

**CONTRATO DE SERVICIOS DE HOSTING
TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES H&CO Global Advisors CR S.A.
PLATAFORMA PARA SAP BUSINESS ONE
Versión 2.5**

Contrato de Servicios de Hosting entre desarrollado **H&CO Global Advisors CR. S.A.**, cédula jurídica 3-101-338704, en adelante "**H&CO**" representada en este acto por **Luis Ernesto Diaz Giménez**, Pasaporte 566277695, en su condición de **Tesorero y Managing Director SAP Division y Colegio Profesional de Psicólogos De Costa Rica en adelante el "Cliente" o "Licenciatario"** cédula jurídica **3-007-04528701**, representada **Carlos Ángel Argüello Castro**, en su condición de apoderado, celebran este contrato con las siguientes cláusulas:

1. Definiciones

- 1.1 Hosting:** Es un servicio de alojamiento del Software especificado en este contrato en un Datacenter alquilado por un monto mensual al Cliente Final.
- 1.2 Datacenter:** Centro de procesamiento de datos (CPD) donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización de forma muy segura y con redundancia en comunicaciones y fluido eléctrico.
- 1.3 Software:** se refiere a todo el software especificado en los Anexos del presente contrato, desarrollado por o para **SAP Business One**, soluciones de **H&CO** y de **terceros** debidamente contratados por el **Cliente** a través de **H&CO**.
- 1.4 Documentación:** documentación de **H&CO** y de **SAP** la cual se entrega al **Cliente** bajo este Instrumento.
- 1.5 Modificación:** Se refiere a un cambio aplicado al Software como modificación al código fuente o mejora al producto, utilizando herramientas de SAP o incorporando información Propietaria de SAP y/o **H&CO**.
- 1.6 Usuario Nombrado:** se refiere a la licencia de uso de un usuario nombrado que usa el sistema (nombrado no concurrente).
- 1.7 Información Propietaria:** (i) con respecto a **H&CO** y **SAP** la documentación, cualquier software de terceras partes licenciado con o como parte del Software, resultados de las marcas comerciales, manuales, listados del programa, estructuras de datos, diagramas de flujo, diagramas lógicos, especificaciones funcionales; (ii) los conceptos, técnicas, ideas, conocimientos incorporados o expresados en el Software y (iii) información razonablemente identificable como confidencial e Información Propietaria de **SAP** o del **Cliente** o de sus "licenciantes" excluyendo cualquier parte de la Información Propietaria de **H&CO**, **SAP** o el **Cliente**, la cual: (a) está o se vuelve públicamente disponible sin necesidad de ningún acto o falla de la otra parte; o (b) fue o es adquirida de manera legítima por la otra parte desde una fuente diferente a la parte reveladora previamente a la recepción de la parte reveladora; o (c) se vuelve disponible de forma independiente para la otra parte como un asunto de derecho.
- 1.8 Uso o Utilización** se refiere a la activación de las capacidades de procesamiento del Software, carga, ejecución, acceso, empleo del Software, o despliegue de información como resultado de dichas capacidades.
- 1.9 Up time:** Cuando los servicios de **Hosting** contemplados en el presente contrato trabajan sin interrupciones
- 1.10 Down time:** Cuando los servicios de **Hosting** no están operativos e inaccesibles.

2. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio denominado "**Provisión de Plataforma Virtual dedicada para SAP Business One y/o las soluciones complementarias**", que presta **H&CO** al **Cliente** de conformidad con las descripciones de niveles de disponibilidad, tiempos del servicio y demás detalles técnicos que forman parte del contrato.

3. Obligaciones de las partes

Ambas partes deben de cumplir con las cláusulas y anexos del presente contrato.

H&CO Se compromete a prestar los servicios de **Hosting** para lograr una disponibilidad del servicio de la Infraestructura de al menos del **99.9%** del tiempo computado anualmente (**Up time**) a partir del momento en que se firme el contrato y renovable su estadística por cada nuevo año.

La infraestructura requiere de mantenimiento programado para hacer actualizaciones de software operativo por lo que este tiempo no es contabilizado como **Down time**. Problemas de parches de software o cualquier

solución no relacionada con el Hardware no se contabiliza como **Down time**. Dichos mantenimientos no tienen costos adicionales al servicio mensual ya que forma parte de la infraestructura y su soporte técnico incluido.

El **Ciente** se compromete a velar por la calidad de la información que se ingrese en la infraestructura proveída por **H&CO** sin comprometer el servicio de **Hosting**. Proporcionar toda la información y los documentos que le sean solicitados por **H&CO**, que sean necesarios para la prestación del servicio.

