

Anexo de los Términos y Condiciones

ESTE ANEXO DE SERVICIOS ("ANEXO") INCORPORA POR REFERENCIA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL CONTRATO Y EL ANEXO DE LICENCIA DEL USUARIO FINAL AL CUAL ESTE ANEXO ESTÁ ADJUNTO, REFERENCIADO, O INCORPORADO E INCLUYE LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS. EN CASO DE CUALQUIER CONFLICTO ENTRE ESTE ANEXO, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES O EL CONTRATO, EL CONTRATO PREVALECE, SEGUIDO DE CUALQUIER ANEXO APLICABLE. EN CASO DE CUALQUIER CONFLICTO ENTRE EL ANEXO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL Y ESTE ANEXO, ESTE ANEXO DE SERVICIOS PREVALECE. LOS TÉRMINOS NO DEFINIDOS AQUÍ TENDRÁN EL SIGNIFICADO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, EL CONTRATO O EL ANEXO DE LICENCIA DEL USUARIO FINAL, SEGÚN SEA APLICABLE.

1. Servicios de Soporte.

(a) Durante la vigencia del Contrato, y sujeto a las exclusiones establecidas en el presente, el Licenciador proporcionará, o hará que se proporcionen a través de subcontratistas según su criterio, los siguientes Servicios (Servicios de soporte, colectivamente llamados, los "Servicios de Soporte"), para que sean considerados e introducidos en el Contrato aplicable (las "Tarifas de Soporte"), con tal consideración sujeta a aumento de acuerdo con el aviso y otros términos aplicables del Contrato:

(i) El Licenciador hará disponible para el Titular de la Licencia un número de teléfono y un correo electrónico (los "Contactos de Soporte") para que el Titular de la Licencia llame o envíe correos para informar acerca de errores. Tales llamadas y correos electrónicos se responderán y atenderán durante el horario comercial estándar del Licenciador, que son de 9:00 am a 5:00 pm hora local de lunes a viernes, excluyendo los días festivos locales;

(ii) A pesar de lo anterior, los Contactos de Soporte podrán estar inoperantes y no disponibles por razones fuera del control del Licenciador, incluyendo los suministradores de servicio de telecomunicaciones o de red del Titular de la Licencia, un acontecimiento de fuerza mayor (definido abajo), cualquier fallo sistémico de la red, o cualquier falta en el mismo hardware del Titular de la Licencia, software o conexión de red; y

(iii) El Licenciador mantendrá el Software Licenciado proporcionando al Titular de la Licencia Actualizaciones de Software y Versiones de Mantenimiento de vez en cuando, de acuerdo con los términos del Anexo de Licencia del Usuario Final.

(iii) El Licenciador utilizará comercialmente esfuerzos razonables para que el Software de Suscripción, Aplicaciones y Herramientas de Servicio tengan un tiempo de actividad (es decir, estén operativos y sean accesibles para el Titular de la Licencia) de al menos el 95%. El porcentaje de tiempo de actividad no incluirá ningún minuto de tiempo de inactividad resultante de (1) mantenimiento programado (del cual se notificará al Titular de la Licencia), (2) Eventos de Fuerza Mayor, (3) ataques maliciosos al sistema, (4) problemas asociados con Dispositivos Informáticos del Titular de la Licencia, redes de área local o conexiones del proveedor de servicios de Internet, o (5) Incapacidad del Licenciador de prestar servicios debido a actos u omisiones del Titular de la Licencia. El Licenciador podrá llevar el Software de Suscripción para mantenimientos programados offline. La falta de disponibilidad del Software de Suscripción debido a dicho mantenimiento programado no será incluida en el porcentaje de tiempo de actividad especificado anteriormente, pero el Licenciador deberá proporcionar el programa para el mantenimiento programado al Titular de la Licencia por escrito. El Licenciador podrá cambiar su horario para el mantenimiento programado al notificar al Titular de la Licencia previamente por escrito.

(iv) Salvo lo dispuesto en el Contrato, el Licenciador se reserva el derecho de limitar las llamadas telefónicas y técnicas del Servicio de Soporte del Titular de la Licencia a 5 por mes.

(v) Todas las Actualizaciones del Software y las Versiones de Mantenimiento, ya sean actualizaciones del Software Licenciado o del Software de Suscripción, proporcionadas al Titular de la Licencia por el Licenciador en conformidad con los términos de este Acuerdo, estarán sujetas a los términos y condiciones del Anexo de Licencia del Usuario Final entre el Licenciador y el Titular de la Licencia. El Titular de la Licencia reconoce y acepta que las Versiones de mantenimiento no incluyen nuevos lanzamientos o versiones del Software o funciones adicionales del Software, que serán suministradas según el criterio exclusivo del Licenciador de acuerdo con los términos y condiciones del Anexo de Licencia del Usuario Final.

