

Contrato de Servicios EMEA

El presente Contrato de Servicios EMEA (en adelante el “**Contrato**”) se celebra entre Usted, el cliente (en adelante, el “**Cliente**” o “**Usted**”) y el Proveedor, tal como se define más abajo. El Proveedor, a través de sus empleados, agentes y subcontratistas, llevará a cabo los servicios de consultoría y/o formación descritos en el Formulario de Pedido de Servicios, en la Oferta–Formulario de Pedido del Proveedor (en adelante, la Oferta) o en el Statement of Work, o SOW (cada uno de ellos considerado como un “**Pedido de Servicios**”, en adelante, “**PS**”), en los cuales, en virtud del presente, se integra el presente Contrato. Si Usted está adquiriendo los Servicios, tal como se definen más abajo, en relación con sus actividades comerciales e internas, Usted será considerado al mismo tiempo como Cliente y como Usuario Final (tal como se definen más abajo) según el presente Contrato. Si Usted está adquiriendo los Servicios como proveedor de servicios a uno de sus clientes o para revenderlos a uno de sus clientes, Usted será considerado el Cliente y su cliente será considerado el Usuario Final según este Contrato.

1. Definiciones

- (a) “**Actividades**” significa los servicios de consultoría y/o formación a ser prestados por el Proveedor determinados por el tiempo y materiales invertidos .
- (b) Un “**Compromiso**” significa un conjunto de Jornadas consecutivas durante las cuales el Proveedor deba llevar a cabo los Servicios en las instalaciones del Cliente Final.
- (c) Una “**Descripción de los Servicios**” (o “**Service Offering Descriptions**” significa un documento incorporado a un PS o al cual éste se remite, que contiene una descripción de las Actividades previstas para un Pedido de servicios a precio fijo o una descripción de los Entregables para un Pedido de servicios basado en el modelo Tiempo y Material (en adelante, cada uno de ellos denominado un “**DS**”). Cuando la descripción no está incluida en el PS, estará disponible en el siguiente enlace <http://quest.com/legal/service-offering-descriptions.aspx>.
- (d) Un “**Día**” es una jornada de siete horas y media (7,5 horas).
- (e) “**Documentación**” significa los manuales del usuario y la documentación que el Proveedor entrega con los Productos.
- (f) “**Entregables**” (o Project Deliverables) significa una tarea particular a realizar o un elemento a ser creado por el Proveedor facturado según un precio fijo.
- (g) “**Filial**” significa una entidad con personalidad jurídica que controle, contratada por, o que se halle bajo el mismo control que una de las partes de este Contrato, por mientras se mantenga dicha relación de control.
- (h) “**Hardware**” significa cualquier hardware identificado en el PS que haya sido adquirido por el cliente del Proveedor en un contrato independiente.
- (i) Una “**Jornada**” es un día laborable durante el cual el Proveedor realiza Actividades.
- (j) “Pedido de Servicios a precio fijo” o “PS a precio fijo” (o “Fixed Price Service Order”) significa un pedido de Entregables a ser proporcionado por el Proveedor por un precio fijo sea cual sea el tiempo empleado para el Proveedor,
- (k) “Pedido de Servicios basado en el modelo Tiempo y Material” o “PS Tiempo y Material” (o “Time and Materials Service Order”) significa un pedido de Actividades facturadas por horas o por días).
- (l) “**Productos**” significa el Software y/o el Hardware identificados en un PS o un DOS, cuya licencia adquiere el Cliente por medio de un contrato independiente.
- (m) “**Proveedor**” significa: (i) o bien Quest Software International Ltd., con domicilio social en City Gate Park, Mahon, Cork, Irlanda; o (ii) si se presenta un PS a una Filial de Quest Software International Ltd., la Filial que firma o aprueba el PS.
- (n) “Servicios” significa un Actividad o un Entregable.
- (o) “**Software**” significa los productos de software propiedad del Proveedor identificados en un PS o un DS y licenciados al cliente por medio de un contrato independiente.
- (p) “**Tiempo**” es la cantidad de Días u horas indicadas en un PS.
- (q) “**Tiempo Prepagado**” (*Prepaid*) es el Tiempo que se factura al Cliente inmediatamente tras la finalización del PS.
- (r) “**Usuario Final**” significa la entidad identificada como “Cliente Final” en el PS.