4. Horario estandar de atención

El Horario en que se atenderán los casos de soporte y el **Up time** garantizado del servicio será de Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm, excluyendo feriados.

H&CO internamente monitorea durante horarios extendidos, con el fin de mantener la infraestructura en condiciones óptimas. Sin embargo, el tiempo de **Up time** se contabiliza en Horario Estándar.

5. Acceso a información

H&CO garantiza la disponibilidad de la plataforma para uso del **Ciente** en el entendido que el almacenamiento de dicha información se efectuará por el personal de **H&CO** desde sus oficinas, de acuerdo como se indica en el anexo 1.

6. Confidencialidad de la información

Las partes se comprometen a guardar el secreto profesional y la reserva sobre la información y documentos que conozcan o manejen en desarrollo del presente contrato, así como a no divulgar en ningún momento en forma directa o indirecta información alguna que llegue a su conocimiento por la ejecución del contrato y esté relacionada con quien es propietario legítimo de la información y sus actividades, durante su vigencia y por dos (2) años más.

"Información Confidencial" significa información no pública que sea identificada como confidencial o la que, bajo las circunstancias que rodean a la revelación, deba ser tratada como confidencial. "Información Confidencial" incluye, sin limitación, la información relacionada con los productos, formulaciones, planes y estrategias, sus trabajadores, cuentas, clientes, negocios, información financiera, prácticas del **Ciente** o **H&CO**.

Las partes convienen que antes de permitir que cualquier tercero, previamente autorizado por las partes, tenga acceso a la **Información Propietaria** que se ha revelado deberán obtener de ellos un compromiso por escrito en donde se asuman las obligaciones de confidencialidad que en el Contrato se establecen.

Por su parte **H&CO** manifiesta:

- a. Que se entiende que, durante el curso de su relación con el **Ciente**, **H&CO** tiene acceso a información confidencial y de gran valor para el **Ciente**. Esta información puede incluir, sin límite, productos, clientes, suplidores, precios, costos, conocimientos, estrategias, programas, procesos y prácticas.
- b. Que usará la información confidencial del **Ciente** solo para el beneficio único del **Ciente** y garantiza que no revelará información confidencial a otros sin una autorización escrita del **Ciente**.
- c. Que las restricciones anteriores de uso y revelación de información confidencial del **Ciente** serán de acatamiento obligatorio durante su relación con el **Ciente** y continuarán por 5 (cinco) años a partir de la terminación de su relación con el **Ciente**.
- d. Que las notas, archivos, información o todo tipo de documentos del **Ciente** no serán mostrados, entregados, distribuidos, transferidos, ni divulgados a ninguna tercera parte, sin antes obtener el permiso escrito del **Ciente** (excepto a **SAP** para efectos de garantías y soporte requerido).

Por su parte, el **Ciente** manifiesta:

- a. Que no podrá revelar a terceros cualquier **Información Propietaria** de **H&CO** o terceros otorgada al **Ciente**, incluyendo, pero no limitado a información de negocios, técnica u operativa que haya sido identificada como CONFIDENCIAL o una leyenda similar que indique que la misma no deba ser revelada o que incluso no habiendo sido identificada como CONFIDENCIAL sea información comercial, estratégica de negocio, técnica u operativa, o considerada por ley "Secretos Industriales o comerciales".

- b. Las partes quedan exentas de la obligación de confidencialidad en los siguientes casos: (i) cuando la información se ha convertido información de dominio público, sin que medie culpa ni responsabilidad atribuible a alguna de las partes; (ii) La información ha sido desarrollada por empleados de una de las partes sin que medie uso de información confidencial de la otra; (iii) Cuando la revelación es requerida por ley o por autoridad administrativa o judicial competente, debiendo informar a la otra parte antes de proporcionar la información que le fuere requerida.

7. Precio

El presente contrato compromete al **CLIENTE** de realizar los pagos en la fecha indicada durante la vigencia del contrato tal como se indica en el **Anexo .1** de este contrato, con un plazo de ocho (8) días posteriores a la emisión de factura.

Es entendido que el pago establecido en esta cláusula deberá ser cancelado por el **Cliente** por adelantado en forma mensual a partir de día **de la instalación del sistema y** deberá ser cancelado en dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

Todo pago deberá ser realizado por transferencia o depósito en la cuenta en dólares del Banco **BAC** San José, número **903773992** a nombre de **H&CO Global Advisors CR, S.A.**

En el caso de atraso el **Cliente** reconocerá intereses al tipo del tres por ciento (3%) mensual sobre saldos adeudados.

Las tarifas podrán ser revisadas y ajustadas, comunicándose con 30 (treinta) días de anticipación cualquier variación.

