

Transoft Solutions Inc.

ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE

¡IMPORTANTE! ¡LEA DETENIDAMENTE el siguiente Acuerdo de licencia!

El presente documento es un acuerdo jurídico entre Usted (según se define en la Sección 2(oo)) por una parte como licenciataria (en adelante «Usted» o «Licenciataria») y Transoft Solutions Inc. como licenciador (en adelante, «Transoft») por la otra parte.

AVISO

Antes de que Usted adquiera o instale el Software, debe aceptar los términos y condiciones del presente Acuerdo. Por ello, Transoft recomienda que lea con atención los términos y condiciones del presente Acuerdo.

QUEDA Estrictamente prohibida la copia o el uso del Software de forma distinta a la expresamente permitida por el presente Acuerdo y constituye un incumplimiento sustancial de este y de los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual del Software y en relación con este.

SI USTED COPIA O USA DE FORMA TOTAL O PARCIAL ESTE SOFTWARE SIN SUSCRIBIR EL PRESENTE ACUERDO, O SIN OBTENER DE OTRO MODO PERMISO POR ESCRITO DE TRANSOFT, ESTÁ USTED INFRINGIENDO LEGISLACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR Y DE PROPIEDAD Y SERÁ RESPONSABLE FRENTE A TRANSOFT Y SUS LICENCIADORES POR DAÑOS Y PERJUICIOS. PODRÁ TAMBIÉN SER OBJETO DE PROCESAMIENTO PENAL AL AMPARO DE LAS LEYES APLICABLES.

1. ACEPTACIÓN/RECHAZO

- (a) **Aceptación del Acuerdo.** Antes de que Usted copie, instale, cargue o use cualquier parte del Software, debe aceptar los términos y condiciones del presente Acuerdo. Al comunicar a Transoft su aceptación del presente Acuerdo, Usted se somete a una relación contractual jurídica y vinculante con Transoft y acepta someterse a los términos y condiciones del presente Acuerdo.

Podrá comunicar su aceptación del presente Acuerdo de varias formas, incluso, entre otras, al seleccionar y cumplimentar la opción «**Acepto**» junto con una versión en línea o electrónica del presente Acuerdo, o bien al comunicar a Transoft su aceptación por escrito, o al abonar una factura o un presupuesto por el Software emitido en relación con este Acuerdo y que Transoft le proporcione antes de entregarle el Software.

- (b) **Rechazo del Acuerdo.** Si no acepta los términos y condiciones del presente Acuerdo, no deberá copiar, instalar, cargar, acceder o usar ninguna parte del Software y no deberá proceder a la adquisición ni al uso del Software.
- (c) Tras su aceptación de este Acuerdo, este Acuerdo sustituye y reemplaza las licencias anteriores que Transoft le haya concedido en relación con el uso del Software.

2. DEFINICIONES: En el presente Acuerdo (incluidos los Anexos «A», «B» y «C»),

- (a) «Cuenta» se refiere a la cuenta creada por un Usuario autorizado de una Licencia de suscripción.