2. Proceso.

- (a) **Ordenes de Pedido.** Salvo que se indique lo contrario en el PS, el Proveedor procesará el PS al recibir el PS firmado y/o una orden de pedido del Cliente (en adelante, “**PO**”) para los Servicios y los gastos de viaje y dietas estimados como indicados en la tabla de precios del PS. Cuando gastos de viaje y de alojamiento, son aplicables, serán estimados y mencionados en una línea separada en la PO.
- (b) **Asignación de recursos.** El equipo del proyecto se designará al recibir el PS firmado por el Cliente y/o la PO del Cliente. Los Servicios empezarán a partir del mutuo acuerdo de las partes. El Proveedor será responsable ante el Cliente por los actos y omisiones de sus contratistas, (si existen), que lleven a cabo Servicios en virtud del PS.
- (c) **Aplazamiento.** Salvo que se indique lo contrario en el PS, si el Cliente cancela o aplaza un Compromiso con una antelación menor a diez (10) días antes de su comienzo previsto, deberá (a) para un PS Tiempo y Material pagar al Proveedor un precio de cancelación equivalente a tres (3) Días de Actividades o aplicar tres (3) Días prepagados de Actividades (si son aplicables)) o (b) para un PS a precio fijo pagar al Proveedor tres (3) Días de Servicios al tarifa media diaria establecida por el Proveedor. El Cliente se compromete a remborsar al Proveedor los gastos de viaje y alojamiento en que el Proveedor haya incurrido por causa de la cancelación o aplazamiento. El Cliente se compromete a no cancelar un Compromiso iniciado, salvo por causas de fuerza mayor o si los Servicios programados para un Compromiso han sido completados una vez iniciados. Si el Cliente cancela un Compromiso una vez iniciado por causas distintas de las indicadas en la frase anterior, deberá pagar al Proveedor por el Tiempo restante del Compromiso o, (si es aplicable), aplicar el Tiempo prepagado correspondiente.
- (d) **Presunciones y Obligaciones del Cliente.** El Cliente deberá firmar o, (si es aplicable), requerir al Cliente final que firme un informe semanal de Tiempo y Actividades para confirmar el cumplimiento de los Servicios; y, si se imparten clases de formación en virtud del PS, firmar los formularios de evaluación del curso antes de que parta el instructor. Si no se firman los informes semanales de Tiempo y Actividad en cinco (5) días desde su cumplimiento o el Cliente no ha presentado una solicitud de ajustes, se entenderá que el Cliente los considera correctos y aceptados. Asimismo, el Cliente deberá facilitar o, (si es aplicable), asegurarse que el Cliente Final:
 - Destine recursos técnicos necesarios para facilitar al Proveedor la asistencia necesaria para prestar los Servicios.

- Ponga a disposición de los consultores del Proveedor acomodación adecuada en sus instalaciones, así como acceso a servidores, sistemas y datos necesarios para llevar a cabo los Servicios.
- Ponga a disposición un equipo del proyecto con conocimientos y capacidad comercial, técnica y poder de decisión adecuados para asegurar el progreso eficaz del proyecto.
- Previa solicitud, facilite al project manager del Proveedor la documentación de prácticas e procedimientos habituales internos para el cumplimiento de los Servicios en virtud del PS.

(e) **Finalización de los Entregables.** Este artículo solo se aplica a PS a precio fijo. Después la finalización de los Entregables y su entrega al Cliente, el Proveedor debe informar al Cliente por escrito que dichos Entregables han sido creados y entregados al Cliente. Durante los diez (10) días siguientes a la entrega de los Entregables al Cliente (el "Período de Verificación de la Conformidad"), si el Cliente determina que los Entregables no son conformes a las descripciones incluidas en los PS, debe informar al Proveedor y describir cada no conformidad ("aviso de no conformidad"). Una vez recibido dicho aviso de no conformidad, el Proveedor modificará los Entregables no conformes y un nuevo Período de Verificación de Conformidad comenzará con la presentación de los Entregables revisados. Si el Cliente no proporciona un aviso de incumplimiento el día anterior al final del Período de verificación de conformidad, los Entregables se considerarán finalizados y conformes. Nada en este artículo afecta los derechos del Cliente bajo el artículo Garantía.

3. Tiempo. El PS Time y Material especificará el Tiempo que el Proveedor haya estimado de buena fe que será necesario para llevar a cabo las actividades descritas en dicho PS (en adelante, "**Tiempo Estimado**"). El Proveedor empleará todos los medios a su alcance para realizar las Actividades en el Tiempo Estimado. No obstante, el Proveedor no se compromete en ningún caso con una obligación de resultado relativo al cumplimiento de las Actividades en la dicha estimación. El Proveedor notificará al Cliente tan pronto como observe que será necesario más Tiempo para completar las Actividades programadas, y no prestará Actividades excediendo del Tiempo establecido sin previa emienda del PS firmada. Al recibir de un email del Cliente, u otra forma de aprobación equivalente, el Proveedor podrá reasignar el Tiempo indicado en el PS entre varios recursos establecidos en la tarifa de precios del PS, siempre y cuando dicha reasignación no exceda el Tiempo Estimado establecido en dicho documento. Las Actividades usarán en el primer lugar el Tiempo prepagado, si lo hubiere, antes del Tiempo no-prepagado.

4. Formación en línea o "Web Based Training" (WBT)

(a) **Los Cursos.** Cada curso de formación en línea (en adelante, cada uno de ellos denominado un "**Curso WBT**") deberá comenzar en doce (12) meses desde su fecha de compra y completarse en catorce (14) días desde su inicio. Si el Curso WBT no empieza dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha de compra o no se completa en catorce (14) días desde su inicio, el derecho a tomar o completar el Curso WBT expirará sin derecho a reembolso. El Curso WBT se podrá tomar únicamente por una persona en la organización interna del Cliente.

(b) **Materiales del Curso.** Los materiales proporcionados por el Proveedor durante el Curso son Información Confidencial del Proveedor (tal como se define en la cláusula 8 posterior) y no podrán ser copiados, descargados ("downloaded"), ni podrá hacerse "screen scraped", ni podrán ser duplicados de ninguna otra forma sin el consentimiento expreso y por escrito del Proveedor.

