and branded Alfresco; provided, Software does not include third-party open-source software that may be provided therewith or Community Versions. "Community Versions" means the free, open- source community versions that Hyland makes available at no charge, including without limitation Digital Business Platform, Alfresco Content Services, Hyland Process Services and Records Management software. "Order Form" means the ordering documents placed by User. "Subscription" means access to the Software and, where applicable, Support for a defined period of time (the "Subscription Period"), as set forth in an Order Form.</p>	<p>1.1 Software y Soporte. Este Contrato gobierna el uso del Software por parte del Usuario y, si procede, del Soporte. Se entenderá por "Soporte" el mantenimiento y soporte. Se entenderá por "Software" el software que acompaña al presente Contrato con la marca de Alfresco; no obstante, el término "Software" no incluye el software de código abierto de terceros que pueda suministrarse con el mismo o Community Versions. "Community Versions" se refiere a las versiones de la comunidad gratis y de código abierto que Hyland ofrece de forma gratuita, incluyendo, sin limitación, Digital Business Platform, Alfresco Content Services, Hyland Process Services y el Software Records Management. "Formulario de Pedido" se refiere a los documentos de pedidos realizados por el Usuario. "Suscripción" se refiere al acceso al software y, si procede, al Soporte durante un periodo de tiempo definido (el "Periodo de Suscripción"), como se establece en el Formulario de Pedido.</p>

<p>1.2. Business Partners. User is purchasing Software and Support from a Hyland business partner (a "Business Partner"). Hyland will provide the purchased Software and Support to User under the terms of this Agreement, but is not responsible for (a) the actions of Business Partners, (b) any additional obligations Business Partners may have to User, or (c) any non- Hyland products or services that Business Partners supply to User.</p>	<p>1.2. Socios Comerciales. El Usuario adquiere el Software y Soporte a un socio comercial de Hyland (un "Socio Comercial"). Hyland proporcionará el Software y Soporte adquiridos al Usuario conforme a las condiciones de este Contrato, pero no será responsable de (a) las acciones de los Socios Comerciales; (b) cualquier obligación adicional que los Socios Comerciales puedan tener con el usuario; o (c) ningún producto o servicio que no sea de Hyland y que los Socios Comerciales puedan proporcionar al Usuario.</p>
<p>2. REPORTING AND RECORDS</p>	<p>2. ELABORACIÓN DE INFORMES Y REGISTROS</p>
<p>2.1 Reporting. User will notify Hyland or the Business Partner promptly if User exceeds the number of Cores and/or authorized Named Users purchased under the applicable Order Form. In its notice, User will include the number of excess Cores and/or Named Users, and the date(s) on which the additional Cores were first used and/or the date User exceeded its licensed Named Users. Hyland (or the Business Partner) will invoice User for the applicable fees and User will promptly pay such fees.</p>	<p>2.1 Elaboración de informes. El Usuario notificará de inmediato a Hyland o al Socio Comercial si ha excedido el número de Núcleos y/o Usuarios Nombrados que haya adquirido bajo el Formulario de Pedido correspondiente. En la notificación, el Usuario incluirá el número de Núcleos y/o Usuarios Nombrados excedentes y la(s) fecha(s) en que los Núcleos adicionales se usaron por primera vez y/o la fecha en que el Usuario excedió sus Usuarios Nombrados con licencia. Hyland (o el Socio Comercial) facturará al Usuario las tarifas aplicables y el Usuario pagará dichas tarifas de inmediato.</p>
<p>2.2 Records Retention. User will maintain accurate records necessary to verify the number of Cores it uses and Named Users it authorizes. Upon Hyland's written request, User will provide Hyland such records within ten (10) business days.</p>	<p>2.2 Mantenimiento de informes. El Usuario mantendrá los registros precisos necesarios para comprobar la cantidad de Núcleos que utiliza y los Usuarios Nombrados que autoriza. A petición escrita por parte de Hyland, el Usuario proporcionará a Hyland dichos registros en el plazo de diez (10) días laborables.</p>
<p>3. LICENSE AND OWNERSHIP</p>	<p>3. LICENCIA Y PROPIEDAD</p>

3.1 Grant to User. Subject to User's compliance with this Agreement and payment of the applicable fees to Hyland, one of its affiliates, or a Business Partner, Hyland grants to User, during the Subscription Period: (a) a non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable license to use, copy, test, and modify the Software solely for User's own internal use and limited to the number of Cores, Named Users, and/or Active Processes designated in the Order Form, as applicable; (b) unless otherwise stated in an Order Form, the rights to use one (1) production copy of the Software licensed; (c) the rights in the third party open-source software provided with the Software, which rights are set forth in the applicable third-party licenses; (d) for the term designated in an Order Form, the right to receive Support; and (e) a license to use the Software on the number of Cores designated in the Order Form for backup and disaster-recovery testing purposes. **"Cores"** means physical computer processing cores or virtual Central Processing Units (vCPUs), sold by Hyland in groups of four Cores. As licensed by Hyland, an initial set of four Cores allows User to deploy the Software on up to four physical cores, or up to four vCPUs, on a single server instance. If User purchases eight or more Cores, User may deploy the Software on physical cores or vCPUs equal to the number of Cores it has purchased, without limitation as to the number of server instances upon which they can run. For example, if User purchases Alfresco Content Services (with eight Cores), User may deploy the Software on up to eight physical cores, or up to eight vCPUs, on any number of server instances. **"Named User"** means an individual who has been given a unique user name or identifier to access the Software from the User's domain name. No more than one individual may use an issued user name or identifier, and the sharing of such credentials is expressly prohibited. **"Active Process,"** as used with purchases of Hyland Process Services software, means a process instance within the Software that has not been completed, cancelled, or formally suspended. Processes that have been initiated—but which have not been completed, cancelled, or formally suspended, or which are in a "wait" state—shall constitute Active Processes regardless of the level of user or machine activity associated with those processes over time.

