

## Schedule 1 – Standard Support

## ANEXO 1 – SOPORTE ESTANDAR

### PART A

### PARTE A

**1. Maintenance hours and Error reporting.** RPM Software Pty Ltd (RPM) and/or its Authorised Distributor will provide you with telephone support during normal business hours of 8:00am to 5:00pm AEST, Monday through Friday but excluding public holidays or such other times agreed with RPM. You must report each Error you experience to RPM or its Authorised Distributor using the RPM support portal (the web portal maintained by RPM for recording and tracking the status of Errors) provided by RPM or if that portal is not provided by reporting the Error to the service centre phone number, facsimile number or e-mail address notified by RPM, or at such other number or address as RPM may designate from time to time. You must include with each such Error report sufficient information to enable RPM and/or its Authorised Distributor to reproduce and verify the Error. RPM is not responsible for actioning Errors that are not logged correctly in accordance with this process.

**1. Horas de Soporte y Reporte de Errores.** RPM Software Pty Ltd (RPM) y / o su Distribuidor Autorizado les proporcionarán asistencia telefónica durante el horario comercial normal de 8:00 a m. a 5:00 p.m. (hora estándar del este de Australia), de lunes a viernes, excepto festivos, u otros horarios acordados con RPM. Ustedes deberán reportar cada Error que experimenten a RPM o a su Distribuidor Autorizado utilizando el portal de soporte RPM (el portal web mantenido por RPM para registrar y rastrear el estado de Errores) proporcionado por RPM o si dicho portal no se proporciona, informando el Error al número de teléfono del centro de servicios, número de fax o dirección de correo electrónico notificada por RPM, o a cualquier otro número o dirección que RPM pueda designar de vez en cuando. Con cada uno de estos reportes de Errores ustedes deberán incluir información suficiente para permitir que RPM y/o su Distribuidor Autorizado reproduzcan y verifiquen el Error. RPM no es responsable de procesar Errores que no están registrados correctamente de acuerdo con este proceso.

**2. Error Corrections.** RPM or its Authorised Distributor will acknowledge each Error report and will use commercially reasonable efforts to reproduce and verify reported Errors and provide Error Corrections. RPM and/or its Authorised Distributor shall endeavour to triage each reported Error in accordance with the Schedule of Triage detailed in Part B of this Schedule 1. The Customer acknowledges that additional paid consulting services may be required if you would like RPM to install and configure any Error Corrections and if RPM agrees to provide those services, it will be documented in a separate agreement between the parties.

**2. Correcciones de Errores.** RPM o su Distribuidor autorizado reconocerán cada reporte de Error y harán los esfuerzos comercialmente razonables para reproducir y verificar los Errores reportados y proporcionar las Correcciones de Errores. RPM y / o su Distribuidor Autorizado se esforzarán por clasificar cada Error informado de acuerdo con el Programa de Categorización detallado en la Parte B de este Anexo. El Cliente reconoce que se pueden requerir servicios adicionales de consultoría pagada si ustedes desean que RPM instale y configure cualquier Corrección de Error, y si RPM acepta proporcionar esos servicios, se documentará en un acuerdo separado entre las partes.

**3. Diagnosis of Non-Error.** The parties acknowledge that RPM and/or its Authorised Distributor may be required to conduct a diagnosis when verifying the Error under paragraphs 1 and 2 of this Schedule 1. For the purpose of this Agreement, Maintenance Services extend to include any such diagnosis. RPM and/or its Authorised Distributor is not obligated to provide any services in respect of a problem or issue that is not an Error or is a request for advice ("**Non-Error**") under this Agreement. Where RPM elects to provide support for Non-Errors, RPM will charge its time and costs of providing that Non Error support separately to the Customer under a separate agreement.

**3. Diagnóstico de No Error.** Las partes reconocen que RPM y / o su Distribuidor Autorizado pueden tener que realizar un diagnóstico al verificar el error conforme a los párrafos 1 y 2 de este Anexo 1. A los efectos del presente Contrato, los Servicios de Mantenimiento se extienden para incluir dicho diagnóstico. RPM y / o su Distribuidor Autorizado no están obligados a proporcionar ningún servicio con respecto a un problema o tema que no sea un Error o una solicitud de asesoramiento ("**No Error**") en virtud de este Contrato. Cuando RPM elige proporcionar soporte para No Errores, RPM cobrará por separado al Cliente el tiempo y los costos de proporcionar ese soporte de No Error conforme a un acuerdo separado.

