

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE EL PRESENTE CONTRATO ANTES DE USAR ESTE PRODUCTO. AL DESCARGAR, INSTALAR O USAR ESTE PRODUCTO, USTED ACEPTA Y ACUERDA CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. EN CASO DE QUE USTED NO ESTE DE ACUERDO EN CUMPLIR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO, NO DESCARGUE, INSTALE O USE ESTE PRODUCTO. SI USTED HA FIRMADO UN CONTRATO CON EL PROVEEDOR QUE ESTÉ ESPECÍFICAMENTE REFERENCIADO EN UNA ORDER QUE SEA FIRMADA ENTRE USTED Y EL PROVEEDOR, ENTONCES ESE CONTRATO REEMPLAZARÁ AL PRESENTE CONTRATO.

El presente Contrato Transaccional de Software (el "Contrato") se celebra entre usted, el Licenciario ("Licenciario" o "Usted") y Quest Software Mx, S. de R.L. de C.V., con domicilio en Av. Paseo de la Reforma 2620 Piso 11, Col. Lomas Altas, Deleg. Miguel Hidalgo, C.P. 11950, México, D.F. (el "**Proveedor**").

1. Definiciones. Los términos con mayúscula inicial no definidos en el cuerpo del presente tendrán el significado indicado a continuación:

(a) "Afiada" significa cualquier entidad legal que controla a, es controlada por, o que está bajo control común con, una de las partes del presente Contrato, durante todo el tiempo que dicha relación de control exista.

(b) "Appliance" significa un producto de hardware computacional en el cual se entrega el Software pre-instalado.

(c) "Documentación" significa los manuales de usuario y los demás documentos que el Proveedor hace disponibles en relación con el Software, así como todas las copias de los mismos.

(d) "eStore" significa el sistema web del Proveedor para pedidos de Software localizado en <http://quest.com/shop/>.

(e) "Tipo de Licencia" (*License Type*) significa el modo por el cual se licencia el Software (por ejemplo: por server, por mailbox, por managed user) según pueda indicarse en el Pedido aplicable.

(f) "Servicios de Mantenimiento" significa la oferta del Proveedor para mantenimiento y soporte de los Productos, según se describe en la Cláusula *Servicios de Mantenimiento* más adelante.

(g) Un "**Pedido**" es (i) un pedido firmado por el Licenciario y el Proveedor ("**Pedido Firmado**"), (ii) un pedido realizado a través de la eStore, o (iii) una orden de compra del Licenciario ("**OC**"). Todos los Pedidos se rigen única y exclusivamente por este Contrato y cualesquiera términos adicionales o términos modificados contenido en (a) un Pedido Firmado o (b) un pedido del Proveedor que haga referencia a una OC que indique que se rige exclusivamente por ese pedido ("**Pedido Controlador**"). Cada Pedido representa el compromiso irrevocable del Licenciario de comprar y pagar los Productos y/o Servicios de Mantenimiento indicados en dicho Pedido y cada Pedido colocado al Proveedor estará sujeta a la aprobación del Proveedor ya sea de manera escrita o por los actos del Proveedor.

(h) "Partner" significa un revendedor o distribuidor que tiene celebrado un contrato vigente con el Proveedor o con otro Partner y que está autorizado de acuerdo con dicho contrato para revender los Productos y/o los Servicios de Mantenimiento.

(i) "Product Guide" significa el documento ubicado en http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf que contiene los Product Terms.

(j) "Product Terms" significa los términos asociados con cada Tipo de Licencia y cualesquiera otro términos asociados con un Producto individual. Los Product Terms para los Productos descrito en un Pedido Firmado o en un Pedido Controlador son los señalados en el Pedido Firmado o en el Pedido Controlador. En caso de que no se señalen Product Terms en el Pedido Firmado o en el Pedido Controlador, si el Pedido se realiza solamente mediante una OC, si el Pedido se realiza a través del eStore o si los Productos son adquiridos a través de un Partner, entonces los Product Terms para dichos Productos serán los indicados en la Product Guide vigente a la fecha del Pedido o adquisición.

(k) "Productos" significa el Software y/o el(los) Appliance(s) proporcionados al Licenciario bajo el presente Contrato.

(l) "Software" significa la versión de código objeto del software que es proporcionada al, o puesta a disposición del, Licenciario de acuerdo con un Pedido así como todas las correcciones (*corrections*) y mejoras (*enhancements / upgrades*) a dicho software que sean puestas a disposición del Licenciario de conformidad con el presente Contrato, y todas las copias de los mismos. El Software incluye Software On-Premise y Software SaaS (según se definen en la Cláusula *Licencia de Software*), y el software que se entrega en un Appliance.

2. Licencia de Software.

(a) **General.** Sujeto a los términos de este Contrato, el Proveedor otorga al Licenciario, y el Licenciario acepta del Proveedor, una licencia no exclusiva, intransferible (excepto que se indique lo contrario en el presente) y no sub-licenciable para acceder y usar las cantidades de cada artículo de Software adquirido directamente del Proveedor o a través de un Partner dentro de los parámetros de los Product Terms asociados con el correspondiente Software y el Tipo de Licencia aplicable ("Licencia"). Excepto por las Licencias MSP (según se definen más adelante), el Licenciario deberá usar el Software únicamente para soportar sus operaciones internas de negocio y las de sus Afiadas a nivel mundial.

(b) **Software On-Premise.** Si el Software es entregado al Licenciario para ser instalado y usado por el Licenciario en su propio equipo ("Software On-Premise"), la Licencia debe ser perpetua (a menos que se indique lo contrario en el Pedido) y deberá, asimismo, incluir el derecho a (i) hacer un número razonable de copias adicionales del Software On-Premise para ser usadas únicamente para respaldo no-productivo (*non-productive archival*) o para fines de recuperación de desastre pasiva (*passive disaster recovery*) siempre y cuando dichas copias se mantengan en instalaciones seguras y no sean usadas para fines productivos a menos que el original no esté siendo usado para fines productivos y (ii) hacer y usar copias de la Documentación según sea razonable para soportar a los usuarios autorizados del Licenciario respecto del uso del Software On-Premise. Cada Licencia del Software On-Premise debe ser instalada únicamente por el Licenciario en el país en el cual el Software On-Premise es inicialmente entregado al Licenciario.

(c) **Software as a Service.** En caso de que un Pedido otorgue al Licenciatarlo el derecho de acceder y usar Software instalado en equipo operado por el Proveedor o sus proveedores ("**Software SaaS**"), (i) la Licencia para dicho Software SaaS será otorgada durante el plazo indicado en el Pedido (el "**Plazo SaaS**"), dicho Plazo SaaS podrá ser prorrogado de manera automática o mediante renovaciones acordadas expresamente, y (ii) los términos incluidos en la Cláusula *Provisiones SaaS* de este Contrato aplicarán a todo acceso o uso de dicho Software. En caso de que cualquier Software a ser instalado en un equipo del Licenciatarlo sea proporcionado en conexión con Software SaaS, el plazo de Licencia para dicho Software será por el correspondiente Plazo SaaS y el Licenciatarlo deberá prontamente instalar cualesquiera actualizaciones a dicho Software según sean proporcionadas, en su caso, por el Proveedor.

(d) **Licencia MSP (MSP License).** En caso de que un Pedido indique que el Software es para ser usado por el Licenciatarlo como un proveedor de servicios administrados, al Licenciatarlo se le otorgará una Licencia para usar dicho Software y la Documentación asociada con el mismo para proporcionar Servicios Administrados (una "**Licencia MSP**"). Los "**Servicios Administrados**" incluyen, sin limitación, servicios de implementación de aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos, de ajustes de desempeño (*performance tuning*), y de mantenimiento proporcionados por el Licenciatarlo a sus clientes (cada uno de ellos, un "**Cliente**"). Cada Licencia MSP se rige por los términos de este contrato y los Términos MSP (MSP Terms) en la Product Guide.