- (b) «Acuerdo» se refiere a la factura o presupuesto emitido por Transoft o un revendedor autorizado a Usted relativo al Software descrito en dicha factura o presupuesto, los términos y condiciones del presente Acuerdo de licencia de software y todos los anexos y enmiendas o apéndices adjuntos.
- (c) «Américas» se refiere a una Zona o Licencia de zona, todos los países o regiones geográficas listadas bajo el título «Américas» en la Parte 1 del Anexo «C» dentro de América del Norte, América Central, Caribe y América del Sur (distintos de los países, regiones u otras áreas geográficas que están prohibidas de conformidad con las prohibiciones generales establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo).
- (d) «APAC» se refiere a una Zona o Licencia de zona, todos los países o regiones geográficas que se enumeren bajo el título «APAC» en la Parte 2 del Anexo «C» del presente Acuerdo, que comprende países y área dentro de esa parte del mundo normalmente descrita o conocida como Asia y Asia Pacífico (distintos de los países, regiones u otras áreas geográficas que están prohibidas de conformidad con las prohibiciones generales establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo).
- (e) «Número autorizado de Usuarios de la ubicación» se refiere, en relación con la Licencia de ubicación, Licencia multisede, Licencia de zona o Licencia de suscripción de red, al máximo número de Usuarios autorizados a los que se permite el acceso al Software y su uso en una Ubicación autorizada aplicable al Alcance de la Licencia que haya adquirido Usted y cuyo número se identifica para cada Ubicación autorizada en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y que Usted paga. Si la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y que usted paga no identifica el número máximo de Usuarios autorizados a los que se permite el acceso al Software y su uso en un momento concreto (por ejemplo, Usuarios concurrentes) en una Ubicación autorizada, el Número autorizado de Usuarios de la ubicación se entenderá que es un Usuario autorizado para cada Ubicación autorizada.
- (f) «Ubicación autorizada» hace referencia a una Ubicación dentro de la Zona que se identifica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y Usted paga por una Licencia de ubicación (u otro Tipo de licencia que contempla y autoriza el uso del Software solo en una Ubicación concreta), que será la Ubicación concreta en la que el Software debe instalarse y usarse, o desde la que podrá accederse a él, de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido y pagado, y la «Ubicación autorizada» incluirá una Ubicación alternativa del modo en que expresamente se permita de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido y pagado.
- (g) «Usuario autorizado» es la persona física que en cada momento concreto será (1) Usted, si es persona física; (2) la persona física que Usted haya contratado bien a tiempo completo, parcial o de forma temporal y a quien Usted ha autorizado para acceder al Software; (3) la persona física contratista independiente o persona física empleada por una persona jurídica que sea contratista independiente pero solo mientras dicha persona física esté sujeta a un acuerdo para proporcionarle a Usted el fruto de su trabajo en una Ubicación autorizada, consistente en su lugar de negocio o una ubicación diferenciada del proyecto que Usted controle y supervise, y a quien Usted ha autorizado para acceder al Software; o (4) en caso de ser una Licencia para institución educativa, el instructor individual o estudiante registrado en buena relación con Usted y a quien Usted ha autorizado para acceder al Software. «Usuarios autorizados» son más de un Usuario autorizado.
- (h) «Zona autorizada» es la Zona que se identifica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y Usted paga por una Licencia de zona (u otro Tipo de licencia que contempla y autoriza el uso del Software solo en una Zona concreta), que será la Zona concreta en la que el Software debe instalarse y usarse, así como acceder a él, de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido y pagado.
- (i) «Servidor central» será, en relación con una Licencia de ubicación, una Licencia multisede, una Licencia de zona, una Licencia de suscripción de red o una Licencia de Institución

educativa, un sistema de red de comunicación de datos central diferenciado que incluye la combinación e interconexión de terminales, microprocesadores y ordenadores de su propiedad o que Usted controle de forma directa o indirecta para su beneficio exclusivo, y completamente situado en la Ubicación central, o bien en la Ubicación en la que se usa, o al que se accede de conformidad con el Alcance de la Licencia que haya adquirido.

- (j) «Ubicación central» es, en relación con una Licencia de ubicación, una Licencia multisede, una Licencia de zona, una Licencia de suscripción de red o una Licencia de Institución educativa, una ubicación física diferenciada que Usted haya concretado y que Transoft haya aprobado como Ubicación central en la que el Servidor de licencias y las Licencias asociadas se instalarán y mantendrán en un Servidor central y al que accederán, o usarán, de otro modo Usuarios autorizados en dicha Ubicación central y en otras Ubicaciones autorizadas de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido y sujeto a esta.
- (k) «Dispositivo informático» hace referencia a cualquier dispositivo que pueda utilizarse para acceder a un software o ejecutarlo, e incluye, entre otros, (i) un ordenador personal de mesa, un ordenador portátil, un puesto de trabajo, tablet, dispositivo móvil, PDA o dispositivo similar capaz de ejecutar un programa informático de forma local (en un entorno de sistema operativo virtual o físico) o (ii) un dispositivo para acceder a una infraestructura de ordenador de mesa virtual («VDI» por sus siglas en inglés). Los Dispositivos informáticos no incluyen aquellos designados como servidor y que no se usan como ordenador personal, ni dispositivos que solo utilizan un programa de software de un sector o para una función concreta diferente al Software.
- (l) «Usuarios concurrentes» son más de uno de los Usuarios autorizado dentro de la Ubicación autorizada o Zona autorizada con licencia para acceder al Software y usarlo de forma concurrente al mismo tiempo en una Ubicación o Zona concretas.
- (m) «Ubicaciones concurrentes» son el número de Dispositivos informáticos individuales asignados a los Usuarios autorizados que pueden acceder al software de modo concurrente en cualquier momento.
- (n) «Interesado» hace referencia a la persona cuyos Datos personales que se recopilan y/o se procesan.
- (o) «EMEA» hace referencia, en relación con una Zona o Licencia de zona, a los países o regiones geográficas listadas bajo el título «EMEA» en la Parte 3 del Anexo «C» del presente Acuerdo, que comprende países y áreas dentro de esa parte del mundo normalmente descrita o conocida como Oriente Medio y África (distintos de los países, regiones u otras áreas geográficas que están prohibidas de conformidad con las prohibiciones generales establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo).
- (p) «Persona jurídica» es una empresa, alianza, negocio conjunto, asociación, autoridad administrativa, mercantil u otra persona jurídica que no sea persona física.
- (q) «Región geográfica» es el país en el que Usted haya adquirido el Software, a menos que la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted de forma expresa especifique que, a los fines del Alcance de la Licencia que Usted ha adquirido, la Región geográfica signifique otro área geográfica, en cuyo caso «Región geográfica» será el área geográfica expresamente establecida en la factura o confirmación de pedido que Transoft emite para Usted.
- (r) «Servidor de licencias» hace referencia al programa de software que se instala en un servidor de red de una Licencia de ubicación, una Licencia multisede, una Licencia de zona, una Licencia de suscripción de red, una Licencia de Institución educativa que gestionará el acceso de las licencias. El Servidor de licencias puede ser únicamente un sistema de software o puede incluir combinaciones de dongle de software y/o hardware.

