

**MISIÓN**

Este contrato se celebra entre BlazeMeter ("BlazeMeter" o "Nosotros") y el cliente ("Usted") identificado en el correspondiente formulario de Pedido y entrará en vigor a partir de la fecha indicada en el formulario de Pedido. Al instalar o utilizar los productos o servicios de BlazeMeter usted declara tener capacidad y facultades legales suficiente para obligar a usted y a su empleador, según corresponda, con los términos de este contrato.

El objeto del presente es describir los derechos y obligaciones legales de usted, el cliente ("usted"), con respecto a la licencia o acceso a, o el uso o entrega de cualquier producto o servicio de BlazeMeter. El presente contrato marco ("Contrato Marco") difiere de los acuerdos jurídicos típicos, y lo hicimos a propósito. Nuestra intención al escribir este Contrato Marco es describir los términos de un contrato legal de una forma que se asemeja a cómo usted y BlazeMeter interactuarán y realizarán negocios juntos diariamente, en un lenguaje normal. BlazeMeter ha realizado importantes esfuerzos y avances para asegurar que nuestros productos y servicios resulten en la mejor experiencia del cliente posible, y el proceso para adquirir dichos productos y servicios no debería ser diferente.

**1. ESTRUCTURA**

Bajo el presente Contrato Marco, usted podrá adquirir una licencia o acceder al software y/o aplicaciones de software de BlazeMeter (en conjunto, el "Software"), adquirir hardware o aplicaciones de hardware relacionadas con el Software ("Hardware"), software como servicio ("SaaS"), y/o solicitar mantenimiento y soporte para el Software y/o Hardware ("Soporte") o servicios de consultoría o educación ("Servicios") a través de un Formulario de Pedido de BlazeMeter ("Formulario de Pedido") o una Declaración de Trabajo ("SOW"). El Software, Hardware, SaaS y Servicios se denominarán de manera conjunta las "Ofertas de BlazeMeter" y los Formularios de Pedido y SOW se denominarán de manera conjunta los "Documentos de Transacción".

El presente Contrato Marco, cualquier Documento de Transacción, enlaces, documentos y anexos de referencia constituyen el acuerdo total entre usted y BlazeMeter para las Ofertas de BlazeMeter (el "Contrato"). Cualquier otro acuerdo, propuesta, orden de compra, declaración o entendimiento, formulado verbalmente o por escrito, es sustituido en su totalidad por el Contrato.

En caso de que su empresa sea adquirida, o se vea en la necesidad de ceder este Contrato, o cualquier parte del mismo, a otra persona, usted podrá hacerlo siempre y cuando cuente con nuestro consentimiento por escrito, el cual otorgaremos a su solicitud razonable. El Contrato será vinculante para cualquiera de sus sucesores o causahabientes como si ellos lo hubieran celebrado originalmente.

**2. DERECHOS DE USO**

Al hacer todos los pagos a tiempo, usted, sus subsidiarias de participación mayoritaria y sus empleados, y contratistas terceros que trabajan en su entorno interno (excluyendo subcontrataciones) ("Usuarios Autorizados") podrán utilizar la oferta de BlazeMeter para fines internos de su negocio bajo el presente Contrato durante el periodo de tiempo establecido ("Plazo") y de conformidad con el Documento de Transacción. A cambio de esta licencia o derecho de uso, usted se compromete a proteger la integridad y la seguridad de las Ofertas de BlazeMeter. Usted también acepta que nosotros, o un tercero independiente a su solicitud, lleve a cabo una auditoría de forma remota o in situ en sus instalaciones únicamente con el propósito de verificar el cumplimiento del Contrato. Estamos de acuerdo en que la auditoría será confidencial, y comercialmente razonable en la naturaleza y el tiempo.