8. Inicio del servicio de Hosting

El servicio de **Hosting** empieza a partir de la instalación del Software **SAP Business One y/o Add ons** para la configuración por parte de **H&CO** para eventual uso por el **Cliente**.

9. Guarda y custodia de los datos

H&CO reconoce que el **Cliente** es titular de la información transferida por sus colaboradores a la plataforma prevista por **H&CO**. La seguridad y la integridad de los datos del **Cliente** se mantendrá mediante el uso de sistemas de prevención (firewalls), protocolos de seguridad, claves privadas de acceso y cualquier otro método que contribuya a la seguridad. Sin embargo, ninguna medida de seguridad es 100% libre de riesgos. En este sentido, se deja expresamente aclarado que **H&CO** no asume responsabilidad alguna ante eventuales casos de pérdida de información, accesos no autorizados, violaciones y ataques a los sistemas, o cualquier otro tipo de incidente de seguridad que pueda surgir a pesar de nuestras rigurosas precauciones. **H&CO** ofrece para la infraestructura respaldos diarios para minimizar cualquier contingencia. Sin embargo, se recomienda al **Cliente** obtener una copia de la base de datos periódicamente para mayor seguridad ya que la responsabilidad por eventuales pérdidas, accesos no autorizados y en general cualquier violación de seguridad, es del Cliente. Adicional se permite al **Cliente** realizar auditorías de seguridad y respaldos a su sistema en el Data Center.

10. Renuncias

El **Cliente** reconoce que **H&CO** únicamente se compromete a que el servicio provisto sobre las bases descritas en el ANEXO I. No obstante, lo anterior, **H&CO** en forma expresa no garantiza: (i) la comerciabilidad o éxito de los productos o servicios del **Cliente** por el uso del servicio objeto del presente contrato; (ii) Que el servicio de infraestructura sea ininterrumpido de acuerdo con el **99.9%** de *Up Time*; (iii) Que el servicio se encuentre libre de errores, siempre que dichos errores no sean atribuibles a mala fe, negligencia, impericia o imprudencia de **H&CO** o de sus empleados, y/o subcontratistas. **H&CO** en cuyo caso deberá indemnizar al **Cliente** en el límite especificado en la siguiente clausula: (iv) No garantiza que los resultados que pudiera obtener del uso de este servicio sean los proyectados por el **Cliente** o por un tercero.

11. Responsabilidades H&CO

H&CO es responsable del cumplimiento de los niveles de servicio a los que se compromete según el ANEXO I. No será responsable de los daños derivados de o relacionados con la no ejecución o ejecución defectuosa de las obligaciones a cargo del **Cliente**. Por su parte, si su personal o subcontratista no hubiere contribuido a ello, **H&CO** no será responsable de la incorrecta utilización de los servicios empleados en el mismo, tales

como los números de acceso, números de cuenta y las claves, ni de cualquier daño directo o indirecto que pueda resultar de la utilización de los servicios provistos por **H&CO** en virtud del presente contrato, No obstante lo anteriormente establecido, en el supuesto de que el **Ciente** sufra algún daño o perjuicio pecuniario imputable a **H&CO**, El **Ciente** acepta que el límite máximo de la responsabilidad de **H&CO** es el correspondiente a las tarifas equivalentes a **3 (tres) meses** de servicio siempre y cuando hayan sido pagadas por el **Ciente**. El límite de responsabilidad anteriormente mencionado se aplica a pérdidas y daños de todo tipo atribuibles a una posible negligencia de **H&CO**. Esta limitación sobre los daños es aplicable tanto a la responsabilidad bajo contrato, por agravio y cualquier otra forma de reclamo por responsabilidad.

H&CO no se hace responsable de las pérdidas o daños sufridos por el **Ciente**, sus empleados o personas externas, directas o indirectamente originadas por errores en los programas, su documentación o la operación de estos. Así mismo no se responsabiliza de los daños producidos por un uso indebido del software, daños derivados de virus informáticos o cualquier otra circunstancia ajena al servicio que se detalla en el presente contrato.

H&CO no se hace responsable por respaldos que no sean descargados por el **Ciente**, una vez vencido el periodo de retención de respaldos, es decir 5 (cinco) días.

12. Responsabilidades del Cliente

El **Ciente** es responsable de contar con una conexión estable a internet y debe poseer una red de datos interna estable y en óptimas condiciones para asegurarse que la calidad de la conexión para SAP Business One sea lo más sólida posible.

El **Ciente** realizará por su cuenta y riesgo, sus propias copias de seguridad para que, en caso de producirse una pérdida de datos (Bases de Datos), pueda realizarse el proceso de recuperación de la información de forma correcta.

El **Ciente** descargará los respaldos de bases de datos utilizando el canal brindado por **H&CO**.