(c) **Garantía.** En lugar de la garantía establecida en la Cláusula *Garantía*, el Proveedor garantiza que el Curso WBT será presentado de forma técnicamente correcta y con diligencia y conocimientos profesionales. La mencionada garantía será válida durante el Curso WBT y por diez (10) días desde su finalización (en adelante, el "**Período de Garantía de WBT**"). Cualquier infracción de la anterior garantía deberá ser comunicada al Proveedor por escrito durante el Período de Garantía de WBT. En caso de incumplimiento de esta garantía, el único remedio jurídico para el Cliente (y la única obligación para el Proveedor) consistirá, a libre elección del Proveedor, en permitir al cliente aplicar los importes pagados por el Curso WBT no-conforme a otro Curso WTB ofrecido dentro de los nueve (9) meses siguientes al Curso no-conforme o reembolsar el precio satisfecho por dicho Curso WBT. A los efectos de esta Cláusula, "forma técnicamente correcta" significa que la información técnica proporcionada durante el Curso WBT sea substancialmente precisa y coherente con la Documentación correspondiente.

5. Precio.

(a) **Facturación.** Salvo que se indique lo contrario en el PS, el pago se realizará dentro de treinta (30) días desde la fecha de la correspondiente factura. Cualquier importe adeudado por el Cliente que permanezca impagado tras el vencimiento devengará, en concepto de daños y cláusula penal, un interés de demora equivalente al uno y medio por ciento (1,5%) mensual del importe de la factura (o el máximo tipo de interés permitido por la Ley, en el caso que sea inferior), calculado desde la fecha de dicho vencimiento hasta su pago efectivo.

(b) **Tributos.** Los precios establecidos en una Oferta-Formulario de Pedido no incluirán los impuestos. Si el Proveedor debe pagar impuestos sobre ventas, uso de propiedad o valor añadido por los Servicios prestados de acuerdo con este Contrato o por el uso por el Cliente de los Servicios, entonces tales impuestos se facturarán al Cliente, quien deberá satisfacerlos. Esta cláusula no es aplicable a los impuestos basados en los ingresos del Proveedor. Los impuestos que resulten aplicables (en particular, el IVA) y los Gastos de Viaje y alojamiento, en su caso, se facturarán en líneas de conceptos separadas.

(c) **Gastos.** Salvo que el PS establezca que los Gastos de Viaje están incluidos en el precio o que, por otro motivo, no son repercutibles, el Cliente se compromete a reembolsar al Proveedor por los gastos de viaje y dietas incurridos, de forma razonable, para la prestación de cada SO (en adelante, "Gastos de Viaje"). Los Gastos de Viaje, salvo que se establezca de otra forma en el PS, quedarán sometidos a las siguientes condiciones:

- Los pasajes aéreos serán la tarifa económica. No obstante, en la medida de lo posible el Proveedor adquirirá pasajes con descuento o en oferta.
- Vehículo de alquiler será de categoría intermediaria o media. El reembolso del consumo realizado en vehículos personales, en su caso, no excederá de los importes establecidos para el reembolso por kilómetros de acuerdo con las disposiciones fiscales aplicables.
- El alojamiento será en habitaciones de hotel estándar, salvo que el Cliente acepte otra condición. El Proveedor buscará tarifas competitivas de alojamiento y procurará aprovechar descuentos especiales que pueda negociar el Cliente en hoteles locales
- Las comidas para la prestación de los Servicios, incluidos los días de viaje, se facturarán a tarifas estándar o de acuerdo con las disposiciones fiscales aplicables. No se facilitarán recibos de comidas.

No se cargarán Gastos de Viaje por Tiempo calificado como "Remoto" o "Remote" en el PS.

(d) **Fechas Válidas.** Los precios en el PS serán válidos para Servicios realizados dentro de un (1) año siguiente a la fecha de firma del PS por el cliente. El Tiempo prepagado que hayan quedado sin usar tras doce (12) meses desde la firma del PS o desde la expiración del PS de acuerdo con la Cláusula Plazo y Resolución, expirará sin derecho a reembolso.

(e) **Horario Laboral Normal y Festivos.** Salvo acuerdo en contra por ambas partes, los Servicios se llevarán a cabo de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 17:30 horas, hora local (en adelante, "**Horario Laboral Normal**"), excluidos fines de semana y los festivos. Si los Servicios se realizan fuera del Horario Laboral Normal, se entenderán usadas una hora y media por cada hora de trabajo de 17:30 a 22:00; y dos horas las realizadas de 22:00 a 09:00, en fin de semana o festivo. El Proveedor únicamente realizará Servicios fuera del Horario Laboral Normal si el Cliente así lo autoriza por escrito.

6. Propiedad Intelectual. Durante la prestación de los Servicios por el Proveedor, éste podrá crear ciertos elementos de Propiedad Intelectual o Industrial, incluidos, pero no limitativa, ideas, know-how, técnicas, documentación, y scripts de software (en adelante, todo ello designado conjuntamente "**Propiedad Intelectual**"). La Propiedad Intelectual será propiedad única y exclusiva del Proveedor. El Proveedor se reserva la titularidad y plena propiedad de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sujeta a la legislación de España, los Estados Unidos, Canadá o cualquier otra legislación federal, estatal o extranjera. All recibir por el Proveedor del pago de los Servicios, el Cliente Final obtendrá una licencia a perpetuidad, irrevocable, libre de royalties, no-exclusiva, intransferible y no-sublicenciable, para usar la Propiedad Intelectual en su propio beneficio o de sus Filiales, para los propios fines internos de su actividad o la de sus Filiales. No obstante lo anterior, ninguna disposición de esta cláusula debe entenderse como que otorgue al Proveedor ningún derecho de propiedad sobre la Información Confidencial del Cliente.