En caso de que un Pedido para una Licencia MSP permita expresamente al Licenciatarlo instalar copiar del Software en equipo de sus Clientes o bien proporcionar a sus Clientes acceso al Software, entonces el Licenciatarlo deberá asegurarse de que (i) cada Cliente use el Software y la Documentación únicamente como parte de los Servicios Administrados que le proporciona el Licenciatarlo, (ii) dicho uso esté sujeto a las restricciones y limitaciones contenidas en el presente Contrato, incluyendo sin limitación, a aquellas en la Cláusula "Exportación" de este Contrato, y en el Pedido aplicable, y (iii) cada Cliente coopere con el Proveedor durante cualquier revisión de cumplimiento que pueda ser llevada a cabo por el Proveedor o por su agente auditor designado. A la conclusión de cualquier compromiso de Servicios Administrados con un Cliente, el Licenciatarlo deberá remover prontamente cualquier Software instalado en el equipo de cómputo del Cliente o requerirle al Cliente que lo haga. El Licenciatarlo acuerda que será solidariamente responsable frente al Proveedor por los actos u omisiones de sus Clientes en relación con uso del Software y la Documentación y deberá, a su costo, defender al Proveedor de cualquier acción, demanda o reclamación iniciada en contra del Proveedor por un Cliente en conexión con o relacionada con los Servicios Administrados del Licenciatarlo y pagar cualesquiera sentencias ejecutoriadas o acuerdos judiciales así como los gastos del Proveedor en relación con dicha acción, demanda o reclamación.

(e) **Licencia de Evaluación (Evaluation License).** En caso de que un Pedido indique que el Software será usado por el Licenciatarlo para fines de evaluación, o si el Software es de cualquier otra forma obtenido del Proveedor para fines de evaluación, se le otorgará al Licenciatarlo una licencia para uso no productivo para usar dicho Software y su Documentación únicamente para fines de evaluación interna por parte del Licenciatarlo (una "**Licencia de Evaluación**"). Cada Licencia de Evaluación será otorgada durante un periodo de evaluación de hasta treinta (30) días contados a partir de la fecha de entrega del Software On-Premise o a partir de la fecha en que otorgue acceso al Software SaaS, o durante cualesquiera extensiones otorgadas por el Proveedor mediante escrito firmado por persona autorizada (el "**Periodo de Evaluación**"). El uso de la Licencia de Evaluación por parte del Licenciatarlo durante el Periodo de Evaluación no tiene costo, sin embargo el Licenciatarlo es responsable de cualesquiera cargos de embarque, impuestos que pudieran generarse y cualesquiera costos que puedan derivarse de un uso fuera del alcance permitido por el presente. Solamente se otorgará al Licenciatarlo una Licencia de Evaluación por cada *release* de cualquier artículo de Software. No obstante cualquier disposición en contrario en el presente Contrato, el Licenciatarlo reconoce y acuerda que la Licencia de Evaluación se proporciona en el estado en que se encuentra (AS-IS) y que el Proveedor no proporciona garantías o Servicios de Mantenimiento para Licencias de Evaluación.

(f) **Licencia Freeware.** En caso de que una versión *freeware* del Software sea descargada por el Licenciatarlo de una página web del Proveedor, los términos de uso de dicho Software se regirán por la definición *Freeware* aplicable indicada en la Product Guide (una "**Licencia Freeware**"). No obstante cualquier disposición en contrario en el presente Contrato, el Licenciatarlo entiendo y acuerda que las Licencias Freeware se proporcionan en el estado en que se encuentran (AS-IS) y que el Proveedor no proporciona garantías o Servicios de Mantenimiento para Licencias Freeware.

(g) **Uso por Terceros (Use by Third Parties).** El Licenciatarlo puede permitir a sus proveedores de servicios y contratistas (cada uno un "**Tercero Usuario**") acceder y usar el Software y la Documentación proporcionada al Licenciatarlo conforme al presente, únicamente para el fin de proporcionarle dichos servicios al Licenciatarlo, siempre y cuando el Licenciatarlo se asegure de que (i) el acceso a o el uso del Software y la Documentación por el Tercero Usuario está sujeto a las restricciones y limitaciones contenidas en el presente Contrato, incluyendo sin limitación las contenidas en la Cláusula "Exportación" y en el(los) Pedido(s) aplicable(s), (ii) el Tercero Usuario coopere con el Proveedor durante cualquier revisión de cumplimiento que pueda ser llevada a cabo por el Proveedor o su agente auditor designado, y (iii) el Tercero Usuario prontamente remueva cualquier Software instalado en su equipo de computación una vez concluida la necesidad del Tercero Usuario de acceder o usar el Software según lo permitido por esta Cláusula. El Licenciatarlo acuerda que será responsable ante el Proveedor por los actos y omisiones del Tercero Usuario, los cuales de haber sido realizados o no por el Licenciatarlo, constituirían un incumplimiento de este Contrato o un Pedido.

3. Restricciones. El Licenciatarlo no deberá realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar descubrir o modificar de cualquier manera el código fuente subyacente del Software o de cualquier parte del mismo, salvo en la medida que (a) dichas restricciones estén prohibidas por la ley aplicable y (b) el Licenciatarlo haya solicitado por escrito información de interoperabilidad al Proveedor y el Proveedor no haya proporcionado dicha información en un tiempo razonable. Asimismo, el Licenciatarlo no deberá (i) modificar, traducir, adaptar, localizar, rentar, prestar o preparar trabajos derivativos u obras derivadas de, o crear una patente basada en, los Productos, la Documentación o cualquier parte de los mismos, (ii) revender, sublicenciar o distribuir los Productos o la Documentación, (iii) proveer, poner a disposición de, o permitir el uso de los Productos, en su totalidad o parcialmente, por cualquier tercero (excepto como se permita expresamente en el presente), (iv) usar los Productos o la Documentación para crear o mejorar una oferta que compita con el Proveedor o para cualquier otro propósito que compita con el Proveedor, (v) remover Software que fue entregado en un Appliance del Appliance en el que fue entregado y cargar dicho Software en un appliance diferente sin el consentimiento previo del Proveedor por escrito, o (vi) llevar a cabo u omitir llevar a cabo cualquier otro acto que resulte en un apoderamiento ilegal o en la infracción de los derechos de propiedad intelectual del Proveedor respecto de los Productos o la Documentación. Cada copia del Software y la Documentación realizada por el Licenciatarlo conforme a lo permitido en el presente Contrato

debe contener todos los títulos, marcas, derechos de autor y avisos de derechos restringidos que se encuentren en el original. El Licenciario reconoce y acuerda que los Productos pueden funcionar de manera conjunta con productos de terceros y el Licenciario acepta ser responsable de asegurar que el Licenciario cuente debidamente con las licencias para usar dichos productos de terceros. No obstante cualquier disposición en contrario en el presente Contrato, los términos y restricciones descritos aquí no deben impedir o limitar al Licenciario el ejercitar derechos adicionales o diferentes respecto de cualquier licencia de software de código abierto (*open source software license*) que deberán estar contenidos en los Productos puestos a disposición del Licenciario, previa solicitud por parte del Licenciario. El Licenciario no debe usar cualesquiera llaves de licencia u otros dispositivos de acceso no proporcionados por el Proveedor, incluyendo sin limitación "llaves pirata", para instalar o tener acceso al Software.

4. Reserva de Propiedad. El Licenciario reconoce y acuerda que (i) los Productos están protegidos por derechos de autor y otras leyes y tratados de propiedad intelectual, (ii) el Proveedor, sus Afiliadas y/o sus licenciados son titulares de los derechos de autor y de otros derechos de propiedad intelectual sobre los Productos, (iii) el Software es licenciado, no vendido, (iv) el presente Contrato no otorga al Licenciario derecho alguno respecto de las marcas del Proveedor, y (v) el Proveedor se reserva todos y cada uno de los derechos, implícitos o de otra naturaleza, que no son expresamente otorgados al Licenciario bajo el presente Contrato.

5. Título, Riesgo de Pérdida y Entrega. El Proveedor, sus Afiliadas y/o sus proveedores son los titulares de todo el Software. La propiedad y el riesgo de pérdida de un Appliance pasa del Proveedor al Licenciario al momento del envío (a menos que el Appliance sea arrendado o dado en comodato al Licenciario). La entrega de los Productos deberá realizarse mediante descarga electrónica o LAB Punto de Embarque (*FOB Shipping Point*).

6. Pago. El Licenciario se compromete a pagar al Proveedor (o, en su caso, al Partner correspondiente) las tarifas indicadas en cada Pedido, incluyendo cualesquiera cargos de embarque aplicables. El Proveedor emitirá la factura prontamente tras la entrega de los Productos o con anterioridad al inicio de cualquier Renovación de Periodo de Mantenimiento y el Licenciario deberá realizar el pago total dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de la factura o dentro del periodo que en su caso sea señalado en un Pedido Firmado. El Proveedor se reserva el derecho de cobrar al Licenciario intereses moratorios a una tasa de 1.5% mensual (o el monto máximo permitido por la ley, lo que sea menor) sobre todas las cantidades pendientes de pago que no estén sujetas a una disputa de buena fe y que estén pendientes de pago después de concluido dicho plazo y hasta la fecha en que sean completamente liquidadas.