13. Discontinuidad del servicio por falta de pago

El servicio puede ser suspendido por falta de pago por mes adelantado de parte del **cliente**. El **cliente** es responsable de realizar los pagos todos los meses por anticipado respetando las fechas comprometidas.

14. Caso fortuito y fuerza mayor

Las partes quedarán exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento del contrato, cuando dicho incumplimiento se deba a razones causadas por fuerza mayor. Sin embargo, los servicios deberán ser restablecidos tan pronto como cesen las causas que motivaron el incumplimiento. Para los efectos de este contrato, serán considerados como constitutivos de causa de fuerza mayor, únicamente aquellos eventos imprevistos que escapen al control razonable o que no son posibles resistir de una de las partes que incluye, pero no se limita a: desastres naturales, insurrecciones, disturbios, guerras u operativos militares o policiales, incendios, rayos, explosiones, terremotos, inundaciones, confiscación o cualquier otra acción adoptada por organismos gubernamentales. Para la aplicación de este contrato no se considera causa de fuerza mayor, ningún evento causado por negligencia o intención de una de las partes, ni ningún evento que una parte diligente pudo razonablemente haber previsto o esperado.

15. Autorización de consulta y reporte

El **Ciente** autoriza a **H&CO** a consultar, solicitar, obtener de cualquier fuente y/o a reportar a cualquier entidad nacional o internacional que maneje o administre bases de datos, toda la información financiera, crediticia relativa el **Ciente**. Asimismo, el **Ciente** autoriza a **H&CO**, para que reporte, procese, divulgue e incluya el reporte de sus datos financieros en las Centrales de Información de Riesgo Crediticio, sobre el comportamiento relacionado con el incumplimiento de sus obligaciones cuando existan saldos insolutos en cartera por mora, o bien, cuando su comportamiento implique reporte positivo dado el cumplimiento de sus compromisos contractuales durante la vigencia de la relación comercial o con posterioridad a la terminación de la misma.

Parágrafo primero. El **Ciente** certifica que ha sido informado por parte de **H&CO**, que la finalidad para la cual otorga esta autorización es la de la evaluación integral y concurrente de los riesgos crediticios y

comportamiento de pagos, incluyendo la mora y los cheques devueltos.

Parágrafo segundo. El **Cliente** autoriza expresamente a **H&CO** para que ingrese y administre su información en bases de datos con fines y alcances comerciales en cumplimiento de la Ley n.º 8968, así como recibir información de **H&CO** que pueda ser de interés.

16. SAGRILAF (Sistema de autocontrol y gestión del riesgo integral de Lavado de Activos y de la Financiación Del Terrorismo)

Las Partes declaran que sus patrimonios y las fuentes económicas que permiten desarrollar sus objetos sociales no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, aceptan que en el evento en que alguna de Las Partes o algunos de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU FINCEN o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte o a las personas naturales o jurídicas a favor de quienes se está ejecutando el objeto de este Contrato, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a la parte, para dar por terminado unilateralmente el presente Contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

17. Independencia Laboral y prohibición de reclutamiento

Todo el personal directo o indirecto que **H&CO** destine, en la actualidad o en el futuro, parcial o totalmente, al cumplimiento de las obligaciones que contrae por razón de este Contrato, son empleados de éste. Por consiguiente, toda obligación de carácter laboral correrá a cargo único y exclusivo de **H&CO**, y en ninguna circunstancia será el **Cliente** responsable por las obligaciones derivadas de dichas relaciones laborales. Por su parte, el Cliente no podrá reclutar a personal directo o indirecto de **H&CO** durante la vigencia del presente contrato o luego vencido el mismo por el plazo de 2 (dos) años. El incumplimiento de esta cláusula importará la obligación del Cliente de abonar a **H&CO** el equivalente a 4 (cuatro) salarios del recurso reclutado, en un plazo perentorio de 10 (diez) días hábiles de la solicitud de **H&CO**.

18. Ética Empresarial – Política Anticorrupción

Ningún representante, empleado, contratista o agente del **Cliente** o **H&CO**, dará o recibirá comisión, honorario, descuento, regalo, bonificación, o prebenda alguna, como consecuencia de la aceptación de la presente propuesta, a algún empleado o representante del otro; ni negociará con ningún empleado o representante del **Cliente** o **H&CO** en beneficio propio. El **Cliente** y/o **H&CO**, dará aviso al otro inmediatamente acerca de cualquier infracción de la presente cláusula.

19. Legislación aplicable

Para todos los efectos legales el presente contrato se registrará en todos los aspectos y se interpretará de conformidad con la legislación **costarricense**. En caso de diferencias las partes aceptan que sea la **Cámara de Comercio de Costa Rica** de acuerdo con la figura de **Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)** de la **República de Costa Rica** la que las dirima.