3.1 Adjudicación al Usuario. Sujeto a que el Usuario cumpla con este Contrato y el pago de las tarifas aplicables a Hyland, a una de sus filiales o a un Socio Comercial, Hyland adjudicará al Usuario, durante el Periodo de Suscripción: (a) una licencia no exclusiva, no transferible y no sublicenciable para usar, copiar, probar y modificar el Software únicamente para uso interno del Usuario y limitado a la cantidad de Núcleos, Usuarios Nombrados y/o Procesos Activos designados en el Formulario de Pedido, según corresponda; (b) salvo que se indique lo contrario en un Formulario Pedido, los derechos de uso de una (1) copia de producción del Software licenciado; (c) los derechos del software de código abierto de terceros provisto con el Software, dispuestos en las licencias aplicables a dicho software de terceros; (d) durante el periodo establecido en el Formulario de Pedido, el derecho a recibir Soporte; y (e) una licencia para usar el Software en el número de Núcleos indicado en el Formulario de Pedido para realización de copias de seguridad y recuperación de desastres con fines de prueba. **"Núcleos"** hace referencia a los núcleos de procesamiento de ordenadores físicos o unidades de procesamiento central virtual (virtual Central Processing Units, vCPU), vendidos por Hyland en grupos de cuatro Núcleos. Conforme sean entregados con licencia por Hyland, un conjunto inicial de cuatro Núcleos le permite al Usuario instalar el Software en hasta cuatro núcleos físicos, o hasta cuatro vCPU, en una sola instancia de servidor. Si el Usuario compra ocho o más Núcleos, el Usuario puede instalar el Software en una cantidad de núcleos físicos o vCPU igual al número de Núcleos que haya comprado, sin límite respecto al número de instancias del servidor en las que puedan ejecutarse. Por ejemplo, si el Usuario compra Alfresco Content Services (con ocho núcleos), el Usuario puede instalar el Software hasta en ocho núcleos físicos, o hasta en ocho vCPU, o cualquier número de instancias del servidor. Por "Usuario Nombrado" se entiende un individuo que ha recibido un nombre de usuario e identificador únicos del nombre de dominio del usuario. El nombre de usuario o identificador asignado no pueden ser utilizados por más de individuo, y está expresamente prohibido compartir dichas credenciales. "Proceso Activo" conforme se usa con las compras de software Hyland Process Services, hace referencia a una instancia del proceso dentro del Software que no se ha completado, cancelado o suspendido formalmente. Los procesos que se hayan iniciado —pero que no se han completado, cancelado o suspendido formalmente, o que estén en un estado de "espera"— constituirán Procesos Activos sin perjuicio del nivel de actividad de usuario o máquina asociado con dichos procesos durante el tiempo.

<p>3.2 Restrictions. User will not, directly or indirectly: (a) sublicense, resell, rent, lease, distribute, market, commercialize or otherwise transfer rights or usage to: (i) the Software, (ii) any modified version or derivative work of the Software created by the User or for the User, or (iii) Community Versions; (b) remove or alter any copyright, trademark or proprietary notice in the Software; (c) transfer, use or export the Software in violation of any laws or regulations of any government; (d) combine, call, link to, or otherwise use the Software in conjunction with any Community Version, or use any Support for Community Versions or for unlicensed Cores or Named Users; or (e) reverse engineer, decompile or modify any encrypted or encoded portion of the Software.</p>	<p>3.2 Restricciones. El Usuario no podrá, directa o indirectamente: (a) sublicenciar, revender, arrendar, alquilar, distribuir, promocionar, comercializar o transferir de alguna otra forma los derechos o el uso a: (i) el Software, (ii) cualquier versión modificada o trabajo derivado del Software creado por el Usuario o para el Usuario, o (iii) Community Versions; (b) quitar o modificar ningún derecho de autor, marca comercial o notificación de propiedad del Software; (c) transferir, usar o exportar el Software de forma que se infrinja alguna ley o normativa de cualquier gobierno; (d) combinar, llamar, vincular o usar el Software de otra manera junto a cualquier Community Version, o utilizar cualquier Soporte para Community Versions o para Núcleos o Usuarios Nombrados sin licencia; o (e) realizar ingeniería inversa, descompilar ni modificar ninguna porción cifrada o codificada del Software.</p>
<p>3.3 Proprietary Rights. Hyland and its licensors will own all right, title, and interest to the Software, Support, technology, information, code or software provided to User by Hyland, including all copies or modifications made by Hyland</p>	<p>3.3 Derechos de propiedad. Hyland y sus licenciadores tendrán la propiedad de todos los derechos, la titularidad y los intereses del Software, el Soporte, la tecnología, la información, el código o el software proporcionados al Usuario, incluidas todas las copias o modificaciones que haga Hyland.</p>
<p>3.4 ACS Specific Restriction Only. If User makes a new purchase of Alfresco Content Services (ACS) on or after September 1, 2017, the following restriction shall apply:</p> <p>The Alfresco Content Services (ACS) includes a workflow capability along with a predetermined set of document-review and approval workflows, and a set of predetermined management-task functions. User may use and modify the predetermined workflows and management tasks that are provided with the ACS subscription. However, User may not use the workflow software to design, create or run other types of workflows, business processes and/or management tasks. A separate subscription for Hyland Process Services (APS) software is required for any such uses.</p>	<p>3.4 Restricción específica para ACS solamente. Si el Usuario realiza una nueva compra de Alfresco Content Services (ACS) a partir del 1 de septiembre de 2017, se aplicará la restricción siguiente:</p> <p>Alfresco Content Services (ACS) incluye una capacidad de flujo de trabajo junto a un conjunto predeterminado de flujos de trabajo de revisión y aprobación de documentos, y un conjunto predeterminado de funciones de tareas de gestión. El Usuario puede utilizar y modificar los flujos de trabajo predeterminados y las tareas de gestión que se proporcionan con la suscripción a ACS. Sin embargo, el Usuario no puede utilizar el software de los flujos de trabajo para diseñar, crear o ejecutar otros tipos de flujos de trabajo, procesos de negocio o tareas de gestión. Para dichos usos, se necesita una suscripción por separado al software Hyland Process Services (APS).</p>
<p>4. TERM AND TERMINATION</p>	<p>4. PERIODO DE VIGENCIA Y RESCISIÓN</p>