**4. Upgrades.** RPM will provide you with access to Upgrades if and when RPM makes any such Upgrades generally available to its end user customers receiving Maintenance Services from RPM. The Customer acknowledges that additional paid consulting services may be required if you would like RPM to install and configure the Upgrades and if RPM agrees to provide those services,

**4. Actualizaciones.** RPM les proporcionará acceso a Actualizaciones si RPM hace que tales Actualizaciones estén generalmente disponibles para sus usuarios finales que reciben Servicios de Mantenimiento de RPM. El Cliente reconoce que se pueden requerir servicios adicionales de consultoría pagada si ustedes desean que RPM instale y configure las Actualizaciones, y si RPM acepta prestar dichos servicios, se documentarán en un acuerdo separado entre las partes.

it will be documented in a separate agreement between the parties.

**5. Part of Products.** All Error Corrections and Upgrades constitute part of the Products, and those Error Corrections and Upgrades are subject to the terms of this Agreement. You agree to comply with these terms in respect of any Error Corrections and Upgrades.

**6. Limitations.** RPM and/or its Authorised Distributor is not obligated to provide Maintenance Services where:

- a. A Product has been modified, changed or damaged by any person or entity other than RPM;
- b. You have not paid Maintenance Fees when due;
- c. You have not used the Products on equipment with the Minimum Hardware Requirements;
- d. You have not installed and implemented any Error Corrections or Upgrades that RPM and/or its Authorised Distributor has supplied; or
- e. Maintenance Services are necessary due to:
  - i. failure of computer hardware, equipment or third party software;
  - ii. your negligence or the negligence of any person other than RPM;
  - iii. your failure to comply with the terms of this Agreement;
  - iv. operator errors, or use of Products by anyone who is not suitably qualified and adequately trained;
  - v. attempted maintenance by an unauthorised person,
  - vi. improper or unauthorised use of a Product,
  - vii. merging or combining a Product with any hardware or software not expressly authorised by RPM; or
  - viii. use of computer programs other than the Products.

**7. Exclusions.** Unless agreed in a separate agreement with RPM, Maintenance Services do not include:

- a. training of your staff;
- b. installation of the Product on your Computer or system;
- c. development or ongoing maintenance of non-core software customisations or customer specific configurations or amendments to the Products that were delivered as a part of the implementation of the Product in the Customer's system that do not form part of an Upgrade;
- d. ongoing support of the adaptors, connectors and integration points between RPM Products and third party products (for example SAP) where any Error arises due to any changes in any third party products or changes in any configuration settings in third party products or in the Customer's system outside of the Products;

**5. Parte de los Productos.** Todas las Correcciones de Errores y Actualizaciones constituyen parte de los Productos, y esas Correcciones de Errores y Actualizaciones están sujetas a los términos de este Contrato. Ustedes aceptan cumplir con estos términos con respecto a cualquier Corrección de Error y Actualización.

**6. Limitaciones.** RPM y / o su Distribuidor Autorizado no están obligados a proporcionar Servicios de Mantenimiento cuando:

- a. Un Producto ha sido modificado, cambiado o dañado por alguna persona o entidad que no sea RPM;
- b. Ustedes no han pagado las Tarifas de Mantenimiento a su vencimiento;
- c. No han utilizado los Productos en equipos con los Requisitos mínimos de hardware;
- d. No han instalado ni implementado ninguna Corrección de Errores o Actualizaciones que RPM y / o su Distribuidor autorizado haya suministrado; o
- e. Los Servicios de Mantenimiento son necesarios debido a:
  - i. falla del hardware, equipo, o software de terceros;
  - ii. su negligencia o la negligencia de alguna persona que no sea RPM;
  - iii. su incumplimiento de los términos de este Contrato;
  - iv. errores del operador, o uso de Productos por parte de alguna persona que no esté adecuadamente calificada y capacitada;
  - v. mantenimiento efectuado por parte de una persona no autorizada,
  - vi. uso incorrecto o no autorizado de un Producto,
  - vii. fusión o combinación de un Producto con cualquier hardware o software no autorizado expresamente por RPM; o
  - viii. uso de programas de computación que no son los Productos.