Usted acepta que no: (i) proporcionará, concederá en sublicencia o transmitirá la Oferta de BlazeMeter, sus resultados/producción o entregas y resultados de Servicios ("Productos del Trabajo") excepto por los Usuarios Autorizados, (ii) hará uso de Ofertas de BlazeMeter para las cuales no haya pagado, (iii) reclamará cualquier derecho sobre la Oferta de BlazeMeter, excepto por su derecho de uso, (iv) modificará las Ofertas de BlazeMeter o el Producto del Trabajo en violación de leyes y reglamentos aplicables de los EEUU u otros. Cualquier derecho no concedido a usted bajo este Contrato Marco o cualquier Documento de Transacción está reservada para BlazeMeter. BlazeMeter también pondrá a su disposición versiones de prueba o beta para que usted pueda evaluar un producto de BlazeMeter antes de comprarlo ("Oferta de Evaluación"). En caso de que usted o alguien en su empresa descargue o tenga acceso a una Oferta de Evaluación, usted acepta que es proporcionada "COMO ESTÁ (AS-IS)" y no será instalada o utilizada en su entorno de producción. Al momento de registrarse en la versión de prueba otros términos o condiciones para acceder o utilizar la Oferta de Evaluación podrán aplicar. Las garantías sólo se otorgan con Ofertas de BlazeMeter con un costo.

La documentación técnica y manuales del usuario proporcionados a todos los clientes para cada Oferta de BlazeMeter ("Documentación") se encuentran en el sitio support.ca.com. Si no puede encontrar la Documentación o términos de soporte de Soporte para su Oferta de BlazeMeter particular en línea, BlazeMeter se los proporcionará a su solicitud. Los términos descritos de Soporte BlazeMeter se adjuntan al presente más abajo.

### 3. NORMAS DE CALIDAD Y CUIDADO

BlazeMeter entiende que la tecnología que usted utiliza en su negocio es importante, y por lo tanto garantizamos la calidad de las Oferta de BlazeMeter. Las garantías siguientes aplican para el tipo específico de la Oferta de BlazeMeter a partir de la fecha de entrada en vigor del Documento de Transacción correspondiente:

- Software en las Instalaciones. BlazeMeter garantiza que el Software funcionará cumpliendo plenamente con la Documentación durante noventa (90) días. En caso de que el Software venga acompañado por hardware o software de uno de nuestros socios de confianza, BlazeMeter le transferirá cualesquiera términos de licencia o garantías incluidas.
- SaaS. BlazeMeter garantiza que el SaaS funcionará bajo la disponibilidad del nivel de servicio ("SLA") señalada en la documentación del producto del SaaS ("Listado SaaS"). Una copia del Listado de SaaS de BlazeMeter se adjunta a continuación. La interrupciones debido a apagones y mantenimiento programado, el hecho de que BlazeMeter atienda preocupaciones de seguridad o eventos fuera del control razonable del BlazeMeter, no están incluidos en el cálculo de los SLA.
- Servicios. BlazeMeter emplea a profesionales de Servicios de alta calidad y al adquirir los Servicios de BlazeMeter, BlazeMeter garantiza que únicamente pondremos a su disposición a personas con las aptitudes y la capacitación necesaria para llevar a cabo estos Servicios.

Usted controla y conservará todo derecho, título e interés sobre la información y/o los datos que usted proporcione ("Sus Datos"). En caso de que BlazeMeter almacene o procese Sus Datos (p.ej. SaaS), BlazeMeter mantendrá y empleará las salvaguardias físicas y técnicas indicadas en la información del producto (p. ej. el Listado de SaaS) o documento de seguridad proporcionado por BlazeMeter. Puede que usted tenga cierta información que esté sujeta a estándares de cuidado de seguridad elevada (p. ej. datos de salud, números de cuenta) y usted se compromete a no proporcionar tal información confidencial a BlazeMeter, excepto si BlazeMeter fue informado y expresamente acepta cumplir con dichos estándares en el Listado de SaaS. BlazeMeter sólo tendrá acceso a Sus Datos: (i) para operar el/los centro(s) de datos según se requiera, y (ii) para solucionar problemas técnicos o del producto. Excepto en la medida de lo requerido por ley o para fines de auditoría y facturación, Sus Datos serán destruidos o eliminados por BlazeMeter dentro de sesenta (60) días de la terminación o el vencimiento de un Documento de Transacción para dichos servicios de SaaS. Todos los resultados e informes disponibles de Sus Datos serán accesibles para usted en un formato legible estándar (p. ej. CSV) hasta el final del Plazo aplicable. Si usted nos proporciona datos personales requeridos para cualquier Oferta de BlazeMeter, usted reconoce que BlazeMeter depende de usted para garantizar que usted está facultado para proporcionar dicha información de manera legal y de conformidad con la legislación aplicable. BlazeMeter y sus afiliadas y subcontratistas únicamente procesarán datos personales para cumplir con sus obligaciones. BlazeMeter podrá transmitir dichos datos a los países necesarios para cumplir con sus obligaciones. BlazeMeter y sus afiliadas se han comprometido a cumplir con las leyes aplicables de protección/privacidad de datos y los datos personales serán transmitidos de conformidad con la declaración y términos de BlazeMeter disponible en [www.ca.com/data-transfers](http://www.ca.com/data-transfers).