7. Garantía.

(a) **Prestación de Servicios.** El Proveedor garantiza que los Servicios se llevarán a cabo con la debida diligencia y capacidad profesional. La única solución o remedio jurídico para el Cliente y la única obligación para el Proveedor en caso de cualquier incumplimiento de la anterior garantía, siempre que el Cliente denuncie al Proveedor por escrito la no conformidad dentro de treinta (30) días desde su realización, consistirá, a opción y a cargo del Proveedor, en prestar de nuevo los Servicios no conformes o en reembolsar el precio pagado por los mismos. A estos efectos, llevar a cabo los Servicios "con la debida diligencia y capacidad profesional" significa prestarlas con corrección y de conformidad con la Documentación correspondiente.

(b) **Derecho para la prestación de los servicios.** El Proveedor garantiza que tiene:(i) todas las licencias y permisos necesarios para llevar a cabo las Actividades; (ii) el derecho a usar y a facilitar la Propiedad Intelectual usada durante la prestación de los Servicios; y (iii) el derecho a conceder las licencias aquí otorgadas. El único y exclusivo remedio para el Cliente, y la única responsabilidad del Proveedor, en caso de incumplimiento de la garantía establecida en la frase precedente, será la prestación por el Proveedor de sus obligaciones establecidas en la posterior Cláusula Infracción.

(c) **Exclusión de garantías.** Las garantías expresas y remedios establecidos en esta cláusula son la única y exclusiva garantía ofrecida por el Proveedor en virtud de este Contrato. En la mayor medida permitida por la Ley, cualquier otra garantía o remedio quedan excluidos, ya sean expresos o tácitos, verbales o escritos, inclusive, de forma meramente enunciativa, no limitativa, las garantías implícitas de comerciabilidad y de adecuación para un fin determinado, o cualesquiera otras garantías derivadas de los usos del comercio.

8. Información Confidencial.

(a) **Definición.** "**Información Confidencial**" significa la información o materiales revelados por una parte (en adelante, la "**Parte Reveladora**") a la otra parte (la "**Parte Receptora**") que no estén disponibles al público en general y que, por su carácter o naturaleza, una persona razonable en circunstancias análogas, trataría como confidencial; incluyendo, a título meramente enunciativo, no limitativo, información financiera, de marketing o sobre precios; secretos de empresa; know-how; herramientas, conocimientos o métodos ostentados en propiedad; el Software (en código fuente y/o código objeto); información o resultados de banco de pruebas sobre la funcionalidad y rendimiento del Software; cualquier clave de licencia de Software facilitada al Cliente; y los términos y condiciones de este Contrato.

Información Confidencial no incluye información o materiales que: (i) sean conocidos por el público en general por cualquier causa distinta de una revelación consentida efectuada por la Parte Receptora tras la fecha en que el Cliente acepte el Contrato ("**Fecha de Efectividad**"); (ii) sea conocida por la Parte Receptora sin obligación de confidencialidad antes de su recepción; (iii) la Parte Receptora reciba de un tercero que no incumpla compromiso u obligación de confidencialidad, basada en un contrato o en la confianza; (iv) esté protegida por el Proveedor de acuerdo sus obligaciones establecidas en la posterior Cláusula Protección de Datos; o (v) sea o haya sido desarrollada independientemente por la Parte Receptora sin acceso ni uso de la Información Confidencial de la Parte Reveladora.

(b) **Obligaciones.** La Parte Receptora deberá:(i) no revelar ni permitir la revelación de la Información Confidencial de la Parte Reveladora, salvo en cuanto permita el apartado (c) posterior; (ii) usar la Información Confidencial de la Parte Reveladora únicamente para ejercer los derechos reconocidos en este Contrato; y (iii) proteger la Información Confidencial de la Parte Reveladora de cualquier uso o revelación no autorizados, empleando al menos el mismo nivel de cuidado que emplea para proteger su propia información similar, y, en todo caso, no menos de un nivel de cuidado razonable y prudente. La Parte Receptora deberá notificar con prontitud a la Parte Reveladora cualquier uso o revelación no autorizado de la Información Confidencial de la Parte Reveladora y cooperará con ésta en cualquier litigio por ella interpuesto contra terceros para proteger los derechos de su propiedad. A efectos aclaratorios, esta Cláusula se aplicará a todas las revelaciones de la Información Confidencial de las partes en la Fecha de Efectividad, tanto si procede del cumplimiento de este Contrato por una parte como si no.

(c) **Revelaciones permitidas.** No obstante lo antes establecido, la Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial de la Parte Reveladora sin previo consentimiento escrito de ésta a cualquiera de sus Filiales, administradores o directivos, empleados, asesores, contratistas o representantes (en adelante, colectivamente denominados "**Representantes**"), pero únicamente a los Representantes que: (i) tengan una "necesidad de conocer" para llevar a cabo el objeto del presente Contrato o para prestar asesoramiento profesional en relación con este Contrato; (ii) estén legalmente sometidos a la obligación frente a la Parte Receptora de proteger la información tal como la Información Confidencial bajo términos que sean, como mínimo, tan restrictivos como los aquí establecidos; y (iii) hayan sido informados por la Parte Receptora sobre la naturaleza confidencial de la Información Confidencial y sobre las restricciones para su revelación y uso establecidas en esta cláusula. La Parte Receptora será responsable frente a la Parte Reveladora por los actos u omisiones de cualquier Representante al cual revele la Información Confidencial y que, en caso de haber sido realizados por la Parte Receptora, constituirían una infracción de este Contrato.

