

## ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE BIZAGI

Introducción:

- Este Acuerdo de Licencia de Usuario Final (“EULA”) regula el acceso y uso de los Servicios en la Nube Bizagi por parte del Usuario Final, según se describe en el Anexo 1, el cual se ofrece a través de un Revendedor Autorizado de Bizagi y a los cuales accede el Usuario Final a través del internet (“los Servicios”).
- Por favor, lea cuidadosamente este EULA. al acceder o utilizar los Servicios, el Usuario Final acepta los términos de este EULA. si el Usuario Final no acepta los términos de este EULA, no podrá acceder o usar los Servicios.
- Este EULA es un acuerdo vinculante entre Bizagi Group Corp y sus Filiales (“Bizagi” o “Nosotros”) y la compañía u otra persona jurídica que la persona que acepta este EULA representa (“Usuario Final”) ya sea a través de la firma en este EULA o mediante la firma de un documento separado que hace referencia a este EULA a través del URL.
- Bizagi y el Usuario Final también se denominan individualmente como "parte" y colectivamente como “las partes”.

Ultima actualización: Abril 1, 2024.

### 1. Otorgamiento de Licencia / Uso Excesivo.

a. Sujeto al estricto cumplimiento de los términos del EULA por parte del Usuario Final, y al pago de la Tarifa de Suscripción aplicable, Bizagi otorga al Usuario Final durante el Término de Suscripción un derecho limitado, universal, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable para acceder y usar los Servicios mediante el registro de un nombre de usuario y contraseña en Internet hasta (a) el número de BPUs permitidas para el Nivel de Desempeño suscrito y/o (b) el número de Usuarios Autorizados bajo la suscripción, según corresponda.

#### b. Escalado Hacia Arriba / Paquetes de BPU.

Si el Usuario Final necesita aumentar su uso de Automation Service durante el Término de su Suscripción existen dos opciones:

- i. El Usuario Final puede solicitar aumentar a un Nivel de Desempeño superior para cualquiera de los Ambientes del Usuario Final creando un Ticket de Soporte en el Portal de Soporte de Bizagi. Si el Usuario Final selecciona esta opción, Bizagi trabajará con el Usuario Final para determinar el Nivel de Desempeño adecuado y las Tarifas de Suscripción

adicionales que correspondan, y Bizagi procesará el Escalado Hacia Arriba lo antes posible, generalmente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud. Si el Usuario Final elige el Escalado Hacia Arriba bajo esta sección, los correspondientes ambientes de ODS y de Recuperación de Desastres, si los hay, también serán Escalados Hacia Arriba al nivel apropiado sujeto al pago de las Tarifas de Suscripción adicionales.

- ii. El Usuario Final puede optar por comprar Paquetes de BPU (en cantidades definidas por Bizagi) siempre que el número aumentado de BPU sea menor al número de BPU permitidos en el siguiente Nivel de Desempeño. Por ejemplo, si el Nivel de Desempeño elegido por el Usuario Final incluye 20 BPU, el Usuario Final puede comprar un Paquete de BPU siempre que el número aumentado sea menor a 30 BPU (el siguiente Nivel de Desempeño superior). Si el Usuario Final elige esta opción, Bizagi proporcionará al Revendedor Autorizado de Bizagi una Orden de Compra que incluirá el número de BPU incluidos en el Paquete de BPU y las Tarifas de Suscripción adicionales.
- iii. En cada una de las opciones anteriores, una vez que el cambio entre en vigencia, Bizagi facturará al Revendedor Autorizado de Bizagi, y el Usuario Final pagará, las Tarifas de Suscripción prorrateadas correspondientes al Paquete de BPU o al Nivel de Desempeño, según corresponda. Esto significa que Bizagi solo cobrará al Usuario Final a través del Revendedor Autorizado de Bizagi por los días restantes del periodo actual anual del Término de Suscripción.

- c. **Escalado Hacia Arriba Automático.** Bizagi generará un informe cada mes durante el Término de Suscripción que muestre el consumo de BPU del Usuario Final durante el mes anterior ("Informe de BPU"). Si el Informe de BPU muestra que el Usuario Final ha utilizado más BPU de los permitidos durante dos meses consecutivos, y el Usuario Final no ha escalado a un Nivel de Desempeño superior o comprado un Paquete de BPU siguiendo el proceso mostrado en la Sección 1.b. anterior durante ese periodo de 2 meses, Bizagi notificará al Usuario Final y realizará el proceso de Escalado Hacia Arriba automáticamente al Nivel de Desempeño apropiado. Bizagi determinará el Nivel de Desempeño adecuado en función del consumo promedio de BPU del Usuario Final durante los 2 meses anteriores. Una vez que el cambio entre en

vigencia, Bizagi facturará al Revendedor Autorizado de Bizagi, y el Usuario Final deberá pagar las Tarifas de Suscripción prorrateadas correspondientes al Nivel de Desempeño superior, lo que significa que Bizagi solo cobrará al Usuario Final a través del Revendedor Autorizado de Bizagi por los días restantes del periodo actual anual del Término de Suscripción. Si Bizagi hace Escalado Hacia Arriba el Nivel de Desempeño del Usuario Final bajo esta sección, los correspondientes ambientes de ODS y de Recuperación de Desastres, si los hay, también serán Escalados Hacia Arriba al nivel apropiado sujeto al pago de las Tarifas de Suscripción adicionales.

- d. Escalado Hacia Abajo.** Si el Usuario Final determina que necesita menos BPU, y siempre que no haya limitaciones técnicas que lo impidan, el Usuario Final puede solicitar, a través del Revendedor Autorizado de Bizagi, un proceso de Escalado Hacia Abajo a un Nivel de Desempeño inferior. El proceso de Escalado Hacia Abajo entrará en vigor al comienzo del próximo Término de Renovación.