BlazeMeter posee todo derecho, título e interés sobre las Ofertas de BlazeMeter, el Producto del Trabajo, y la retroalimentación proporcionada por usted, la propiedad intelectual de BlazeMeter y cualquier modificación o derivación de la misma ("Propiedad Intelectual de BlazeMeter").

Usted y BlazeMeter aceptan que cualquier Información Confidencial intercambiada únicamente será utilizada para fines relacionados con el presente, y que será protegida de la misma manera en que usted, o BlazeMeter, protegería su propia información. En cualquier caso, el estándar de cuidado de dicha información no será menor que el razonable. Usted y BlazeMeter acuerdan que Información Confidencial significa Sus Datos, la Propiedad Intelectual de BlazeMeter, y cualquier otra información, en forma escrita o verbal, que una persona razonable consideraría como confidencial. Salvo en la medida de lo prohibido por la ley, lo siguientes no se considera Información Confidencial: (i) la información que haya sido autorizado por escrito para uso sin restricción; (ii) la información que legítimamente esté en la posesión de una parte o que sea conocida por una parte a través de medios adecuados; y (iii) la información que se haya desarrollado independientemente sin el uso o referencia a la Información Confidencial de la otra parte.

### 4. RESOLUCIONES Y PROMESA DE BLAZEMETER

Debido a la naturaleza de todas las relaciones, algunas cuestiones podrán surgir, y trabajaremos con usted para tratar de encontrar soluciones. Específicamente, en caso de que ocurra un incumplimiento de garantía del Software o Servicios, su único recurso y la obligación de BlazeMeter con respecto al Software o Servicio en cuestión, será que BlazeMeter vuelva a llevar a cabo los Servicios; sustituya o repare el Software; o otorgue un reembolso prorrateado sobre las tarifas del Servicio deficiente o las tarifas de licencia de Software pagadas. En caso de que BlazeMeter incumpla con lo dispuesto en el Listado de SaaS, usted tendría derecho a los recursos descritos en dicho documento. Estos recursos estarán disponibles para usted cuando el Software o los Servicios de BlazeMeter causen el error y BlazeMeter puede reproducir el error.

Dada la naturaleza de la tecnología, BlazeMeter no garantiza que la Oferta de BlazeMeter esté libre de errores o que todos los errores serán corregidos. SALVO EN LA MEDIDA DE LO ESTIPULADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD Y CUIDADO, BLAZEMETER NO OTORGA CUALQUIER OTRA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, GARANTÍAS DE TERCEROS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O DE IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR. BLAZEMETER NO OTORGA GARANTÍAS BAJO EL PRESENTE CON RESPECTO A CUALQUIER EQUIPO DE HARDWARE QUE BLAZEMETER PUDIERA SUMINISTRAR. A PESAR DE QUE BLAZEMETER LE TRANSMITIRÁ TODAS LAS GARANTÍAS DE HARDWARE, BLAZEMETER POR SÍ MISMA NO OTORGA GARANTÍA ALGUNA BAJO EL PRESENTE CON RESPECTO A CUALQUIER EQUIPO DE HARDWARE QUE BLAZEMETER PUDIERA SUMINISTRAR.

Si se le notifica que la Oferta de BlazeMeter utilizada según la Documentación infringe cualquier patente, derecho de autor o marca registrada de los EEUU, usted se compromete a notificar a BlazeMeter inmediatamente. Los derechos de propiedad intelectual de BlazeMeter son muy importantes para nosotros por lo que BlazeMeter defenderá e indemnizará a usted siempre y cuando BlazeMeter tenga la capacidad de formular estrategias, defender o resolver cualquier reclamación de terceros, según nuestro criterio. Dependiendo de cómo BlazeMeter resuelva el asunto, BlazeMeter podrá obtener el derecho para que usted continúe utilizando la Oferta de BlazeMeter; reparar, reconstruir o sustituir la Oferta de BlazeMeter de tal forma que ya no infrinja; o dar por terminada la Oferta de BlazeMeter aplicable y otorgar un reembolso prorrateado desde la fecha de terminación para las tarifas pagadas por la Oferta de BlazeMeter afectada.

