

# Contrato de Licencia y Mantenimiento de Software

Versión 2019.0

## INFORMACIÓN IMPORTANTE – LEER CON ATENCIÓN

**MEDIANTE LA INSTALACIÓN, COPIA O CUALQUIER TIPO DE USO DEL PRODUCTO LICENCIADO, ASÍ COMO DE CUALQUIER ACTUALIZACIÓN DEL MISMO, USTED (“CLIENTE”), ACEPTA SOMETERSE A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES (“CONTRATO”), A NO SER QUE HAYA OBTENIDO AUTORIZACIÓN POR PARTE DE HERTA SECURITY, S.L. (“HERTA”) PARA EL USO DEL PRODUCTO LICENCIADO MEDIANTE UN CONTRATO DE LICENCIA INDEPENDIENTE Y DEBIDAMENTE FIRMADO.**

**EN CASO DE QUE NO ACEPTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES NI TENGA UN CONTRATO DE LICENCIA INDEPENDIENTE, ANTES MENCIONADO, NO PODRÁ USAR NI COPIAR EL PRODUCTO LICENCIADO Y DEBERÁ ELIMINAR CUALQUIER COPIA DE SUS SISTEMA.**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. **“Actualización”** significa cualquier nueva versión, programa, parche o solución temporal sobre un Producto Licenciado.
- 1.2. **“Acuerdo de Compra”** es un documento que identifica el Producto Licenciado en cuestión y los derechos objeto de licencia, incluyendo la cantidad, plazo de licencia, Territorio u otro límite de la licencia, así como el correspondiente precio y términos de pago de la licencia por el Producto Licenciado. Una Filial de un Cliente puede adquirir licencias sobre un Producto Licenciado mediante la ejecución de un Acuerdo de Compra, siempre que el presente Contrato regule tales licencias y la Filial cumpla con todas las obligaciones propias del Cliente establecidas tanto en este Contrato como en el Acuerdo de Compra. El Cliente se hace responsable de las acciones y omisiones de sus Filiales sobre cualquier Producto Licenciado de acuerdo con el correspondiente Acuerdo de Compra. El plazo de licencia y/o de mantenimiento del Producto Licenciado identificado en el Acuerdo de Compra se renovará mediante la emisión de una factura por parte de Herta y en su caso del correspondiente Acuerdo de Compra. El Cliente acepta que la compra de una licencia de acuerdo con este Contrato o con cualquier Acuerdo de Compra no dan derecho necesariamente a la entrega de cualquier funcionalidad futura ni en relación a comentarios públicos efectuados por Herta sobre funcionalidades o características futuras.
- 1.3. **“Documentación”** significa la información de usuario por escrito en formato papel, electrónico o en cualquier otro, que describe el Producto Licenciado y su operativa, y que Herta pondrá a disposición del Cliente para su uso junto con el Producto Licenciado.
- 1.4. **“Entrega”** significa la puesta a disposición del Producto Licenciado al Cliente por parte de Herta, dónde la Entrega se considerará efectuada (i) en el momento en que el Producto Licenciado quede disponible para su descarga en los términos del artículo 2.5, o (ii) en caso de medios tangibles, de conformidad al Incoterm F.O.B. lugar de embarque. En

cualquier caso, la descarga del presente Contrato por parte del Cliente se considerará Entrega del Producto Licenciado.

- 1.5. **“Fecha de Entrada en Vigor”** significa la fecha en la que el Producto Licenciado ha sido entregado al Cliente de acuerdo con la antedicha definición de Entrega.
- 1.6. **“Filial”** de una parte del presente Contrato significa cualquier persona física o jurídica que directa o indirectamente controla a o es controlada por la parte en cuestión. A los efectos de esta definición “control” significa la tenencia directa o indirecta de más del 50% de las acciones, valores o cualquier otro derecho de voto para la elección de administradores u otro poder de gestión similar. La condición de Filial bajo el presente Contrato se conservará en tanto se mantengan los requisitos anteriores.
- 1.7. **“Ley Aplicable”** significa legislación española.
- 1.8. **“Producto Licenciado”** significa cualquiera de los productos específicos suministrados por Herta e incluidos en un “Acuerdo de Compra”, así como (a) la Documentación relacionada y (b) las Actualizaciones, modificaciones y servicios de mantenimiento proporcionados al Cliente de acuerdo con términos del Servicio de Mantenimiento adjuntos al Contrato.
- 1.9. **“Territorio”** significa el país o países específicos o áreas geográficas identificadas en el Acuerdo de Compra, a las que se circunscribe el uso de los Productos Licenciados.
- 1.10. **“Usuario Autorizado”** significa una parte, sus Filiales y sus respectivos empleados o contratistas autorizados que (a) necesiten acceder o usar el Producto Licenciado o la Información Confidencial en beneficio de dicha parte, y (b) tengan obligaciones legales de confidencialidad y tutela respecto del Producto Licenciado y la Información Confidencial al menos del mismo alcance que las contenidas en este Contrato.