- (s) «Tipo de licencia» o «Licencia» se refiere a uno de los tipos de licencia expuestos en el Anexo «A». El Tipo de licencia aplicable al Alcance de la Licencia que Usted ha adquirido se identifica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y que Usted paga.
- (t) «Licenciario» es Usted, si Usted es una persona física que ha adquirido una Licencia a Transoft, o una Entidad que ha adquirido una Licencia a Transoft, que está sujeta a un Acuerdo.
- (u) «Mantenimiento» tal como se define en el Anexo «B».
- (v) «Módulo» es un componente del Software diseñado para ejecutar y operar subfunciones o funciones concretas del Software como, entre otras los derechos de uso de uno o más de cuyos componentes del Software como parte del uso del Software pueden obtenerse a través de la Licencia otorgada por Transoft al Licenciario previo pago a Transoft de las tarifas de licencia correspondientes, y «Módulos» se refiere a más de un Módulo.
- (w) «Perpetua» hace referencia al Tipo de licencia, como se describe más adelante en el Anexo «A», una Licencia sin caducidad y sin Mantenimiento, a menos que se adquiera por separado.
- (x) «Datos personales» son los datos personales tal como se definen en las legislaciones de privacidad aplicables a la Región geográfica donde Usted reside.
- (y) «Datos de proyectos» se refiere a cualquiera datos facilitados por Usted a Transoft mediante los productos o servicios en línea del Software o enviados para soporte técnico o de otro modo, entre los que se incluyen, sin limitarse a ellos, información de identificación del usuario e información del perfil que incluya preferencias individuales. Los Datos del proyecto no se refieren a los datos almacenados en sus propios sistemas.
- (z) «Producto o Servicio SaaS» es un producto de software, función o servicio que Transoft le proporciona a Usted que se ejecuta en un servidor en la nube y al que Usted puede acceder sin instalación de ningún archivo, sistema o servicio de su Dispositivo informático; Productos o Servicios SaaS puede referirse a ofertas específicas de Transoft, o a los servicios de soporte que añaden funcionalidad o valor a otros productos o servicios.
- (aa) «Característica de suscripción SaaS» es un componente de un Producto o Servicio SaaS que puede activarse durante un periodo de tiempo fijo mediante la adquisición de una Licencia de suscripción SaaS.
- (bb) «Alcance de la Licencia» son los términos y condiciones que rigen la forma en que deberá usarse el Software para el Tipo de licencia aplicable establecido en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y que Usted paga, y esos términos y condiciones para el Tipo de licencia aplicable se describen de forma más concreta en el Anexo «A» del presente Acuerdo.
- (cc) «Nivel de servicio» es la disponibilidad garantizada de los Servicios de apoyo esenciales y el Producto o servicio SaaS descrito en el Anexo «E» del presente ALS.
- (dd) «Servicios» se refiere a (i) todos y cada uno de los servicios que admiten o permiten el uso de Productos SaaS y Licencias de Suscripción o Alquiler, incluidos, entre otros, el aprovisionamiento de un portal de usuario y otros Servicios en línea ofrecidos por Transoft y sus filiales, y (ii) los Servicios de soporte según se definen en el Anexo «B» del presente documento.
- (ee) «Ubicación» es una ubicación diferenciada, única y física identificada por un domicilio de policía o como otro área geográfica identificable, diferenciada, única, específica y limitada en la que se pretenda instalar y usar el Software, así como acceder a este, y expresamente establecida en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted (sujeta siempre a las prohibiciones generalmente aplicables establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo).