20. Resolución del contrato

El incumplimiento por cualquiera de las partes de las estipulaciones contenidas en el presente contrato, o de sus ANEXOS, será causal de resolución del contrato. En tal caso, la parte cumplidora tendrá derecho a resolver el contrato con efecto a partir de **90 (noventa)** días posterior a la fecha en que notificó su decisión, y sin que medie responsabilidad alguna de su parte. El incumplimiento por parte del **Cliente** y el transcurso del tiempo de preaviso obligatorio sin haberse resuelto la situación de incumplimiento o dado las explicaciones pertinentes dará derecho a **H&CO** de suspender los servicios, que provee al **Cliente** en virtud del contrato, con independencia de los daños y perjuicios que **H&CO** pudiera reclamar. El incumplimiento por parte de **H&CO** dará derecho al **Cliente** de solicitar el retorno de la información y materiales provistos a **H&CO**.

21. Fusión y renuncia

Este es el único acuerdo completo entre las partes con relación a los servicios objeto del mismo y por ende reemplaza todas las comunicaciones, acuerdos verbales o prácticas previas relativas a las obligaciones provenientes del presente contrato. Ninguna renuncia o modificación de cualquiera de las disposiciones de este contrato será efectiva a menos que la misma conste por escrito y sea firmada por ambas partes.

22. Avisos

Los avisos o notificaciones que las lleven a cabo en virtud del presente contrato deberán hacerse por escrito y a los siguientes datos de contacto: soporte@hcoadvisors.com.

Las partes acuerdan que las firmas electrónicas, digitales y/o escaneadas del presente documento, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación de voluntades de las Partes. Las Partes podrán mostrar y/o exhibir las mismas sólo en la medida en que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar el cumplimiento de las obligaciones aquí acordadas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control, jurisdiccional o tribunal arbitral. Todo lo convenido producirá efectos frente al documento firmado, y tendrá efectos frente a terceros, de conformidad con lo previsto en la legislación costarricense.

El contrato se firmó por ambas partes manifestando que su voluntad ha sido libremente expresada y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe u otro vicio, ratificando la redacción y alcance del presente contrato y en constancia de lo anterior firman,

H&CO Global Advisors CR. S. A	Colegio Profesional de Psicólogos De Costa Rica
Por: _____ Nombre.: Luis Ernesto Diaz Giménez Cargo...: Tesorero y Managing Director SAP Division Fecha...: 21 octubre 2024	Por: _____ Nombre.: Carlos Ángelo Argüello Castro Cargo...: Representante Legal Fecha...: 21 octubre 2024
Última Línea	

Anexo 1

**Servicio de Hosting por Infraestructura dedicada –/SQL
Datos /SQL Server
TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES H&CO Global Advisors CR, S.A.**

1. **Infraestructura adquirida:** Starkcloud
2. El servicio de hosting de infraestructura se basa en un **Sizing** estimado que determina los requisitos de Hardware:

SAP Business One hospedado con disponibilidad **99.9%**.

Descripción	Cantidad
SAP Business One	
SAP SQL Server (8vCPU 32GB RAM 150GB SSD) Servidor dedicado para SAP SQL SERVER 2019 Std con disco SSD para partición principal	1
Disco SSD adicional + 100GB (Ultra High I/O) (MDF: 100GB LDF: 100GB BKP: 100)	3
Remote Applications (4 vCPUs 32GB RAM 150 GB SSD) Servidor de aplicaciones SAP y addons Acceso remoto via RDP o WEB	1
TS PLUS - Suscripción mensual (Por usuario)	16
Integraciones	
Servidor de Integraciones (4vCPU 8GB RAM 150GB SSD) Para servicios conectados por DI-API, publicación de WS vía IIS, desarrollos propios - Windows Server	1
Administración y Seguridad	
Cloud Backup Recovery Acceso a respaldo de bases de datos HANA en zona geográfica alternativa	1
Disco SSD adicional + 100GB (SSD estándar)	5

Plataforma SAP Administrada	1
- Soporte de infraestructura y servicios SAP en Cloud Privado.	
- Backup diario x 7 días para máquinas virtuales y bases de datos en zona alternativa.	
- Dashboard de performance de plataforma con monitoreo 24/7.	
- Firewall Cloud privado.	
- Antivirus Sophos Intercept X.	
Security Operations Center - Monitoreo 24/7/365	1
Monitoreo Ciberseguridad	
24/7/365 EDR, SIEM + XDR	

NOTA:

El **Sizing** de la infraestructura estimada es de 24 meses y este puede variar según el crecimiento de la base de datos y/o programas adicionales.