LA ANTERIOR ESTABLECE LA TOTALIDAD DE LA RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE BlazeMeter RESPECTO A CUALQUIER RECLAMACIÓN DE GARANTÍA Y RECLAMACIONES DE VIOLACIÓN Y SU RECURSO EXCLUSIVO CON RESPECTO A CUALQUIER VIOLACIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA DE CUALQUIER PROPIEDAD INTELECTUAL SUPUESTA O REAL.

Si usted es un usuario de SaaS y BlazeMeter ha verificado que una violación de seguridad ha causado o es probable que causa daños y BlazeMeter ha verificado que Sus Datos han sido o es probable que sean comprometidos, BlazeMeter le notificará ya sea dentro de cinco (5) días hábiles, o según lo requerido por la ley, lo que sea más corto. Usted puede esperar un informe oficial del incidente con detalles, que incluirá las medidas que deberán adoptarse para minimizar el impacto potencial, dentro de treinta (30) días a partir de la finalización del informe, siempre y cuando BlazeMeter no sea impedido por ley o reglamento de proporcionar el informe. Si el incidente resulta en la pérdida de Sus Datos, BlazeMeter los restaurará desde el último punto del archivo.

Esperamos que cada una de las partes actuará dentro de los límites del presente Contrato. Cuando una de las partes incumple con el Contrato, se espera que la parte afectada se comunique con la otra parte con prontitud. Si el problema no puede ser resuelto dentro de treinta (30) días a partir de la notificación, y dicho problema socava el objeto del Contrato, la parte afectada podrá dar por terminada la Oferta de BlazeMeter aplicable. EN CUALQUIER CASO, SI EXISTE CUALQUIER OTRA FORMA DE RESPONSABILIDAD EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO, AMBAS PARTES ACUERDAN QUE LA OTRA SERÁ ÚNICAMENTE RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PREJUICIOS DIRECTOS, SALVO SI ALGUNA DE LAS PARTES VIOLA LAS DISPOSICIONES DE CONFIDENCIALIDAD DEL PRESENTE. NUNCA APLICARÁN DAÑOS Y PREJUICIOS CONSECUCIONALES, ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES, O PUNITIVOS. Sin embargo las partes acuerdan que no se pretende excluir o limitar la responsabilidad de cualquiera de las partes, cuando la ley no permite que usted o BlazeMeter proceda de tal forma. Las partes también acuerdan que los daños directos no puede exceder (i) dos (2) veces las tarifas pagadas y adeudadas en virtud del Documento de Transacción para el Software, Hardware o Servicios que dieron lugar al incumplimiento o incidente; o (ii) en caso del SaaS, las tarifas del Documento de Transacción por el período de doce (12) meses siguiendo la fecha de incumplimiento.

El presente Contrato Marco seguirá en vigor a menos que se dé por terminado. La terminación del presente Contrato Marco no tendrá como resultado la terminación de cualquier Documento de Transacción y dichos términos sobrevivirán hasta el vencimiento o terminación del Documento de Transacción.

Mientras que esperamos nunca llegar a ese punto, si tenemos que resolver un problema, usted y BlazeMeter convienen en interpretar el Contrato bajo las leyes de Nueva York (con exclusión de sus disposiciones de conflicto de leyes) y, además, excluyendo la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías) y cualquier disputa será referido exclusivamente a los Estatales y Federales localizados en el condado de Suffolk, Nueva York. En caso de un conflicto entre cualquiera de los términos y condiciones, el documento suscrito más recientemente prevalecerá. Usted acepta que este contrato crea una relación de cliente-contratista independiente entre usted y BlazeMeter. En caso de que cualquier parte de este Contrato sea considerada inválida, el resto del Contrato permanecerá en pleno vigor y efecto. Esta Sección, la Limitación de Responsabilidad y las secciones de referencia en las mismas sobrevivirán a la terminación o vencimiento de cualquier Documento de Transacción y/o este Contrato Marco.