## 2. Restricciones de uso

Salvo lo expresamente permitido aquí, el Usuario Final no podrá directa o indirectamente, sin el consentimiento expreso y escrito de Bizagi:

- a.** Usar los Servicios en beneficio de terceros diferentes al Usuario Final o sus Usuarios Autorizados, así como poner los Servicios a disposición de terceros;
- b.** Usar los Servicios para almacenar o transmitir material infractor, difamatorio, ilícito, o almacenar y transmitir material en violación de los derechos de privacidad de terceros;
- c.** Utilizar los Servicios para almacenar o transmitir códigos maliciosos;
- d.** Interferir o interrumpir la integridad o rendimiento de los Servicios o la información de terceros almacenada en los mismos;
- e.** Copiar o modificar en todo o en parte los Servicios incluyendo los elementos del software o cualquiera de sus características, funcionalidades o interfaces de usuario;
- f.** Desarrollar o revelar cualquiera de las siguientes pruebas de seguridad de los Servicios o de la infraestructura asociada a estos sin el consentimiento previo y escrito de Bizagi: descubrimiento de redes, identificación de puertos y servicios, exploración de vulnerabilidades, descifrado de contraseñas, pruebas de acceso remoto o pruebas de penetración;

- g. Causar o permitir que terceros realicen o publiquen pruebas de rendimiento o de referencia de los Servicios;
- h. Usar los servicios para cualquier propósito ilícito;
- i. Transferir, distribuir, vender, alquilar, arrendar, licenciar, distribuir, proveer servicios comerciales de IT a cualquier tercero, proveer alojamiento comercial o tiempo compartido o de otra manera permitir a terceros el acceso a los Servicios o la Documentación;
- j. Crear obras derivadas de los Servicios, su Documentación o cualquiera de sus componentes;
- k. Traducir, adaptar, descompilar, desmontar, realizar ingeniería inversa o de cualquier otra manera tratar de determinar el código fuente, ideas subyacentes o algoritmos de cualquier parte de los Servicios o su Documentación; o
- l. Remover los avisos o leyendas relacionadas con los derechos de autor, marcas, patentes, inscripciones de propiedad o de confidencialidad o cualquier otro aviso que se encuentre en los Servicios o su Documentación.

### **3. Propiedad.**

- a. Excepto por lo expresamente establecido en el presente documento, Bizagi retiene todos y cada uno de los derechos de los Servicios, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual de los mismos. El nombre y el logotipo de Bizagi, así como cualquier otro nombre de producto asociado con los Servicios, son marcas comerciales de Bizagi o de sus licenciadores y por lo tanto no se otorga ningún derecho o licencia para utilizarlos, salvo los establecidos en el presente documento.

### **4. Datos del Usuario Final / Datos Personales / Seguridad**

- a. Sujeto a los términos establecidos en el presente documento, Bizagi no es propietario de ningún dato, información o material que el Usuario final o los Usuarios autorizados envíen mediante el uso de los Servicios o de cualquier información o datos desarrollados o derivados de los mismos ("Datos del Usuario Final"). El Usuario final es el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, adecuación y propiedad intelectual o derecho de uso de todos los Datos del Usuario Final.
- b. El Usuario Final otorga a Bizagi durante el Término de Suscripción una licencia limitada, revocable, global, libre de regalías, gratuita,

transferible y sublicenciable totalmente (a través de múltiples niveles) para usar los Datos del Usuario Final con el fin de proporcionar los Servicios al Usuario Final. El Usuario Final será el único responsable de manejar y procesar todas las notificaciones enviadas a él (o a cualquier Usuario Autorizado) por un tercero que reclame que los Datos del Usuario Final violan sus derechos.

- c. El Usuario Final obtendrá, a su exclusivo costo, cualquier derecho y consentimiento de terceros necesarios respecto de los Datos del Usuario Final, las Aplicaciones del Usuario Final, el Contenido de Terceros y los productos de otros proveedores que sean proporcionados por el Usuario Final, y que sean necesarios para que el Usuario Final pueda usar los Servicios, incluyendo los derechos y consentimientos necesarios para que Bizagi pueda prestar los Servicios en virtud del presente EULA.
- d. En la medida en que Bizagi procese cualquier Dato Personal bajo este EULA en el territorio Europeo o Latinoamericano, se aplicarán los términos del Acuerdo de Procesamiento de Datos de Bizagi o la Política para el Tratamiento de Datos Personales de Bizagi, ubicados en los siguientes links, según sea el territorio:
  - i. Para Usuarios Finales en Reino Unido: <https://www.bizagi.com/sa?BLI&CL&DPA>
  - ii. Para Usuarios Finales en Alemania u otro país de la Unión Europea que no sea España: <https://www.bizagi.com/sa?BD&CL&DPA>
  - iii. Para Usuarios Finales en España: <https://www.bizagi.com/sa?BI&CL&DPA>,
  - iv. Para Usuarios Finales en Colombia: <http://www.bizagi.com/es/politica-para-el-tratamiento-de-datos-personales>.
- e. Las Medidas de Seguridad Técnica y Organizacional de la Nube de Bizagi que Bizagi ha implementado están disponibles en: <https://www.bizagi.com/sa?GL&CL&DS-ES>.

## 5. Término / Terminación

- a. Término. Este EULA aplicará a partir de la Fecha Efectiva y continuará mientras el Usuario Final tenga el derecho contractual a acceder a los Servicios (como se establece en el acuerdo entre el Usuario Final y el Revendedor Autorizado de Bizagi) (el "Término de Suscripción").

- b.** Terminación por incumplimiento. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente EULA por las siguientes causas: a) si la otra parte incumple cualquier término o disposición del presente EULA y, siendo capaz de subsanarlo, no lo hace dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación de dicho incumplimiento; o b) en caso de insolvencia de la otra parte, de presentación de una solicitud de quiebra por o contra la otra parte, de designación de un administrador judicial para la otra parte o de cesión en beneficio de los acreedores de la otra parte.
- c.** Suspensión. Bizagi puede suspender temporalmente la contraseña, la cuenta y el acceso o el uso de los Servicios del Usuario final si; i) éste viola alguna disposición del EULA; ii) a juicio razonable de Bizagi, los Servicios o cualquier componente de los mismos están a punto de sufrir una amenaza significativa para la seguridad o la funcionalidad; iii) el Revendedor Autorizado de Bizagi notifica a Bizagi que el Usuario Final ha incumplido cualquier término del acuerdo entre el Usuario Final y el Revendedor Autorizado de Bizagi, incluyendo sin limitación, cualquier obligación de pago establecida en dicho acuerdo; o, iv) Bizagi no ha recibido pago por parte del Revendedor Autorizado por las tarifas aplicables por el uso de los Servicios por parte del Usuario Final.
- d.** Terminación del contrato entre el Revendedor Autorizado de Bizagi y Bizagi. En el evento en que termine o expire el contrato para revender los Servicios entre el Revendedor Autorizado de Bizagi y Bizagi, las suscripciones a los Servicios de cada Usuario Final que se encuentren vigentes al momento de dicha terminación o expiración ("Orden Existente") permanecerán vigentes hasta el final del Término de Suscripción, y continuarán rigiéndose por este EULA, siempre y cuando el Cliente no esté en incumplimiento de este documento y Bizagi haya recibido todos los pagos adeudados en relación con las Órdenes Existentes. A excepción de lo dispuesto en el presente documento, después de la terminación o expiración del acuerdo entre el Revendedor Autorizado de Bizagi y Bizagi, Bizagi no tendrá la obligación de proporcionar los Servicios directamente al Usuario Final, ni de asumir una relación contractual directa con este.
- e.** Una vez finalice el Término de Suscripción o se de por terminado este EULA por cualquier motivo, el Usuario Final dejará de usar y acceder a los Servicios. No obstante, el Usuario final podrá acceder a los Servicios durante el período de tiempo establecido en la Sección 7 con el único propósito de recuperar los Datos del Usuario Final.