(b) El Licenciador proporcionará, o hará que se proporcione a través de subcontratistas según su criterio, soporte de software solo para (i) la versión actual del Software con licencia y (ii) la versión inmediatamente anterior del Software con licencia por un período mínimo de doce (12) meses después del lanzamiento general de una nueva versión o actualización de software. Después de este tiempo, el Licenciador no tendrá más responsabilidades relacionadas con el soporte y mantenimiento de cualquier versión anterior del Software Licenciado.

El Licenciador no proporcionará soporte de software para ninguna versión del Software de Suscripción que no sea la versión actual.

(c) El Titular de la Licencia no realizará ninguna mejora, personalización o modificación en el Software y las Aplicaciones y Herramientas de Servicio sin aprobación previa y, en cualquier caso, el Soporte de Software se proporcionará de conformidad con un acuerdo por escrito por una tarifa indicada en una DDS ejecutada por el Licenciador y el Titular de la Licencia.

(d) Tras la expiración de la licencia del software, el Titular de la Licencia o el Licenciador (a pedido) desactivará el software.

(e) Los Servicios de Soporte Adicionales solicitados como resultado o con respecto a causas que no son atribuibles al Licenciador se proporcionarán según su criterio. Si se proporcionan, dichos Servicios de Soporte se facturarán al Titular de la Licencia según las tarifas vigentes en ese momento. Las causas que no se atribuyen al Licenciador incluyen, pero no se limitan a:

(i) cambio tecnológico, modificación o daño al Software o su entorno operativo (a menos que dicha modificación o daño sea causado por el Licenciador);

(ii) si el Titular de la Licencia no opera el Software en el entorno de red, hardware y software adecuados y confiables según lo especificado por el Licenciador;

(iii) si el Titular de la Licencia no opera el Software de acuerdo con la Documentación;

(iv) si el Titular de la Licencia no implementa las Versiones de Mantenimiento u otras actualizaciones, mejoras, modificaciones y/o correcciones proporcionados por el Licenciador de manera oportuna, siempre que el Titular de la Licencia haya recibido una notificación por correo electrónico a los contactos del Titular de la Licencia señalados para recibir dicha información y disponibilidad de estos;

(v) cualquier virus, malware o cuestión similar en el sistema del Titular de la Licencia;

(vi) incendios, daños por agua, problemas con la red eléctrica, conectividad con Internet, rayos, mal tiempo o cualquier otro evento similar; o

(vii) compatibilidad del Software con otro software o hardware utilizado por el Titular de la Licencia.

(f) La provisión de soporte de software por parte del Licenciador al Titular de la Licencia está sujeta al cumplimiento por parte del Titular de la Licencia de lo siguiente:

(i) El Titular de la Licencia documentará y divulgará puntualmente todos los Errores al Licenciador;

(ii) El Titular de la Licencia deberá mantener una copia de *backup* actualizada del Software Licenciado y de todos los datos relacionados;

(iii) El Titular de la Licencia entrenará a su personal en el uso del software y proporcionará todo el *troubleshooting* inicial del Software y de los Errores al Licenciador;

(iv) El Titular de la Licencia deberá cumplir con los Términos de Uso de las Herramientas y Aplicaciones de Servicio aplicables; y

(v) El Titular de la Licencia proveerá al Licenciador un acceso razonablemente apropiado a los sistemas que operan el software (incluyendo el uso de Herramientas y Aplicaciones de Servicio), entre

otros, y contraseñas, datos del sistema, capacidades de transferencia de archivos, y log-in remoto. Durante la vigencia de este Acuerdo, el Titular de la Licencia: (A) mantendrá, a su cargo, una conexión a Internet segura y aprobada para permitir que el Licenciador obtenga acceso remoto a los sistemas informáticos en los que esté instalado el Software para diagnóstico, corrección de errores, descarga de software, registro de errores y otros fines de mantenimiento; (B) cooperará con el Licenciador para identificar la causa de cualquier fallo alegado del Software en el funcionamiento esperado; y (C) permitirá al Licenciador el acceso remoto al Software y a los sistemas del Titular de la Licencia con el propósito de realizar el mantenimiento en la medida razonablemente necesaria.

2. Actualizaciones de Software y Versiones de Mantenimiento.

De vez en cuando, el Licenciador podrá publicar Actualizaciones de Software y/o Versiones de Mantenimiento. El Titular de la Licencia tendrá la oportunidad de recibir las Actualizaciones de Software y las Versiones de Mantenimiento de acuerdo con la Sección 3.2 del Anexo de Licencia de Usuario Final y bajo los términos y condiciones de esta Sección 2.