- (ff) «Servidor de la ubicación» es un sistema de red de comunicación de datos único o central diferenciado que incluye la combinación e interconexión de terminales, microprocesadores y ordenadores de su propiedad o controlados por Usted de forma directa o indirecta para su beneficio exclusivo, que se autoriza para el acceso y el uso del Software por parte de los Usuarios autorizados en la Ubicación y al que se accede y que se usa de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido.
- (gg) «Usuarios de la ubicación» son los Usuarios autorizados que tienen permitido acceder al Software y usarlo en una Ubicación autorizada de conformidad con el Alcance de Licencia que Usted haya adquirido.
- (hh) «Software» se refiere al programa de software adjunto con licencia suministrado o alojado que figura en cualquier presupuesto o factura, todas las Actualizaciones o Mejoras con licencia suministradas y toda la documentación.
- (ii) «Condiciones especiales» son las condiciones adicionales o modificadas de los distintos Niveles de servicio que se aplicarán a los productos individuales, o a la entrega de Licencias y Servicios en ciertas regiones, que se proporcionarán a los Licenciarios en el momento de la compra y que se mantendrán en línea en www.transoftsolutions.com/sla/specialterms.
- (jj) Por «Suscripción» (o «Alquiler») se entiende, con referencia al Tipo de licencia, como se describe detalladamente en el Anexo «A», una Licencia de duración determinada. La Suscripción y el Alquiler y la se definen siempre con una fecha de terminación en la que el producto, servicio o característica dejarán de funcionar a menos que se renueve,
- (kk) «Transferir» implica toda transferencia, venta, cesión, carga, gravamen, subarriendo, sublicencia, préstamo, alquiler, leasing, distribución, depósito, hipoteca, coposesión o uso, modo de compartir la posesión o el uso (con naturaleza temporal o no), u otra disposición del presente Acuerdo, el Software o los derechos sobre él o sus partes, incluso, entre otros, las transmisiones por imperio de la ley, los regalos, los legados, las herencias o los fideicomisos (expresos, implícitos, derivados o por interpretación), y en caso de que Usted sea una Persona jurídica, el término «Transferencia» también incluye la transferencia por venta, cesión, fusión, unión, emisión de acciones, derechos de voto, participaciones o cualquier otro derecho de propiedad legal o beneficiario en relación con Usted o respecto a Usted, que resulte en que el control que Usted tiene cambie de una persona o grupo de personas a otra persona o grupo.
- (ll) «Documentación del usuario» es la documentación (tanto en soporte electrónico como en papel) que Transoft le facilite a Usted a los fines de identificar los términos y condiciones del acceso, el uso o el funcionamiento del Software, que explique o describa dicho Software, que le dé instrucciones en relación con la forma de acceso al Software o el uso permitido de este, que ayude a los Usuarios autorizados con problemas o correcciones del Software o se destine de otro modo a ayudar a los Usuarios autorizados en el acceso, el uso y el funcionamiento eficaz y permitido del Software, e incluye, entre otros, las guías de usuario, los manuales, los Menús y los textos de ayuda, las preguntas frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés), los archivos, los archivos de licencia, las especificaciones y los detalles de la licencia o especificaciones técnicas que se incluyen en el Software o se embalan con este, que se suministran con él o se incluyen junto a él, o que se actualizan después de que Transoft o el minorista autorizado le entregue a Usted el Software, o que Transoft detalla en una factura o el presupuesto que emite para Usted y tanto si dicha documentación se entrega personalmente o por correo postal, correo electrónico (incluso documentos escaneados de forma electrónica o por imágenes), transmisión por fax o cualquier otra forma de entrega.
- (mm) «Suscripción de usuario» es la cesión de una Suscripción que permitirá a un solo Usuario autorizado al que Usted le haya cedido una Cuenta para acceder al Software mediante la Licencia de suscripción de usuario, la Licencia de suscripción de equipo o la Licencia de suscripción SaaS.