## 6. Mantenimiento y Soporte

Salvo que se acuerde lo contrario en el contrato suscrito entre el Usuario Final y el Revendedor Autorizado de Bizagi, Bizagi proporcionará al Usuario Final Mantenimiento del Software como se establece en la siguiente URL: <https://www.bizagi.com/sa?GL&CL&MPS-ES>. En caso de que el Usuario Final haya optado por adquirir Soporte Premium se aplicarán los términos establecidos en el siguiente enlace: <https://www.bizagi.com/sa?GL&CL&MPS-ES>. En cada uno de los documentos anteriores, todas las referencias que se hagan a Cliente deberán entenderse como Usuario final.

## 7. Recuperación de datos

Una vez terminada la suscripción, el Usuario Final no podrá acceder ni utilizar los Servicios, incluida la Documentación. No obstante, a solicitud del Usuario Final y por un período de hasta 60 días para Automation Service y 15 días para Studio Cloud Services y Modeler Services después de la fecha efectiva de terminación ("Período de Recuperación"), Bizagi pondrá a disposición del Usuario Final sus datos para que puedan ser recuperados por este. Al final del Período de Recuperación, Bizagi no tendrá ninguna obligación de mantener o proporcionar los datos del Usuario Final y, a partir de entonces, eliminará o destruirá todas las copias de los Datos del Usuario Final que se encuentren en los Servicios o que estén en posesión o control de Bizagi, salvo que la compañía se encuentre legalmente prohibida a hacerlo.

## 8. Confidencialidad

a. Definición: "Información confidencial" significa cualquier información o material no público que pertenezca, concierna o esté en posesión o control de una Parte o sus Afiliadas ("Parte Reveladora"), que se suministre, revele o se ponga a disposición (directa o indirectamente) de la otra Parte ("Parte Receptora") y que esté claramente identificada como confidencial en el momento de su revelación o sea de una naturaleza que una persona razonable reconocería como confidencial, incluyendo sin limitación, los respectivos planes de negocio y de marketing de cada una de las Partes, la tecnología y la información técnica, los diseños de productos, los procesos comerciales, la información financiera (incluida la información sobre costos, beneficios o márgenes), los inventos, la investigación y el desarrollo, las aptitudes y los salarios de los empleados y la información sobre los clientes. Las Partes acuerdan revelar sólo la información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente EULA.

- b.** Exclusiones: Las obligaciones de confidencialidad de este EULA no se aplican a ninguna información que: a) se haya convertido en información de dominio público por razones distintas al incumplimiento de la Parte Receptora; b) haya sido legítimamente conocida por la Parte Receptora sin el incumplimiento de una obligación de confidencialidad previa a la divulgación por parte de la Parte Reveladora en virtud del presente EULA; c) haya sido desarrollada independientemente por la Parte Receptora sin el uso o la referencia de la Información Confidencial compartida por la Parte Reveladora, según lo corroboren pruebas escritas; o d) se reciba legítimamente de un tercero que no esté sujeto a una obligación de confidencialidad.
- c.** No divulgación: A menos que la Parte Reveladora autorice por escrito lo contrario, la Parte Receptora: a) Protegerá la Información Confidencial de la Parte Reveladora de una divulgación no autorizada y utilizará el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger su propia Información Confidencial, pero en ningún caso será un grado diligencia inferior al comercialmente razonable; b) No utilizará la Información Confidencial de la Parte Reveladora para fines distintos a los necesarios, es decir para ejercer un derecho o cumplir una obligación establecida en este EULA; y c) Limitará el acceso a la Información Confidencial de la Parte Reveladora a aquellos empleados, contratistas, abogados, asesores financieros y agentes que necesiten dicho acceso para que la Parte Receptora pueda ejercer un derecho o cumplir una obligación derivada del presente documento, que hayan sido informados de la naturaleza confidencial de dicha información y que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad con la Parte Receptora que establezcan una protección no menos estricta que la del presente documento.
- d.** Divulgaciones obligatorias: Si la Parte Receptora se ve obligada por la legislación aplicable a revelar cualquier Información Confidencial, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, dicha Parte deberá (a) notificar inmediatamente por escrito, antes de dicha divulgación, a la Parte Reveladora de tal requerimiento para que ésta pueda solicitar una orden de protección u otro remedio o renunciar a sus derechos según esta cláusula; y (b) proporcionar ayuda razonable a la Parte Reveladora para oponerse a dicha revelación o para solicitar una orden de protección u otras limitaciones a la divulgación. Si la Parte Reveladora renuncia al cumplimiento o, si la Parte Receptora aún después de haber notificado y suministrado la asistencia requerida en virtud de esta sección, continúa estando obligada por ley a revelar cualquier Información Confidencial,



dicha Parte revelará únicamente la parte de la Información Confidencial que esté legalmente obligada a revelar.

- e. Vigencia: Las disposiciones de esta Sección estarán vigentes durante el término de este EULA y cinco (5) años más contados a partir de su fecha de terminación. Las obligaciones de confidencialidad sobre información confidencial que es catalogada como Secreto industrial (según se defina en la legislación aplicable) continuarán vigentes luego de terminado este contrato, siempre y cuando dicha Información Confidencial permanezca como Secreto Industrial

## 9. Cuentas de Usuario

El Usuario Final deberá asegurar que solo los Usuarios Autorizados puedan acceder a los Servicios. Las cuentas de usuario no podrán ser compartidas entre personas, ni podrán utilizarse con el fin de permitir el acceso a Los Servicios a personas que no estén asociadas con la respectiva cuenta de usuario.

## 10. Responsabilidades del Usuario Final

El Usuario Final (a) será responsable del cumplimiento de este EULA por parte de los Usuarios Autorizados, (b) será responsable de la exactitud, calidad y legalidad de los Datos del Usuario Final y de los medios por los que se adquirieron, (c) realizará esfuerzos comercialmente razonables para evitar el acceso o el uso no autorizado de los Servicios, y notificará a Bizagi con prontitud dicho acceso o uso no autorizado, (d) utilizará los Servicios únicamente de acuerdo con la Documentación, así como según las leyes locales, estatales, nacionales y extranjeras, los tratados y las regulaciones gubernamentales aplicables, incluidas aquellas relacionadas con la privacidad de los datos, la comunicación internacional y la transmisión de datos técnicos o personales en relación con el uso de los Servicios por parte del Usuario final, y (e) cooperar con Bizagi en la investigación de cualquier interrupción de los Servicios o cualquier inconveniente de seguridad.