## 2. LICENCIA

- 2.1. **Derecho de Licencia.** Herta concede al Cliente una licencia, sujeta al cumplimiento de los términos y condiciones del presente Contrato, de carácter no exclusivo, no transferible y sólo durante el plazo y para el Territorio establecido en el correspondiente Acuerdo de Compra. Todo ello con el solo objeto de (a) utilizar el Producto Licenciado con la extensión que se indique en el Acuerdo de Compra y previo pago del correspondiente precio, y de (b) copiar el Producto Licenciado en tanto resulte necesario para el ejercicio de los derechos otorgados en la subsección (a), incluyendo la realización de un número razonable de copias de respaldo o archivo.
- 2.2. **Precio.** El precio aplicable será debido desde la fecha indicada en el correspondiente Acuerdo de Compra, se considerará no reembolsable y se abonará en función de la estructura de pagos establecida en el Acuerdo de Compra en cuestión.
- 2.3. **Propiedad Industrial e Intelectual.** El Producto Licenciado es propiedad de Herta o sus proveedores, que retendrán la titularidad en exclusiva de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el mismo. Los derechos del Cliente en relación al Producto Licenciado se limitan a los exclusivamente otorgados mediante este Contrato, mientras que Herta se reserva cualesquiera otros derechos. Los derechos otorgados al Cliente por medio del Contrato se condicionan al cumplimiento de las siguientes obligaciones:
  - a. El Cliente no copiará los Productos Licenciados por Herta ni la Documentación, en todo o en parte, al margen de lo autorizado en el Contrato.
  - b. El Cliente no transferirá, asignará, alquilará o prestará los Productos Licenciados

ni la Documentación, no los usará para proveer servicios de oficina, multipropiedad u otros servicios, ni los podrá a disposición de terceros de cualquier modo no expresamente previsto en este Contrato.

- c. El Cliente no desensamblará, descompilará, hará ingeniería inversa, modificará o creará obras derivadas a partir de los Productos Licenciados o de la Documentación, ni permitirá que un tercero lo haga en su nombre.
- d. El Cliente no permitirá el acceso, el uso del Producto Licenciado, ni desplegará su interfaz a cualquiera que no se considere Usuario Autorizado, salvo que cuente con la autorización previa de Herta.
- e. El Cliente no divulgará a ningún tercero ninguna comparativa de operación del Producto Licenciado respecto de otros productos.
- f. El Cliente no borrarán ni alterará de cualquier modo las marcas comerciales, menciones sobre derechos de autor o cualquier clase de indicaciones sobre derechos que aparezcan en el producto Licenciado tal como se entrega por parte de Herta. El Cliente reproducirá dichas leyendas en todas las copias autorizadas del Producto Licenciado.
- g. El uso por parte del Cliente del Producto Licenciado se limita en el tiempo al plazo indicado al efecto en el Acuerdo de Compra que corresponda. Dicho uso podrá ser controlado y regulado mediante una herramienta de gestión de licencias (“**Mánager de Licencias**”). El Mánager de Licencias reportará datos a Herta. El Cliente no instalará ni usará el Producto Licenciado de un modo que eluda o interfiera la operativa del Mánager de Licencias o de cualquier otra medida tecnológica que controle el acceso al Producto Licenciado.

2.4. **Términos Especiales para Software de Terceros.** El Producto Licenciado puede contener programas en código abierto o comunitario proporcionado bajo licencia independiente. Se permite el uso por parte del Cliente de dicho software en código abierto juntamente con el producto Licenciado de un modo consistente con los términos del Contrato. No obstante, el Cliente puede tener derechos más amplios bajo los términos de dicho código abierto que los previstos en este Contrato, por ello no se pretenden imponer, por medio de este Contrato, restricciones sobre el uso de dicho software en código abierto, que se proporciona “TAL CUAL”, SIN NINGUNA GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EN ESE SENTIDO HERTA NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA YA SEA TÁCITA, EXPRESA O LEGAL, EN RELACIÓN A PROGRAMAS DE CÓDIGO ABIERTO, INCLUYENDO A TÍTULO EJEMPLIFICATIVO PERO NO LIMITATIVO GARANTÍA DE NO INFRACCIÓN, COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN USO DETERMINADO. NI HERTA NI LOS LICENCIANTES EN CÓDIGO ABIERTO SERÁN RESPONSABLES POR NINGÚN TIPO DE DAÑO YA SEA DIRECTO, INDIRECTO, DAÑO EMERGENTE O LUCRO CESANTE (INCLUYENDO PÉRDIDA DE BENEFICIOS), Y YA SEA CAUSADO POR NEGLIGENCIA O POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, QUE DERIVE DE ALGÚN MODO DEL USO O DISTRIBUCIÓN DEL SOFTWARE DE CÓDIGO ABIERTO, INCLUSO EN CASO DE QUE SE ADVIRTIERA DE LA POSIBILIDAD DE DICHO DAÑO.