<p>4.1 Term and Termination of Agreement. This Agreement will remain in effect for the duration of any active Subscription Period. Upon termination of User's Subscription Period, User's use of the Software will be limited to read-only access.</p> <p>If User materially breaches the terms of this Agreement, and the breach is not cured (or curable) within thirty (30) days after written notice of the breach, then Hyland may, upon written notice, to the breaching party, terminate this Agreement and User's access to the Software and Support.</p>	<p>4.1 Periodo de Vigencia y Rescisión del Contrato. Este Contrato permanecerá vigente durante cualquier Periodo de Suscripción activo. Cuando termine el Periodo de suscripción del Usuario, el uso del Software por parte del Usuario estará limitado a un acceso de solo lectura.</p> <p>Si el Usuario incumpliera considerablemente con los periodos de vigencia del presente Contrato, y dicho incumplimiento no se subsanara (o no pudiera subsanarse) dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación escrita del incumplimiento, Hyland podrá rescindir el presente Contrato y el acceso al Software y Soporte por parte del Usuario por medio de notificación escrita a la parte que incumple.</p>
<p>4.2 Survival. If this Agreement is terminated for any reason, Sections 3.2, 3.3, 4.2, 5, 6.2, 7, 8 and 9 of this Agreement will survive termination.</p>	<p>4.2 Prevalencia. En caso de que el presente Contrato se rescinda por cualquier razón, las Secciones 3.2, 3.3, 4.2, 5, 6.2, 7, 8 y 9 del presente Contrato prevalecerán a la rescisión.</p>
<p>5. CONFIDENTIALITY</p>	<p>5. CONFIDENCIALIDAD</p>
<p>5.1 Confidential Information.</p> <p>(a) <u>Definition.</u> In connection with this Agreement, either party (the "Recipient") may obtain confidential and proprietary information ("Confidential Information") from the other (the "Discloser"). Confidential Information may include, without limitation, information about systems designs, pricing, cost data, financial information, business, sales, and marketing plans, products, product</p>	<p>5.1 Información Confidencial.</p> <p>(a) <u>Definición.</u> En relación con el presente Contrato, cualquiera de las partes (el "Destinatario") podrá obtener información confidencial y de propiedad exclusiva ("Información confidencial") de la otra (la "Parte Divulgadora"). La Información Confidencial podrá incluir, sin carácter limitativo, información sobre diseños de sistemas, precios, datos sobre costes, información</p>
<p>roadmaps, service programs, trade secrets, know-how, inventions, techniques, processes, programs, schematics, software, and data. Confidential Information includes information designated in writing as confidential, and any information a reasonable person would understand to be confidential or proprietary under the circumstances of its disclosure.</p>	<p>financiera, planes de negocios, de ventas y de marketing, productos, hojas de ruta de productos, programas de servicios, secretos comerciales, conocimiento técnico, inventos, técnicas, procesos, programas, esquemas, software y datos. La Información Confidencial incluye información clasificada por escrito como confidencial y cualquier información que una persona razonable comprendería que es confidencial o de propiedad exclusiva en las circunstancias de su divulgación.</p>

<p>(b) Exclusions. “Confidential Information” does not include information that: (i) has been independently developed by or for the Recipient without access or reference to, or use of, Confidential Information; (ii) is lawfully received free of restriction from another source having the right to furnish such information; (iii) is or becomes lawfully in the public domain other than through a breach of this Agreement; (iv) was lawfully known by the Recipient prior to disclosure; (v) Discloser agrees in writing is free of such restrictions; or (vi) is generally disclosed by the Discloser to third parties without a duty of confidentiality.</p>	<p>(b) Exclusiones. “Información Confidencial” no incluye información: (i) que se haya desarrollado de forma independiente por el Destinatario o para él sin acceso o referencia a la Información Confidencial o al uso de la misma; (ii) que se reciba dentro del marco de la ley sin restricciones de otra fuente que tenga el derecho de proveer dicha información; (iii) que sea de dominio público o se transforme en dominio público dentro del marco de la ley y no como resultado del incumplimiento del presente Contrato; (iv) que haya sido conocida por el Destinatario dentro del marco de la ley antes de su divulgación; (v) sobre la cual la Parte divulgadora acuerde por escrito que no posee dichas restricciones; o (vi) que generalmente la Parte divulgadora divulgue a terceros sin obligación de confidencialidad.</p>
<p>(c) Duties With Respect To Confidential Information. At all times during and after the term of this Agreement, Recipient shall keep Discloser’s Confidential Information confidential using the same degree of care that it uses to protect its own Confidential Information, but not less than a reasonable degree of care, and shall not disclose Discloser’s Confidential Information to a third party without the Discloser’s written consent, or use the Confidential Information for purposes other than the performance of this Agreement. Where disclosure is required by law, such disclosure shall not constitute a breach of this Agreement provided Recipient gives Discloser reasonable advance notice to enable Discloser to seek appropriate protection of the Confidential Information.</p>	<p>(c) Obligaciones con respecto a la Información Confidencial. En todo momento durante y después del periodo de vigencia del presente Contrato, el Destinatario deberá mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la Parte divulgadora teniendo el mismo grado de cuidado con el que protege su propia Información Confidencial, pero no un grado menor de cuidado a lo razonable, y no podrá divulgar la Información Confidencial de la Parte divulgadora a terceros sin el consentimiento escrito de la Parte divulgadora, ni usar la Información Confidencial con fines que no atañan la ejecución del presente Contrato. En el caso de que la ley exija la divulgación, tal divulgación no constituirá un incumplimiento del presente Contrato siempre que el Destinatario le proporcione a la Parte divulgadora notificación con anterioridad razonable para permitir a la Parte divulgadora buscar protección adecuada para la Información Confidencial.</p>
<p>6. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES</p>	<p>6. MANIFESTACIONES Y GARANTÍAS</p>
<p>6.1 General Representations and Warranties. Hyland represents and warrants that: (a) it will use reasonable skill and care in providing contracted Support; (b) the Support will be performed in a professional and workmanlike manner by qualified personnel; (c) it has the authority to</p>	<p>6.1 Manifestaciones Generales y Garantías. Hyland manifiesta y garantiza que: (a) utilizará las capacidades y los cuidados razonables para la prestación del Soporte contratado; (b) el Soporte se llevará a cabo de forma profesional y eficiente por parte de personal cualificado;</p>
<p>enter into this Agreement with User; and (d) Hyland has taken commercially reasonable measures to ensure the Software does not, at the time of delivery to User, include malicious mechanisms or code designed to damage or corrupt the Software.</p>	<p>(c) tiene autoridad para suscribir el presente Contrato con el Usuario; y (d) Hyland ha tomado las medidas razonables desde el punto de vista comercial para asegurar que el Software, en el momento de la entrega al Usuario, no incluye ningún mecanismo o código malicioso que tenga el fin de dañar o corromper el Software.</p>