## 11. Equipo y Software.

El Usuario Final debe proporcionar, a su cargo, acceso a Internet, software compatible y equipos compatible para acceder y utilizar los Servicios. El Usuario Final debe cumplir con los requisitos del sistema que Bizagi especifica.

## 12. Notificación de uso no autorizado.

El Usuario Final debe informar a Bizagi inmediatamente, y hacer esfuerzos razonables para detener inmediatamente, cualquier copia o distribución, sospechosa o no, de los Servicios en violación de este EULA.

## 13. Disponibilidad.

Sujeto a las exclusiones establecidas en esta sección, Bizagi se esforzará por hacer que los Servicios estén disponibles el 99,95% del tiempo para Automation Service y el 99,9% del tiempo para Modeler Services y Studio Cloud Services, según se detalla en el Acuerdo de Nivel de Servicio Cloud de Bizagi, disponible en: <https://www.bizagi.com/sa?GL&CL&SLA-ES> (el "SLA"). El Usuario Final debe presentar cualquier solicitud de Créditos de Servicio que se le deba de acuerdo con el SLA al Revendedor Autorizado de Bizagi.

## 14. Garantía

- a. Bizagi garantiza que durante el Término de Suscripción los Servicios se desarrollarán en todos los aspectos materiales como se describe en la Documentación.
- b. EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY NO LO PROHIBA, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS NI CONDICIONES EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES RELACIONADAS CON SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMAS, REDES O ENTORNOS, O GARANTIAS DE COMERCIALIZACION O ADECUACION A UN FIN PARTICULAR. EL USUARIO FINAL RECONOCE ADEMÁS QUE AL ACEPTAR ESTE EULA NO SE HA FUNDAMENTADO EN NINGUNA PROMESA, GARANTÍA O REPRESENTACIÓN QUE NO SE HAYA ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- c. ADICIONALMENTE, BIZAGI NO GARANTIZA QUE (A) LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN SIN ERRORES O EN FORMA ININTERRUMPIDA, NI QUE BIZAGI CORREGIRÁ TODOS LOS ERRORES DE LOS SERVICIOS, (B) LOS SERVICIOS FUNCIONARÁN EN COMBINACIÓN CON EL CONTENIDO, O LAS APLICACIONES DEL USUARIO FINAL O CON CUALQUIER OTRO HARDWARE, SOFTWARE, SISTEMAS, SERVICIOS O DATOS NO PROVISTOS POR BIZAGI, Y (C) LOS SERVICIOS CUMPLIRÁN CON LOS REQUERIMIENTOS, ESPECIFICACIONES O EXPECTATIVAS DEL USUARIO FINAL. EL USUARIO FINAL RECONOCE QUE BIZAGI NO CONTROLA LA TRANSFERENCIA DE DATOS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMUNICACIONES, INCLUIDO EL INTERNET, Y QUE EL SERVICIO PODRÁ ESTAR SUJETO A LIMITACIONES, DEMORAS Y OTROS PROBLEMAS

INHERENTES AL USO DE DICHOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN. BIZAGI NO ES RESPONSABLE DE DEMORAS, INCUMPLIMIENTOS EN EL ENVÍO U OTROS DAÑOS QUE SEAN CONSECUENCIA DE DICHOS PROBLEMAS. BIZAGI NO ES RESPONSABLE DE LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL RENDIMIENTO, EL FUNCIONAMIENTO O LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SURJAN DEL CONTENIDO DEL USUARIO FINAL, LAS APLICACIONES DEL USUARIO FINAL O EL CONTENIDO DE TERCEROS. BIZAGI NO FORMULA DECLARACIONES NI PROVEE GARANTÍAS CON RESPECTO A LA CONFIABILIDAD, EXACTITUD, INTEGRIDAD, CORRECCIÓN O UTILIDAD DEL CONTENIDO O SERVICIO DE TERCEROS, Y NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE EN VIRTUD O COMO CONSECUENCIA DEL CONTENIDO O SERVICIOS DE TERCEROS.

- d. ÚNICO RECURSO: PARA CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN LA SECCIÓN 14 (a), EL ÚNICO RECURSO DEL USUARIO FINAL Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE BIZAGI SERÁ LA CORRECCIÓN DE LOS SERVICIOS DEFICIENTES QUE CAUSARON EL INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA, O, SI BIZAGI NO PUEDE CORREGIR SUSTANCIALMENTE LA DEFICIENCIA DE UNA MANERA COMERCIALMENTE RAZONABLE, EL USUARIO FINAL PUEDE TERMINAR LOS SERVICIOS AFECTADOS Y PRESENTAR AL REVENDEDOR AUTORIZADO DE BIZAGI UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE CUALQUIER CUOTA PAGADA POR ADELANTADO QUE CUBRA EL RESTO DEL PERÍODO DE SUSCRIPCIÓN. EN CUALQUIER CASO, PARA QUE EL USUARIO FINAL PRESENTE UNA RECLAMACIÓN DE GARANTÍA BAJO ESTE EULA, EL USUARIO FINAL DEBE PRESENTAR UN TICKET DE SOPORTE PARA RESOLVER LA NO CONFORMIDAD COMO SE ESTABLECE EN LA SECCIÓN 6.

### **15. Limitación de la responsabilidad / exclusión de daños**

- a. BIZAGI NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA POR NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, CONSECUENCIAL O EJEMPLAR QUE SURJA COMO CONSECUENCIA Y/O EN RELACION CON EL PRESENTE EULA. A TÍTULO ENUNCIATIVO NO LIMITATIVO, BIZAGI NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS SUFRIDOS POR PÉRDIDA DE PRESTIGIO COMERCIAL, PARALIZACIÓN DE TRABAJO, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE DATOS O MAL FUNCIONAMIENTO INFORMÁTICO DEL USUARIO FINAL, YA SEA DE CARÁCTER CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA.

- b. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE BIZAGI POR LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE O RELACIONADOS CON ESTE CONTRATO SE LIMITARÁ AL VALOR TOTAL PAGADO POR EL USUARIO FINAL AL REVENDEDOR AUTORIZADO DE BIZAGI POR LOS SERVICIOS DURANTE LOS 12 MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO ORIGEN A LA RECLAMACIÓN EXCEPTUANDO LOS REEMBOLSOS O CRÉDITOS QUE EL USUARIO FINAL HAYA RECIBIDO DEL PROVEEDOR EN VIRTUD DE LOS SERVICIOS.