2.5. **Claves de acceso.** Herta proporcionará al Cliente las claves de acceso y/o contraseñas necesarias para franquear el acceso del Cliente al Producto Licenciado de acuerdo con el Contrato. Sin perjuicio de lo anterior el Cliente reconoce que carecerá de derechos o licencia sobre cualquier otro software no licenciado en virtud del presente Contrato o que haya sido incluido por motivos de conveniencia, y que no intentará acceder ni permitirá a cualquier tercero que intente acceder a dicho software.

### 3. CONFIDENCIALIDAD

3.1. **Información Confidencial.** El término “**Información Confidencial**” incluye (a) la

información de cada parte consistente en know-how, ideas, patentes, solicitudes de patentes, diseños, otros derechos de propiedad industrial o intelectual, muestras de producto y especificaciones, procesos y cualquier otra información ya sea de naturaleza técnica, financiera o comercial, como información relativa a costes, precios, clientes, distribuidores, proveedores, socios de negocio, tanto divulgada de modo oral como por escrito, en forma gráfica o electrónica, independientemente del medio en el que la Información Comercial se contenga, así como la mostrada o adquirida en el curso de visitas a las instalaciones o reuniones; (b) productos de software de cada parte, tanto en código byte como en código fuente; (c) cualquier clave de acceso y contraseña entregada para activar dichos productos; (d) la Documentación, mapas de producto, planes de desarrollo e información sobre precios de productos.

3.2. **Exclusiones.** La Información Confidencial no incluye aquella que: (a) sea o acabe siendo generalmente conocida o disponible para el público por causas ajenas a la parte que recibe la Información Confidencial (“**Parte Receptora**”); (b) sea legítimamente conocida por la Parte Receptora antes de recibirla de la otra parte (“**Parte Reveladora**”) y sin restricciones de uso o divulgación; (c) haya sido desarrollada de manera independiente por la Parte Receptora sin utilizar la Información Confidencial de la Parte Divulgadora y sin infringir el presente Contrato; o (d) haya sido legítimamente recibida por la Parte Receptora de un tercero sin restricciones de uso o divulgación.

3.3. **Restricciones de uso y divulgación.** La Parte Receptora no utilizará la Información Confidencial de la Parte Divulgadora, salvo que sea necesario para el ejercicio de los derechos otorgados por mor del Contrato o para evaluar la oportunidad de obtener licencias adicionales sobre los Productos Licenciados en virtud de este Contrato; en todo caso no divulgará dicha Información Confidencial a ninguna persona o entidad al margen de sus Usuarios Autorizados. Las anteriores restricciones no impedirán a cualquiera de las partes divulgar la Información Confidencial de la otra parte: (a) en virtud de una orden o requerimiento de un tribunal, autoridad administrativa u otro órgano gubernamental competente, siempre que la parte requerida al efecto notifique a la otra parte el requerimiento con razonable antelación para permitirle contestar al requerimiento, y (b) a sus asesores legales o fiscales, bajo secreto profesional y siempre que necesiten acceder a esa Información Confidencial para prestar asesorar a dicha parte. Además, cada parte podrá divulgar los términos y condiciones del presente Contrato: (i) si lo requiere la normativa aplicable sobre mercados de valores o (ii) si lo solicitan fondos de inversión, potenciales inversores privados o adquirientes y siempre bajo obligación de confidencialidad.

#### 4. GARANTÍAS

4.1. **Garantía sobre el Producto Licenciado.** De acuerdo con los términos de este artículo 4, Herta garantiza, por un plazo de cuarenta y cinco (45) días desde la Entrega del Producto Licenciado al Cliente, que (a) el soporte en el que se entrega el Producto Licenciado está libre de defectos materiales o humanos, (b) el Producto Licenciado se adecúa a las especificaciones funcionales establecidas en la Documentación correspondiente, y (c) se han usado herramientas de detección de virus comercialmente disponibles para escanear el Producto Licenciado, de modo que no se ha introducido conscientemente ningún virus, caballo de Troya, puerta de atrás u otro tipo de código programado para causar daño a los sistemas del Cliente.