7. Impuestos. Las cantidades señaladas en un Pedido pueden no incluir impuestos. En caso de que el Proveedor deba pagar impuestos por ventas, uso, propiedad, valor agregado u otros impuestos en relación con los Productos o los Servicios de Mantenimiento proporcionados bajo el presente Contrato o relacionados con el uso por parte del Licenciario de los Productos o los Servicios de Mantenimiento, dichos impuestos deberán ser facturados a, y pagados por, el Licenciario. Lo pactado en la presente Cláusula no es aplicable para impuestos basados en el ingreso del Proveedor.

8. Terminación. El presente Contrato o las Licencias otorgadas bajo el presente pueden ser terminados (i) por mutuo acuerdo por escrito entre el Proveedor y el Licenciario, o (ii) por cualquiera de las partes debido a un incumplimiento del presente Contrato por la otra parte (o un Tercero Usuario) que la parte en incumplimiento no lo subsane a la satisfacción razonable de la otra parte dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación de dicho incumplimiento.

A la terminación del presente Contrato o a la expiración o terminación de una Licencia por cualquier razón, la totalidad de los derechos otorgados al Licenciario respecto del Software correspondiente terminarán inmediatamente y el Licenciario deberá inmediatamente (i) cesar el uso del Software y la Documentación aplicables, (ii) remover todas las copias, instalaciones e instancias del Software aplicable de la totalidad de las computadoras del Licenciario y de cualesquiera otros dispositivos en que el Software hubiere sido instalado y asegurarse de que todos los Terceros Usuarios y Clientes aplicables hagan lo mismo, (iii) devolver el Software aplicable al Proveedor, conjuntamente con toda la Documentación y cualesquiera otros materiales relacionados con el Software, así como todas las copias de los mismos, o destruir dichos artículos, (iv) cesar el uso de los Servicios de Mantenimiento asociados con el Software aplicable, (v) pagar al Proveedor o al Partner aplicable todas las cantidades líquidas y exigibles a la fecha de terminación, y (vi) proporcionar al Proveedor, dentro de los diez (10) días siguientes, una certificación por escrito confirmando que el Licenciario, los Terceros Usuarios y Clientes, según sea aplicable, han cumplido con todas las obligaciones anteriores.

Cualquier término o condición del presente Contrato que requiera o prevea su ejecución con posterioridad (i) a la terminación del presente Contrato, (ii) o a la expiración o terminación de una Licencia, o (iii) la expiración del Plazo SaaS, permanecerá plenamente exigible frente a la otra parte, sus respectivos sucesores y cesionarios sin importar dicha terminación o expiración, incluyendo sin limitación, las Cláusulas tituladas "Restricciones", "Pago", "Impuestos", "Terminación", "Exclusiones de Garantía", "Indemnización por Infracción", "Limitación de Responsabilidad", "Información Confidencial", "Verificación de Cumplimiento", y "Disposiciones Generales" del presente Contrato. La terminación del presente Contrato o de una Licencia es sin perjuicio de cualesquiera otros remedios que la parte que está terminando el Contrato o Licencia pueda tener bajo la ley aplicable, sujeto a las limitaciones y exclusiones pactadas en el presente Contrato.

9. Exportación. El Licenciario reconoce y acuerda que los Productos y los Servicios de Mantenimiento están sujetos a leyes de control de exportación, reglamentos, regulaciones, restricciones y controles de seguridad nacional de los Estados Unidos de América y de otras autoridades extranjeras aplicables (los "Controles de Exportación"), y acuerda cumplir con los Controles de Exportación. El Licenciario acuerda usar los Productos y los Servicios de Mantenimiento de acuerdo con los Controles de Exportación, y no deberá exportar o reexportar, vender, arrendar o de otra manera transferir los Productos y cualquier copia, porción o producto directo de los anteriores en violación de los Controles de Exportación. El Licenciario es el único responsable de obtener todas las licencias o autorizaciones relacionadas a la exportación, reexportación, venta, arrendamiento o transferencia de los Productos y de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de dichas licencias o autorizaciones.

El Licenciario en este acto (i) asegura que el Licenciario no es una entidad o persona a la cual esté prohibido el envío de los Productos por los Controles de Exportación y (ii) acuerda que el Licenciario no exportará, reexportará o de otra forma transferirá los Productos a (a) cualquier país sujeto a embargo comercial por parte de los Estados Unidos de América, (b) a un nacional o residente de cualquier país sujeto a embargo comercial por parte de los Estados Unidos de América, (c) cualquier persona o entidad a la cual los Controles de Exportación prohíban el envío

de los Productos, o (d) cualquier persona o entidad que esté involucrado de cualquier forma en actividades relativas al diseño, desarrollo, producción o uso de materiales nucleares, instalaciones nucleares, armas nucleares, misiles o armas químicas o biológicas. El Licenciario deberá, a su costo, defender al Proveedor y sus Afiliadas de cualquier reclamo de terceros o acciones que se originen de cualquier aseveración incorrecta hecha por el Licenciario en relación con la existencia de una licencia de exportación, el no proporcionarle al Proveedor información para obtener una licencia de exportación o cualquier aseveración hecha en contra del Proveedor debido a la violación o presunta violación de las correspondientes leyes o regulaciones de exportación por parte del Licenciario (una "**Demanda de Exportación**") y deberá pagar cualesquiera sentencias o acuerdos judiciales alcanzados en conexión con la Demanda de Exportación así como los gastos incurridos por el Proveedor para responder a la Demanda de Exportación.

10. Servicios de Mantenimiento.

(a) **Descripción.** Salvo que se indique lo contrario en un Pedido Firmado o en un Pedido Controlador o en una modificación al presente Contrato, durante cualquier Periodo de Mantenimiento y en consideración de los cargos correspondientes, el Proveedor deberá:

- (i) Hacer disponibles para el Licenciario nuevas versiones y *releases* del Software, incluyendo correcciones de Software, mejoras y *upgrades*, si y cuando el Proveedor los haga generalmente disponibles sin costo como parte de los Servicios de Mantenimiento.
- (ii) Responder a las comunicaciones por parte del Licenciario que reporten fallas del Software que no hayan sido previamente reportadas al Proveedor por el Licenciario. Lo anterior no debe entenderse como una limitación o restricción a la comunicación por parte del Licenciario para dar seguimiento a las fallas del Software.
- (iii) Responder a solicitudes de los coordinadores técnicos del Licenciario para asistencia en relación con aspectos operacionales/técnicos del Software que no estén relacionados con una falla del Software. El Proveedor tendrá el derecho de limitar dichas respuestas en caso de que el Proveedor determine razonablemente que el volumen de dichas comunicaciones no-relacionadas con errores es excesivo o de naturaleza muy repetitiva.
- (iv) Proporcionar acceso a la página web de soporte del Proveedor en <http://quest.com/support/> (el "**Support Site**").
- (v) Para Licenciarios que hayan contratado una Licencia para usar Software perteneciente a la familia de productos "Privileged Account" –Cuentas Privilegiadas– ("**Software PA**") y hayan contratado Servicios de Mantenimiento para el Software PA de manera ininterrumpida desde la contratación de dicha Licencia, proporcionar el "**Privileged Account Appliance Replacement Program**" (según se define en la Product Guide) para el Appliance en el cual el Software PA es entregado (el "**Appliance PA**")

Los Servicios de Mantenimiento están disponibles durante las horas regionales de soporte ("**Horas Hábiles**") según se indica en el Support Site, a menos que el Licenciario haya contratado 24x7 Support. La lista de Software para el cual el 24x7 Support está disponible o es requerido está disponible en la *Global Support Guide* en el Support Site.

Los Servicios de Mantenimiento para el Software que el Proveedor ha obtenido a través de una adquisición o fusión pueden, durante cierto tiempo después de la fecha efectiva de dicha adquisición o fusión, estar regidos por términos diferentes a los contenidos en esta Cláusula. Dichos términos diferentes, en caso de existir, deberán estar disponibles en el SupportSite.