El precio del ambiente es estimado bajo las buenas prácticas de uso, programación, e integraciones, no obstante, se deben tener las siguientes reglas:

- Tener bien optimizada los productos de integración.
- Optimizado los recursos que se conectarán al ambiente.
- Optimizado y monitoreado los consumos según los ambientes que se vayan integrando durante la fase de implementación y ajustes.

En caso de requerir algún ajuste en los recursos del ambiente este será indicado oportunamente a las gerencias para los ajustes de los servicios y su solicitud de incremento en la mensualidad según sea el recurso que se necesita aumentar (según cuadro de costos por aplicación o componentes del ambiente), teniendo en cuenta las siguientes características:

- a) Se enviará la cotización de acuerdo con el componente a aumentar con el fin de mantener la "salud" del sistema en buena operación.
- b) Es indispensable que antes de cada aumento, exista una justificación del componente a aumentar con el fin de tener identificada la necesidad de aumento.
- c) Estos aumentos son aprobados siempre y cuando el consumo de los ambientes (Procesador, memoria, disco) iguale o supere un 80% de consumo.

3. Servicios de valor agregado incluidos en este contrato:

3.1 Respaldos de la información del sistema:

La política de respaldos es estándar para todos los **Ciente**:

- a. Se hacen respaldos full de la base de datos contratada todos los días.
- b. H&CO habilitará un canal de acceso **FTP** para que el **Ciente** descargue los respaldos y así queden bajo custodia de este para mayor seguridad y contingencia. La descarga y custodia de este respaldo es responsabilidad del **Ciente**.
- c. H&CO guarda hasta 5 días de respaldos diarios de base de datos (respaldos más viejos son borrados).

3.2 Monitoreo: Personal de **H&CO** monitorea la infraestructura de Hosting de los **Ciente** para asegurarse del buen funcionamiento de estos y/o tomar medidas preventivas o correctivas en caso de fallas que perjudiquen el desempeño adecuado del servicio.

3.3 Consumo de recursos: El consumo de recursos del servidor contratado es monitoreado por el personal técnico. En caso de exceder el uso de recursos asignados (Memoria, disco duro y Procesador) a más

de un 80%, se debe hacer un ajuste en la tarifa mensual según sea necesario. Esto se manejará mediando un Anexo de contrato.

3.4 Tuning de la base de datos (diagnóstico y optimización): H&CO realizará procesos de diagnóstico y optimización a la base de datos principal contratada cuando la misma presenta problemas de rendimiento afectando al **Cliente siempre y cuando** no excedan los límites de infraestructura contratada.

3.5 Actualizaciones a nuevas versiones del sistema: Para realizar actualizaciones de versión, el cliente debe solicitar la evaluación de un nuevo entorno y cotizar los servicios de actualización. El servicio de Actualizaciones se recomienda realizar con cada nueva versión mayor del software o cuando es requerido por el fabricante (SAP, ECG, etc.).

4. Excluye:

4.1 MS Office y Access. Si el **Cliente** requiere estas herramientas deben de proveer las licencias correspondientes o contratarlas por separado.

4.2 Licencias de otras soluciones no proveídas o cotizadas por **H&CO.**

4.3 Se excluye software como el RDP – Remote Desktop Protocol u otros de acceso remoto.

4.4 No se tienen servidores en procesamiento paralelo. Se mantiene una plataforma redundante en sus componentes principales, pero si por algún motivo fuera de control se cae el servidor, se quiere tiempo para levantar el respaldo e instalarlo en otro equipo que estará disponible. El tiempo de duración dependerá del tamaño de la base de datos.

5. Requisitos del Cliente:

El enlace local del **Cliente** debe ser de al menos 512 KB por usuario.

El **Cliente** debe proveer el driver de las impresoras.

✓ **Precio del Hosting para los siguientes productos:**

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO	CAS	TOTAL
Migración Hosting Starkcloud:				
Licenciamiento:				
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud SAP SQL Server (8vCPU 32GB RAM 150GB SSD)	1,0	\$ 268.00	\$0.00	\$268.00
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud Disco SSD adicional + 100GB (Ultra High I/O)	3,0	\$ 12.60	\$0.00	\$37.80
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud Remote Applications (4 vCPUs 32GB RAM 150 GB SSD)	1,0	\$ 136.00	\$0.00	\$136.00
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud TS PLUS - Suscripción mensual (Por usuario)	16,0	\$ 3.33	\$0.00	\$53.28
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud Servidor de Integraciones (4vCPU 8GB RAM 150GB SSD)	1,0	\$ 91.00	\$0.00	\$91.00
Artículo: HCOSEV024 Descripción: Servicio de hosting de Infraestructura Mensual nube StarkCloud Administración y Seguridad	1,0	\$ 678.00	\$0.00	\$678.00
Subtotal Mensual.				\$ 1,264.08
Servicios Migración: 100% descuento.				

