

Servicio "Talend Success"
Términos y Condiciones Adicionales

Estos términos y condiciones suplementarios para "Talend Success" se aplican al Acuerdo. Todos los términos en mayúsculas no definidos en el presente documento tendrán el significado que se les atribuye en el Acuerdo. Con la finalidad de evitar cualquier duda, la presente traducción al español o castellano del presente Acuerdo se hace sólo con fines informativos y la versión en inglés prevalecerá en caso de desacuerdo.

1. Servicios. El Servicio "Talend Success" se compone de lo siguiente:

- 1.1 Ejecutivo de Cuenta "Customer Success".** Talend asignará un Ejecutivo de Cuenta "Customer Success" ("CSM") para que actúe como único punto de contacto para proporcionar asistencia personalizada. El CSM conocerá los objetivos de negocio y el entorno técnico del Cliente, y trabajará con él en un plan recomendado para impulsar la adopción del Servicio "Talend Success". El CSM trabajará estrechamente con el equipo del Cliente y los recursos de Talend para coordinar los problemas, las escalas y los planes de resolución. De acuerdo con el Nivel Talend Success aplicable, el CSM realizará visitas in situ recurrentes a petición del Cliente en las oficinas locales del Cliente, cuya ubicación local será acordada mutuamente por las partes por escrito. Las visitas in situ a destinos fuera de las oficinas locales del Cliente serán reembolsadas por separado por el Cliente. El CSM se compartirá con otros clientes de Talend de acuerdo con la proporción establecida en la tabla de la Sección 2.
- 1.2 "Pregunte a un Experto Talend".** Transcurridos treinta (30) días desde la fecha de pedido del Servicio "Talend Success", Talend proporcionará acceso a un Experto Talend que podrá ayudar a responder a las preguntas y consultas relacionadas con la arquitectura, las mejores prácticas, la instalación y los diseños de trabajo. La asistencia se proporcionará en una sesión en línea centrada en una consulta específica del Cliente. Los Expertos Talend tratarán de responder a las preguntas durante la sesión basándose en el conocimiento del dominio técnico. Las sesiones están limitadas a dos (2) horas de duración cada una y deben programarse con al menos cinco (5) días laborables de antelación. El Cliente dispondrá de un número máximo de sesiones trimestrales de "Pregunte a un Experto Talend", tal y como se indica en la tabla de la Sección 2. Las sesiones de "Pregunte a un Experto Talend" que no se utilicen caducarán al final de cada trimestre y no se transferirán a los trimestres siguientes dentro del plazo de suscripción. Las sesiones adicionales de "Pregunte a un Experto Talend" estarán sujetas a un acuerdo escrito por separado.
- 1.3 "Revisión de la Plataforma".** Transcurridos treinta (30) días desde la fecha de pedido del Servicio "Talend Success", Talend realizará una revisión técnica anual de la plataforma Talend desplegada por el Cliente. Un Experto Talend se encargará de llevar a cabo la auditoría de la plataforma mediante la observación de esta, la revisión de la documentación y la configuración existentes, y la discusión de los requisitos funcionales y no funcionales con los miembros clave del equipo de proyecto del Cliente. La "Revisión de la Plataforma" auditará hasta cuatro (4) entornos, como Desarrollo, Pruebas, Preproducción y Producción. Las revisiones adicionales estarán sujetas a un acuerdo escrito por separado. El Cliente completará una lista de comprobación previa a la revisión de la plataforma proporcionada por Talend y proporcionará al Experto Talend acceso a los entornos sujetos a la revisión. Se proporcionará al Cliente un documento de "Revisión de la Plataforma" con las conclusiones y recomendaciones de Talend. La "Revisión de la Plataforma" se llevará a cabo a distancia o *in situ* a petición del Cliente. La "Revisión de la Plataforma" *in situ* estará sujeta a costes de viaje y gastos facturados por separado al Cliente. Se llevará a cabo hasta una (1) "Revisión de la Plataforma" durante cada período anual posterior a la fecha del pedido del Servicio "Talend Success". El Cliente deberá programar la "Revisión de la Plataforma" con al menos quince (15) días laborables de antelación. Toda "Revisión de la Plataforma" no utilizada caducará al final de cada período anual y no se transferirá a los siguientes periodos anuales dentro del Período de Suscripción.
- 1.4 Soporte "Misión Crítica"** Talend proporcionará Soporte de Misión Crítica de acuerdo con la Política de Soporte de Talend (establecida aquí: <https://www.talend.com/legal-agreements>) para problemas de alta gravedad, revisiones proactivas de casos semanales, soporte de actualización de fin de semana y tiempos de respuesta acelerados. Sujeto al Nivel Talend Success aplicable, (a) Talend mantendrá una copia de la configuración de Talend del Cliente para mejorar la resolución de problemas y el éxito de las actualizaciones; y (b) Talend asignará un ingeniero de soporte ("SE") designado como enlace principal para el Cliente en cuestiones de soporte, para proporcionar informes sobre el estado de la instancia del Cliente y ayudar a planificar la actualización. El SE se compartirá con otros clientes de Talend de acuerdo con la proporción establecida en la tabla de la Sección 2.
- 1.5 Servicio "Talend Academy".** Talend proporcionará acceso al Servicio "Talend Academy", que incluye una amplia biblioteca de módulos de formación en línea disponibles a través del portal de formación en línea de Talend: <https://academy.talend.com>. Salvo que se indique lo contrario en la tabla siguiente, los "Usuarios con Licencia" equivalen a la suma de (a) el número de Usuarios Nombrados, (b) el número de Usuarios Consumidores Simultáneos de Talend Data Catalog, (c) dos (2) veces el número de Usuarios Administradores Simultáneos de Talend Data Catalog y (d) diez (10) veces el número de todos los Usuarios Simultáneos, excluyendo los Usuarios Simultáneos de Talend Data Catalog.

2. Niveles Talend Success. Talend Success se proporcionará al Cliente de acuerdo con el Nivel Talend Success aplicable al valor contractual anual del Cliente ("ACV"), independientemente de las fluctuaciones monetarias, tal y como se establece en la siguiente tabla. El Nivel Talend Success aplicable se ajustará en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de los cambios contractuales del ACV.

ACV	Nivel de éxito	CSM (Ratio)	"Pregunte a un Experto Talend"	"Revisión de la plataforma"	Soporte "Misión Crítica" (Ratio)	Servicio Talend Academy
\$1,000 - \$49,999	5	N/A	N/A	N/A	Misión Crítica	Todos los Usuarios con Licencia de Talend
\$50,000 - \$199,999	4	Designado y a distancia (1:30)	1 x trimestre	N/A	Misión Crítica	Todos los Usuarios con Licencia de Talend
\$200,000 - \$399,999	3	Designado con hasta 4 visitas in situ (1:10)	2 x trimestre	1 x año	Configuración de Misión Crítica y Talend	Ilimitado
\$400,000 - \$999,999	2	Designado con hasta 4 visitas in situ (1:10)	3 x trimestre	1 x año	Misión Crítica con SE designado (1:10) y configuración de Talend	Ilimitado
\$1,000,000 +	1	Designado con hasta 8 visitas in situ (1:5)	4 x trimestre	1 x año	Misión crítica con SE designado (1:5) y configuración de Talend	Ilimitado