(b) **Periodo de Mantenimiento.** Para Software On-Premise el primer periodo para el cual el Licenciario tiene derecho a recibir Servicios de Mantenimiento comienza en la fecha de la entrega inicial del Software de acuerdo con un Pedido y termina doce (12) meses después, a menos que se haya acordado algo diferente más adelante o en el correspondiente Pedido Firmado o Pedido Controlador (el "**Periodo Inicial de Mantenimiento**"). Después del Periodo Inicial de Mantenimiento, los Servicios de Mantenimiento para el Software On-Premise se renovarán automáticamente por plazos adicionales de doce (12) meses (cada uno, un "**Periodo de Renovación de Mantenimiento**") de acuerdo con los precios indicados en el Pedido de renovación de Mantenimiento correspondiente a menos que la renovación haya sido cancelada por cualquier de las partes mediante notificación por escrito, ya sea vía correo electrónico o de otra manera, a la otra con al menos sesenta (60) días de anticipación al primer día del Periodo de Renovación de Mantenimiento correspondiente. Para fines del presente Contrato, el Periodo Inicial de Mantenimiento y cada Periodo de Renovación de Mantenimiento será considerado un "**Periodo de Mantenimiento**". Para mayor aclaración, este Contrato será aplicable a cada Periodo de Renovación de Mantenimiento. La cancelación de Servicios de Mantenimiento para Licencias perpetuas de Software On-Premise no terminará el derecho del Licenciario para continuar usando el Software On-Premise. Los cargos por Mantenimiento serán exigibles por adelantado a cada Periodo de Renovación de Mantenimiento y estarán sujetas a los términos de pago pactados en el presente Contrato. El procedimiento para reiniciar Servicios de Mantenimiento para Software On-Premise después de que hayan sido interrumpidos está disponible en <https://support.quest.com/essentials/Reinstate-Maintenance-Services>.

Para Software SaaS, el Periodo de Mantenimiento es igual a la duración del Plazo SaaS aplicable. Para Licencias no perpetuas de Software On-Premise o para Licencias MSP no perpetuas, el Periodo de Mantenimiento es igual a la duración de la Licencia.

11. Garantías y Remedios.

(a) **Garantías de Software.** El Proveedor garantiza que, durante el Periodo de Garantía aplicable (según se define en la Subcláusula (c) siguiente),

- (i) la operación del Software, según es provisto por el Proveedor, será sustancialmente de acuerdo con su Documentación (la "**Garantía Operacional**");
- (ii) el Software, según es provisto por el Proveedor, no contendrá virus, gusanos, caballos de Troya (*Trojan Horses*) u otro código malicioso o destructivo diseñado por el Proveedor para permitir la intrusión no autorizada, la deshabilitación de, o el borrado del Software; no

obstante lo anterior, el Software podrá contener una llave que limite el uso del Software al alcance de la Licencia otorgada, y las llaves de licencia emitidas por el Proveedor para uso temporal son temporales –*time sensitive*– (la “**Garantía de Virus**”);

(iii) los medios provistos por el Proveedor, en su caso, en los cuales el Software On-Premise esté grabado estarán libres de defectos materiales en los materiales y mano de obra bajo condiciones normales de uso (la “**Garantía de Medios**”);

(iv) hará esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Software SaaS disponible veinticuatro horas al día, siete días a la semana, excepto por mantenimiento programado, la instalación de actualizaciones, aquellos factores que queden fuera del control razonable del Proveedor, la falla del Licenciario de cumplir con cualesquiera requisitos mínimos de sistema comunicados al Licenciario por el Proveedor, y cualquier incumplimiento al presente Contrato por parte del Licenciario que afecte la disponibilidad del Software SaaS (la “**Garantía de Disponibilidad del Software SaaS**”).

(b) **Garantía de Appliances.** Excepto por los Appliances PA, los Appliances cuentan con la garantía indicada en el documento de garantía entregado con el Appliance y/o incluido en la página web del fabricante. Para los Appliances PA, el Proveedor garantiza que, durante el Periodo de Garantía aplicable, el Appliance PA operará de manera que permita que el Software PA sea usado sustancialmente de conformidad con la Documentación (la “**Garantía del Appliance PA**”).

(c) **Periodos de Garantía.** El “**Periodo de Garantía**” para cada una de las garantías descritas anteriormente será como sigue: (i) para la Garantía Operacional, según aplica a Software On-Premise, para la Garantía de Virus y para la Garantía de Medios, treinta (30) días a partir de la entrega inicial del Software como resultado de un Pedido; (ii) para la Garantía Operacional, según aplica a Software SaaS y a la Garantía de Disponibilidad del Software SaaS, la duración del Plazo SaaS; y (iii) para la Garantía del Appliance PA, un (1) año a partir de la entrega inicial del Appliance PA como resultado de un Pedido.

(d) **Remedios.** Cualquier incumplimiento a las garantías anteriores deberá ser reportado por el Licenciario al Proveedor durante el Periodo de Garantía aplicable. El único y exclusivo remedio del Licenciario y la única obligación del Proveedor por cualquiera de dichos incumplimientos será lo siguiente:

(i) Para un incumplimiento de la Garantía Operacional que afecte el uso del Software On-Premise, el Proveedor deberá corregir o proporcionar una solución alternativa (*workaround*) para errores reproducibles en el Software que causó el incumplimiento dentro de un lapso razonable tomando en cuenta la severidad del error y su efecto en el Licenciario o, a opción del Proveedor, reembolsar las tarifas de licencia pagados por el Software que no cumple con la garantía contra la devolución de dicho Software al Proveedor y la terminación de la(s) Licencia(s) correspondientes conforme al presente.

(ii) Para un incumplimiento de la Garantía Operacional que afecte el uso del Software SaaS, el Proveedor deberá corregir o proporcionar una solución alternativa (*workaround*) para errores reproducibles en el Software que causó el incumplimiento y proporcionar un crédito o reembolso de las tarifas correspondientes al periodo durante el cual el Software no fue operativo de manera sustancialmente conforme a la Documentación aplicable.

(iii) Para un incumplimiento a la Garantía de Virus, el Proveedor deberá reemplazar el Software con una copia que cumpla con la Garantía de Virus.

(iv) Para un incumplimiento de la Garantía de Medios, el Proveedor deberá, a su costo, reemplazar el medio defectuoso.

(v) Para un incumplimiento a la Garantía de Disponibilidad del Software SaaS, el Proveedor deberá proporcionar un crédito o reembolso de las tarifas correspondientes al periodo durante el cual el Software no estuvo disponible para ser usado.

(vi) Para un incumplimiento a la Garantía de Appliance PA, el Proveedor deberá cumplir con sus obligaciones respecto del correspondiente Appliance Replacement Program.

Otras garantías y remedios adicionales para Productos específicos pueden ser incluidas en un Pedido Firmado.

(e) **Exclusiones de Garantía.** Las garantías descritas en esta Cláusula no serán aplicables a casos (i) que el Proveedor no pueda recrear después de llevar a cabo esfuerzos comercialmente razonables para hacerlo; (ii) causados por un mal uso del Producto aplicable o por el uso del Producto de manera que no sea consistente con este Contrato o su Documentación; o (iii) surjan de la modificación de un Producto por alguien distinto del Proveedor.

(f) **Productos de Terceros.** Determinado Software puede contener funciones diseñadas para interactuar con productos de terceros. En caso de que el proveedor aplicable ya no tenga disponible el producto de terceros, el Proveedor puede discontinuar la funcionalidad relacionada con ese producto. El Proveedor deberá comunicar al Licenciario dicha discontinuación, sin embargo el Licenciario no tendrá derecho a reembolso, crédito u otra compensación como resultado de dicha discontinuación.

(g) **Exclusión de Garantía.** LAS GARANTÍAS Y REMEDIOS EXPRESAMENTE INDICADOS EN LA PRESENTE CLÁUSULA O EN UN PEDIDO FIRMADO O EN UN PEDIDO CONTROLADOR SON LAS ÚNICAS GARANTÍAS Y REMEDIOS PROPORCIONADOS POR EL PROVEEDOR CONFORME AL PRESENTE. EN LA MÁXIMA EXTENSIÓN PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, SE EXCLUYEN TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O REMEDIOS, YA SEAN EXPRESOS O IMPLÍCITOS, ORALES O ESCRITOS, INCLUYENDO CUALESQUIERA GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO, NO INFRACCIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, Y CUALESQUIERA OTRAS GARANTÍAS QUE DERIVEN DEL USO, DEL CURSO DE NEGOCIACIÓN O DESEMPEÑO. EL PROVEEDOR NO GARANTIZA QUE LOS PRODUCTOS OPERARÁN DE MANERA ININTERRUMPIDA O LIBRE DE ERROR.