✓ **Instalación del ambiente**

La instalación de la plataforma de **SAP** en el Cloud tiene una inversión de **\$0** dólares e incluye:

- Instalación del **SAP Business One**, sus Base de Datos existentes y configuración de políticas de respaldo y conexión.
- Solución Payroll One.
- Addon de facturación.
- API's existentes en la infraestructura actual
- Tarea programada para la generación automática de cuotas mensuales
- Si el **CLIENTE** requiere configuraciones de periféricos incluyendo Impresoras, VPNs, Mobile, etc. no están incluidas en este contrato y deben ser cotizadas por separado.
- Cualquier otra solución tiene costo de instalación adicional.
- Es responsabilidad del cliente y no forma parte del alcance el buen funcionamiento de "Addons de Terceros" (soluciones que no dispone H&CO en su portafolio). El cliente deberá velar con cada proveedor el proceso de migración e integración con SAP Business One así como su funcionamiento.

✓ **Condiciones generales**

Cualquier usuario adicional que se adquiera el **Cliente** se compromete a pagar el monto adicional por usuario o solución y/o rubro con costo por mes por concepto de **Hosting**. Si requieren licencias de SAP, H&CO u otras estas tendrán un costo adicional.

6. Plazo

El plazo del presente contrato es de **24 meses** contado a partir de la fecha de firma del **Cliente**, el cual se renovará automáticamente y podrá prorrogarse anualmente:

- Para que la renovación automática del contrato no se genere, el **cliente** deberá notificar a la otra parte con al menos 90 (noventa) días de anticipación al vencimiento del plazo actual.
- El contrato no podrá ser cancelado durante la vigencia mencionada ni durante cualquiera de sus renovaciones. Sin embargo, si por alguna eventualidad el cliente desea solicitar la cancelación anticipada, deberá pagar las cuotas restantes al cumplimiento del plazo inicial o el de cualquiera de sus prorrogas.

Las partes acuerdan que las firmas electrónicas, digitales y/o escaneadas del presente documento, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación de voluntades de las Partes. Las Partes podrán mostrar y/o exhibir las mismas sólo en la medida en que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar el cumplimiento de las obligaciones aquí acordadas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control, jurisdiccional o tribunal arbitral. Todo lo convenido producirá efectos frente al documento firmado, y tendrá efectos frente a terceros, de conformidad con lo previsto en la legislación costarricense.

El contrato se firmó por ambas partes manifestando que su voluntad ha sido libremente expresada y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe u otro vicio, ratificando la redacción y alcance del presente contrato y en constancia de lo anterior firman,

H&CO Global Advisors CR. S. A	Colegio Profesional de Psicólogos De Costa Rica
Por: _____ Nombre.: Luis Ernesto Diaz Giménez Cargo...: Tesorero y Managing Director SAP Division Fecha...: 21 octubre 2024	Por: _____ Nombre.: Carlos Ángelo Argüello Castro Cargo...: Representante Legal Fecha...: 21 octubre 2024
Última Línea	

**Servicio de Hosting por Infraestructura dedicada –/SQL
Datos /SQL Server
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS STARKCLOUD (SLA) TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
H&CO Global Advisors CR, S.A.**

Condiciones Generales

El presente documento especifica los términos del acuerdo de niveles de servicio de disponibilidad del sistema, ahora en adelante (SLA) bajo los cuales StarkCloud se compromete a brindar el servicio especificado.

Este acuerdo SLA será aplicable solo para el conjunto de servicios contratados e implementados por personal de StarkCloud. Ante cualquier modificación futura por parte de StarkCloud o a necesidad del cliente se deberá efectuar una nueva evaluación y fijación de nuevos niveles SLA en base al nivel de cambios o servicios nuevos involucrados, esto deberá ser de mutuo acuerdo entre las partes.

Definiciones

- ✓ SLA: contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor
- ✓ Inactividad: Son los Minutos Totales al mes en que los servicios contratados de ambientes productivos no estuvieron disponibles, salvo para las Inactividades Excluidas.
- ✓ Mes: Es un mes natural Calendario.
- ✓ Minutos Totales al Mes: Se miden 24 horas los 7 días de la semana durante un Mes.