4.2. **Compensación Única.** En caso de que durante el periodo de garantía establecido en el artículo 4.1, Herta reciba una reclamación del Cliente sobre la no conformidad del Producto Licenciado con la garantía establecida en dicho artículo, la ÚNICA COMPENSACIÓN PARA EL CLIENTE Y A LA VEZ LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE HERTA consistirá en: (a) entregar una Corrección para la no

conformidad, (b) devolver el precio de licencia pagado por el Cliente por los Productos Licenciados no conformes, en caso de que Herta no sea capaz de entregar dicha Corrección, tras haber notificado al Cliente esa circunstancia y previa devolución o destrucción, debidamente acreditada, de todas las copias del Producto Licenciado no conforme.

- 4.3. **Exclusión de la garantía.** Herta no garantiza que el Producto Licenciado encaje con los requerimientos del Cliente, opere en combinación con los equipos, software o sistemas proporcionados por terceros, ni que opere de manera ininterrumpida y libre de errores. AL MARGEN DE LO EXPRESAMENTE INDICADO EN EL CONTRATO, HERTA NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA, CONDICIÓN NI REPRESENTACIÓN, YA SE EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL, INCLUYENDO AQUELLAS RELATIVAS A ADECUACIÓN COMERCIAL O PARA UN DETERMINADO PROPÓSITO, CALIDAD SATISFACTORIA, CORRECCIÓN O COMPLETITUD DE RESULTADOS, ADECUACIÓN A LA DESCRIPCIÓN, CUMPLIMIENTO DE LA LEY APLICABLE Y NO INFRACCIÓN. HERTA Y SUS PROVEEDORES RECHAZAN EXPRESAMENTE CUALQUIER GARANTÍA, CONDICIÓN O REPRESENTACIÓN QUE SURJA DEL USO, DE LA COSTUMBRE O DE LOS ACTOS PROPIOS.

## 5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 5.1. **Limitación de Garantía por Infracción.** En caso de que Herta reciba una notificación del Cliente sobre una reclamación de un tercero alegando que el Producto Licenciado infringe sus patentes, marcas, derechos de autor u otro tipo de derechos de propiedad intelectual o industrial, de acuerdo con los requisitos del siguiente artículo 5.2 (“**Reclamación de Propiedad Industrial o Intelectual**”), la ÚNICA COMPENSACIÓN PARA EL CLIENTE Y A LA VEZ LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE HERTA POR RECLAMACIONES POR INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL POR EL PRODUCTO LICENCIADO consistirá en: (i) obtener para el Cliente el derecho a continuar utilizando el Producto Licenciado, (ii) reemplazar o modificar dicho Producto Licenciado para que sea no infractor y su funcionamiento sustancialmente equivalente al Producto Licenciado original, o (iii), si las opciones (i) y (ii) no son posibles, a pesar de los esfuerzos razonables de Herta, terminar los derechos del Cliente y las obligaciones de Herta en relación al Producto Licenciado infractor y reembolsar la parte no amortizada del precio de licencia en cuestión, en base a la depreciación lineal durante el plazo de licencia y desde la fecha de Entrega del Producto Licenciado infractor.
- 5.2. **Requisitos de la Reclamación de Propiedad Industrial o Intelectual.** Las obligaciones de Herta en virtud del presente artículo están sujetas a las siguientes condiciones: (a) el Cliente debe notificar por escrito inmediatamente a Herta la reclamación, (b) debe conceder a Herta el control exclusivo de la defensa y/o acuerdo frente a la acción, y (c) debe proporcionar a Herta, a coste de Herta, toda la asistencia, información y autoridad razonablemente requerida para la defensa y acuerdo frente a la acción. Herta no será responsable frente a compromisos o gastos incurridos sin su consentimiento.
- 5.3. **Exclusiones.** Sin perjuicio de los términos del artículo 5.1, Herta no tendrá responsabilidad alguna frente a acciones o reclamaciones de cualquier tipo por infracción de derechos de propiedad industrial o intelectual, siempre que deriven de: (a) modificaciones en el Producto Licenciado hechas por terceros ajenos a Herta, si la infracción no hubiera sucedido de no haber existido tal modificación; (b) la combinación, operación o uso del Producto Licenciado con equipos, aparatos, software, sistemas o datos no suministrados por Herta, si la infracción no hubiera sucedido de no haberse

producido tal combinación, operación o uso; (c) la falta de uso por parte del Cliente del Producto Licenciado modificado o actualizado y proporcionado por Herta para evitar dicha infracción; (d) el cumplimiento por parte de Herta de las instrucciones, diseño o especificaciones proporcionadas por el Cliente; y/o el uso por el Cliente del Producto Licenciado al margen de lo autorizado por este Contrato.