<p>6.2 Disclaimer of Warranty. EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED IN SECTION 6.1, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE SOFTWARE AND SUPPORT PROVIDED BY HYLAND ARE PROVIDED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT LIMITATION THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, NON- INFRINGEMENT AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. HYLAND DOES NOT GUARANTEE THAT THE USE OF THE SOFTWARE OR SUPPORT WILL BE UNINTERRUPTED, ERROR FREE, OR THAT HYLAND WILL CORRECT ALL SOFTWARE ERRORS. FOR THE BREACH OF THE WARRANTIES SET FORTH IN SECTION 6.1, USER'S EXCLUSIVE REMEDY AND HYLAND'S ENTIRE LIABILITY WILL BE TO UNDERTAKE COMMERCIALY REASONABLE EFFORTS TO REMEDY THE SUPPORT DEFICIENCY, SUPPLY A TEMPORARY FIX, OR MAKE AN EMERGENCY BYPASS. IF HYLAND CANNOT SUBSTANTIALLY CORRECT A BREACH IN A COMMERCIALY REASONABLE MANNER, USER MAY TERMINATE THE RELEVANT SOFTWARE SUBSCRIPTION AND RECEIVE A PRO RATA REFUND OF FEES PAID FOR THE REMAINING SUBSCRIPTION PERIOD AS OF THE EFFECTIVE DATE OF THE TERMINATION.</p>	<p>6.2 Descargo de Garantía. SALVO QUE SE DISPONGA EXPRESAMENTE EN LA SECCIÓN 6.1, HASTA EL MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EL SOFTWARE Y SOPORTE QUE PROPORCIONE HYLAND SE ENTREGAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, TANTO EXPRESA COMO IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE, PERO A TÍTULO NO LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE APTITUD PARA EL COMERCIO, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y APTITUD PARA UN FIN EN PARTICULAR. HYLAND NO GARANTIZA QUE EL USO DEL SOFTWARE O SOPORTE SEA ININTERRUMPIDO, ESTÉ LIBRE DE ERRORES O QUE HYLAND CORRIJA TODOS LOS ERRORES DE SOFTWARE. PARA EL INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS ESTABLECIDAS EN LA SECCIÓN 6.1, LA REPARACIÓN EXCLUSIVA DEL USUARIO Y LA TOTALIDAD DE LA RESPONSABILIDAD DE HYLAND SERÁ REALIZAR LOS ESFUERZOS RAZONABLES DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL PARA REPARAR O PROVEER UN ARREGLO TEMPORAL O REALIZAR UNA DESVIACIÓN DE EMERGENCIA. SI HYLAND NO PUEDE CORREGIR SUSTANCIALMENTE UN INCUMPLIMIENTO DE MANERA RAZONABLE DESDE EL PUNTO DE VISTA COMERCIAL, EL USUARIO PODRÁ RESCINDIR LA SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE PERTINENTE Y RECIBIR UN REEMBOLSO PRORRATEADO DE LAS TARIFAS PAGADAS POR EL PERIODO DE SUSCRIPCIÓN RESTANTE A LA FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA RESCISIÓN.</p>
<p>7. LIMITATION OF LIABILITY AND DISCLAIMER OF DAMAGES</p>	<p>7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y DESCARGO DE DAÑOS Y PERJUICIOS</p>
<p>7.1 Disclaimer of Damages. NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY IN THIS AGREEMENT OR AN ORDER FORM, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY OR ITS AFFILIATES BE LIABLE TO THE OTHER PARTY OR ITS AFFILIATES FOR DAMAGES OTHER THAN DIRECT DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION: ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES, WHETHER IN TORT, (INCLUDING NEGLIGENCE), CONTRACT, OR OTHERWISE; OR ANY DAMAGES ARISING OUT OF</p>	<p>7.1 Descargo de Daños y Perjuicios. SIN PERJUICIO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN EN CONTRARIO CONTENIDA EN EL PRESENTE CONTRATO O EN UN FORMULARIO DE PEDIDO, EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI LAS PARTES NI SUS FILIALES SERÁN RESPONSABLES FRENTE A LA OTRA PARTE O SUS FILIALES DE DAÑOS Y PERJUICIOS DISTINTOS A LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS, LO QUE INCLUYE, PERO A TÍTULO NO TAXATIVO: CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL,</p>