Asimismo, no supondrá incumplimiento de esta Cláusula por la Parte Receptora la revelación de la Información Confidencial en cumplimiento de una obligación legal o mandato de autoridad judicial o administrativa competente, siempre que la Parte Receptora lo notifique previamente a la Parte Reveladora (salvo que lo prohíba expresamente una autoridad jurisdiccional, corte arbitral u otra autoridad legal competente).

Si Usted es un Cliente pero no el Usuario Final, podrá facilitar a éste Información Confidencial del Proveedor únicamente a efectos del PS. Usted se compromete, antes de que el Proveedor preste los Servicios al Usuario Final en virtud de un PS a:(i) Usted se asegurará que el Usuario Final se halle sometido en todo caso y en cualquier circunstancia a un contrato de confidencialidad en términos no menos estrictos que los de esta Cláusula "**Información Confidencial**";(ii) Usted asume la responsabilidad solidaria, con renuncia a los beneficios de división, excusión y orden, por los actos y omisiones del Usuario Final en relación con la Información Confidencial del Proveedor que, en caso de haberlos realizado u omitido Usted, hubieran supuesto incumplimiento de ésta Cláusula "**Información Confidencial**".

9. Protección de Datos. Cada una de las Partes habrá de cumplir todas las leyes y normativas aplicables a cada una en relación con el tratamiento de datos personales en virtud del presente Contrato, como el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (el “**RGPD**”), incluidas cualesquiera leyes de transposición relacionadas con el mismo, y habrá de obtener todas las autorizaciones y consentimientos necesarios antes de comunicar datos personales a la otra parte. Los términos “responsable del tratamiento”, “datos personales” y “tratamiento” usados en esta cláusula tendrán el significado que se les atribuye en el RGPD. Cada parte, en calidad de responsable del tratamiento en el transcurso ordinario de su actividad, podrá usar datos personales (como datos de contacto e información relacionada) con el fin exclusivo de ejecutar sus obligaciones en virtud de este Contrato. En la medida en que Proveedor realice un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente, Proveedor deberá (i) tratar únicamente los datos personales en la medida en que sea necesario para cumplir sus obligaciones establecidas en virtud de este Contrato y de acuerdo con las instrucciones del Cliente establecidas en el presente (cualquiera instrucciones adicionales o alternativas deberán ser acordadas entre las partes por escrito) y Proveedor no responderá por las infracciones de esta Cláusula que resulten de su cumplimiento de las instrucciones del Cliente; (ii) aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales frente a su destrucción accidental o ilegítima, pérdida accidental, alteración, revelación o acceso no autorizados; y (iii) notificar con prontitud y asistir razonablemente al Cliente ante cualquier petición de un interesado relativa a sus datos personales. El Cliente autoriza a Proveedor a tratar los datos personales con la finalidad de ejecutar sus derechos y cumplir sus obligaciones en virtud de este Contrato, incluidos, de forma no limitativa, la transferencia internacional de datos a las Filiales de Proveedor en todo el mundo y/o sus respectivos delegados o subcontratados, y/o a otros partners de negocio correspondientes, siempre que: (i) tal transferencia sea necesaria en virtud de o con motivo de este Contrato; y (ii) Proveedor se asegure, para cualquier transferencia de datos personales a un país ajeno al Espacio Económico Europeo, de tener en vigor los contratos adecuados que incluyan las Cláusulas contractuales estándar de la UE para transferencia de datos personales a encargados del tratamiento establecidos en terceros países.

10. Limitación de Responsabilidad.

Excepto en cuanto se establezca en sentido contrario en la Cláusula “*Términos y condiciones de determinados países*” las partes serán responsables en la forma siguiente:

(a) Con sujeción a la cláusula 10, apartados (b) y (c), el máximo importe acumulado por el que deberá responder una parte por daños y perjuicios por incumplimiento de este Contrato (incluida cualquier indemnidad o garantía), por cualquier concepto y causa de responsabilidad, no podrá exceder del 125% del precio pagado o adeudado (según corresponda) por el Cliente por los Servicios a que se refiera el incumplimiento.

(b) Con sujeción a la cláusula 10 apartado (c), ninguna parte será responsable ante la otra por los daños y perjuicios siguientes, comoquiera que fueran causados y aun cuando fueran previsibles o contemplados por las partes, ya sean causados por incumplimiento o negligencia: (i) lucro cesante (incluidos pérdida de ingresos, facturación, de negocio, de contratos o de beneficios reales o previsibles); (ii) pérdida de ahorros previstos; (iii) pérdida de fondo de comercio o reputación; (iv) pérdida, daños o corrupción de datos; (v) recuperación de datos o programas; (vi) daños indirectos ni, en general, distintos de un daño emergente causado directa, inmediata y exclusivamente por el incumplimiento y que fueran previsibles en condiciones ordinarias;

(c) Nada en este Contrato excluye ni limita la responsabilidad de una parte causada por: (i) las obligaciones expresas del Proveedor en virtud de la cláusula “*Infracción*” de este Contrato; (ii) incumplimiento por el Cliente de la cláusula “*Propiedad Intelectual*”; (iii) muerte o lesiones personales causadas por negligencia; (iv) fraude o dolo; ni (v) cualquier responsabilidad de Derecho necesario en la medida en que, por imperativo legal, no pueda ser excluida o limitada.