**7. Exclusiones.** A menos que se convenga en un acuerdo por separado con RPM, los Servicios de Mantenimiento no incluyen:

- a. entrenamiento de su personal;
- b. instalación del Producto en su Computadora o sistema;
- c. desarrollo o mantenimiento continuo de personalizaciones de software no esenciales o configuraciones específicas del cliente o modificaciones a los Productos que fueron entregados como parte de la implementación del Producto en el sistema del Cliente, que no forman parte de una Actualización;
- d. soporte continuo de los adaptadores, conectores y puntos de integración entre productos RPM y productos de terceros (por ejemplo, SAP) donde surge cualquier error debido a cualquier cambio en productos de terceros o cambios en cualquier configuración en productos de terceros o en el sistema del cliente fuera de los Productos;

e. building, enhancing, fixing or supporting the software models (including pro-formas) used or generated within the Products;

f. script writing, advance configuration, specialist consulting services, equipment maintenance, or faults not associated with Products, or supply of or maintenance to accessories, supplies, consumables or associated items, whether or not manufactured or distributed by RPM.

**8. Your responsibilities.** You are responsible for:

a. promptly accepting and implementing all Error Corrections and Upgrades. RPM may discontinue the provision of Maintenance Services in the event you refuse to accept and implement any Error Correction or Upgrade;

b. cooperating and assist RPM in the provision of Maintenance Services, and RPM is not liable to you for any failure to perform under this Agreement if such cooperation or assistance is not provided or is incomplete, inaccurate or untimely.

c. nominating internal product experts (champions) who are adequately trained on the Product to respond to day to day technical and user questions. The internal product experts (champions) should be the first step for Product assistance before an Error is reported to RPM.

d. providing training to new Users on the Products or requesting RPM to provide that training;

e. upon request from RPM, providing RPM with remote access to the environments where the Product is installed (e.g. development, test and production environments) with administrator access rights. Where that access is provided the Customer acknowledges that RPM may access their installation at any time to:

i. validate performance of the Product and perform health checks;

ii. investigate if a potential Errors exist; and

iii. extract analyses to validate the number of Users; and

iv. implement Error Corrections.

f. providing and maintaining the hardware and system architecture in accordance with RPM requirements, including the servers (e.g. thin Customer servers, web servers, application servers, database servers), the network, and maintaining adequate disaster recovery procedures.

g. maintaining the non-RM side of any adaptors and interfaces;

h. ensuring that all Users are registered individually (and where licensed as a Named User that those Users are registered in their own name and multiple Users do not log into the Product using the same user name), that the number of Users does not exceed the number licensed and that requirements for additional Users are communicated to RPM; and

e. construir, mejorar, fijar o soportar los modelos de software (incluyendo proformas) utilizados o generados dentro de los Productos;

f. escritura de textos, configuración avanzada, servicios de consultoría especializada, mantenimiento de equipos o fallas no asociadas con los Productos, o suministro o mantenimiento de accesorios, suministros, consumibles o elementos asociados, sean o no fabricados o distribuidos por RPM.

**8. Sus responsabilidades.** Ustedes son responsables de lo siguiente:

a. aceptar e implementar rápidamente todas las Correcciones de Errores y Actualizaciones. RPM puede discontinuar la prestación de los Servicios de Mantenimiento en caso de que ustedes se nieguen a aceptar e implementar alguna Corrección de Error o Actualización;

b. cooperar y asistir a RPM en la prestación de los Servicios de Mantenimiento, y RPM no es responsable ante ustedes por ningún incumplimiento o asistencia no se proporciona o es incompleta, inexacta o inoportuna;

c. nominar expertos internos del producto (líderes temáticos) que estén adecuadamente capacitados en el Producto para responder a las preguntas técnicas y de usuario diarias. Los expertos internos del producto (líderes temáticos) deberán ser el primer paso para la asistencia del Producto antes de que se informe un Error a RPM;

d. proporcionar capacitación a nuevos usuarios sobre los productos o solicitar a RPM que proporcione esa capacitación;

e. a pedido de RPM, proporcionar a RPM acceso remoto a los entornos donde está instalado el Producto (por ejemplo, entornos de desarrollo, prueba y producción) con derechos de acceso de administrador. Cuando se proporciona ese acceso, el Cliente reconoce que RPM puede acceder a su instalación en cualquier momento para:

i. validar el rendimiento del Producto y realizar comprobaciones de estado;

ii. investigar si existe un posible error; y

iii. extraer análisis para validar la cantidad de Usuarios;

y

iv. implementar las Correcciones de Errores.

f. proporcionar y mantener la arquitectura de hardware y sistema de acuerdo con los requisitos de RPM, incluidos los servidores (por ejemplo, servidores ligeros, servidores web, servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos), la red y mantener procedimientos adecuados de recuperación ante desastres.

g. mantener cualquier adaptador e interfaz del lado no-RPM;

h. asegurar que todos los Usuarios se registren individualmente (y cuando se les haya otorgado la licencia de Usuario Nominal que esos Usuarios estén registrados a su propio nombre y que múltiples Usuarios no inicien sesión en el Producto usando el mismo nombre de usuario), que la cantidad de Usuarios no exceda el

i. ensuring that the recommended application and database maintenance guidelines are followed, including but not limited to the database administration and SQL Server optimisation, database backup and recovery strategy, SQL Server security settings (including SSRS, SSAS), database and application server disk configurations and unsupported database modifications. The Customer must not make any changes to any database schema.