(h) **Exclusión por Alto Riesgo.** EL LICENCIATARIO RECONOCE Y ACUERDA QUE LOS PRODUCTOS NO SON RESISTENTES A FALLAS (*FAULT-TOLERANT*) Y NO ESTÁN DISEÑADOS PARA, NI TIENEN EL OBJETIVO DE, SER USADOS EN AMBIENTES PELIGROSOS O DE ALTO RIESGO, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN LA OPERACIÓN DE INSTALACIONES NUCLEARES, NAVEGACIÓN DE AERONAVES, CONTROL DE TRÁFICO AÉREO, MAQUINAS DE SOPORTE DE VIDA (*LIFE SUPPORT MACHINES*), SISTEMAS DE ARMAS, O CUALQUIER OTRA APLICACIÓN EN DONDE LA FALLA O MALFUNCIONAMIENTO DE CUALQUIER PRODUCTO PUEDA RAZONABLEMENTE ESPERARSE QUE RESULTE EN MUERTE, HERIDAS, DAÑO SEVERO A LA PROPIEDAD O DAÑO AMBIENTAL SEVERO (UN “**AMBIENTE DE ALTO RIESGO**”). DE ACUERDO CON LO ANTERIOR, (I) EL LICENCIATARIO NO DEBERÁ USAR LOS PRODUCTOS EN UN AMBIENTE DE ALTO RIESGO, (II) CUALQUIER USO DE LOS PRODUCTOS POR PARTE DEL LICENCIATARIO EN UN AMBIENTE DE ALTO RIESGO ES BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL LICENCIATARIO, (III) EL PROVEEDOR, SUS AFILIADAS Y PROVEEDORES NO SERÁN RESPONSABLES DE MANERA ALGUNA FRENTE AL LICENCIATARIO POR EL USO DE LOS PRODUCTOS EN UN AMBIENTE DE ALTO RIESGO, Y (IV) EL PROVEEDOR NO OTORGA GARANTÍAS NI REALIZA ASEVERACIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN RELACIÓN CON EL USO DE LOS PRODUCTOS EN UN AMBIENTE DE ALTO RIESGO.

12. Indemnización por Infracción. El Proveedor deberá indemnizar al Licenciatarlo respecto de cualquier reclamación, demanda, juicio o procedimiento iniciado en contra del Licenciatarlo por un tercero, siempre que se funde en el argumento que el Software infringe de manera directa cualquier patente, derecho de autor, marca u otro derecho de propiedad exigible en el país donde el Proveedor ha autorizado al Licenciatarlo a usar el Software, incluyendo sin limitación el país donde se entrega el Software al Licenciatarlo o utiliza de manera no autorizada, cualquier secreto industrial en dicho país (“**Demanda**”). La indemnización por una Demanda deberá consistir en lo siguiente: El Proveedor deberá (a) defender o transaccionar la Demanda a su propio costo, (b) pagar cualesquiera sentencias definitivas que hayan quedado firmes en contra del Licenciatarlo como resultado de una Demanda o aquellas cantidades determinadas en contra del Licenciatarlo en acuerdo transaccional que finiquite una Demanda y (c) reembolsar al Licenciatarlo los costos o gastos administrativos razonables, incluyendo sin limitación honorarios razonables de abogados, que hayan sido indispensablemente incurridos por el Licenciatarlo para responder la Demanda. Las obligaciones del Proveedor conforme a esta Cláusula *Indemnización por Infracción* están condicionadas a que el Licenciatarlo (i) haya notificado de manera pronta y por escrito de la existencia de dicha Demanda al Proveedor, (ii) permita al Proveedor tener el control absoluto de la investigación, defensa y negociación para la conclusión de dicha Demanda, (iii) proporcione al Proveedor, la cooperación y asistencia que el Proveedor pueda razonablemente requerir en relación con dicha Demanda. El Proveedor no tendrá obligación conforme al presente, de defender al Licenciatarlo por cualquier Demanda que (a) resulte del uso del Software distinto al autorizado por este Contrato, un Pedido Firmado o un Pedido Controlador, (b) resulte de una modificación al Software no realizada por el Proveedor, (c) con base en el uso de cualquier versión (*release*) del Software por parte del Licenciatarlo, después que el Proveedor le haya recomendado suspender su uso debido a una posible o inminente infracción y haya proporcionado una versión no infractora sin cargo, o (d) en la medida que la Demanda derive de, o esté basada en, el uso del Software con otros productos, servicios o información no proporcionados por el Proveedor si la infracción no se hubiere presentando de no ser por dicho uso. En caso de que como resultado de una Demanda, el Licenciatarlo deba dejar de usar cualquier Software (“**Software Infractor**”) el Proveedor deberá, a su opción y costo, realizar alguna de las siguientes acciones (1) obtener para el Licenciatarlo el derecho de continuar usando el Software Infractor, (2) reemplazar el Software Infractor con otro producto de funcionalidad equivalente y no infractor, (3) modificar el Software Infractor de manera tal que no sea infractor, o (4) terminar la Licencia para el Software Infractor y (A) para Software On-Premise, aceptar la devolución del Software Infractor y reembolsar al Licenciatarlo la tarifa de licencia pagada por el Software Infractor, prorrateada entre un periodo de sesenta (60) meses a partir de la entrega inicial de dicho Software de acuerdo con un Pedido o, (B) para Software SaaS, terminar el derecho del Licenciatarlo para acceder y usar el Software Infractor y reembolsar la porción prorrateada que no haya sido usada de cualquier tarifa de licencia prepagada por el Licenciatarlo por dicho Software. La presente Cláusula establece la entera responsabilidad del Proveedor y sus únicas y exclusivas obligaciones de indemnización, en relación con una Demanda y Software Infractor.

13. Limitación de Responsabilidad. CON EXCEPCIÓN DE (A) CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A LAS CLÁUSULAS “RESTRICCIONES” O “INFORMACIÓN CONFIDENCIAL” DEL PRESENTE CONTRATO, (B) LAS CANTIDADES CONTENIDAS EN SENTENCIAS O CONVENIOS TRANSACCIONALES QUE EL PROVEEDOR O EL LICENCIATARIO DEBAN PAGAR A UNA TERCERA PARTE DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA “INDEMNIZACIÓN POR INFRACCIÓN” DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE EL LICENCIATARIO DEBA PAGAR A NOMBRE DEL PROVEEDOR BAJO LAS CLÁUSULAS “CONDUCTA”, “EXPORTACIÓN”, “LICENCIA MSP” Y “USO POR TERCEROS” DE ESTE CONTRATO, O (C) CUALQUIER RESPONSABILIDAD, SIEMPRE QUE POR DISPOSICIÓN DE LA LEY APLICABLE DICHA RESPONSABILIDAD NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA, EN NINGÚN CASO EL LICENCIATARIO O SUS AFILIADAS O EL PROVEEDOR, LAS AFILIADAS DEL PROVEEDOR, O LOS PROVEEDORES DEL PROVEEDOR, SERÁN RESPONSABLES POR (X) CUALESQUIERA DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O CONSECUENCIALES O PÉRDIDAS DE CUALQUIER NATURALEZA, O (Y) PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE UTILIDADES REALES O PROYECTADAS, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE CONTRATOS, PÉRDIDA DE BUENA VOLUNTAD O REPUTACIÓN, PÉRDIDA DE AHORROS PROYECTADOS, PÉRDIDA DE, DAÑO O CORRUPCIÓN DE INFORMACIÓN, COMOQUIERA QUE SURJA, YA SEA QUE DICHO DAÑO O PÉRDIDA HAYA SIDO PREVISIBLE O ESTIMABLE PARA LAS PARTES Y YA SEA QUE SURJA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), INCUMPLIMIENTO, DEBER ESTATUTARIO O DE OTRA FORMA.