(d) Las Filiales y proveedores del Proveedor y las Filiales del Cliente se benefician de esta Cláusula de *Limitación de Responsabilidad*.

11. Infracción.

El Proveedor, a su propio cargo, defenderá o transigirá en cualquier reclamación, acción o procedimiento que se interponga por un tercero contra el Cliente en la medida en que la reclamación se base en la alegación de que la Propiedad Intelectual infringe directamente un derecho de autor, marca, patente o derecho de un tercero protegible en el país en que la Propiedad Intelectual se entrega al Cliente, o que se apropia indebidamente de un secreto de empresa de dicho país (en adelante, una “*Reclamación de Propiedad Intelectual*”). Adicionalmente, el Proveedor pagará toda cantidad a que sea condenado el Cliente por una Reclamación de Propiedad Intelectual o las cantidades adeudadas en virtud de una transacción de una Reclamación de Propiedad Intelectual, y los costes administrativos o gastos razonables, incluidos honorarios razonables de abogados incurridos necesariamente por el Cliente para oponerse a la Reclamación de Propiedad Intelectual.

Las obligaciones del Proveedor establecidas en esta Cláusula Infracción quedan condicionadas que el Cliente (I) haya comunicado al Proveedor con prontitud y por escrito la existencia de tal reclamación; (II) permita a ostentar en exclusiva el control de la defensa, investigación y/o transacción; y (III) facilite al Proveedor la cooperación y asistencia que sea razonablemente solicitada por el Proveedor en todo momento en relación con la investigación, defensa y/o transacción.

El Proveedor no tendrá ninguna obligación de indemnizar al Cliente por ninguna Reclamación de Propiedad Intelectual: (i) derivada del uso por éste de la Propiedad Intelectual distinto del autorizado por este Contrato; (ii) derivada de una modificación de la Propiedad Intelectual no efectuada por el Proveedor; (iii) basada en el uso de la Propiedad Intelectual por el Cliente con posterioridad a que el Proveedor haya recomendado su cesación por causa de infracciones posibles o efectivas; (iv) basada en el uso por el Cliente o por el uso de una versión alterada o superada por un lanzamiento posterior, si la infracción pudiese haberse evitado usando una versión vigente e inalterada de la Propiedad Intelectual puesta a disposición del Cliente; o (v) en la medida en que la Reclamación de Propiedad Intelectual proceda o se base en el uso de la Propiedad Intelectual en conjunción con otros productos, servicios o datos no facilitados por el Proveedor si la infracción hubiera ocurrido únicamente por dicho uso. Si un Juzgado o Tribunal competente restringe el uso de la Propiedad Intelectual por el Cliente, el Proveedor podrá optar, a su propio cargo, por: (i) obtener los derechos necesarios para seguir usando la Propiedad Intelectual; (ii) sustituir la Propiedad Intelectual con un producto funcionalmente equivalente que no suponga infracción; (iii) modificar la Propiedad Intelectual de forma que cese la infracción; o (iv) aceptar la restitución de la Propiedad Intelectual infractora y rembolsar el precio satisfecho a prorrata del tiempo disfrutado, tomando como base del cálculo una vida del producto de sesenta (60) meses desde la fecha de entrega de la Propiedad Intelectual. La presente Cláusula establece la total y exclusiva responsabilidad del Proveedor, y las únicas facultades, derechos y acciones jurídicas disponibles para el Cliente en relación con una Reclamación de Propiedad Intelectual.

12. Plazo Y Resolución.

(a) **El Contrato.** Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato por cualquier motivo, incluyendo, en particular, en caso de incumplimiento que la Parte responsable no corrige satisfactoriamente, dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción de una notificación. En caso de rescisión del Contrato, las condiciones contractuales seguirán vigentes hasta la finalización del PS en curso en el

momento de la rescisión.

(b) **Pedido de Servicios Tiempo y Material.** Un PS podrá ser rescindido (i) por el Cliente por conveniencia con un preaviso de diez (10) días o (ii) por cualquiera de las Partes en caso de incumplimiento que la Parte responsable no corrige satisfactoriamente, dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción de una notificación.

En caso de resolución de este PS, el Cliente (1) deberá: (x) pagar al Proveedor todos los precios y gastos incurridos hasta la fecha efectiva de finalización; y (y) no tendrá derecho a reembolso de cualquier precio prepagado no usado adquirido mediante dicho PS, salvo que la resolución tenga su causa en el incumplimiento por el Proveedor.

(c) **Pedido de Servicios a precio fijo.** Un PS podrá ser rescindido (i) por el Cliente por conveniencia con un preaviso de diez (10) días o (ii) por cualquiera de las Partes en caso de incumplimiento que la Parte responsable no corrige satisfactoriamente, dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción de una notificación. Cuando el Proveedor ponga fin al PS, tal y como se menciona en la frase anterior, el Cliente pagará al Proveedor todas las horas trabajadas por el Proveedor para las Entregables y completos a la tarifa horaria actual del Proveedor.

(d) Las cláusulas tituladas “Definiciones”, “Propiedad Intelectual”, “Garantía”, “Información Confidencial”, “Limitación de Responsabilidad”, “Indemnización”, “Precio” y “General” conservarán su vigencia a perpetuidad tras la finalización del Contrato.

13. Seguro. El Proveedor deberá mantener cobertura mediante una póliza de seguro por toda la duración de este Contrato en la medida en que sea exigible por disposiciones legales y que considere adecuadas para cubrir sus obligaciones y responsabilidades derivadas de este Contrato.