<p>OR IN CONNECTION WITH ANY MALFUNCTIONS, REGULATORY NON-COMPLIANCE, DELAYS, LOSS OF DATA, LOST PROFITS, LOST SAVINGS, INTERRUPTION OF SERVICE, LOSS OF BUSINESS OR ANTICIPATORY PROFITS, EVEN A PARTY OR ITS AFFILIATES HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. LIABILITY FOR THESE DAMAGES WILL BE LIMITED AND EXCLUDED EVEN IF ANY EXCLUSIVE REMEDY PROVIDED FOR IN THIS AGREEMENT FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE.</p>	<p>CONSECUENTE, EJEMPLAR O PUNITIVO, YA SEA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL (LO QUE INCLUYE LA NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL O DE OTRA FORMA; O CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO DERIVADO DE O RELACIONADO CON CUALQUIER ERROR DE FUNCIONAMIENTO, INCUMPLIMIENTO NORMATIVO, RETRASO, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE AHORROS, INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, PÉRDIDA DE NEGOCIO O BENEFICIOS FUTUROS, INCLUSO CUANDO UNA PARTE O SUS FILIALES HAYAN SIDO INFORMADAS DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS Y PERJUICIOS. LA RESPONSABILIDAD CORRESPONDIENTE A ESTOS DAÑOS Y PERJUICIOS SERÁ LIMITADA Y EXCLUIDA INCLUSO SI CUALQUIER REPARACIÓN EXCLUSIVA ESTIPULADA EN EL PRESENTE CONTRATO INCUMPLIESE SU FIN ESENCIAL.</p>
<p>7.2 Limitation of Liability. NEITHER PARTY'S (OR ITS AFFILIATES') AGGREGATE AND CUMULATIVE LIABILITY ARISING FROM OR RELATING TO THIS AGREEMENT, WHETHER IN CONTRACT, TORT, STATUTE OR OTHERWISE WILL EXCEED THE AMOUNTS PAID OR OWED TO HYLAND BY USER, EITHER DIRECTLY OR THROUGH A BUSINESS PARTNER, DURING THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE FIRST EVENT GIVING RISE TO LIABILITY. NOTHING IN THIS AGREEMENT IS INTENDED TO EXCLUDE OR LIMIT EITHER PARTY'S LIABILITY FOR DEATH, PERSONAL INJURY, OR PROPERTY DAMAGE CAUSED BY NEGLIGENCE, OR FOR FRAUD. NOTHING IN THIS SECTION WILL LIMIT THE FEES OWED BY USER UNDER THIS AGREEMENT FOR SOFTWARE OR SUPPORT, OR FOR EXCEEDING THE SCOPE OF THE LICENSES GRANTED OR VIOLATING THE RESTRICTIONS IN SECTION 3.</p>	<p>7.2 Limitación de Responsabilidad. LA RESPONSABILIDAD AGREGADA O ACUMULADA DE LAS PARTES (O SUS FILIALES) QUE SURJA DEL PRESENTE CONTRATO O ESTÉ RELACIONADA CON ÉL, SEA EN RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, DISPOSICIÓN DE LEY U OTRA FUENTE DE RESPONSABILIDAD, EXCEDERÁ LOS MONTOS PAGADOS O ADEUDADOS A HYLAND POR PARTE DEL USUARIO, BIEN SEA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE UN SOCIO COMERCIAL, DURANTE LOS DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES A LA PRIMERA INSTANCIA QUE DIERA LUGAR A LA RESPONSABILIDAD. NINGUNA DISPOSICIÓN DEL PRESENTE CONTRATO PRETENDE EXCLUIR O LIMITAR LA RESPONSABILIDAD DE NINGUNA DE LAS PARTES POR MUERTE, LESIONES PERSONALES O DAÑO A LA PROPIEDAD CAUSADOS POR NEGLIGENCIA, O POR FRAUDE. NINGUNA DISPOSICIÓN DE LA PRESENTE SECCIÓN LIMITARÁ LAS TARIFAS ADEUDADAS POR EL USUARIO SEGÚN EL PRESENTE CONTRATO EN CONCEPTO DE SOFTWARE O SOPORTE O POR EXCEDER EL ALCANCE DE LAS LICENCIAS OTORGADAS O VIOLAR LAS RESTRICCIONES DE LA SECCIÓN 3.</p>
<p>8. INDEMNIFICATION</p>	<p>8. INDEMNIZACIÓN</p>
<p>8.1 Defense. If a third party initiates or threatens a legal action alleging that User's use of the Software directly infringes the third party's patent, copyright, trademark or misappropriates the third party's trade secret rights ("Third Party Rights") (such action, a "Claim"), then Hyland will (a) promptly assume the defense of the Claim and (b) pay costs, damages and/or</p>	<p>8.1 Defensa. Si un tercero iniciase o amenazara con iniciar acciones legales alegando que la utilización del Software por parte del Usuario infringe directamente la patente, el derecho de autor, la marca registrada de un tercero o usa indebidamente los derechos de secreto comercial de un tercero ("Derechos de Terceros") (dicha acción, una "Demanda"), entonces Hyland (a) de</p>