Listado SaaS  
BlazeMeter**1. Introducción**

Este documento establece los estándares y características aplicables al SaaS de BlazeMeter (el “Servicio”) proporcionado al Cliente y define los parámetros para el SaaS que involucran lo siguiente:

- Métrica de Facturación
- Tipos de Suscripción y Procesos de Facturación
- Ubicación de Datos
- Suministro de SaaS
- Objetivos y Medición de la Disponibilidad del Nivel de Servicio (SLA)
- Método de medición del SLA
- Créditos del Nivel de Servicio
- Restricciones de Uso
- Terminación de SaaS
- Respaldo de Datos
- Plan de Recuperación ante Desastres
- Blog y Base de Conocimientos

Las definiciones del presente Contrato aplicarán para este documento de Listado de SaaS.

**2. Métrica de Facturación**

BlazeMeter identifica y describe las siguientes Métricas de Facturación utilizadas como medidas para la facturación al cliente:

A continuación se presente una explicación de las métricas utilizadas:

- “Pruebas” significa la ejecución de uno o varios scripts que resultan en la emisión de solicitudes para un entorno objeto.
- “Horas de Servidor” significa, por cada Prueba, el número total de servidores emitiendo las solicitudes de script multiplicado por la duración de la Prueba, redondeando a la hora.
- “Horas de Usuario Virtual” significa, por cada Prueba, el número máximo de usuarios simulados en algún punto de la prueba multiplicado por la duración de la Prueba, redondeadas a la hora.

**3. Tipos de Suscripción y Procesos de Facturación**

BlazeMeter Technologies otorga licencias de Servicio en base a una suscripción por periodo, o por uso.

- **Suscripciones por Periodo** – Los Clientes se pueden suscribir por un periodo que se establece en el Documento de Transacción con un Límite de Uso Autorizado establecido y según los precios señalados en el Documento de Transacción. BlazeMeter facturará al Cliente de manera completa por dicho periodo. Cualquier uso que exceda el Límite de Uso Autorizado será facturado por BlazeMeter por el exceso del trimestre previo y a la tarifa contractual fijada en el Documento de Transacción. El excedente del primer trimestre será prorrateado. Cualquier excedente será incluido en el Límite de Uso Autorizado para el resto del Periodo de Suscripción. No habrá reembolsos por Pruebas, Horas de Servidor, o Horas de Usuario Virtual no utilizadas.
- **Por Uso** – El Cliente podrá optar por suscribirse bajo un esquema de “pago por consumo”, en cuyo caso el uso y la facturación se basarán en la métrica de “Horas de Usuarios Virtual”.

**4. Ubicación de Datos**

BlazeMeter identifica las ubicaciones geográficas disponibles de todos los datos del cliente conforme a lo siguiente:

- Todos los datos en sistemas implementados y en respaldos residen dentro de los siguientes países: **Estados Unidos**

BlazeMeter se reserva el derecho de cambiar la ubicación de los datos dentro de los países señalados y notificará a los clientes de todos los cambios.

**5. Suministro de SaaS**

Versiones: BlazeMeter le proporcionará al Cliente la última versión del Servicio que esté disponible generalmente. BlazeMeter podrá modificar de tiempo en tiempo el Servicio y agregar, cambiar, o eliminar características del Servicio, sin notificar al Cliente. El uso continuo del Servicio por parte del Cliente después de cualquier cambio en el Servicio constituye la aceptación de dichos cambios. BlazeMeter hará esfuerzos razonables para proporcionarle información al Cliente con respecto a los cambios materiales al SaaS.

### 6. Disponibilidad del Nivel de Servicio (SLA)

BlazeMeter se compromete con la Disponibilidad del Nivel de Servicio establecida en la tabla a continuación para el SaaS durante el Periodo de Suscripción del Servicio. En caso de que el compromiso de Disponibilidad del Nivel de Servicio llegue a disminuir por debajo del “Límite de Incumplimiento de Disponibilidad del Servicio, Menor o Grave” según se establece a continuación, el Cliente podrá tender derecho a emprender acciones, según lo descrito en el presente. BlazeMeter se reserva el derecho de revisar los SLA descritos a continuación notificando al Cliente con treinta (30) días de antelación.