EXCEPTO POR (A) CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS “LICENCIA DE SOFTWARE,” “RESTRICCIONES,” O “INFORMACIÓN CONFIDENCIAL” DEL PRESENTE CONTRATO O CUALQUIER VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA OTRA PARTE; (B) LAS OBLIGACIONES EXPRESAS DEL PROVEEDOR CONFORME A LA CLÁUSULA “INDEMNIZACIÓN POR INFRACCIÓN” DE ESTE CONTRATO Y LAS OBLIGACIONES EXPRESAS DEL LICENCIATARIO CONFORME A LAS CLÁUSULAS “CONDUCTA”, “EXPORTACIÓN”, “LICENCIA MSP” Y “USO POR TERCEROS” DEL PRESENTE CONTRATO; (C) LOS GASTOS EN QUE INCURRA EL PROVEEDOR CON MOTIVO DE LA COBRANZA DE CANTIDADES NO PAGADAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A UNA DISPUTA DE BUENA FE; O (D) LOS COSTOS LEGALES EN QUE INCURRA LA PARTE VENCEDORA DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA “COSTOS LEGALES” DE ESTE CONTRATO; O (E) CUALQUIER RESPONSABILIDAD, EN LA MEDIDA QUE POR DISPOSICIÓN LEGAL DICHA RESPONSABILIDAD NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD AGREGADA Y ACUMULATIVA DEL LICENCIATARIO Y SUS AFILIADAS Y DEL PROVEEDOR, LAS AFILIADAS DEL PROVEEDOR Y LOS PROVEEDORES DEL PROVEEDOR POR DAÑOS BAJO EL PRESENTE CONTRATO, YA SEA QUE SURJA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), INCUMPLIMIENTO, DEBER ESTATUTARIO O DE OTRA FORMA, SERÁ (Y) EL MONTO MAYOR ENTRE LAS TARIFAS PAGADAS Y/O ADEUDADAS (SEGÚN SEA APLICABLE) POR EL LICENCIATARIO O SUS AFILIADAS POR LOS PRODUCTOS OBJETO DEL INCUMPLIMIENTO O QUINIENTOS DÓLARES ESTADOUNIDENSES (US\$500.00). EXCEPTO PARA O (Z) SERVICIOS DE MANTENIMIENTO O UN PRODUCTO SUJETO A CARGOS RECURRENTE, PARA LOS CUALES LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD AGREGADA Y ACUMULATIVA SERÁ EL MONTO MAYOR ENTRE

LA CANTIDAD PAGADA Y/O ADEUDADA (SEGÚN SEA APLICABLE) POR DICHO SERVICIO DE MANTENIMIENTO O DICHO PRODUCTO DURANTE LOS DOCE (12) MESES QUE PRECEDIERON AL INCUMPLIMIENTO O QUINIENTOS DÓLARES ESTADOUNIDENSES (US\$500.00). LAS PARTES ACUERDAN QUE ESTAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD SON ALOCACIONES DE RIESGO PACTADAS, LAS CUALES FORMAN PARTE DEL CONSENTIMIENTO DEL PROVEEDOR PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS AL LICENCIATARIO, Y DICHAS LIMITACIONES SERÁN APLICABLES NO OBSTANTE LA FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL (FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE) DE CUALQUIER REMEDIO LIMITADO E INCLUSO EN CASO DE QUE ALGUNA DE LAS PARTES HAYA SIDO ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE DICHAS RESPONSABILIDADES O FALLAS.

Las Afiliadas y proveedores del Proveedor y las Afiliadas del Licenciario son beneficiarios de esta Cláusula "Limitación de Responsabilidad" y los Terceros Usuarios y los Clientes del Licenciario tienen derecho a los derechos otorgados bajo las Cláusulas "Licencia MSP" Y "Uso Por Terceros" del presente Contrato; salvo por lo anterior, no existen terceros beneficiarios bajo el presente Contrato. El Proveedor expresamente se deslinda de cualquier responsabilidad frente a los Terceros Usuarios, los Clientes del Licenciario y frente a cualquier otro tercero.

14. Información Confidencial.

(a) Definición. "Información Confidencial" significa información o materiales revelados por una parte (la "Parte Reveladora") a la otra parte (la "Parte Receptora") que no están generalmente disponibles para el público y que, debido a su carácter y naturaleza, una persona razonable bajo condiciones razonables trataría como confidencial, incluyendo sin limitación, la información financiera, de mercadotecnia, precios y descuentos, secretos industriales, *know-how*, herramientas, conocimientos y metodologías, el Software (en código fuente y/o código objeto), información relativa a la funcionalidad y resultados de pruebas de desempeño (*benchmark tests*) relativas al Software y cualesquiera llaves de licencia proporcionadas al Licenciario, así como los términos y condiciones del presente Contrato.

La Información Confidencial no incluirá información o materiales que i) sean del dominio público, por causas distintas a la divulgación no autorizada por parte de la Parte Receptora con posterioridad a la fecha en que el Licenciario acepte el Contrato (la "**Fecha Efectiva**"); ii) fueran conocidos por la Parte Receptora sin obligación de confidencialidad antes de recibirla de la Parte Reveladora; (iii) la Parte Receptora haya recibido legalmente de un tercero sin que dicho tercero haya incumplido alguna obligación contractual o deber de confianza; (iv) sea protegida por el Proveedor de acuerdo a sus obligaciones conforme a la Cláusula "Privacidad de Datos" siguiente o (v) sea o haya sido desarrollada de manera independiente por la Parte Receptora sin acceso a, o uso de, la Información Confidencial de la Parte Reveladora.

(b) Obligaciones. La Parte Receptora (i) no deberá divulgar la Información Confidencial de la Parte Reveladora a ningún tercero, excepto lo previsto en la Subcláusula (c) siguiente, y (ii) deberá proteger la Información Confidencial de la Parte Reveladora contra uso o revelación no autorizados aplicando para ello al menos el mismo nivel de cuidado que usa para proteger información de su propiedad que sea de naturaleza similar, pero en ningún caso inferior a un nivel razonable de cuidado. La Parte Receptora deberá notificar prontamente a la Parte Reveladora de cualquier uso o revelación no autorizados de la Información Confidencial de la Parte Reveladora y cooperará con la Parte Reveladora en cualquier litigio iniciado por la Parte Reveladora en contra de terceros para proteger sus derechos de propiedad. Para mayor aclaración, la presente Cláusula será aplicable a todas las divulgaciones de la Información Confidencial de las partes a partir de la Fecha Efectiva, ya sea que surjan específicamente del desempeño de una de las partes bajo el presente Contrato o no.

(c) Divulgaciones permitidas. No obstante lo anterior, la Parte Receptora puede divulgar la Información Confidencial de la Parte Reveladora sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Divulgadora a sus Afiliadas, directores, oficiales, empleados, consultores o representantes (conjuntamente, los "**Representantes**"), pero solamente a aquellos Representantes que (i) tengan una "necesidad de saber" (*need to know*) para poder llevar a cabo los objetivos de este Contrato o para poder proporcionar asesoría profesional, (ii) hayan asumido la obligación legal, frente a la Parte Receptora, de proteger información tal como la Información Confidencial bajo términos igual de restrictivos que los previstos en el presente, y (iii) hayan sido informados por la Parte Receptora de la naturaleza confidencial de la Información Confidencial y de los requerimientos para su uso y divulgación descritos en esta Cláusula. La Parte Receptora será responsable ante la Parte Divulgadora por los actos u omisiones de cualquiera Representantes a los que divulgue Información Confidencial y, que si fueran realizados por la Parte Receptora, constituirían un incumplimiento al presente Contrato.

Adicionalmente, no será un incumplimiento de esta Cláusula el que la Parte Receptora divulgue la Información Confidencial de la Parte Reveladora según pueda ser requerido por disposición legal o proceso legal, siempre que la Parte Receptora notifique previamente dicha divulgación a la Parte Reveladora a no ser que le sea prohibido expresamente por un tribunal, panel arbitral u otra autoridad legal de jurisdicción competente.

15. Privacidad de Datos.

(a) El Proveedor dará cumplimiento a todas las leyes de protección de datos con respecto a los datos personales del Licenciario en poder del Proveedor. Para obtener una copia de la Política de Privacidad del Proveedor, visite la página web del Proveedor.

(b) Como controlador de datos, el Licenciario confirma que ha obtenido todas las autorizaciones necesarias para el legítimo procesamiento, antes de transmitir los datos personales al Proveedor. En la medida que procese datos personales como procesador de datos para el Licenciario en virtud o en relación con este Contrato, el Proveedor garantizará que se implemente la protección adecuada para salvaguardar dichos datos personales.