<p>reasonable attorneys' fees that are included in a final judgment against User (without right of appeal) or in a settlement approved by Hyland that are attributable to User's use of the Software; provided that User (i) is current in the payment of all applicable fees, or becomes current, prior to requesting indemnification, (ii) notifies Hyland in writing of the Claim promptly after receipt of the Claim, (iii) provides Hyland the right to control the defense of the Claim with counsel of its choice, and to settle such Claim at Hyland's sole discretion (unless the settlement requires payment by User or requires User to admit liability), and (iv) reasonably cooperates with Hyland in the defense of the Claim.</p>	<p>inmediato asumirá la defensa contra la Demanda y (b) pagará los costos, los daños y perjuicios y/o los honorarios razonables de abogados que se incluyeran en la sentencia final contra el Usuario (sin que exista derecho de apelación) o en una conciliación aprobada por Hyland que fuesen atribuibles al uso del Software por parte del Usuario; siempre y cuando el Usuario (i) estuviese al día en los pagos de todas las tarifas aplicables, o llegase a estar al día en las mismas, con anterioridad a la solicitud de indemnización; (ii) notificara a Hyland sobre la Demanda por escrito inmediatamente después de recibir la Demanda; (iii) otorgara a Hyland el derecho a controlar la defensa de la Demanda con abogados de su elección y a resolver dicha Demanda a la entera discreción de Hyland (salvo que la resolución exigiera que el Usuario pagara o exigiera que el Usuario admitiera responsabilidad); y (iv) cooperara con Hyland en la defensa de la Demanda.</p>
<p>8.2 Injunctive Relief. If the Software becomes the subject of any actual or anticipated third party infringement claim, Hyland may, at its sole option and expense, (i) procure for User the right to continue using the affected Software consistent with this Agreement, (ii) replace or modify the affected Software with functionally equivalent software that does not infringe, or, if either (i) or (ii) is not available on a basis that Hyland finds commercially feasible, (iii) terminate the Agreement or applicable Order Form and refund any prepaid fees for all unused portions of the Subscription Period.</p>	<p>8.2 Medidas Cautelares. Si el Software estuviese sujeto a una demanda por infracción presente o anticipada por parte de terceros, Hyland podrá, a su entera discreción y expensas, (i) obtener para el Usuario el derecho a continuar utilizando el Software afectado acorde con el presente Contrato; (ii) reemplazar o modificar el Software afectado con Software de funcionalidad equivalente de manera que no hubiese infracción o, en caso de que (i) o (ii) no estuviesen disponibles de una manera que Hyland considerase comercialmente viable; (iii) rescindir el presente Contrato o el Formulario de Pedido correspondiente y reembolsar toda tarifa pagada anteriormente por todas las porciones no utilizadas del Periodo de Suscripción.</p>
<p>8.3 Exclusions. Hyland will have no liability for any Claim based upon (a) use of non-current versions of the Software when Hyland has made newer, non-infringing versions available to the User; (b) altered versions of the Software (unless the specific alteration was made by or for Hyland); (c) use, operation or combination of the applicable Software with non-Hyland programs, data, equipment or documentation if such infringement would have been avoided but for such use, operation or combination; (d) Hyland's compliance with designs, specifications or instructions provided by User where those designs, specifications or instructions cause the infringement; (e) use by User after notice by Hyland to discontinue use of all or a portion of the Software; or (f) third- party open-source software. This section constitutes the entire liability of Hyland, and User's sole and exclusive remedy, with respect to any third party claims of infringement or misappropriation of intellectual property rights.</p>	<p>8.3 Exclusiones. Hyland no tendrá responsabilidad alguna frente a las Demandas basadas en (a) el uso de versiones desactualizadas del Software cuando Hyland haya puesto a disposición del Usuario versiones más nuevas que no estén en infracción; (b) versiones alteradas del Software (a menos que la alteración específica la haya realizado Hyland o alguien para ella); (c) el uso, la operación o la combinación de Software aplicable con programas, datos, equipos o documentación no pertenecientes a Hyland si dicha infracción podría haberse evitado excepto por dicho uso, operación o combinación; (d) el cumplimiento de Hyland con los diseños, las especificaciones o las instrucciones provistas por el Usuario en caso de que tales diseños, especificaciones o instrucciones causaran la infracción; (e) el uso por parte del Usuario después de que Hyland notificara que se debía interrumpir el uso de todo o una parte del Software; o (f) software de código abierto de terceros. La presente sección constituye la entera responsabilidad de Hyland y la reparación entera y exclusiva del Usuario en relación con las demandas de terceros por infracción o uso indebido de derechos de propiedad intelectual.</p>

9. GENERAL	9. DISPOSICIONES GENERALES
<p>9.1 Notices. Notices under this Agreement must be in writing and delivered: (a) if to Hyland, to its Chief Financial Officer, with a copy to its General Counsel; (b) if to User, to its Chief Financial Officer or any individual identified in the Order Form. Notices will be deemed received when (1) delivered personally; or (2) upon confirmed delivery by a commercial express carrier.</p>	<p>9.1 Notificaciones. Las notificaciones realizadas en virtud del presente Contrato se deben realizar por escrito y enviarse a: (a) si se envían a Hyland, al director de Finanzas, con una copia al consejero general; (b) si se envían al Usuario, al director de Finanzas o a cualquier individuo que conste en el Formulario de Pedido. Se considerará que las notificaciones se recibieron (1) cuando se entreguen personalmente; o (2) al enviarlas con confirmación de entrega por medio de una empresa de mensajería exprés.</p>
<p>9.2 Compliance with Applicable Laws. Each party will comply with all applicable laws, including applicable export control restrictions. In order for Hyland to provide Support to User, it may be necessary for Hyland to share information with its Affiliates, Business Partners, and/or subcontractors, which may be located worldwide. In such event, Hyland will comply with Section 5 of this Agreement and with applicable data privacy laws governing the transfer of that information.</p>	<p>9.2 Cumplimiento con la Legislación Aplicable. Cada parte deberá cumplir con toda la legislación aplicable, incluidas las restricciones de control de exportaciones aplicables. Para que Hyland le provea Soporte al Usuario, puede ser necesario que Hyland comparta información con sus Filiales, Socios Comerciales y/o subcontratistas, que pueden estar ubicados en cualquier parte del mundo. En tal caso, Hyland deberá cumplir con la Sección 5 del presente Contrato y con la legislación aplicable sobre la privacidad de los datos que rige la transferencia de información.</p>
<p>9.3 Entire Agreement. Except as otherwise provided in a signed agreement between the parties, this Agreement constitutes the exclusive and complete agreement between Hyland and User with respect to User's use of Hyland Software and/or Support, and supersedes all prior oral or written discussions, agreements or understandings.</p>	<p>9.3 Contrato Íntegro. Salvo disposición en contrario en un contrato firmado entre las partes, este Contrato constituye el contrato exclusivo y completo entre Hyland y el Usuario en relación con el uso por parte del Usuario del Software y/o Soporte de Hyland, y sustituye a todas las discusiones, contratos o entendimientos anteriores, orales o escritos.</p>