## 16. Indemnidad

- a. Bizagi mantendrá indemne al Usuario Final contra cualquier reclamación sobre infracciones de derechos de Propiedad Intelectual de terceros relacionados con los Servicios. Bizagi defenderá e indemnizará al Usuario Final por los daños, responsabilidades, costos y gastos en que deba incurrir como resultado de la reclamación, siempre y cuando el Usuario Final: (i) notifique a Bizagi de inmediato y por escrito, dentro de un plazo máximo de 30 días después de que el Usuario Final reciba la notificación de la reclamación (o antes si fuera exigido por la ley aplicable); (ii) otorgue a Bizagi el control exclusivo de la defensa y de las negociaciones relacionadas con la reclamación; y (iii) otorgue a Bizagi la información, las facultades y la asistencia que éste requiera para defenderse de la reclamación. Las disposiciones de esta cláusula constituyen la entera y exclusiva responsabilidad de Bizagi hacia el Usuario final y constituye el único remedio del Usuario final con respecto a una reclamación relacionada con infracciones a derechos de Propiedad Intelectual que se pueda presentar como consecuencia del acceso o uso de los Servicios por parte del Usuario Final.
- b. Bizagi no tendrá obligación de mantener indemne al Usuario Final cuando: (i) Se realicen modificaciones, alteraciones, o mejoras a los Servicios por una persona distinta a el Bizagi; (ii) Se utilicen los Servicios por parte del Usuario Final de manera diferente para la cual fueron diseñados o que sea inconsistente con la Documentación; (iii) Se presente combinación, operación o uso de los Servicios o una parte de ellos en combinación con otros equipos, software, datos o documentación no aprobados por Bizagi; (iv) materiales, artículos, recursos o servicios proporcionados o realizados por el Usuario Final (ya sea que se utilicen o no en relación con los Servicios o se hayan incorporado a estos últimos); y (v) el Usuario Final continúe con actividades alegadas como infractoras después de haber sido

informado y provisto con las modificaciones que hubieran evitado las infracciones alegadas.

- c. Recurso de indemnización: En el caso de que surja una reclamación por infracción o apropiación indebida como se describe en la Sección 16 a), o si Bizagi cree razonablemente que es probable que se haga una reclamación, Bizagi tendrá derecho, a su sola discreción y en lugar de la indemnización, a (a) modificar la parte aplicable de los Servicios para que no infrinja pero sea funcionalmente equivalente; (b) reemplazar la parte aplicable de los Servicios con material que no infrinja pero que sea funcionalmente equivalente; (c) obtener para el Usuario Final el derecho a usar la parte aplicable de los Servicios en términos comercialmente razonables; o (d) eliminar el aspecto infractor o violatorio de los Servicios si puede ser eliminado sin degradación material de los Servicios aplicables.
- d. El Usuario Final deberá mantener indemne a Bizagi, sus afiliadas, sus directores, empleados, agentes y accionistas contra cualquier reclamación, demanda, pleito o procedimiento iniciado en contra de Bizagi por un tercero que alegue que el Usuario Final o el uso que este hace de los Servicios infringen este EULA, infringen o se apropia indebidamente de los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero o viola la ley aplicable (“Reclamación en contra de Bizagi”). Así mismo, el Usuario Final deberá indemnizar a Bizagi por los daños, responsabilidades, costos y gastos, incluyendo gastos de abogados en que Bizagi deba incurrir, como resultado de la reclamación siempre que Bizagi haga lo siguiente: (i) notifique al Usuario Final prontamente y por escrito de la Reclamación en contra de Bizagi; (ii) otorgue al Usuario Final el control exclusivo de la defensa y de las negociaciones relacionadas con la reclamación; y (iii) otorgue al Usuario Final la información, las facultades y la asistencia que éste requiera para defenderse de la reclamación, a expensas propias del Usuario Final.

## 17. Disposiciones generales

- a. Ley, jurisdicción y persona jurídica contratante aplicable: La entidad legal contratante de Bizagi, la dirección a la que deben enviarse las notificaciones, la ley que se aplicará ante cualquier disputa o reclamación que surja como consecuencia de este EULA o en relación con él, y los tribunales que tendrán jurisdicción sobre dicha disputa o reclamación, dependen del domicilio del Usuario Final, como se indica a continuación:

<b>Si el Usuario Final está domiciliado en:</b>	<b>Entidad Legal de Bizagi es:</b>	<b>Las notificaciones deben dirigirse a:</b>	<b>La ley aplicable es:</b>	<b>Las cortes que tienen jurisdicción exclusiva son:</b>
Los Estados Unidos de América, Canadá, o un país del Caribe.	Bizagi Corp	1775 Tysons Blvd, 5th Floor, Tysons, VA 22102, United States	Las leyes del Estado de Delaware	Las cortes del Estado de Delaware
Reino Unido, el Oriente Medio, África, o un país de la región de Asia o el Pacífico	Bizagi Limited	9FGMill House, 1 Soho Mills, Town Lane, Wooburn Green, Buckinghamshire, HP10 0PF	Las leyes de Inglaterra y Gales	Las cortes de Inglaterra y Gales
España	Bizagi Ibérica S.L.U.	Calle Serrano, 25 planta 4º Drch 28001-Madrid, España	Las leyes de España	Las cortes de España.
Un país en Europa diferente a España.	Bizagi Deutschland GmbH	Nymphenburgerstraße 4, 80335 München	Las leyes de Alemania	Las cortes de Munich, Alemania.
Un país de Suramérica, Centroamérica o México	Bizagi Latam S.A.S.	Carrera 7 No 71 – 52, Torre B, Oficina 401, Bogotá, Colombia	Las leyes de Colombia	Las cortes de Colombia.

- b.** Auditorías: Bizagi podrá auditar el uso de los Servicios por parte del Usuario Final con el propósito de determinar si dicho uso está acorde con los términos de este EULA, y para asegurar el cumplimiento del Usuario Final en relación con los términos de este EULA o de los términos del acuerdo entre el Usuario Final y el Revendedor Autorizado de Bizagi. El Usuario Final asistirá y cooperará con Bizagi en la realización de las auditorías y otorgará a Bizagi el acceso necesario a su información. Las auditorías no interferirán en el normal desarrollo de las operaciones del Usuario Final.
- c.** Análisis del Servicio: Bizagi puede (i) recopilar información estadística y de otro tipo relacionada con el desempeño, funcionamiento y uso de los Servicios, y (ii) utilizar los datos no-identificables de los Servicios, para crear análisis estadísticos y para fines de investigación y desarrollo ("Análisis de los Servicios"). Bizagi puede poner a disposición del público los Análisis de los Servicios; sin embargo, los Análisis de los Servicios no incorporarán los Datos del Usuario Final o la Información Confidencial del Usuario Final en una forma que pueda servir para identificar al

Usuario Final o a cualquier individuo. Bizagi retiene todos los Derechos de Propiedad Intelectual en los Análisis de los Servicios