14. Términos y Condiciones característicos de determinados países. Si Usted adquirió las Actividades en algún país previsto en esta Cláusula “Términos y Condiciones característicos de determinados países”, ésta establece disposiciones aplicables así como ciertas excepciones a los términos y condiciones específicos de este Contrato, tal como se detalla a continuación:

(a) **Austria o Alemania:**

(aa) Sin perjuicio de cualquier otra disposición mencionada en el artículo Garantía (a) (i) el período de garantía para los Productos entregados pasará de treinta (30) días a un (1) año; y (ii) con respecto a las soluciones, si la sustitución o la corrección de un error falla definitivamente, el Cliente podrá ejercer sus derechos en virtud de la garantía legal (reducción del precio, rescisión, indemnización por daños y perjuicios sujeta a las disposiciones del artículo Limitación de la Responsabilidad).

(bb) Lo siguiente sustituye íntegramente la Cláusula “Limitación de responsabilidad”: (i) Las Partes aceptan responsabilidad limitada por actos u omisiones basadas en dolo o negligencia grave. (ii) En caso de negligencia leve, las partes serán únicamente responsables en caso de incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales de alguna forma que ponga en peligro el objeto del contrato o en caso de incumplimiento de obligaciones que sean imprescindibles para la adecuada ejecución del contrato. La responsabilidad por negligencia leve se limita entonces a los típicos daños contractuales previsibles. (iii) Para reclamaciones de acuerdo con el precedente apartado (ii) la responsabilidad se limita asimismo al 125% del precio pagado y/o adeudado (según corresponda) por el Cliente por las Actividades que sean objeto de incumplimiento. (iv) Estas disposiciones se aplican a todas las reclamaciones por daños y perjuicios, independientemente de su base legal, incluida mala fe y negligencia grave. (v) Las siguientes reclamaciones no quedarán afectadas por las precedentes limitaciones de responsabilidad: reclamaciones basadas en (1) la ley de responsabilidad de productos; (2) un incumplimiento de las garantías expresas; (3) muerte o lesiones personales causadas por negligencia; (4) las obligaciones expresamente establecidas para el Proveedor en virtud de la cláusula “Infracción”; (5) las infracciones por el Cliente de la cláusula “Propiedad Intelectual”; (vi) Estas limitaciones de responsabilidad son análogas para las reclamaciones contra las Filiales y proveedores del Proveedor y desembolsos.

(b) **Francia:** Adicionalmente a otros derechos y remedios por impago de facturas según se establece en el apartado “Pago”, el Proveedor podrá aplicar coste de reclamación automático por importe de cuarenta Euros (40€).

15. General.

(a) **Ley aplicable y Jurisdicción.** Si Usted adquirió las Actividades en Austria, Bélgica, Dinamarca, Inglaterra, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, España, Suecia o Suiza, el Derecho aplicable de dicho país será aplicable en relación con cualquier conflicto, reclamación o disputa derivada de este Contrato. Si Usted adquirió los Productos en otros países europeos, Oriente Medio o África el presente Contrato se regirá por el Derecho de Inglaterra. Las partes renuncian a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles y declaran que quedan excluidos cualesquiera principios para la resolución de conflictos de legislaciones diferentes que determine la aplicación de Leyes de un país distinto. Las partes acuerdan que la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la Venta Internacional de Bienes no se aplicará a este Contrato, con independencia de su nacionalidad o de los países en que realicen sus actividades. La jurisdicción competente para cualquier cuestión relacionada con este Contrato será la correspondiente al país cuya legislación resulte aplicable a este Contrato, a cuya jurisdicción de sus juzgados y tribunales se someten expresamente las partes.

(b) **Cesión.** Ninguna parte podrá ceder o transferir ninguno de sus derechos u obligaciones establecidos en este Contrato o en el SO sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, con las excepciones siguientes: (i) en caso de fusión, adquisición o venta de todos o parte de los activos o rama de actividad de la parte, y siempre que la entidad sucesora de dicha parte asuma por escrito todas y cada una de las obligaciones que incumben a dicha parte en virtud de este Contrato y acepte por escrito quedar sometida al presente Contrato; (ii) el Proveedor podrá sin consentimiento del Cliente ceder o transferir el Contrato a sus Filiales. Por el contrario, el Cliente presta su conformidad a que el Proveedor pueda usar subcontratistas para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Contrato.

(c) **Nulidad. Subsistencia del contrato.** Si una disposición de este Contrato es declarada nula, ilegal o inaplicable por un Tribunal competente, tal disposición será efectiva en su máxima extensión posible permitida por la Ley para conseguir el efecto intentado por las partes y las cláusulas restantes del Contrato mantendrán su plena vigencia y eficacia. No obstante lo anterior, los términos del Contrato que limiten, eximan o excluyan garantías, remedios o responsabilidad por daños se establecen por las partes como independientes y conservarán su vigencia a pesar de que una determinada solución jurídica no sea exigible judicialmente. Las partes han tomado en consideración en las limitaciones y exclusiones de responsabilidad, garantías, etc. como elemento determinante de la decisión de perfeccionar el presente Contrato.