Componentes/Capacidades	Objetivo de Disponibilidad del Nivel de Servicio	Límite para “Incumplimiento en la Disponibilidad del Servicio –Menor”	Límite para “Incumplimiento en la Disponibilidad del Servicio – Grave”
Servicio BlazeMeter	99.5%	99.0%	97.0%

### 7. Método de Medición del SLA

BlazeMeter mide los objetivos del Contrato de Nivel de Servicio conforme a la descripción a continuación:

- BlazeMeter ejecuta scripts de prueba utilizando herramientas de monitoreo de aplicaciones en el sistema de Producción para verificar que el SaaS esté disponible. Los scripts de prueba se ejecutan aproximadamente cada diez (10) minutos, veinticuatro (24) horas al día, los siete días de la semana, durante el periodo contratado del SaaS.
- La Disponibilidad del Nivel Servicio (SLA) se mide utilizando la fórmula que se define en la tabla a continuación. El porcentaje de disponibilidad se calcula en base al número de pruebas de monitoreo exitosas registradas en cada mes natural dividido entre el número total de pruebas de monitoreo llevadas a cabo en ese mes natural.

SLA (%)=	(Número total de scripts de prueba exitosos fuera de los periodos de tiempo de interrupciones planeadas)
	(Número total de scripts de prueba planeados fuera de los periodos de tiempo de interrupciones planeadas)

Los periodos de tiempo de interrupciones planeadas se definen como tiempo de inactividad de la disponibilidad de soluciones para eventos de mantenimiento periódicos y requeridos cuando BlazeMeter notifique al Cliente.

### 8. Créditos del Nivel de Servicio

En caso de un incumplimiento con el límite del SLA conforme a lo establecido anteriormente y según se aprecie en el informe mensual de SLA a disposición del Cliente, el Cliente puede solicitar créditos de nivel de servicio. El Cliente deberá notificar a BlazeMeter dentro de treinta (30) días desde la fecha en que el Cliente se vuelva candidato para recibir el crédito de nivel de servicio. El incumplimiento con este requisito invalidará la elegibilidad del Cliente para recibir el crédito de nivel de servicio. Cualesquiera créditos concedidos al Cliente se aplicarán en el siguiente periodo de facturación aplicable o según lo acordado por escrito de manera conjunta entre el Cliente y BlazeMeter.

Nombre del Incumplimiento	Definición	Crédito
Crédito de Nivel de Servicio por Incumplimiento Menor	El nivel Mensual de Servicio se encuentra por debajo de 99.0% pero es mayor o igual a 97.0%	10% de las tarifas mensuales de servicio
Crédito de Nivel de Servicio por Incumplimiento Grave	El nivel Mensual de Servicio se encuentra por debajo de 97.0%	15% de las tarifas mensuales de servicio

### 9. Límites de Uso

El uso del SaaS está limitado conforme a los términos establecidos en el contrato. Si dicho límite es excedido, BlazeMeter notificará al Cliente, para que el Cliente pueda reducir su uso. En caso de que el Cliente exceda su Límite de Uso al menos cinco veces en dos meses consecutivos, BlazeMeter podrá suspender el SaaS hasta que el Cliente cumpla con los términos.

#### **10. Restricciones de Uso**

El Cliente no (a) utilizará el Servicio para almacenar o transmitir material infractor, difamatorio, ilegal o doloso, ni para almacenar o transmitir material en violación de derechos de privacidad de terceros, (b) utilizará el Servicio para almacenar o transmitir instrucciones de computadora que se auto-repliquen sin intervención manual, tales como virus, gusanos o caballos troyanos, (c) interferirá con ni afectará la integridad o el rendimiento del Servicio o datos de terceros contenidos en el mismo, (d) intentará tener acceso no autorizado al Servicio o sus sistemas o redes relacionadas, (e) permitirá el acceso directo o indirecto a ni utilizará el Servicio de tal manera que se eluda un límite de uso contractual, ni (f) utilizará el Servicio para causar que se ejecuten pruebas en contra de terminales que no son propiedad del cliente.

#### **11. Terminación de SaaS**

Si el Cliente determina y BlazeMeter confirma que el Servicio no ha estado disponible en un porcentaje por debajo del límite de incumplimiento grave, medido sobre una base mensual durante tres meses consecutivos, entonces el Cliente tiene el derecho de dar por terminada su suscripción al Servicio sin incurrir en cargos adicionales o tarifas por terminación. La renuncia por parte de BlazeMeter de tarifas adicionales será el único y exclusivo recurso del Cliente para una terminación debido el incumplimiento con la Disponibilidad del Nivel de Servicio y BlazeMeter no tendrá responsabilidad adicional ante el Cliente. BlazeMeter podrá dar por terminado el Servicio mediante una notificación con treinta (30) días de antelación al Cliente. En caso de una Terminación del SaaS, el Cliente tiene el derecho de recibir un reembolso por las tarifas que aún no han sido aplicadas sobre el Servicio a partir de la fecha de entrada en vigor de la terminación y BlazeMeter liberará al Cliente de su obligación de pago de cualesquiera tarifas adeudadas para el resto del Periodo de Suscripción.