- d. Marketing: Bizagi podrá: (i) incluir el nombre y logo del Usuario Final en una lista de los Clientes de Bizagi para anunciar la ejecución de este EULA, (ii) referirse al nombre y logo del Usuario Final en el sitio web de Bizagi y (iii) referirse al nombre y logo del Usuario Final en materiales de marketing. Además, el Usuario Final se compromete a servir como referencia para Bizagi después de la fecha de entrada a producción de su solución, previo acuerdo por escrito entre las partes en ese momento.
- e. Restricciones a la exportación: Se aplican a los Servicios las leyes y reglamentos de exportación de los Estados Unidos de América y cualesquiera otras leyes y reglamentos locales de exportación pertinentes. El Usuario Final acepta que dichas leyes de exportación rigen el uso de los Servicios de la Nube (incluidos los datos técnicos) proporcionados en virtud de este Acuerdo, y el Usuario Final acepta cumplir con todas esas leyes y normativas de exportación (incluidas las normativas de "exportación presunta" y "reexportación presunta"). El Usuario final acepta que no se exportará ningún dato, información, programa de software y/o materiales resultantes de los Servicios (o producto directo de los mismos), directa o indirectamente, en violación de estas leyes, ni se utilizará para ningún propósito prohibido por estas leyes, incluyendo, sin limitación, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o el desarrollo de tecnología de misiles.
- f. Supervivencia. Todas las cláusulas de este EULA que deban subsistir a la terminación o expiración del mismo, incluyendo sin limitación alguna, las cláusulas relativas a confidencialidad, derechos de propiedad, indemnidad, garantías y limitación de responsabilidad permanecerán vigentes no obstante la terminación o expiración del término de vigencia de este EULA.
- g. Relación de las Partes. Las partes de este EULA se considerarán contratistas independientes. Es decir, que no existe ningún tipo de relación de agencia, sociedad, joint venture, laboral o franquicia entre las partes. Ninguna de las partes tiene la autoridad para vincular a la otra o para contraer obligaciones en su nombre.
- h. Acuerdo Completo: El presente EULA, junto con todas las Anexos a los que se hace referencia, constituye el entendimiento y acuerdo completo entre las partes con respecto al objeto del presente EULA y constituye una declaración completa de los términos de su acuerdo. El

presente EULA reemplaza todos los acuerdos escritos anteriores y los acuerdos orales contemporáneos con respecto al objeto del presente. El Usuario Final no se ha basado en ninguna representación o promesa realizada o dada por o en nombre de Bizagi que no se haya establecido en el presente documento como incentivo para celebrar este Acuerdo. El Usuario Final no se ha fiado de la entrega de ninguna funcionalidad futura, independientemente de cualquier comunicación verbal o escrita sobre los planes futuros de Bizagi.

- i.** Modificación. Este EULA sólo puede ser modificado por un acuerdo escrito firmado por los representantes autorizados del Usuario Final y de Bizagi.
- j.** Divisibilidad. Si cualquier parte de este EULA se declarase inválida o no ejecutable, se considerará que dicha parte refleja la intención original de las partes y el resto de sus cláusulas conservarán su plena vigencia y efectos.
- k.** No Renuncia. La omisión por Parte de Bizagi en hacer cumplir y exigir el estricto cumplimiento y ejecución de los términos y condiciones del presente EULA, no constituye renuncia a dichos términos y condiciones en el futuro, ni impide que Bizagi insista en el estricto cumplimiento y ejecución de dichos términos y condiciones en un momento posterior, salvo que Bizagi así lo reconozca y acepte por escrito.
- l.** Cesión. El Usuario Final no podrá ceder este EULA (o cualquier parte del mismo) sin la consentimiento previo y escrito de Bizagi. No obstante lo anterior, Bizagi podrá ceder este EULA (i) a una Afiliada, o (ii) con ocasión a una fusión, reorganización, adquisición o enajenación total o parte de sus activos. Cualquier intento de transferencia o cesión de este EULA, salvo las excepciones contempladas anteriormente, serán nulas y sin efecto.
- m.** Fuerza Mayor. Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones si ello fuera causado por condiciones que van más allá del control razonable de la parte ejecutante. A manera ilustrativa mas no taxativa los actos de guerra, hostilidad o sabotaje; causas de fuerza mayor; pandemias, interrupción de los servicios de telecomunicaciones, Internet o electricidad que no sean provocados por la parte obligada; restricciones gubernamentales; o cualquier otro acontecimiento ajeno al control razonable de la parte obligada. Ambas partes emplearán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un acontecimiento de fuerza mayor. Si tal acontecimiento persistiera durante más de 30 días,



cualquiera de las partes podrá cancelar los Servicios pendientes de prestación mediante notificación por escrito.

## GLOSARIO

- **Ambiente:** Un conjunto de recursos provisionados para dar soporte a una determinada etapa del ciclo de vida de las Aplicaciones del Usuario Final en Automation Service, que puede consistir en un Ambiente de Producción, un Ambiente de Pruebas, y/u otros Ambientes de No Producción.
- **Ambiente de Desarrollo:** Es un ambiente de Studio Cloud Services que se utiliza para desarrollar aplicaciones.
- **Ambiente de Producción:** El Ambiente que se utiliza para ejecutar Aplicaciones para Usuarios Autorizados para uso en producción.
- **Ambiente de Prueba:** Un Ambiente de no producción que se utiliza para realizar pruebas de aceptación de las aplicaciones por parte de los usuarios para un uso que no sea de producción.
- **Ambiente de No Producción:** Ambiente que se utiliza con propósitos distintos a los de producción, por ejemplo, para simular las condiciones más actualizadas del ambiente de producción, para realizar distintas pruebas; de aceptación del usuario o regresión integrales.
- **Afiliada:** Es una persona jurídica que, con respecto a alguna Parte del contrato, controla, es controlada o está bajo control común de una Parte, sea directa o indirecta, por propiedad compartida, por contrato o de otra manera. Para propósitos de esta definición, el término control y sus términos correlativos significan propiedad directa o a través de una o más afiliadas, del cincuenta por ciento (50%) o más de las acciones con derecho a votar en la elección de los directores de una compañía, o cualquier otro arreglo por el cual una Parte tenga la facultad para decidir sobre la dirección, administración y las políticas de dicha persona jurídica.
- **Aplicaciones:** Significa aplicaciones para automatizar procesos que son desarrolladas por los Usuarios Autorizados utilizando Studio Cloud Services.
- **Automation Service:** significa un servicio basado en suscripción consistente en productos y servicios solicitados por el Cliente mediante una Orden de Compra y puestos a disposición en línea por Bizagi, tal y como se describe con más detalle en el Anexo 1.
- **Contenido de Terceros:** Significa la información obtenida por el Usuario Final de fuentes públicas disponibles o puestas a disposición del Usuario Final directamente por otras compañías o individuos ajenos a Bizagi, bajo términos

y condiciones separados, y que el Usuario Final decide usar y/o almacenar en Los Servicios de Bizagi.