5.4. **Compensación Única.** LOS TÉRMINOS DE ESTE ARTÍCULO ESTABLECEN LA ÚNICA COMPENSACIÓN PARA EL CLIENTE Y A LA VEZ LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE HERTA EN RELACIÓN A CUALQUIER TIPO DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL. HERTA Y SUS PROVEEDORES RECHAZAN EXPRESAMENTE CUALQUIER OBLIGACIÓN IMPLÍCITA RESPECTO A INDEMNIZACIONES POR PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL.

## 6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

6.1. **Exclusión de Daños.** Sin perjuicio de lo expresado en el Contrato y en tanto sea acorde a la Ley Aplicable, este Contrato no limita la responsabilidad por muerte o lesión causada por negligencia grave, la responsabilidad por dolo o por información fraudulenta, o la responsabilidad por infracción de los deberes de confidencialidad o las condiciones de licencia establecidas en el Contrato. NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE FRENTE A LA OTRA, SIN QUE ELLO MENOSCABE LO DICHO EN LA FRASE ANTERIOR, POR DAÑOS MORALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O POR LUCRO CESANTE (INCLUYENDO PÉRDIDA DE USO, DE DATOS, DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE BENEFICIO O INGRESO ESPERADO, PÉRDIDA DE PRESTIGIO, DE AHORRO ESPERADO) O POR EL COSTE DE ADQUIRIR PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, YA SEA POR MOR DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), O POR INSUFICIENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE SU FUNCIÓN DE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS E INCLUSO EN EL CASO DE QUE SE HAYA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE CAUSARA EL DAÑO EN CUESTIÓN. El Cliente reconoce que Herta no podrá proporcionar el Producto Licenciado sin las limitaciones establecidas en este artículo 6.

6.2. **Límite máximo.** LA RESPONSABILIDAD AGREGADA DE HERTA, SUS FILIALES O SUBSIDIARIAS, O DE SUS PROVEEDORES, DERIVADA DEL PRESENTE CONTRATO O DEL OBJETO DEL MISMO, EXCEDERÁ, EN RELACIÓN A CUALQUIER PRODUCTO LICENCIADO, DEL IMPORTE PAGADO POR EL CLIENTE POR EL PRODUCTO LICENCIADO O POR EL SERVICIO QUE SEA CAUSA DE LA RECLAMACIÓN DE QUE SE TRATE.

## 7. TERMINACIÓN

7.1. **Plazo del Contrato.** Este contrato comenzará su vigencia en la Fecha de Entrada en Vigor y acabará cuando el Contrato sea terminado por alguna de las partes de acuerdo con este artículo 7.

7.2. **Plazo del Acuerdo de Compra.** Cada Acuerdo de Compra tendrá su propio plazo, tal como se indique en el plazo de licencia aplicable al Producto Licenciado mediante el Acuerdo de Licencia en cuestión.

7.3. **Terminación por Incumplimiento.** Ambas partes tendrán derecho a terminar el Contrato o cualquier Acuerdo de Compra en caso de que la otra parte incumpla cualquier término esencial del Contrato o Acuerdo de Compra respectivamente. En caso de que el

incumplimiento sea susceptible de subsanación, si la parte infractora no procediese a la subsanación en el plazo de treinta (30) días, la otra parte podrá terminar el Contrato. Cualquier parte podrá terminar el Contrato en caso de insolvencia, concurso de acreedores, nombramiento de administrador concursal o cualquier otro tipo de procedimiento análogo de ordenación del pasivo, que afecte a la otra parte o a una porción sustancial de sus activos. La terminación del Contrato en virtud de este artículo 7 implicará la terminación de los Acuerdos de Compra y licencias relacionadas.

- 7.4. **Efectos de la Terminación.** Como consecuencia de la terminación del presente Contrato o del Acuerdo de Compra por cualquier causa, terminarán los derechos de licencia sobre los Productos Licenciados y de uso de la Información Confidencial. Inmediatamente después de dicha terminación el Cliente deberá: (a) devolver o destruir los Productos Licenciados y la Información Confidencial y todas sus copias totales o parciales, independientemente del soporte o medio en que se contengan, y (b) pagar cualquier cantidad debida en el momento de la terminación.
- 7.5. **Supervivencia.** Los artículos 1, 2.3, 2.4, 3, 4.3, 5, 6 y 8 del Contrato conservarán su vigencia tras la terminación del Contrato o del Acuerdo de Compra en cuestión.