<p>9.4 Force Majeure. Force majeure events shall excuse the affected party (the "Non-Performing Party") from its obligations under this Agreement so long as the event and its effects continue. Force majeure events include, without limitation, Acts of God, natural disasters, war, riot, network attacks, acts of terrorism, fire, explosion, accident, sabotage, strikes, inability to obtain power, fuel, material or labor, or acts of any government. As soon as feasible, the Non-Performing Party shall notify the other party of (a) its best reasonable assessment of the nature and duration of the force majeure event, and (b) the steps it is taking to mitigate its effects. If the force majeure event prevents performance for more than sixty (60) consecutive days, and the parties have not agreed upon a revised basis for performance, then either party may immediately terminate the Agreement upon written notice.</p>	<p>9.4 Fuerza mayor. Los incidentes de fuerza mayor excusarán a la parte afectada (la "Parte Incumplidora") de las obligaciones contraídas en virtud del presente Contrato siempre y cuando el incidente y sus efectos perduren. Los incidentes de fuerza mayor incluyen, pero a título no limitativo, los hechos motivados por la fuerza de la naturaleza, las catástrofes naturales, las guerras, los disturbios, los atentados terroristas, los incendios, las explosiones, los accidentes, los sabotajes, las huelgas, la imposibilidad de obtener electricidad, combustible, materiales o mano de obra o los actos de cualquier gobierno. Tan pronto como sea posible, la Parte Incumplidora deberá notificar a la otra parte de (a) su mejor evaluación razonable de la naturaleza y duración del incidente de fuerza mayor y (b) las medidas que está tomando para mitigar sus efectos. Si el incidente de fuerza mayor no permitiese la ejecución del servicio por más de sesenta (60) días consecutivos y las partes no hubiesen acordado una revisión de las bases para la ejecución, cualquiera de las dos partes podrá rescindir inmediatamente el presente Contrato mediante notificación escrita.</p>
<p>9.5 Severability/Waiver. If any provision of this Agreement is ruled invalid or unenforceable, the provision shall be severable from this Agreement so that the remaining provisions are unaffected. No waiver of any rights under this Agreement will constitute a subsequent waiver unless otherwise stated in writing.</p>	<p>9.5 Divisibilidad/Renuncia. Si cualquier disposición del presente Contrato se considera inválida o imposible de ejecutar, la disposición será excluida del presente de manera que las disposiciones restantes no se vean afectadas. Ninguna renuncia a ningún derecho del presente Contrato constituirá una renuncia posterior, salvo disposición en contrario por escrito.</p>
<p>9.6 Dispute Resolution. In the case "Hyland" is Hyland Software, Inc., the laws of the State of Ohio shall govern all aspects of this Agreement, without regard to the conflict of laws principles. Any dispute arising from this Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of state and federal courts located in the Cuyahoga County.</p> <p>In the case "Hyland" is Hyland UK Operations Limited, English law shall govern all aspects of this Agreement, without regard to the conflict of laws principles. Any dispute arising from this Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of courts located in England and Wales.</p> <p>The parties mutually agree that the 1980 United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods or the Uniform Computer Information Transactions Act, each as amended shall not be applicable with respect to this Agreement.</p> <p>The English version of this Agreement is binding.</p>	<p>9.6 Resolución de disputas. En el caso de que «Hyland» sea Hyland Software, Inc., las leyes del Estado de Ohio regirán todos los aspectos de este Contrato, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes. Cualquier disputa que surja de este Contrato estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales y federales ubicados en el Condado de Cuyahoga.</p> <p>En el caso de que «Hyland» sea Hyland UK Operations Limited, la legislación inglesa regirá todos los aspectos de este Contrato, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes. Cualquier disputa que surja de este Contrato estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en Inglaterra y Gales.</p> <p>Las partes acuerdan mutuamente que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 o la Ley Uniforme de Transacciones de Información por Ordenador (Uniform Computer Information Transactions Act), cada una en su versión modificada, no serán aplicables con respecto a este Contrato.</p> <p>La versión inglesa de este Contrato es vinculante.</p>

<p>9.7 Headings. All headings contained in this Agreement are inserted for identification and convenience and will not be deemed part of this Agreement for purposes of interpretation.</p>	<p>9.7 Encabezados. Todos los encabezados contenidos en el presente Contrato se insertan para identificación y conveniencia y no se considerarán parte del presente Contrato para fines de interpretación.</p>
<p>9.8 Amendment. This Agreement may not be amended or modified except in a writing signed by the parties, with specific reference to this Agreement.</p>	<p>9.8 Enmiendas. El presente Contrato no podrá ser enmendado o modificado, salvo mediante un escrito firmado por las partes, cuya redacción haga referencia específica al presente Contrato.</p>