Disponibilidad del Sistema

El tiempo de disponibilidad de los sistemas se calcula con la siguiente fórmula en donde se identifican 2 variables ya definidas, Total minutos al mes e inactividad de la plataforma.

$$\text{Porcentaje de Disponibilidad del Sistema} = \left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

El SLA establecido es de un 99,5% de disponibilidad, eso significa que la plataforma podría tener bajas de hasta 3 Horas y 39 minutos totales en el mes. Estos tiempos son necesarios para aplicar mejoras y parches de seguridad en los servidores.

Validez y vigencia del SLA

El SLA definido en este documento entra en vigor y permanece vigente de forma indefinida desde la firma del contrato de Servicios hasta que este finalice, o se indique lo contrario de manera explícita en el contrato.

También pueden existir nuevas evaluaciones SLA según las necesidades particulares de los clientes o través de la mejor continua de la plataforma que gestiona StarkCloud, en esos casos este documento será reemplazado según lo estimado y acordado entre ambas partes.

Consideraciones Importantes de la disponibilidad

La disponibilidad definida se calcula tomando en cuenta los recursos y servicios base necesarios para que la plataforma funcione y se mantenga de manera operativa el mayor tiempo posible, no se consideran cortes de servicios por responsabilidad del cliente que utiliza la plataforma sea por un mal uso o fines distintos a los contratados, factores externos en dependencias del cliente tales como micro cortes, problemas de conexión a la plataforma.

No se considera como baja de servicios cortes programados por parte de StarkCloud previamente coordinados con el cliente, estos pueden ser por fines de mantención, actualización, configuraciones o cualquier otro motivo que StarkCloud estime clave para el correcto funcionamiento de la Plataforma.

No se consideran como baja de servicios fallas generales de comunicación por factores externos al Data Center o plataforma.

Tiempo de Respuesta y Solución

El tiempo de restauración de la plataforma o sistemas es el tiempo transcurrido entre la hora en que se detectó y reportó el problema por parte del cliente o personal interno de StarkCloud hasta la hora en que se restableció de manera final de la plataforma.

El tiempo medio de recuperación se calculará obteniendo el promedio de los tiempos de restauración del mes.

Los incidentes reportados por el cliente a la Mesa de Ayuda o Soporte comprometen tiempos de respuesta de acuerdo con la criticidad del caso. La severidad asignada se establece en función a la urgencia e impacto.

Criticidad	Detalles	Tiempo Respuesta (*)
Critico	Sin disponibilidad de servicios, el cliente no puede operar ni facturar.	10 minutos
Alto	El Servicio SAP continúa funcionando, pero con un rendimiento que no es el adecuado generando impacto al cliente que podría amenazar su operación.	1 hora
Medio	El Servicio SAP continúa funcionando, pero con un rendimiento que no es adecuado, no genera un impacto inmediato en el negocio.	4 horas
Bajo	Consulta técnica de uso o acceso. Las tareas se desarrollan normalmente, no compromete la continuidad del servicio al cliente.	24 horas
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios en la plataforma o servicios. Las tareas se desarrollan normalmente	Planificado

Gravedad	Tipo	Descripción	Tiempo Resolución	Problema / Impacto Final
Alto	Red	Problemas de Red Datacenter (Firewall)	5 horas (Último Evento)	Servidores no disponibles para conexiones
Alto	Servicios	Servicios SLD SAP / CCC Detenidos	30 minutos	Baja total de App SAP / Control Center, sin acceso a SAP por parte de clientes
Media	Servicios	Servicios de integración Detenidos	30 minutos	Baja de Integraciones Cliente / Addons / Servicios complementarios
Alta	Servicios	Servicios Terminal Server detenidos	30 minutos	Clientes no pueden acceder a Terminal Server SAP
Alta	Servidor	Servidor "Pegado" por alto uso de recursos	30 minutos	Clientes con accesos pero rendimiento bajo e intermitente
Alta	Servidor	Discos duros sin espacio disponible	30 minutos	Clientes con accesos, pero rendimiento bajo e intermitente
Alta	Servidor	Corrupción archivos / Cliente SAP Terminal Server	45 minutos	No se puede utilizar Cliente SAP
Alta	Servicios	Falla servicios HANA BD	30 minutos a 3 Horas (Depende del Caso)	Sin acceso a las BD desde los clientes SAP.
Media	Servidor	Uso de disco crítico	30 minutos	Limites / Restricciones en procesos dentro de Cliente SAP

H&CO Global Advisors CR. S. A	Colegio Profesional de Psicólogos De Costa Rica
Por: _____ Nombre.: Luis Ernesto Diaz Giménez Cargo...: Tesorero y Managing Director SAP Division Fecha...: 21 octubre 2024	Por: _____ Nombre.: Carlos Ángel Argüello Castro Cargo...: Representante Legal Fecha...: 21 octubre 2024
Ultima Línea	