- (nn) «Reasignación de suscripción de usuario» es la reasignación de una Suscripción de usuario de un Usuario autorizado a otro.
- (oo) «Usted» es la Entidad o Persona jurídica identificada como licenciatario que ha adquirido la licencia de uso del Software de conformidad con los términos y condiciones de este Acuerdo y la factura o presupuesto emitidos por Transoft a dicha Entidad o Persona jurídica en relación con el Software; y «Su» es una forma del caso posesivo de Usted utilizada como un adjetivo atributivo en referencia a Usted o en relación con Usted.
- (pp) «Zona» es la Región geográfica u otra área geográfica que puede comprender uno o más países, estados soberanos, regiones u otras áreas geográficamente identificadas, expresamente establecidas en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted en relación con la Licencia que se le otorga de uso del Software, y puede incluir un área geográfica extensa, que comprenda uno o más continentes, grupos de países o regiones, incluso entre otros una o más Regiones geográficas descritas y definidas en el Anexo «A» y expresamente establecidas en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted (sujeto siempre a las prohibiciones generalmente aplicables establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo). Si la factura o el presupuesto emitido por Transoft para Usted no establece o describe de forma expresa una Zona de aplicación para la licencia que se emite para Usted para usar el Software, a los fines de la licencia que se emite para Usted, «Zona» será el país o estado soberano en el que Usted haya adquirido el Software.
- (qq) «Servidor de zona» es un sistema de red de comunicación de datos que incluye la combinación e interconexión de terminales, microprocesadores y ordenadores de su propiedad o controlados por Usted y ubicado de forma completa en la Zona que se autoriza para el acceso y el uso del Software por los Usuarios autorizados en la Zona y al que, de otro modo, se accede y que se usa de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido.
- (rr) «Usuarios de zona» son los Usuarios autorizados que tienen permitido acceder al Software y usarlo en una Zona autorizada de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido.
3. **LICENCIA DE SOFTWARE:** Sin perjuicio del Tipo de licencia que Usted haya adquirido y pagado, tal como se indica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted, le serán de aplicación los siguientes términos y condiciones, así como al acceso o uso que Usted, los Usuarios autorizados u otras personas en nombre de Usted hagan del Software:
- (a) Transoft le otorga una licencia no exclusiva, intransferible, no susceptible de cesión y limitada para el uso, acceso y activación del Software solo en la Zona en relación con la cual Usted haya adquirido el Software, de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido, sujeto y sometido lo anterior a la condición de que Usted abone todas las tarifas de Licencia y demás cargos aplicables al Tipo de licencia que Usted haya adquirido y a que Usted cumpla en todo momento con los términos y condiciones del presente Acuerdo aplicable al Tipo de licencia que Usted haya adquirido. Usted también deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos nacionales e internacionales que sean de aplicación al Software, lo cual incluye las restricciones sobre destinos, usuarios finales y uso final. Si incumple alguna de estas limitaciones o restricciones, se resolverá de forma automática e inmediata el otorgamiento de licencia y finalizarán los derechos de Usted, los Usuarios autorizados u otras personas que soliciten el acceso o el uso a través de Usted del Software.
- (b) El Software es propiedad de Transoft o esta empresa lo licencia, y está protegido por las leyes de derechos de autor internacionales, la ley canadiense de derechos de autor, la ley estadounidense de derechos de autor, otras leyes de propiedad intelectual y las disposiciones de los tratados internacionales. No podrá copiarse ninguna parte del Software en medios electrónicos o magnéticos ni de forma legible para una máquina salvo para un uso temporal y el almacenaje del ordenador o Servidor de la Ubicación objeto de licencia, según proceda (incluidos fines de archivo o copias de seguridad), que se permitirán de conformidad con el presente Acuerdo. Las imágenes o la información (más allá del producto o los resultados

directos de su propio trabajo por el uso del Software) recuperadas del Software, tanto impresas como transcritas, fotocopiadas, escaneadas, fotografiadas o descargadas no podrán revenderse, reproducirse o redistribuirse total o parcialmente. Transoft conservará el derecho total y exclusivo de comercializar, vender, distribuir y licenciar todo el Software o parte de él (incluso los derivados, las mejoras, las adaptaciones o modificaciones de este o cualquier variante de estos) a terceros y no se le concede absolutamente ninguna licencia a Usted para comercializar, vender, transferir, distribuir o licenciar todo el Software o parte de él (incluso los derivados, las mejoras, las adaptaciones o las modificaciones de este o cualquier variante de estos) a terceros.

- (c) El uso del Software fuera del Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido constituye una vulneración de los derechos de propiedad intelectual de Transoft (incluso, entre otros, los derechos de Transoft derivados de los derechos de autor aplicables o de otras leyes de propiedad intelectual) así como un incumplimiento sustancial del presente Acuerdo.
- (d) La descripción de cada Tipo de licencia en el Anexo «A» del presente Acuerdo define el alcance de los derechos que Transoft le otorga para el Alcance de la Licencia que Usted ha adquirido. Los derechos de licencia para el acceso o el uso que Usted, los Usuarios autorizados u otras personas que los soliciten a través de Usted hagan del Software se establecen en el Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido tal como se describe en el Anexo «A» y también están sujetos a las disposiciones de esta Sección 3 y las demás del presente Acuerdo.
- (e) Se otorga la licencia de Software, no se vende. Los derechos para Usted, los Usuarios autorizados o demás personas que soliciten a través de Usted el acceso o uso del Software se establecen únicamente por los términos del presente Acuerdo y el Tipo de licencia que Usted adquiere de conformidad con el presente Acuerdo. Todos los demás derechos y titularidades sobre el Software y en relación con él están expresamente reservados para Transoft y permanecerán en su poder (incluso todos los derechos de propiedad intelectual).

4. TIPO DE LICENCIA Y ALCANCE DE LA LICENCIA

Las disposiciones aplicables a cada Tipo de licencia se establecen en el Anexo «A» del presente Acuerdo.