- **Desarrollo Bizagi:** El cual es comúnmente referido como un 'proyecto' en Studio Cloud Services, es una colección de Aplicaciones que están contenidas en un Ambiente de Desarrollo y es creado en Studio Cloud Services. Un Desarrollo Bizagi consta de los siguientes elementos: Aplicaciones, Procesos, modelos de datos, reglas de negocio y usuarios (Personas, Trabajadores de Casos, Trabajadores del Conocimiento y Gerentes), que interactúan con las aplicaciones de negocio modernas.
- **Documentación:** Significa todos los manuales de usuarios, manuales operativos, manuales técnicos y otras instrucciones, especificaciones, materiales, en cualquier formato o medio, que describa la funcionalidad, instalación, evaluación, operación, uso, mantenimiento, soporte, características, requerimientos, o cualquier otro componente de Los Servicios que están disponibles en <http://help.bizagi.com/> o cualquier otra URL suministrada al Usuario Final.
- **Dueño del Proyecto:** Hace referencia al Usuario Autorizado que crea un Desarrollo Bizagi nuevo. Un dueño también puede "invitar" usuarios para que colaboren y creen nuevos proyectos o los remuevan.
- **Lanzamiento de Versión:** significará una nueva versión de los Servicios en la Nube que mejora significativamente los Servicios en la Nube con cambios cualitativos en funcionalidad, usabilidad y cambios importantes en características, funciones o rendimiento, y que generalmente se liberan dos veces al año.
- **Modelo en la Nube:** Significan los procesos en línea que son creados por el Usuario Final usando Modeler Services.
- **Nivel de Desempeño:** Hace referencia a los niveles disponibles que se distinguen por su desempeño, los cuales se miden en Unidades de Desempeño de Bizagi (BPUs).
- **Paquete de BPU:** significa un paquete individual de BPUs que puede ser adquirido por el Cliente durante el Término de Suscripción en adición a los incluidos en el Nivel de Prestaciones adquirido
- **Paso:** Un paso es cualquier figura de un Proceso con excepción de la figura de inicio y la figura final.
- **Prompts:** Se refiere a las instrucciones realizadas en los Servicios en la Nube, expresadas a través de lenguaje, imágenes o código, que orientan a la Inteligencia Artificial (IA) sobre qué tarea realizar. Estas entradas abarcan una amplia gama de estímulos o señales, incluidas consultas, solicitudes de información, análisis o perspectivas basadas en los Datos del Cliente. Un Prompt se contabiliza inmediatamente después de su envío para calcular un BPU.

- **Proceso:** es un diagrama que proporciona una visión general de un flujo de trabajo, representando todas las tareas, rutas y relaciones que están involucradas.
- **Proyecto Adicional:** Consiste en un Ambiente de Producción, un Ambiente de Pruebas y un Ambiente de Desarrollo que pueden adquirirse, además del paquete inicial de Automation, por las Cuotas de Suscripción indicadas en la Orden de Compra correspondiente. Un Proyecto Adicional también incluye una instancia de ODS para cada Entorno incluido en el Proyecto Adicional.
- **Revendedor Autorizado de Bizagi:** significa la entidad que ha sido autorizada y certificada como revendedor de los Servicios y la cual revende los Servicios al Usuario Final de conformidad con un contrato suscrito entre dicha entidad y el Usuario Final.
- **Unidades de Rendimiento Bizagi (BPUs):** Una BPU es una unidad de medida del rendimiento (capacidad de procesamiento) de un Entorno de Automation Service. Se puede consumir una BPU con cualquier combinación de las siguientes métricas:
  - 10.000 Pasos al mes.
  - 2.500 Prompts al mes.

**Ejemplo:** 1.250 Prompts equivalen a 0,5 BPUs basados en Prompts, y 5.000 Pasos equivalen a 0,5 BPUs basados en Pasos. Por lo tanto, si utiliza 1.250 Prompts y 5.000 Pasos en un mes, habrá consumido 1 BPU.

Dependiendo de la configuración específica del Cliente y/o del uso de Aplicaciones y Procesos, se puede consumir una BPU con métricas de conversión adicionales a las establecidas anteriormente.

- **Usuarios Autorizados:** Hace referencia a los empleados, consultores, agentes, contratistas y terceros a los que el Usuario Final autorice para utilizar los Servicios de acuerdo con los términos del presente EULA. El control de acceso de los Usuarios Autorizados debe ser integrado con el sistema propio de autenticación del Usuario Final, o puede ser manejado por el Usuario Final usando el sistema de autenticación de Bizagi. Sólo los Usuarios Autorizados pueden acceder a los Servicios.

## Anexo 1 - Descripción General de la Plataforma Bizagi

### La Plataforma de Servicios en la Nube:

1. Ofrece una solución de automatización de procesos low-code para el Usuario Final. Mediante nuestra Plataforma de Servicios en la Nube, el Usuario Final puede diseñar e implementar fácilmente soluciones para mejorar sus procesos y modernizar sus operaciones gracias a la metodología de low-code. Esto significa que el Usuario Final puede diseñar e implementar rápidamente soluciones de automatización de procesos de manera efectiva, incluso sin conocimientos avanzados de programación.
2. Cuenta con una arquitectura orientada a servicios, diseñada y desarrollada específicamente para la nube. Mediante la implementación de una estructura altamente modular, basada en una arquitectura orientada a servicios, la Plataforma de Servicios en la Nube de Bizagi es compatible y se implementa de forma independiente siendo fácil de actualizar, aprovechando así servicios modernos que mejoran la seguridad, confiabilidad y escalabilidad.
3. Ha sido diseñada con la seguridad como máxima prioridad utilizando tecnologías que permiten un entorno aislado para cada Usuario Final, ofreciendo una nube privada virtual donde los datos de los Usuarios Finales no son mezclados con los de otros Usuarios Finales. La Plataforma de Servicios en la Nube de Bizagi cuenta con controles y características de seguridad que garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