#### **12. Respaldo de Datos**

BlazeMeter se compromete con el siguiente respaldo y replicación de datos durante el Periodo de Suscripción:

- **Respaldo de Datos:** Los datos de los Clientes de la oferta del Servicio serán respaldados diariamente. Los respaldos, incluyendo artefactos de prueba del cliente, se mantendrán durante 1 año para clientes del Periodos de Suscripción.

#### **13. Plan de Recuperación ante Desastres (RD)**

El Servicio de BlazeMeter utiliza la Replicación Multiregional como su principal estrategia de Recuperación ante Desastres. Utilizando una arquitectura de alta disponibilidad para todos los niveles, incluyendo la base de datos. BlazeMeter también proporciona un sitio de *stand-by* en una región alternativa, y por lo tanto proporciona funciones de conmutación para la recuperación en caso de desastres.

¿Qué cubre?	Objetivo de Tiempo de Recuperación (OTR)	Objetivo de Punto de Recuperación (OPR)
Servicio de BlazeMeter	24 horas	24 horas

**Objetivo de Tiempo de Recuperación** o **OTR** se define como el periodo de tiempo en el cual el SaaS debe ser restaurado después de una interrupción o incidente grave.

**Objetivo de Punto de Recuperación** o **OPR** se define como el periodo máximo en que los datos pudieran estar ausentes del SaaS debido a una interrupción o incidente grave.

#### **14. Blog y Base de Conocimientos de BlazeMeter**

El Servicio incluye un blog (en <http://blazemeter.com/blog/>) y una Base de Conocimientos (en <http://docs.blazemeter.com>) los cuales, entre otras cosas, le permiten a los clientes interactuar, intercambiar pensamientos, y ofrecer sugerencias de cómo BlazeMeter puede mejorar su experiencia al utilizar el Servicio. BlazeMeter puede recabar información de registros y otra información acerca de usted a través del Blog y la Base de Conocimientos. Nuestra registro y uso de dicha información se rige por la Póliza de Privacidad de BlazeMeter (en



<http://www.ca.com/us/legal/privacy.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1>). Todas las opiniones, declaraciones, ofertas u otra información que sea parte del contenido expresado o puesto a su disposición por parte de terceros en el Blog o la Base de Conocimientos son de los respectivos autores o productores y no de BlazeMeter. BlazeMeter podrá revisar y eliminar cualquier contenido, en su totalidad o en parte, que a la discreción de BlazeMeter pudiese ser considerado ofensivo, ilegal, o engañoso y que pudiera violar los derechos de o dañar a cualquier tercero o BlazeMeter. BlazeMeter no controla el contenido publicado por terceros a través del Blog o la Base de Conocimientos y, por lo tanto, no da garantía sobre la precisión, integridad o calidad de dicho contenido. Usted comprende que al utilizar el Blog y la Base de Conocimientos, usted podría estar expuesto a contenido que es ofensivo, indecente o inaceptable. Bajo ninguna circunstancia BlazeMeter será responsable por cualquier pérdida o daños causados por confiar en la información obtenida a través del Blog o la Base de Conocimientos. Es su responsabilidad evaluar la información, opinión, consejo, u otro contenido disponible. BlazeMeter respeta los derechos de propiedad intelectual de otros y espera que usted haga lo mismo. Si usted cree que el contenido que usted envió es una obra sujeta a derechos de propiedad intelectual y que el contenido ha sido copiado de manera tal que constituye una violación de los derechos de autor y puede ser visto a través de la página web de BlazeMeter, usted deberá notificar a BlazeMeter de conformidad con el proceso descrito en <http://www.ca.com/us/legal/dmca-notice.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1>.

Usted acepta que BlackMeter es libre de utilizar todos los comentarios, información, ideas, conceptos, revisiones, o técnicas o cualquier otro material contenido en todas las comunicaciones que usted envía a BlackMeter (cada una, un "Envío), incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, sus comentarios en contenido publicado en el Blog o la Base de Conocimientos, o a través de publicaciones en el Blog o la Base de Conocimientos, sin compensación, reconocimiento o pago adicional para usted por cualquier fin incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, el desarrollo, fabricación y marketing de productos o por crear, modificar o mejorar el Blog, la Base de Conocimientos y nuestros productos y Servicios. Al publicar o hacer un Envío, usted certifica que el uso de BlazeMeter de su Envío no infringirá ni violará los derechos de cualquier tercero.