5. OTROS TÉRMINOS

(a) Bibliotecas

- 1) Salvo las imágenes que Transoft identifique como de código abierto (cuyo uso se regirá por los términos de Licencia aplicables disponibles a través de los proveedores de las imágenes de código abierto), Transoft es el titular de los archivos o imágenes de las bibliotecas, incluidos, entre otros, los archivos o imágenes de vehículos, aeronaves, edificios, componentes de edificios, instalaciones, sistemas, puentes de embarque de pasajeros, sistemas de gestión de carga o equipaje, sistemas automatizados de transporte de pasajeros, sistemas o instalaciones de seguridad y otros equipos, componentes, sistemas o instalaciones contenidas o incluidas en el Software (en adelante, las «Bibliotecas»).
- 2) Las Bibliotecas están contenidas o incluidas en el Software solo para el funcionamiento del Software y en conjunción con el uso de este. No podrá copiar, mover, activar, usar, transferir o permitir que ninguna herramienta de gestión de imágenes o aplicación de software copie, mueva, active, transfiera o use las Bibliotecas en una aplicación de software, programa, rutina de software o archivo distinto del Software, o bien con cualquiera de ellos.
- 3) Imágenes de código abierto. Algunas imágenes o archivos distribuidos por Transoft pueden ser imágenes o archivos de código abierto e identificadas como tales. El uso de esas imágenes o archivos de código abierto se rige por los términos de Licencia aplicables disponibles a través de los proveedores de imágenes o archivos de código abierto.

(b) Consentimiento al uso de datos

- 1) Usted acepta que Transoft recopile y use datos técnicos e información relacionada, incluidos, entre otros, información técnica acerca del uso del Software, el sistema, la red y el software de la aplicación, así como los periféricos, que se recopilan periódicamente para facilitar la entrega de productos, actualizaciones de Software, mejoras, reparaciones, servicios de asistencia de productos y otros servicios relacionados con el Software. Transoft podrá usar esta información, siempre y cuando se presente de forma que no permita su identificación personal, para mejorar sus productos, servicios y tecnologías o para proporcionarles u ofrecerles productos, servicios o tecnologías a sus clientes.

(c) Servicios en línea

- 1) El Software podrá depender de sitios web, o facilitar su acceso a ellos, mantenidos por Transoft o sus filiales o terceros que oferten productos, información, software y servicios (en adelante, los «Servicios en línea»). Su acceso a un sitio web o servicio en línea de terceros, y el uso de estos, se rige por los términos, condiciones, exenciones y notificaciones que podrá encontrar en dicho sitio o que están vinculados de otro modo a dichos productos, información, software o servicios. Transoft podrá, en cualquier momento y por cualquier motivo, modificar o suspender la disponibilidad de un sitio web y de los Servicios en línea de terceros. Transoft no controla, aprueba o acepta responsabilidad alguna por los sitios web o los Servicios en línea ofrecidos por terceros. Los acuerdos entre Usted y terceros en relación con un sitio web o los Servicios en línea, incluso la entrega y pago de bienes y servicios y otros términos, condiciones, garantías o declaraciones vinculadas con dichos acuerdos serán exclusivamente entre Usted y dicho tercero. Salvo que Transoft o sus filiales o un tercero lo acuerden expresamente en un acuerdo independiente, el uso que Usted haga de los sitios web y Servicios en línea de terceros lo hace por su cuenta y riesgo y bajo la garantía limitada, exenciones y limitaciones de la responsabilidad establecidas en la Sección 10.

(d) Mejoras y Actualizaciones

- 1) Si Su Software constituye una mejora de una versión anterior de un software de Transoft, deberá ostentar una Licencia de Suscripción o Alquiler válida y actual u otra licencia con un nivel actual y válido de Mantenimiento para acceder a tal mejora, instalarla o usarla. Solo puede instalar dicha mejora de modo que no infrinja las condiciones de Su licencia. Usted reconoce que cualquier obligación que Transoft pueda tener de prestar soporte a las versiones anteriores puede finalizar con la disponibilidad de la mejora. Cuando haya instalado la versión mejorada, puede seguir usando la versión anterior durante el periodo de validez de Su Licencia de Suscripción o Alquiler o, si tiene otro tipo de licencia, mientras Su Mantenimiento sea actual y válido. Transoft solo le concederá la licencia de las mejoras de la versión del ALS vigente en ese momento.
- 2) Si su Software es una actualización de una versión anterior de un software de Transoft, deberá ostentar una licencia válida y activa para dicha versión previa para instalar, acceder o usar tal actualización. No se permite el uso de las versiones anteriores tras la instalación de una actualización. Transoft puede concederle la licencia de las actualizaciones con condiciones diferentes o adicionales, pero siempre sujeta a la versión del ALS vigente en ese momento.