## 8. MISCELÁNEA

- 8.1. **Promoción.** Salvo que se establezca lo contrario en el Acuerdo de Compra, el Cliente autoriza a Herta a utilizar su marca y logo (de acuerdo con las normas de uso del Cliente), al efecto de identificarle como cliente de Herta su página web, en materiales publicitarios y de promoción o en información de la misma índole de acuerdo con la Ley Aplicable.
- 8.2. **Restricciones a la exportación.** Ambas partes acuerdan cumplir con la normativa aplicable en materia de exportación, no exportar ni permitir la exportación o reexportación, directa o indirectamente, de ninguna información confidencial, software o copia o producto directo de los anteriores en vulneración de alguna de tal normativa o a cualquier destino restringido o prohibido de acuerdo con la normativa en cuestión.
- 8.3. **Asignación.** El Cliente no podrá este Contrato ni las licencias concedidas de acuerdo con él, ni en todo ni en parte, sin autorización escrita de Herta. Cualquier asignación realizada sin dicha anuencia se considerará nula de pleno derecho. Sin perjuicio de lo anterior, este Contrato redundará en beneficio de los asignatarios y sucesores legítimos de cada parte.
- 8.4. **Ley Aplicable y Jurisdicción.** Este Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación española, excluyendo la aplicación del derecho internacional privado. Asimismo, las partes acuerdan expresamente la no aplicación del Convención de Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de mercaderías. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Barcelona para la resolución de cualesquiera disputas, controversias o diferencias que pudieran surgir entre las mismas en relación con la interpretación o ejecución del presente Contrato.
- 8.5. **Verificación y Auditoría.** Además de los datos recopilados por el Mánager de Licencias, el Cliente controlará y rastreará el acceso y uso de los Productos Licenciados. El Cliente entregará a Herta, si esta lo requiere por escrito, (a) un documento firmado por un legal representante del Cliente con información de acceso o uso que determine si el Producto Licenciado está siendo usado de acuerdo con los términos del Contrato, y (b) registros de acceso del programa que regule el acceso al Producto Licenciado. Herta podrá contratar, a su coste y con un preaviso de treinta (30) días, un auditor

independiente al objeto de verificar que el uso del producto Licenciado por parte del Cliente es acorde a los términos del Contrato y del Acuerdo de Compra. La auditoría se llevará a cabo en horario laborable en las oficinas del Cliente e interfiriendo lo menos posible en su actividad empresarial. El Cliente dará acceso al auditor a los registros, documentos e instalaciones pertinentes al objeto de la auditoría. En caso de que el auditor determine que el Cliente ha abonado una cantidad inferior a la debida a Herta durante el periodo auditado, Herta facturará la cantidad restante, de acuerdo a las tarifas vigentes en el momento de la auditoría, y el Cliente deberá abonarla. Si la cantidad pendiente de abono excede del cinco (5%) del precio de licencia pagado por el Cliente por los Productos Licenciados, el Cliente se hará cargo también de los costes de la auditoría.

- 8.6. **No Limitación de Acciones.** Salvo por las limitaciones establecidas en el Contrato, ambas partes podrá ejercer cuantas acciones legales a su derecho convengan.
- 8.7. **Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes será responsable por la falta o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato (salvo obligaciones de pago) debido a causas fuera de su control, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo, huelgas disputas laborales, cierres patronales, restricciones o falta de acceso a energía, suministros, trabajo o materias primas, guerra, actos de terrorismo, manifestaciones, desastres naturales o actos gubernamentales (“**Causa de Fuerza Mayor**”). La parte que alegue estar afectada por una Causa de Fuerza Mayor notificará a la otra parte sin demora sobre el inicio o el cese de la Causa de Fuerza mayor. En caso de que la misma se prolongue por espacio de más de tres (3) meses, la parte no afectada por la Causa de Fuerza Mayor podrá terminar el Contrato mediante preaviso de treinta (30) días a la otra parte.
- 8.8. **Notificaciones.** Las notificaciones requeridas o permitidas por el presente Contrato deberán realizarse por escrito. Las notificaciones serán efectivas a su entrega, si se entregaren en persona, y en el momento de su envío si se entregaren mediante un servicio de mensajería, o mediante entrega certificada o exprés. Las notificaciones que afecten al Contrato deberán enviarse a la dirección corporativa especificada en el Acuerdo de Compra o en cualquier otra que el Cliente y/o Herta se hayan intercambiado por escrito.
- 8.9. **Totalidad del Acuerdo, Modificación e Interpretación.** Este Contrato, incluyendo sus anexos, y los Acuerdos de Compra correspondientes, constituyen el acuerdo total y definitivo entre las partes en relación al objeto del Contrato y derogan cualquier otro acuerdo anterior o coetáneo, ya sea escrito u oral entre las partes sobre el mismo objeto. El Cliente acepta que cualesquiera términos adicionales o diferentes en las órdenes de compra del Cliente no serán de aplicación. La falta de ejercicio de cualquiera de las previsiones del Contrato no constituirá una renuncia a ejercitar esas u otras previsiones en el futuro. Cualquier renuncia, modificación o enmienda del Contrato, sólo será efectiva si consta por escrito y es firmada por ambas partes. Si por cualquier causa un juzgado a tribunal competente declara nula o inaplicable cualquiera de los términos del Contrato, dicho término será ejecutado en la máxima extensión posible y el resto de términos del Contrato seguirán manteniendo toda su vigencia. La palabra incluyendo en tanto se use en el Contrato se interpretará sin limitación alguna sobre la generalidad de cualquier descripción, definición, término o frase que preceda a dicha palabra.