**Niveles de Soporte BlazeMeter**
**Finalidad:**

La finalidad de este documento es describir los niveles de servicio de soporte de BlazeMeter y que debe ser esperado de los clientes de BlazeMeter con respecto al manejo de los tickets de soporte.

- Todo cliente que pague a tiempo e considera como “Plata”.
- Los clientes “top” se ponen en “Oro” por su gerente de cuenta.
- “Platino” se da manualmente a nuestros clientes más grandes y más estratégicos (aprobado por nivel VP únicamente)
- El resto de los usuarios son “Bronce”

**Opciones de soporte Blazemeter**

Plan	Bronce	Plata	Oro	Platino
<b>* Problemas Críticos</b>				
<b>** Tiempo de Respuesta</b>	-	4 horas	2 horas	1 hora
<b>**** Tiempo de Resolución - hasta</b>		2 días hábiles	1 día hábil	1 día hábil
<b>Horario de Soporte</b>	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	24/7
<b>Métodos de Comunicación</b>	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail/Teléfono***	Web/E-mail/Teléfono***
<b>Problemas Graves</b>				
<b>** Tiempo de Respuesta</b>	-	5 horas	3 horas	2 horas
<b>**** Tiempo de Resolución - hasta</b>		5 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles
<b>Horario de Soporte</b>	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	24/7
<b>Métodos de Comunicación</b>	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail/Teléfono***	Web/E-mail/Teléfono***
<b>Problemas Menores</b>				
<b>** Tiempo de Respuesta</b>	-	16 horas	4 horas	3 horas
<b>**** Tiempo de Resolución - hasta</b>		BlazeMeter actualizará al Cliente si y cuando el problema será resuelto de conformidad con el <i>road map</i> del Servicio		
<b>Horario de Soporte</b>	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST
<b>Métodos de Comunicación</b>	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail
<b>Ingeniero de Customer Success</b>	-	-	-	Si

\*Asuntos críticos – cualquier ambiente Blazemeter se encuentra caído / Usuario bloqueado.

\*\* Tiempo de respuesta – el tiempo para que un ingeniero de soporte conteste al cliente.

\*\*\* Teléfono – una respuesta inicial por nuestro servicio de respuestas que abrirá un ticket de soporte inmediatamente que será priorizado de manera acorde. Esto no incluye el “Soporte en vivo” / “co-piloting” / funciones “on boarding” ofrecidas por nuestros Servicios Profesionales.



**Niveles de Severidad de Soporte de BlazeMeter**

Nivel de severidad	Descripción del problema
1	Crítico – Los servicios no están disponibles o funcionalidad material del Servicio no está disponible.
2	Mayor – Funcionalidad inhabilitada, errores que resulten en una falta significativa de funcionalidad en los Servicios que prevengan al usuario de cumplir sus pruebas.
3	Impacto mínimo – errores que causan que funciones no críticas no funcionen correctamente. Errores que causen atributos inmateriales y/o opciones de programas de utilidad a que no operen de conformidad con las especificaciones.

\*\*\*\*Tiempo de resolución – el tiempo entre la recepción del reporte del Cliente de un problema y hasta la resolución del problema ya sea por un “workaround” o una solución permanente.

**Cobertura del equipo de soporte**

Lunes -Jueves: 00:00am – 6:00pm PST (3:00am – 10:00pm EST)

Viernes: 04:00am-6:00pmPST (0:700am – 10:00pm EST)

Sábado: únicamente tickets críticos tendrán una respuesta – los tickets que entren que sean críticos provocarán una notificación a todo el equipo de soporte.

Domingo:00:00am – 9:00am PST (03:00am – 12:00 pm EST)

24/7: Los clientes con nivel de servicio Platino pueden abrir tickets críticos fuera de nuestras horas hábiles, así como hablar a nuestro servicio de respuestas. El número de teléfono es proporcionado directamente por el gerente de “Customer Success”. Aunque soporte por teléfono está disponible para ellos, la manera más rápida y eficiente de tener su atención es vía [support@blazemeter.com](mailto:support@blazemeter.com).