(e) Usuarios finales del Gobierno de EE. UU.

- 1) Para las adquisiciones por parte del gobierno de Estados Unidos de América, incluida cualquier división, sucursal, departamento, agencia, comisión, oficina, unidad u otra parte constitutiva de dicho gobierno que esté sujeta a las disposiciones del Reglamento de Adquisiciones Federales de EE. UU., en su versión vigente en cada momento, (el «Gobierno de EE. UU.»), el Software es un software de ordenador comercial tal y como

se define en el artículo 12.212 del Reglamento de Adquisiciones Federales de EE. UU. («FAR» por sus siglas en inglés), y sujeto a derechos restringidos establecidos en el artículo 52.227-19 del FAR «Commercial Computer Software - Restricted Rights» y en el artículo 227.7202 del «Reglamento de Adquisiciones Federales de Defensa de EE. UU.», «Rights in Commercial Computer Software or Commercial Computer Software Documentation», según proceda, y los reglamentos sucesivos. Todo uso, modificación, reproducción, liberación, rendimiento, exhibición o divulgación del software por el Gobierno de EE. UU. se hará de conformidad con los derechos de licencia y las restricciones descritas en los presentes términos.

(f) Uso en un Entorno Virtual

- 1) Si Usted utiliza un software de virtualización para crear uno o más ordenadores virtuales en un único sistema informatizado de hardware, cada ordenador virtual, y el ordenador físico, se considerará un Dispositivo informático independiente a los fines del presente Acuerdo. Si desea utilizar el Software en más de un Dispositivo informático, debe obtener copias separadas del Software y una licencia independiente para cada copia. Acepta y entiende que el contenido protegido por tecnología de gestión de derechos digitales u otra tecnología de encriptación puede estar menos seguro en un entorno virtual.

6. **VIGENCIA DE LA LICENCIA Y TERMINACIÓN.** Sujeto a los términos y condiciones del presente Acuerdo, la Licencia de uso del Software puede continuar hasta su terminación (por ejemplo, como resultado de la expiración del plazo de vigencia de una Licencia concreta o por el ejercicio de los derechos de resolución de conformidad con el presente Acuerdo o de otro modo previsto legalmente), a menos que el Software pueda calificarse como Licencia de evaluación, o Licencia para Institución educativa o se designe como licencia de plazo fijo, licencia de duración limitada o licencia de Suscripción o Renta. En tales casos, la vigencia de la Licencia (la «Vigencia establecida») será el menor plazo entre el indicado por Transoft en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted, el identificado en la Documentación de usuario correspondiente, o el plazo por el cual haya pagado Usted. Si Transoft identifica el Software como licenciado por un plazo fijo, de duración limitada o por renta y no especifica un plazo de vigencia, la Vigencia establecida expirará en noventa (90) días desde la fecha en la que Usted instale el Software por primera vez. El Uso de este Software más allá del plazo de vigencia de la Licencia correspondiente, o todo intento de burlar el control de tiempo desactivando la función en el Software será un uso no autorizado y constituye una vulneración sustancial y un incumplimiento del presente Acuerdo y de las leyes de propiedad intelectual así como una infracción de los derechos de Transoft. Si incumple Usted los términos y condiciones del Acuerdo, Transoft podrá resolverlo, así como los derechos de licencia que Usted pueda tener en relación con el Software de conformidad con el presente Acuerdo sin perjuicio de otros derechos o recursos que Transoft tenga disponibles. Transoft podrá también resolver el presente Acuerdo de forma inmediata de conformidad con la Subsección 3(a). En cualquier caso Usted debe destruir y eliminar todas las copias del Software de cualquier Servidor de la ubicación o de otros Dispositivos informáticos. Las Secciones 5 y 6, Subsecciones 3(b), (c), (d), Subsecciones 9(b) y (c) y la Sección 1(a)(5) del Anexo «A» subsistirán expresamente a la resolución.

Transcurridos 90 días tras la caducidad o resolución del presente Acuerdo por cualesquiera razones, Transoft tendrá derecho a borrar su Cuenta y las Cuentas de sus Usuarios autorizados, su Perfil y todos sus Datos de proyectos. En los 90 días tras la caducidad del presente Acuerdo, el restablecimiento del acceso a los Datos de proyectos puede estar sujeto a una cuota administrativa.