(a) Las Versiones de Mantenimiento se proporcionarán sin cargo al Titular de la Licencia. El Titular de la Licencia instalará o ayudará al Licenciador con todas las Versiones de Mantenimiento tan pronto como sea posible después de recibirlas.

(b) Las Actualizaciones del Software serán proporcionadas al Titular de la Licencia por un precio. El Licenciador no tendrá la obligación de demostrar las Actualizaciones del Software al Titular de la Licencia antes del lanzamiento. El Titular de la Licencia instalará o ayudará al Licenciador con todas las Versiones de Mantenimiento tan pronto como sea posible después de recibirlas.

(c) El Licenciador notificará al Titular de la Licencia sobre la disponibilidad de la Actualización del Software y solicitará el permiso del Titular de la Licencia para proporcionar las Actualizaciones del Software a los sistemas informáticos del Titular de la Licencia en los que el Software Licenciado esté instalado mediante un servicio de *push*.

(d) Con respecto al Software Licenciado, si el Titular de la Licencia se niega a recibir las Actualizaciones del Software, el Licenciador puede, pero no está obligado, proporcionar los Servicios de Soporte descritos en la Sección 1 (a) de este Anexo para la versión anterior o versión no actualizada del Software Licenciado instalado en el sistema informático del Titular de la Licencia. Además, si el Titular de la Licencia se niega a recibir las Actualizaciones del Software, renunciará expresamente a cualquier garantía con respecto a la operatividad del Software Licenciado, y el Licenciador no será responsable de las consecuencias que surjan de la decisión del Titular de la Licencia de no recibir las Actualizaciones del Software.

3. **Término.** La vigencia de este Acuerdo será la establecida en el Contrato.

4. Garantía y Responsabilidad limitadas.

(a) El Licenciador garantiza que los Servicios de Soporte se proporcionarán materialmente de acuerdo con los términos de este Anexo. Como único y exclusivo recurso del Titular de la Licencia para cualquier reclamo de garantía adecuado, el Licenciador corregirá la inconformidad en un tiempo y de una manera que sean razonables a la luz de la inconformidad.

(b) SALVO LO PRECEDENTE, EL LICENCIADOR NO HACE CUALQUIER OTRA GARANTÍA, EXPRESADA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE O DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PROPORCIONADOS BAJO ESTE ANEXO. EL TITULAR DE LA LICENCIA CONVIENE QUE EL LICENCIADOR NO HA GARANTIZADO QUE EN CUALQUIER MOMENTO RECUPERARÁ CUALQUIER DATO U OTRA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SOFTWARE. EL LICENCIADOR NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER PÉRDIDA DE GANACIAS, PÉRDIDA DE USO, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS, COSTE DE RECUPERACIÓN O CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, FORTUITO, EJEMPLAR, PUNITIVO O CONSECUENTE DE CUALQUIER TIPO EN CONEXIÓN O ORIUNDO DEL SUMINISTRO, DESEMPEÑO, O USO DEL SOFTWARE O DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE REALIZADOS A CONTINUACIÓN, SEA COMO QUIEBRA ALEGADA DE CONTRATO O CONDUCTA DE AGRAVIO, INCLUYENDO NEGLIGENCIA, AUNQUE ACONSEJADA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. CONFORME AL PRECEDENTE Y A PESAR DE CUALQUIER COSA EN CONTRARIO CONTENIDA EN OTRA

PARTE, JAMÁS LA RESPONSABILIDAD AGREGADA MÁXIMA DEL LICENCIADOR CON RESPECTO A ESTE ACUERDO EXCEDERÁ LOS HONORARIOS DE SOPORTE ANUALES PAGADOS POR EL TITULAR DE LA LICENCIA, PROPORCIONALMENTE, PARA EL RESTANTE DEL PLAZO APLICABLE DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SURJA CUALQUIER RECLAMACIÓN BAJO ESTE.

(c) Ninguna de las partes deberá estar en falta o de otra manera ser responsable de cualquier retraso o fallo en su funcionamiento bajo esta Licencia si tal retraso o falta ocurre por cualquier razón más allá de su control razonable, incluyendo cualquier acto de Dios, cualquier acto del enemigo común, los elementos, terremotos, inundaciones, fuegos, epidemias, disturbios, faltas o retraso en el transporte o comunicaciones o servicios (un acontecimiento de "Fuerza Mayor"); con tal que, la falta de fondos no se considere una razón más allá del control razonable de una parte.