**9. Maintenance Fees.** Maintenance Fees are paid in advance. Payment for each maintenance term is due and payable within 30 days of the date of RPM's or the Authorised Distributor's invoice. Except as otherwise agreed with RPM, and for clarity, RPM reserves the right to increase the annual Maintenance Fees for any renewed maintenance term and will give you advance notice in writing of such increase. RPM may, on not less than ninety (90) days written notice to you prior to any renewal charge an additional premium to continue to support a version of the Product if that version of the Product is not one of the two most recent major releases of the Product made available to customers by RPM.

**10. Your right to terminate.** Unless terminated by either party by notice in writing, which notice must be received by the other party at least 90 days prior to the anniversary of the commencement date of the then current Maintenance Services term, or otherwise in accordance with clause 30 of the terms and conditions, the Maintenance Services shall automatically renew for successive 12-month periods. If you choose to terminate, you are not entitled to a refund of any amounts previously paid or then due and owing to RPM in connection with Maintenance Services.

**11. Re-instatement.** If you do not purchase Maintenance Services at the time you license the Product or if you terminate or fail to renew Maintenance Services, and you subsequently want to start to receive or recommence Maintenance Services, you may do so provided that you pay RPM the then-current annual Maintenance Fee and a reinstatement fee equal to the sum of Maintenance Fees for all previous annual periods since licensing the Products for which you elected to decline receipt of Maintenance Services.

**12. Discontinuance.** RPM reserves the right to discontinue the provision of Maintenance Services should RPM, in its sole discretion, determine that the continued provision of Maintenance Services for any Product is no longer economically feasible. RPM will give you at least 1 month notice of any such discontinuance and will refund

número licenciado y que los requisitos para los Usuarios adicionales sean comunicados a RPM; y

i. asegurarse que se siguen las pautas recomendadas de mantenimiento de aplicaciones y bases de datos, incluyendo, pero no limitado a la administración de la base de datos y la optimización del Servidor SQL, la copia de seguridad y la estrategia de recuperación, las configuraciones de seguridad del Servidor SQL (incluyendo SSRS, SSAS), configuraciones de disco del servidor de aplicaciones y bases de datos, y modificaciones a la base de datos sin soporte. El Cliente no debe realizar ningún cambio en ningún esquema de base de datos.

**9. Tarifa de Mantenimiento.** Las Tarifas de Mantenimiento se pagan por adelantado. El pago por cada período de mantenimiento vence y se debe pagar dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la factura de RPM o del Distribuidor Autorizado. Salvo que se acuerde lo contrario con RPM, y para mayor claridad, RPM se reserva el derecho de aumentar las Tarifas de Mantenimiento anuales por cualquier renovación de plazo de mantenimiento y les avisará con anticipación por escrito de dicho aumento. RPM puede, con no menos de noventa (90) días de notificación por escrito antes de cualquier cargo de renovación, cobrar una prima adicional para continuar respaldando una versión del Producto si esa versión del Producto no es uno de los dos lanzamientos principales más recientes del Producto puesto a disposición de los clientes por RPM.

**10. Su derecho a terminar.** A menos que cualquiera de las partes ponga término a este Contrato mediante notificación por escrito, la que debe ser recibida por la otra parte con a lo menos 90 días antes del aniversario de la fecha de inicio del actual período de Servicios de Mantenimiento, o bien de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 30 de los términos y condiciones, los Servicios de Mantenimiento se renovarán automáticamente por períodos sucesivos de 12 meses cada uno. Si ustedes deciden poner término al Contrato, no tienen derecho al reembolso de los importes previamente pagados o adeudados a esa época a RPM en relación con los Servicios de Mantenimiento.

**11. Restablecimiento.** Si no compran Servicios de Mantenimiento al momento de licenciar el Producto, o si finalizan o no renuevan los Servicios de Mantenimiento, y posteriormente desean comenzar a recibir o reanudar los Servicios de Mantenimiento, pueden hacerlo siempre que paguen a RPM la Tarifa de Mantenimiento anual a ese momento y una tarifa de restablecimiento igual a la suma de las Tarifas de Mantenimiento para todos los períodos anuales anteriores contados desde la licencia de los Productos por los cuales ustedes eligieron declinar los Servicios de Mantenimiento.