<p align="center"><u>THE FOLLOWING APPLIES ONLY IF USER HAS PURCHASED DIRECT ALFRESCO SUPPORT</u></p>	<p align="center"><u>LA SECCIÓN SIGUIENTE SOLO ES APLICABLE SI EL USUARIO HA ADQUIRIDO SOPORTE DIRECTO DE ALFRESCO</u></p>
<p align="center">Attachment 1 (Alfresco Support)</p>	<p align="center">Anexo 1 (Soporte del Software)</p>
<p>1. Hyland Support Programs. Hyland’s support offerings, service levels, and guidelines for Software (“Alfresco Support”) are set forth at http://www.alfresco.com/support/guidelines. If User has purchased support, User’s applicable support program(s) will be set forth in the Order Form.</p> <p>Alfresco Support may be used only for User’s internal purposes. Use of Hyland support on behalf of a third party that is not a party to the Agreement, or for Community Versions, is a material breach of the Agreement.</p>	<p>1. Programas de soporte de Hyland. Las pautas, los niveles de servicio y las ofertas de soporte de Hyland para Alfresco Software (“Soporte de Alfresco”) se establecen en http://www.alfresco.com/support/guidelines. Si el Usuario ha adquirido Soporte, los programas de soporte aplicables del Usuario se establecerán en el Formulario de Pedido.</p> <p>El Soporte de Alfresco solo se podrá utilizar con fines internos del Usuario. El uso de soporte de Hyland por parte de terceros que no sean una de las partes del Contrato, o para Community Versions, se considerará un incumplimiento grave del presente Contrato.</p>
<p>2.1 Scope of Support. In using Alfresco Support, User agrees it will: (a) provide Hyland with sufficient information and resources to correct the applicable support issue; (b) install and operate the Software on an Hyland-supported stack, as identified at http://www.alfresco.com/services/support/stacks/; (c) promptly install all service packs provided by Hyland; and (d) procure, install and maintain all equipment, telephone lines, communication interfaces and other hardware necessary to operate the Software.</p> <p>User is responsible for reading the release notes and any other available documentation before installing or upgrading the Software, and for testing the Software before deploying it in a production environment. User should also backup its production systems on a regular basis and have those backups available if needed for support purposes. Hyland is not obligated to provide support for the following: (a) Software that has been modified or damaged by User or a third party (unless at Hyland’s direction); (b) issues caused by User’s negligence, hardware malfunction or other causes beyond the reasonable control of Hyland; (c) issues caused by third party software not licensed through Hyland or provided by Hyland.</p>	<p>2.1 Alcance del Soporte. Al utilizar el Soporte de Alfresco, el Usuario acuerda que: (a) le proveerá a Hyland los recursos y la información suficientes para corregir el problema que requiere soporte; (b) instalará y operará el Software en un conjunto de soluciones admitido por Hyland, según se identifica en http://www.alfresco.com/services/support/stacks/; (c) instalará de inmediato todos los paquetes de servicios provistos por Hyland; y (d) procurará, instalará y mantendrá todos los equipos, las líneas de teléfono, las interfaces de comunicación y otro hardware necesario para operar el Software.</p> <p>El Usuario es responsable de la lectura de los comunicados sobre las versiones y cualquier otra documentación disponible antes de instalar o actualizar el Software y de probar el Software antes de instalarlo en un entorno de producción. El Usuario además deberá hacer copias de seguridad de sus sistemas de producción de forma periódica y pondrá dichas copias de seguridad a disposición en caso de que se necesiten para fines de soporte. Hyland no está obligado a proveer soporte en los siguientes casos: (a) Software que haya sido modificado o dañado por el Usuario o un tercero (a menos que haya sido una instrucción de Hyland); (b) problemas causados por la negligencia del Usuario, el mal funcionamiento de su hardware u otras causas que escapen al control razonable de Hyland; (c) problemas causados por software de terceros cuya licencia no haya sido otorgada mediante Hyland ni provista por Hyland.</p>
<p>2.2 Technical Support Contacts. Hyland will provide Alfresco Support to the designated contacts, as identified in an Order Form (“Technical Support Contacts”). The Technical Support Contacts should have “read, write and</p>	<p>2.2 Contactos de Soporte Técnico. Hyland proporcionará Soporte de Alfresco a los contactos designados, según lo identificado en un Formulario de Pedido (“Contactos de Soporte Técnico”). Los</p>

execute” access to the necessary files, English language communication skills and relevant technical knowledge. User may modify its designated Technical Support Contacts at any time during the term of a Subscription by notifying Hyland in writing and giving Hyland five (5) business days to process the change. Technical Support Contacts will be the only interface to the Hyland customer support center. It is recommended that the Technical Support Contacts obtain the applicable Software certification by attending the required Hyland training courses. In an emergency, a Hyland customer support engineer will respond to an issue for an unauthorized contact on an exception basis subject to later verification and involvement of a named Technical Support Contact.

Contactos de Soporte Técnico tendrán que haber “leído, escrito y firmado” el acceso a los archivos necesarios, contar con habilidades comunicativas en idioma inglés y con conocimientos técnicos pertinentes. El Usuario podrá modificar sus Contactos de Soporte técnico designados en cualquier momento durante el periodo de vigencia de una Suscripción al informar de ello a Hyland por escrito y conceder a Hyland cinco (5) días laborables para procesar el cambio. Los Contactos de Soporte Técnico serán la única interfaz del centro de atención al cliente de Hyland. Se recomienda que los Contactos de Soporte Técnico obtengan la certificación de Software que proceda asistiendo a los cursos de formación necesarios que brinda Hyland. Frente a una emergencia, un ingeniero de Atención al cliente de Hyland, excepcionalmente, responderá ante un problema a un contacto no autorizado, sujeto a la verificación posterior y participación de un Contacto de Soporte Técnico designado.