## Bizagi Plataforma Cloud

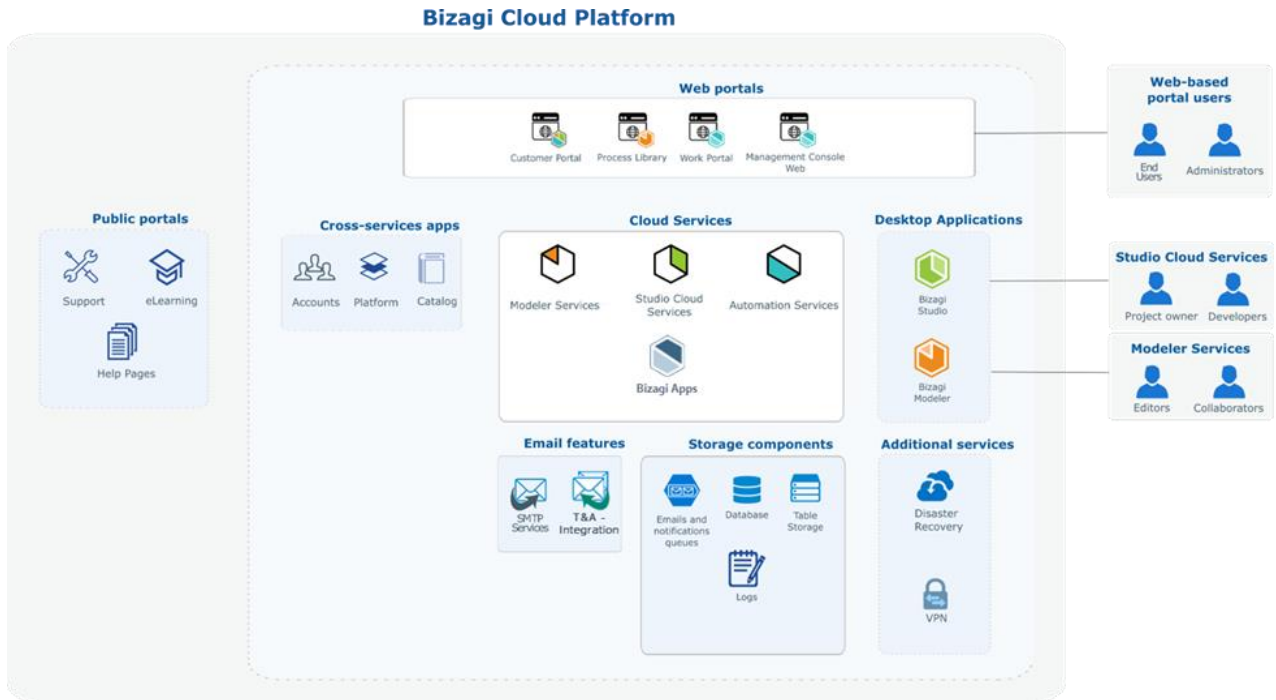





Figura 1 Servicios incluidos en la plataforma

Nombre del Producto	 <b>Modeler Services</b>	 <b>Studio Cloud Services</b>	 <b>Automation Service</b>
<b>Descripción General</b>	Con Bizagi Modeler Services el Usuario Final y su equipo, podrán colaborar modelando, documentando, simulando, publicando y compartiendo procesos en el estándar de la industria BPMN (Business Process Model Notation).	Una vez modelado el proceso, el siguiente paso es construirlo o automatizarlo. Automatizar implica convertir las actividades del proceso en aplicaciones. Studio Cloud le permite al Usuario Final y su equipo colaborar y crear aplicaciones en la nube, desde cualquier lugar del mundo.	Una vez que las aplicaciones del Usuario Final han sido construidas, pueden ser desplegadas en Automation Service en un ambiente de Pruebas, Producción o No-Producción. Bizagi presenta las aplicaciones desplegadas en un Portal de Trabajo basado en la web, que se accede a través de un navegador. La aplicación corre en la nube.
<b>Modelo de Licencia</b>	Basado en Usuarios	Basado en Usuarios	Basado en Consumo (BPUs). No hay límite de Usuarios Autorizados.
<b>¿Qué se incluye en el Paquete de Automation?</b>	El Usuario Final recibirá un paquete fijo de Usuarios Autorizados para Modeler Services, el cual será especificado en la Orden de Compra dependiendo del Paquete adquirido.	El Usuario Final recibirá un paquete fijo de Usuarios Autorizados, el cual será especificado en la Orden de Compra dependiendo del paquete adquirido.	El Usuario Final recibirá acceso a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ambiente de Pruebas</li> <li>• 1 Ambiente de Producción.</li> <li>• 1 VPN (Red Privada Virtual) connection.</li> <li>• 1 instancia de ODS (Operational Data Store) por cada Ambiente adquirido</li> </ul> Por cada Ambiente, el Usuario Final tendrá derecho a utilizar hasta el número de BPUs identificado en la Orden de Compra.
<b>Tipos de Ambientes<sup>1</sup></b>	N/A	Ambiente de Desarrollo	Ambientes de Producción, Pruebas y No – Producción.

<sup>1</sup> Los URLs específicos para acceder a cada Ambiente se determinará durante el proceso de onboarding y seguirá nuestra estructura estándar de URLs.

**Servicios  
Adicionales  
(aplican tarifas  
de suscripción  
adicionales  
dependiendo de  
la disponibilidad  
al momento de  
contratar).**

**1. Paquetes Adicionales de Usuarios Autorizados.** Para Studio Cloud Services, el Usuario Final podrá adquirir Paquetes adicionales de Usuarios Autorizados, si lo considera necesario.

**2. Recuperación de Desastres.**

a. Para Automation Service se provee un sitio primario aislado cuya ubicación geográfica se elige según los requisitos del Usuario Final y se especificará en la Orden de Compa correspondiente.

b. Cuando el Usuario Final adquiera el servicio de Recuperación de Desastres, Bizagi proporcionará un sitio secundario (llamado sitio de recuperación) que se utilizará si el sitio primario se vuelve inoperable debido a un desastre.

c. Bizagi utiliza una región emparejada para aprovisionar el sitio secundario. La región emparejada se encuentra al menos a 480 kilómetros del sitio primario.

d. Hay dos opciones para la Recuperación de Desastres: Solo Base de Datos o Réplica Completa.

i. Para la opción de Solo Base de Datos y la opción de Réplica Completa, el Objetivo del Punto de Recuperación (RPO) de la Base de Datos es de 5 minutos y el RPO del Almacenamiento de Archivos es de 15 minutos.

ii. Para la opción de Solo Base de Datos, el objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) completo del Ambiente es de 18 horas.

iii. Para la opción de Réplica Completa, el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) completo del Ambiente es de 6 horas.

**3. Ambientes Adicionales.** El Usuario Final puede adquirir Ambientes de Prueba, Ambientes de Producción, otros Ambientes de No-Producción y Ambientes de Desarrollo adicionales. Si el Usuario Final ha creado varios Desarrollos Bizagi (proyecto), debe adquirir un Ambiente de Pruebas, un Ambiente de Producción, un Ambiente de Desarrollo, si es necesario, otros Ambientes de No-Producción únicos para cada Desarrollo Bizagi (proyecto).

Para más detalles técnicos sobre cada uno de los Servicios en la Nube y los Servicios Opcionales, el Usuario Final puede consultar la [Documentación](#).