(c) El Proveedor realizará sus máximos esfuerzos para asistir al Licenciario en el cumplimiento de sus obligaciones, como controlador de datos, para responder a solicitudes de acceso a los registros del Licenciario efectuadas por personas físicas con quienes se relacionen los datos personales, sujeto al pago por el Licenciario de honorarios profesionales razonables del Proveedor por el tiempo en que el personal del Proveedor se dedique a realizar dicho trabajo.

(d) El Licenciario autoriza al Proveedor a reunir, usar, almacenar y transferir datos personales que el Licenciario brinde al Proveedor para el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor en virtud de este Contrato y para cualquier otro fin adicional descrito, de conformidad con el

Contrato. El Proveedor podrá, en el curso habitual de los negocios, efectuar transferencias internacionales de datos personales en sus sistemas corporativos, a otras entidades, agentes o subcontratistas en el mismo grupo de sociedades o a otros socios comerciales pertinentes que puedan tener acceso incidental a los datos personales. Al efectuar dichas transferencias, el Proveedor garantizará que se implemente la protección adecuada para proteger los datos personales transferidos en virtud del Contrato o en relación con éste. El Proveedor no será responsable por ningún reclamo efectuado por el Licenciataro o un sujeto de datos surgido de cualquier acto u omisión del Proveedor en la medida que dicha acción u omisión surja del cumplimiento por parte del Proveedor de las instrucciones del Licenciataro.

16. Verificación de Cumplimiento.

El Licenciataro acuerda mantener y usar sistemas y procedimientos para de manera precisa dar seguimiento, documentar y reportar las instalaciones y uso que haga del Software. Dichos sistemas y procedimientos deben ser suficientes para determinar si el despliegue de los Productos por parte del Licenciataro o, en caso de ser aplicable, el uso que haga del Software SaaS está dentro de las cantidades, Product Terms y liberaciones de mantenimiento (*maintenance releases*) a los que tiene derecho el Licenciataro. El Proveedor o su agente auditor autorizado tendrá el derecho de auditar el despliegue del Software por parte del Licenciataro o, en caso de ser aplicable, el uso del Software SaaS para verificar el cumplimiento con los términos y condiciones del presente Contrato y del Pedido o Pedidos aplicables. Cualesquiera de dichas auditorías deben ser programadas con al menos diez (10) días naturales de anticipación, deben ser realizadas durante horas hábiles en las instalaciones del Licenciataro. El Licenciataro deberá proporcionar su total cooperación y asistencia para dicha auditoría y deberá proporcionar acceso a los registros y computadoras aplicables. Sin limitar la generalidad de lo anterior, como parte de la auditoría, el Proveedor podrá solicitar y el Cliente acuerda proporcionar, un reporte por escrito firmado por un representante autorizado, listando el entonces vigente despliegue por parte del Licenciataro del Software On-Premise y/o el número de individuos que han accedido y usado el Software SaaS. En caso de que el despliegue por parte del Licenciataro del Software On-Premise o, en caso de ser aplicable, el uso que haya hecho del Software SaaS es mayor que los derechos que ha contratado para dicho Software, se le facturará al Licenciataro por las cantidades desplegadas en exceso a los precios de lista del Proveedor entonces vigentes más las tarifas que correspondan a los Servicios de Mantenimiento y por el exceso en el despliegue. La totalidad de dichas cantidades deberá ser pagada de conformidad con el presente Contrato. Adicionalmente, en caso de que las tarifas no pagadas excedan el cinco por ciento (5%) de las tarifas pagadas por el Software correspondiente, entonces el Licenciataro deberá asimismo pagar los costos razonables en que el Proveedor haya incurrido al realizar la auditoría. Los requerimientos contenidos en la presente Cláusula sobrevivirán durante dos (2) años posteriores a la terminación de la última Licencia gobernada por el presente Contrato.

17. Provisiones SaaS.

- (a) **Información.** El Licenciataro puede almacenar información en los sistemas a los cuales se le proporciona acceso en relación con su uso del Software SaaS (el "**Ambiente Saas**"). El Proveedor puede periódicamente hacer copias de respaldo de la información del Licenciataro, sin embargo dichos respaldos no tienen el objetivo de reemplazar la obligación del Licenciataro de mantener respaldos de información o archivos de información redundantes (*redundant data archives*). El Licenciataro es el único responsable de coleccionar, capturar y actualizar toda la información del Licenciataro almacenada en el Ambiente SaaS, y de asegurarse de que (i) con conocimiento del Licenciataro cree y almacene información que efectivamente o de manera potencial infrinja o intente apropiarse indebidamente de derechos de autor, secretos industriales, marcas u otros derechos de propiedad intelectual de cualquier tercero, o (ii) no use el Ambiente SaaS para fines que razonablemente puedan considerarse como obscenos, difamatorios, que impliquen acoso, ofensivos o maliciosos. En caso de que el Pedido indique dónde se almacenará la información del Licenciataro, el Proveedor no moverá la información de la región designada sin notificarlo al Licenciataro, excepto en el caso de que el Proveedor requiera hacerlo por disposición legal o proceso judicial. El Proveedor tendrá derecho de borrar toda la información del Licenciataro almacenada en relación con el uso del Software SaaS treinta (30) días después de la terminación del presente Contrato o de cualquier Licencia de Software SaaS otorgada conforme al presente.

El Licenciataro manifiesta y garantiza que ha obtenido todos los derechos, permisos y consentimientos necesarios para el uso y transferencia de toda la información del Licenciataro y/o de terceros, ya sea al interior o fuera del país donde el Licenciataro o su Afiliada aplicable esté localizada (incluyendo el haber obtenido revelaciones adecuadas y consentimientos legalmente válidos de los empleados, clientes, agentes y contratistas del Licenciataro). En caso de que el Licenciataro transmita información a una página web de un tercero u otro proveedor que esté ligado a o que haya sido hecho accesible por el Software SaaS, se considerará que el Licenciataro ha dado su consentimiento al Proveedor habilitando dicha transmisión y el Proveedor no tendrá responsabilidad frente al Licenciataro en relación con cualesquiera reclamos de un tercero en relación con dicha transmisión.

- (b) **Conducta.** En conexión con el uso del Software SaaS, el Licenciataro no deberá (i) intentar usar u obtener acceso no autorizado a las redes o equipos del Proveedor o de cualquier tercero; (ii) permitir a otros individuos o entidades copias del Software SaaS; (iii) proporcionar acceso no autorizado a o uso no autorizado de cualquier Software SaaS o de las credenciales de acceso asociadas al mismo; (iv) intentar sondear, escanear o evaluar la vulnerabilidad del Software SaaS, el Ambiente SaaS, o de un sistema, cuenta o red del Proveedor o de cualquier cliente o proveedor del Proveedor; (v) interferir o intentar interferir con el servicio brindado a cualquier otro usuario, anfitrión (*host*) o red; (vi) involucrarse en actividades fraudulentas, ofensivas o ilegales de cualquier naturaleza o involucrarse intencionalmente en cualquier actividad que infrinja los derechos de propiedad intelectual o derechos de privacidad de cualquier individuo o tercero; (vii) transmitir mensajes no solicitados ya sea en volumen (*bulk*) o de naturaleza comercial (*spam*); (viii) distribuir intencionalmente gusanos (*worms*), caballos de Troya (*Trojan Horses*), virus, archivos corruptos o cualesquiera elementos similares; (ix) restringir, inhibir o de cualquier otra manera interferir con la habilidad de cualquier persona, ya sea que se realice de manera intencional, con el objetivo de o con conocimiento de, para usar o disfrutar el Software SaaS (excepto para herramientas con funciones de seguridad y protección); o (x) restringir, inhibir, interferir con o de otra manera interrumpir o causar una disminución en el desempeño de cualquier instalación usada por el Proveedor (o por un proveedor del Proveedor) para proveer Ambiente SaaS. El Licenciataro cooperará con las investigaciones razonables del Proveedor sobre las interrupciones y temas de seguridad relacionados con el Software SaaS y cualquier supuesto incumplimiento con esta Cláusula, y deberá, a su costo, defender al Proveedor y a sus Afiliadas de cualquier reclamo, demanda o acción de un tercero (un "**Reclamo de Tercero**") alegando daño causado a dicho tercero por el incumplimiento del Licenciataro de cualquier disposición de esta Cláusula. Adicionalmente, el Licenciataro deberá pagar cualquier sentencia o acuerdo judicial celebrado en relación con el Reclamo de Tercero así como los gastos incurridos por el Proveedor para responder al Reclamo de Tercero.