## ANEXO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. **“Servicios de Mantenimiento”**: servicios de asistencia proporcionados por Herta al Cliente conforme a lo que se describe a continuación. La provisión de tales servicios dependerá del nivel de Servicios de Mantenimiento acordada con el Cliente (Enterprise o Standard, que se definen debajo) y del pago por el Cliente de las tarifas aplicables durante el periodo que las partes acuerden en el correspondiente Acuerdo de Compra.
- 1.2. **“Actualización Mayor”**: edición específica del Producto Licenciado que contiene cambios mayores en la funcionalidad. El contenido y plazo de las Actualizaciones Mayores será determinado por Herta a su entera discrecionalidad. Las Actualizaciones Mayores se mostrarán con un cambio en el número entero de la versión (v. gr. de 2.0 a 3.0) a continuación del nombre del Producto Licenciado.
- 1.3. **“Actualización Menor”**: edición específica del Producto Licenciado que contiene cambios menores pero significativos en la funcionalidad. El contenido y plazo de las Actualizaciones Menores será determinado por Herta a su entera discrecionalidad. Las Actualizaciones Menores se mostrarán con un cambio en el número decimal de la versión (v. gr. de 2.5 a 2.6) a continuación del nombre del Producto Licenciado.
- 1.4. **“Corrección”**: adaptación, corrección de errores, parche o modificación en la operativa del Producto Licenciado que lo hace suficientemente funcional como para que el Cliente pueda seguir utilizándolo. Herta proporcionará Correcciones de una Versión para resolver Quejas hasta doce (12) meses después de que se ponga en el mercado la siguiente Versión. Tras ese periodo Herta no proporcionará nuevas Correcciones, pero dará Soporte al Cliente para la implantación de la nueva Versión.
- 1.5. **“Soporte”** significa los servicios técnicos sobre uso y funcionamiento de los Productos Licenciados que ofrece Herta a través de teléfono o e-mail. El Soporte consiste en la respuesta a Quejas, que se describe en el artículo siguiente, mientras que la Disponibilidad y plazos de respuesta se detallan en el cuadro de Nivel de Servicio. Herta proporcionará Soporte para cada Versión hasta doce (12) meses después de que se ponga en el mercado la siguiente Versión. Tras ese periodo Herta dará soporte al Cliente para la implantación de la nueva Versión del Producto Licenciado.
- 1.6. **“Queja”** es un requerimiento del Cliente sobre las funcionalidades o uso del Producto Licenciado. El Cliente acepta que las obligaciones de Soporte de Herta sobre el uso de los Productos Licenciados con productos de terceros u otros Productos Licenciados se limitarán a los elementos contenidos en la Documentación. Las Quejas serán clasificadas por Herta en la comunicación inicial del Cliente de acuerdo con los siguientes niveles:
  - **Impacto Crítico**: El Producto Licenciado no funciona, se ha detenido o el grado de afectación es tan severo que el Cliente no puede utilizarlo y no existen Correcciones disponibles.
  - **Impacto Mayor**: El Producto Licenciado funciona de manera inconsistente afectando de manera sustancial al uso y productividad por parte del Cliente, como paradas periódicas o funciones inhabilitadas.
  - **Impacto Menor**: El Producto Licenciado funciona de manera inconsistente afectando de manera menor al uso y productividad por parte del Cliente, que no

obstante puede eludir el error en cuestión.

- **Ningún Impacto:** El Producto Licenciado funciona de manera consistente, pero el Cliente requiere cambios menores en el Producto Licenciado, como actualizaciones de la Documentación, defectos cosméticos o mejoras.