(d) **Notificaciones.** Cualesquiera notificaciones en relación con el presente Contrato deberán efectuarse por escrito y entregadas por burofax dirigidas al departamento legal de la parte respectiva o a otra dirección que alguna de las partes especifique en el SO o por escrito a la otra de acuerdo con esta Cláusula “Notificaciones”. Excepto en cuanto se permita expresamente en este Contrato, las notificaciones podrán ser entregadas personalmente, enviadas por un servicio de mensajería reconocido nacionalmente, o por correo certificado, con costes prepagados. Cualesquiera notificaciones, requerimientos, demandas o comunicaciones de cualquier tipo se entenderán realizadas en el momento de las entregas personales o, en caso de ser enviado por correo, transcurridos cuatro (4) días desde su entrega al correo de acuerdo con este apartado.

- (e) **Revelación de status de Cliente.** El Proveedor podrá incluir al Cliente en sus listados de clientes y, previo consentimiento escrito del Cliente, anunciar en sus comunicaciones de marketing la elección del Proveedor por parte del Cliente.
- (f) **Renuncia** La exigibilidad de una obligación establecida para una parte en el presente Contrato, sólo podrá ser renunciada mediante escrito suscrito por legal representante de la otra parte debidamente facultado, y dicha renuncia tendrá efectos únicamente respecto de la obligación concreta descrita en la misma, sin que se le atribuyan efectos respecto de otras disposiciones o de la misma disposición en otra ocasión distinta.
- (g) **Medidas cautelares.** Cada parte reconoce y acepta que en caso de infracción grave del presente Contrato, incluido no limitativamente el incumplimiento de las Cláusulas "*Propiedad Intelectual*" o "*Información Confidencial*", la parte no infractora estará facultada para solicitar inmediatamente la adopción de medidas cautelares u órdenes judiciales, sin que ello suponga limitación de otros derechos, acciones o remedios jurídicos que puedan asistirle.
- (h) **Fuerza mayor.** Las partes quedarán excusadas del cumplimiento de sus obligaciones durante el período, y en la medida en que tal cumplimiento se vea impedido por causas fuera de su razonable ámbito de control, sin infracción ni negligencia por su parte, incluidos de forma no limitativa caso fortuito, fuerza mayor, huelgas, manifestaciones, bloqueos, revueltas, actos de guerra, epidemias, fallo en las comunicaciones en el suministro eléctrico. A efectos aclaratorios, esta Cláusula no operará para cambiar, eliminar o modificar las obligaciones de las partes establecidas en este Contrato (por ejemplo, obligaciones de pago), sino que únicamente excusarán una demora en el cumplimiento de tales obligaciones.
- (i) **Encabezamientos.** Los títulos o encabezamientos de este Contrato se han incluido únicamente por comodidad y no deben ser tenidos en cuenta a efectos de su significado o interpretación. Este Contrato no podrá ser interpretado a favor ni en contra de una parte o la otra, sino de acuerdo con su estricto significado. Cuando se utilice el término "incluido" (o análogos) en este Contrato, se interpretará siempre como "incluido, de forma meramente enunciativa, no limitativa"
- (j) **Partes independientes.** Las partes actúan como contratantes independientes en virtud del presente Contrato, y ninguna disposición del mismo puede interpretarse de forma que cree o implique un vínculo de agencia, joint-venture, sociedad, asociación, empleo, u otra clase de relación similar entre las partes. Ninguna de las partes ni sus agentes o consultores se considerarán bajo ninguna circunstancia como empleados, agentes o consultores de la otra parte. Ninguno de los términos del presente Contrato confiere derecho alguno a un tercero que no sea parte del mismo.
- (k) **Costes legales.** Si se inicia una acción legal para el ejercicio de cualesquiera derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, la parte que resulte vencedora de dicho litigio, adicionalmente a cualquier cantidad que le sea reconocida, tendrá derecho a que se le reembolsen los honorarios razonables de abogados, tasas judiciales y gastos incurridos en la gestión de cobros.
- (l) **Integridad del contrato.** Este Contrato se suscribe por las partes como expresión final de sus acuerdos en relación con el objeto del mismo y no podrá ser contradicho por pruebas de cualquier otro acuerdo anterior o contemporáneo, a menos que dicho acuerdo se halle firmado por ambas partes. En ausencia de tal acuerdo, este Contrato y el SO constituyen la declaración completa y exclusiva de los términos y condiciones y no se podrá introducir en ningún procedimiento judicial ni arbitral ninguna prueba externa a tales documentos que puedan afectar al Contrato. Ambas partes reconocen que, al suscribir el presente Contrato, no han confiado en ningún derecho o remedio ni pretenden estar facultados a tales derechos o remedios, en relación con ninguna declaración, manifestación, garantía (sea hecha con negligente o inocentemente) salvo que se halle expresamente establecida en este Contrato. En las jurisdicciones en las que se requiera por disposición legal la firma original (no fax, no electrónica, no escaneada) de una copia de un contrato o una firma original (no electrónica) de documentos tales como este Contrato o el SO, las partes acuerdan por el presente que, no obstante dicha ley o regulación, la firma de este Contrato o en cualquier Pedido por fax, electrónica certificada, o escaneada, será suficiente para la validez y exigibilidad del Contrato. En caso de conflicto entre los términos de este Contrato y los contenidos en el SO, prevalecerán los términos contenidos en éste último. Ni este Contrato ni el SO podrán ser modificados o enmendados salvo por escrito suscrito por legal representante debidamente facultado de cada parte. Ningún acto, documento, uso o costumbre se entenderá que modifique o enmiende este Contrato ni el SO.