(c) **Suspensión.** El Proveedor puede suspender el uso del Software SaaS (a) en caso de que sea requerido por cumplimiento de la ley o por algún proceso legal, (b) en caso de un riesgo inminente de seguridad para el Proveedor o sus clientes, o (c) si la continuación del uso sujetaría al Proveedor a responsabilidad material. El Proveedor debe realizar esfuerzos comercialmente razonables bajo las circunstancias del caso para notificar anticipadamente al Licenciario de cualquier suspensión.

18. Disposiciones Generales.

(a) **Ley Aplicable y Jurisdicción.** El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, sin incluir principios de conflicto de leyes que pudieran requerir la aplicación de leyes de un estado o país diferente.

Cualquier acción que intente hacer valer este Contrato o cualquier estipulación del mismo será competencia exclusiva de los tribunales competentes ubicados en la Ciudad de México, Distrito Federal. En este acto, cada una de las partes acuerda someterse a la jurisdicción de dichos tribunales, renunciando expresamente a cualquier otra que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otro motivo.

Las partes acuerdan que ni la Convención de las Naciones Unidas de Contratos por la Compra Internacional de Mercaderías ni el Acta para la Uniformidad de Transacciones sobre Información Computacional (UCITA, por sus siglas en inglés) será aplicable al presente Contrato, sin importar los estados o países en los que las partes realicen negocios o estén constituidas.

(b) **Cesión.** Excepto por alguna disposición expresa en contrario en el presente, el Licenciario no deberá, de manera total o parcial, ceder o transferir cualquier parte del presente Contrato, cualesquiera Licencias otorgadas bajo el presente Contrato o cualesquiera otros derechos, intereses u obligaciones bajo el presente, ya sea de manera voluntaria, por contrato, por disposición legal o por fusión (ya sea que sea la parte que subsiste o la entidad que desaparece), por venta de acciones o activos, consolidación, disolución, por orden o acción gubernamental, o de otra manera sin el consentimiento previo y por escrito del Proveedor. Cualquier intento de cesión o transferencia que no sea conforme al presente Contrato será nulo e inválido. El Proveedor podrá, mediante previo aviso por escrito, que podrá ser realizado por medio de correo electrónico (*email*), i) cambiar su denominación o ii) ceder sus derechos y obligaciones conforme al presente Contrato a otra entidad legal. En tal caso, dicha otra entidad legal será el Proveedor bajo el presente Contrato.

(c) **Obligatoriedad.** En caso que cualquier estipulación de este Contrato sea considerada por un tribunal de jurisdicción competente, como contraria a derecho o ilegal, esa estipulación será hecha valer al grado máximo permisible por la ley para dar efecto a la intención de las partes, y las restantes estipulaciones de este Contrato permanecerán vigentes y con plenos efectos. No obstante lo anterior, es la voluntad de las partes que los términos del presente Contrato que limiten o excluyan garantías, remedios o daños sean considerados independientes y permanezcan en efecto a pesar de la falla o inexigibilidad de un remedio acordado. Las partes han basado su voluntad para celebrar el presente Contrato en las limitaciones y exclusiones pactadas en el mismo.

(d) **Notificaciones.** Todas las notificaciones previstas en el presente deben ser hechas por escrito y dirigidas al departamento legal de la parte respectiva o a la dirección señalada en algún Pedido o bien que sea señalada por escrito por una parte a la otra de acuerdo con esta cláusula. Salvo por lo permitido expresamente en el presente, en su caso, las notificaciones pueden ser entregadas personalmente, o enviadas por correo certificado, dirigidas al departamento legal de la parte correspondiente o al domicilio que pueda estar señalado en un Pedido o especificado por escrito por cualquier de las partes a la otra de acuerdo con esta Cláusula. Todas las notificaciones, solicitudes, demandas o comunicaciones se considerará que surten efectos al momento de ser entregadas personalmente; o en la fecha consignada en el recibo correspondiente, si se envían por correo certificado con acuse de recibo.

(e) **Comunicación de la calidad de Licenciario.** El Proveedor podrá incluir al Licenciario en sus listas de clientes y, mediante previo consentimiento por escrito por parte del Licenciario, comunicar en sus avisos de mercadotecnia la selección del Proveedor por parte del Licenciario.

(f) **Renuncia.** El cumplimiento de cualquier obligación requerida por una parte conforme al presente puede ser renunciado solamente mediante renuncia expresa por escrito y firmada por un representante autorizado de la otra parte, dicha renuncia surtirá efectos solamente con respecto a la obligación específica señalada en la misma. Cualquier renuncia o falla para exigir cualquier disposición del presente Contrato en una sola ocasión no será considerado una renuncia a cualquier otra disposición o de dicha disposición en otra ocasión.

(g) **Medidas Cautelares.** Cada parte reconoce y acuerda que en caso de un incumplimiento material del presente Contrato, incluyendo sin limitación incumplimiento a las Cláusulas "Licencia de software", "Restricciones" o "Información Confidencial" del presente Contrato, la parte no infractora tendrá derecho a buscar prontamente las medidas cautelares que considere pertinentes sin limitar sus otros derechos o remedios.

(h) **Fuerza Mayor.** Cada parte será exonerada de llevar a cabo sus obligaciones durante cualquier periodo durante el cual, y en la medida que, la parte correspondiente sea impedida de llevar a cabo sus obligaciones o servicios como resultado de causas fuera de su control razonable, y sin que medie error o negligencia, incluyendo sin limitación causas de fuerza mayor, huelgas, revueltas, guerras, epidemias, fallas en las líneas de comunicación y falta de energía. Para mayor aclaración, la presente Cláusula no deberá interpretarse en el sentido de cambiar, eliminar o modificar alguna de las obligaciones de las partes bajo el presente Contrato (por ejemplo: obligaciones de pago), sino únicamente en el sentido de exonerar el retraso en el cumplimiento de dichas obligaciones.

(i) **Encabezados.** Los encabezados del presente Contrato se incluyen solamente por conveniencia y no afectan el significado o interpretación del presente Contrato. Este Contrato no deberá ser interpretado a favor o en contra de una parte o de la otra, sino de acuerdo con su justo significado. Cuando se emplea el término "incluyendo" en el presente Contrato, se interpretará como "incluyendo sin limitación".

(j) **Honorarios Legales.** En caso de que se genere alguna acción legal o litigio para ejercitar alguno de los derechos u obligaciones bajo el presente Contrato, la parte vencedora tendrá derecho a recuperar honorarios razonables de abogados y otros gastos de cobranza, en adición a cualquier concepto que le pueda ser otorgado.

(k) **Acuerdo Completo.** Es la voluntad de las partes que el presente Contrato sea considerado como expresión final de su acuerdo con respecto a la materia objeto del presente y no pueda ser contradicho por evidencia de cualquier otro contrato previo o simultáneo a menos que dicho contrato esté firmado por ambas partes. En ausencia de tal contrato, el presente Contrato y el correspondiente Pedido Firmado o Pedido Controlador constituyen la expresión completa y exclusiva de los términos y condiciones y ninguna evidencia extrínseca puede ser introducida en cualquier proceso judicial o arbitral que pueda involucrar el Contrato. Cada parte reconoce que para la celebración del presente Contrato, no se ha basado en, y no tendrá derecho o remedio alguno en relación con, cualquier declaración, representación, aseveración o garantía (ya sea que se hubiere hecho de manera negligente o sin dolo) salvo lo expresamente contenido en el presente Contrato. En aquellas jurisdicciones en las que una firma original (no enviada por fax, no electrónica o no escaneada) en contratos como el presente Contrato o un Pedido sea requerida por ley o reglamento, las partes en este acto acuerdan que, no obstante dicha ley o reglamento, una firma enviada por fax, firma electrónica, firma escaneada, o firma electrónica certificada en el presente Contrato o en cualquier Pedido será suficiente para constituir un contrato válido y ejecutable. En caso de conflicto entre los términos del presente Contrato y los términos contenidos en un Pedido, los términos de un Pedido Firmado o un Pedido Controlador prevalecerán; para cualesquiera otros Pedidos, los términos del presente Contrato prevalecerán. Ni el presente Contrato ni un Pedido pueden ser modificados salvo mediante documento escrito firmado por un representante autorizado de cada parte. Ningún otro acto, documento, uso o costumbre debe ser considerado como que modifica el presente Contrato o un Pedido.