**12. Descontinuación.** RPM se reserva el derecho de discontinuar la prestación de los Servicios de Mantenimiento si RPM, a su exclusivo criterio, determina que la prestación de Servicios de Mantenimiento para algún Producto ya no es económicamente viable. RPM les notificará con al menos 1 mes de dicha interrupción y

any accrued Maintenance Fees that you might have pre-paid with respect to the affected Product. Without limiting item 9 of this Schedule, RPM may, on twelve (12) months written notice to you (elect to cease providing Maintenance Services for a version of the Product if that version of the Product is not one of the two most recent major releases of the Product made available to customers by RPM.

**13. License Management.** If you take up the option of utilising RPM's cloud hosted license management system, you acknowledge your right of access to and right of continued use of this service is subject to the continuation of paid Maintenance Services and that RPM may disable access to this system in the event of discontinuance of Maintenance Services or non-payment of the Maintenance Services Fee.

les reembolsará las Tarifas de Mantenimiento futuras que se hayan pagado anticipadamente con respecto al Producto afectado. Sin limitar el punto 9 de este Anexo, RPM puede, mediante notificación escrita dada a ustedes con doce (12) meses de anticipación, optar por dejar de proporcionar Servicios de Mantenimiento para una versión del Producto, si esa versión del Producto no es uno de los dos principales lanzamientos más recientes del Producto puesto a disposición de los clientes por RPM.

**13. Gestión de licencias.** Si toma la opción de utilizar el sistema de gestión de licencias alojado en la nube de RPM, reconoce que su derecho de acceso y derecho de uso continuo de este servicio está sujeto a la continuación de los Servicios de mantenimiento pagados y que RPM puede deshabilitar el acceso a este sistema en el evento de interrupción de los Servicios de Mantenimiento o falta de pago de la Tarifa de Servicios de Mantenimiento.

**PART B – SCHEDULE OF TRIAGE**

**PARTE B – CUADRO DE CATEGORIZACIÓN**

Client Impact	Definition
1. Critical	Existing application and models are unavailable or unusable, causing a significant business planning or operational impact or effectively stopping people from working. Critical incidents may have one or more of the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Data corrupted.</li> <li>– A critical, documented function is unavailable.</li> <li>– Product hangs indefinitely.</li> <li>– Product crashes, and continues to crash repeatedly after restart attempts.</li> <li>– Application unavailable due to licensing issues.</li> </ul>
2. Serious	Important features are unavailable, with no acceptable workaround. However, application users can still continue in a restricted fashion. This category can also be used for installation assistance (if needed urgently).
3. Major	Medium loss of functionality, but not affecting ability to carry out day-to-day activities nor is it interrupting the flow of business, impact is annoying. A workaround is being used.
4. Minor	Minor loss of functionality. The impact is an inconvenience, which may require a workaround. This category is also to be used for most installation assistance requests.
5. Usage and documentation requests	Usage questions and clarification of documentation where there is no immediate business impact or loss of service.
6. Enhancement suggestions	Suggestions, requests for new product features and enhancements.

Impacto al Cliente	Definición
1. Crítico	La aplicación y los modelos existentes no están disponibles o son inutilizables, lo que provoca una importante planificación comercial o impacto operativo, o impide efectivamente que las personas trabajen.  Los incidentes críticos pueden tener una o más de las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Datos corruptos.</li> <li>– Una función crítica y documentada no está disponible.</li> <li>– El Producto se cuelga indefinidamente.</li> <li>– El Producto se bloquea y continúa bloqueándose repetidamente después de los intentos de reinicio.</li> <li>– Aplicación no está disponible debido a problemas de licencia.</li> </ul>
2. Serios	Las características importantes no están disponibles, sin una solución aceptable. Sin embargo, los usuarios de la aplicación todavía pueden continuar usándola de forma restringida.  Esta categoría también se puede usar para asistencia de instalación (si se necesita con urgencia).
3. Mayor	Una pérdida de funcionalidad media, pero que no afecta la capacidad para llevar a cabo actividades cotidianas ni está interrumpiendo el flujo de negocios; el impacto es molesto. Se está utilizando una solución alternativa.
4. Menor	Pérdida menor de funcionalidad. El impacto es un inconveniente, que puede requerir una solución.

5. Solicitudes de uso y documentación	Preguntas de uso y aclaración de la documentación donde no hay un impacto comercial inmediato o pérdida de servicio.
6. Sugerencias de mejoras	Sugerencias, solicitudes de nuevas características y mejoras del producto.