## 2. NIVEL DE SERVICIO

Elementos		Nivel de Servicio			
		1º Año incluido	Enterprise	Standard	Sin Servicio <sup>1</sup>
Actualización Mayor		✓	✓	✗	✗
Actualización Menor		✓	✓	✓	✗
Corrección		✓	✓	✓	✗
Respuesta a Quejas (según Disponibilidad)	Crítico	Inmediato	Inmediato	Según disponibilidad	✗
	Mayor	12 horas	12 horas	Según disponibilidad	✗
	Menor	48 horas	48 horas	Según disponibilidad	✗
	Sin Impacto	3 días	3 días	Según disponibilidad	✗
Disponibilidad		24/5 <sup>2</sup>	24/5 <sup>2</sup>	24/5 <sup>2</sup>	✗

<sup>1</sup> Si no se contratan Servicios de Mantenimiento, Herta podrá proporcionar Soporte al precio de técnico/hora, materiales, etc., vigente para los servicios que se requieran.

<sup>2</sup> De lunes a Viernes.

La falta de respuesta de Herta en el plazo correspondiente, que se deba a la no disponibilidad del Cliente (v. gr. teléfono ocupado, no respuesta, reunido, fuera de oficina, etc.) no constituye incumplimiento del plazo. El Cliente colaborará con Herta en proporcionar resultados reproducibles del error objeto de la Queja. La capacidad de Herta para proporcionar una solución dependerá de la habilidad del Cliente para proporcionar información precisa y ayudar a Herta en la gestión de la Queja. El Cliente proporcionará a Herta acceso razonable a su sistema, instalaciones y personal en caso de que sea necesario para prestar Soporte.

## 3. EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Herta no tendrá obligación alguna de proporcionar Servicios de Mantenimiento por problemas de los Productos Licenciados provocados por alguna de las siguientes causas: (a) modificaciones en los Productos Licenciados no realizadas por Herta, (b) uso de los Productos Licenciados más allá de lo previsto en el Contrato, (c) uso por parte del Cliente de Actualizaciones del Producto Licenciado distintas a las cubiertas por los Servicios de Mantenimiento, o (d) falta de uso por el Cliente de las Correcciones proporcionadas por Herta para solucionar el problema en cuestión. Si Herta determina, a su entera discreción, que un problema en el Producto Licenciado está motivado por alguna de las causas anteriores, lo notificará inmediatamente al Cliente y no proporcionará Servicios de Mantenimiento para resolverlo. Si el Cliente solicita servicios de mantenimiento al margen de lo previsto en el Contrato, Herta podrá facturar dichos servicios al precio de técnico/hora, materiales, etc., vigente para los servicios que se requieran.

#### 4. ACCESO A DATOS POR HERTA

En caso de que la instalación de los Productos y/o la prestación de Servicios de Mantenimiento por Herta requiera el acceso a los sistemas y/o bases de datos del Cliente, Herta se compromete a (i) mantener la confidencialidad de cualquier Información Confidencial y/o datos personales a los que pueda acceder, (ii) proteger la Información Confidencial y/o datos personales con la misma diligencia que utiliza para sus propios datos sensibles y en todo caso con la diligencia del ordenado comerciante, y (iii) no utilizar Información Confidencial y/o datos personales para otro fin no previsto en el Contrato. Adicionalmente a las limitaciones sobre responsabilidad establecidos en el Contrato, HERTA NO SERÁ RESPONSABLE (I) NI POR DAÑOS MORALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O POR LUCRO CESANTE (INCLUYENDO PÉRDIDA DE USO, DE DATOS, DE OPORTUNIDAD DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE BENEFICIO O INGRESO ESPERADO, PÉRDIDA DE PRESTIGIO, DE AHORRO ESPERADO) O POR EL COSTE DE ADQUIRIR PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, QUE DERIVEN DE LA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS O DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HERTA; (II) NI POR CUALQUIER DAÑO QUE DERIVE DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE LAS ACCIONES U OMISIONES DEL CLIENTE O DE UN TERCERO EN RELACIÓN A LOS SISTEMAS O BASES DE DATOS DEL CLIENTE (incluyendo, a título ejemplificativo pero no limitativo, falta de copias de seguridad, de espacio de almacenamiento, pérdida de datos, archivos corruptos, virus, caballos de Troya, puertas de atrás u otro tipo de código programado para causar daño que se halle en los sistemas del Cliente).

#### 5. GENERAL

Los presentes términos y condiciones contienen el acuerdo íntegro de las partes en relación a los Servicios de Mantenimiento. El Cliente acepta que cualesquiera términos adicionales o diferentes en las órdenes de compra del Cliente no serán de aplicación. Cualquier renuncia, modificación o enmienda de estos términos y condiciones, sólo será efectiva si consta por escrito y es firmada por ambas partes.