7. **DATOS DE PROYECTOS.** Usted es el responsable del contenido y salvaguarda de todos los Datos de proyectos. Usted asegurará y mantendrá todos los derechos sobre los Datos de proyectos necesarios para que Transoft le proporcione a Usted un Producto o Servicio SaaS sin infringir los derechos de terceros y, siempre que los Datos de proyectos incluyan Datos personales, en virtud de la formalización del presente Acuerdo Usted garantiza que existe la base jurídica correspondiente para la recopilación y tratamiento de dichos Datos personales. Usted indemnizará y eximirá a Transoft de cualesquiera costes, daños y sanciones en que incurra Transoft como consecuencia de sus deficiencias

con arreglo a esta sección. Transoft no asume ni asumirá ninguna obligación relativa a los Datos de proyectos o al uso que Usted le dé a los Productos licenciados que no sea la establecida en el presente Acuerdo o la que exija la legislación aplicable.

Transoft Solutions puede usar sus Datos de proyectos para prestarle asistencia, abordar solicitudes o problemas técnicos, mejorar o ampliar productos y servicios de Transoft, o cuando exista una obligación legal, cuando proceda con arreglo a la Sección 11 del presente Acuerdo (Datos y privacidad). Transoft Solutions no supervisa los Datos de proyectos utilizados en sus productos y servicios, pero se reserva el derecho a eliminar los Datos de proyectos por cualesquiera razones. Cuando Usted proporcione los Datos de sus proyectos, autoriza a Transoft Solutions el uso, reproducción, modificación, distribución y accesibilidad de los Datos de sus proyectos cuando su fin consista en proporcionarle productos o servicios y para cumplir las obligaciones de Transoft según lo permitan las presentes Condiciones.

Transoft manifiesta y garantiza que mantendrá todos sus Datos de proyectos recibidos con la debida confidencialidad como se establece en la Sección 11 y que eliminará o destruirá todos estos Datos de proyectos proporcionados con arreglo a la Sección 5(b) del presente Acuerdo (i) no más de veinticuatro (24) horas tras recibir sus instrucciones para eliminar o destruir tales Datos de proyectos; o (ii) si un caso de soporte ha estado inactivo al menos durante dos (2) meses sin ningún tipo de actividad. Transoft no tendrá ningún interés de propiedad en los Datos de ningún proyecto que reciba de Usted y solo usará los Datos de dicho proyecto para ofrecerle Soporte técnico de producto exclusivamente a Usted.

8. PROHIBICIONES. Además de otras disposiciones del presente Acuerdo,

(a) Usted no debe, y no debe permitir a otros:

- 1) realizar copias del Software para su uso salvo que esté expresamente permitido en el presente Acuerdo;
- 2) aplicar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar total o parcialmente el Software o transmitir o distribuir el Software de forma total o parcial;
- 3) acceder al Software o usarlo tras la expiración o terminación del plazo de vigencia del presente Acuerdo sin el consentimiento expreso por escrito de Transoft;
- 4) usar el hardware o el software para conexiones agrupadas o múltiples, o permitir de otro modo a varios usuarios, ordenadores o dispositivos acceder o usar el Software de forma indirecta a través de un Dispositivo informático licenciado; y
- 5) permitir a los Usuarios autorizados compartir Cuentas, información de inicio de sesión o contraseñas en relación con las Cuentas.

(b) Usted acepta que el Software no se enviará, transferirá o exportará a ningún país ni se usará de forma prohibida por las leyes, restricciones o reglamentos de exportación internacional, incluida entre otras la Ley de la «United States Export Administration Act» o cualquier otra legislación estadounidense (conjuntamente, las «Leyes de exportación»). Además, si el Software se identifica como elemento controlado de exportación al amparo de las Leyes de exportación, Usted declara y garantiza que no es ciudadano de un país sujeto a embargo o a otra restricción, ni se encuentra ubicado en uno, y que no está sometido a ninguna prohibición al amparo de las Leyes de exportación por recibir el Software. Todos los derechos de uso del Software se otorgan con la condición de que podrán perderse en virtud de las condiciones del presente documento si Usted no cumple con las condiciones del presente Acuerdo.

(c) No podrá alquilar, arrendar, vender, sublicenciar, ceder o transferir el Software o sus derechos sobre él, ni autorizar copias de parte del software para un Dispositivo informático de otra persona física o jurídica, salvo que lo permita el presente Acuerdo. Podrá, no obstante, transferir de forma permanente todos sus derechos de uso del Software a otra

persona física o jurídica siempre y cuando: (a) también transfiera (i) el presente Acuerdo, (ii) el número de serie, el Software y cualquier otro Software o hardware envuelto, empaquetado o preinstalado con él, incluso las copias, las mejoras, las actualizaciones y las versiones anteriores, y (iii) todas las copias del software fuente convertidas en otros formatos para dicha persona física o jurídica; (b) Usted no conserve mejoras, actualizaciones o copias, incluso de seguridad, ni copias almacenadas en un ordenador y (c) la parte receptora acepte los términos y condiciones del presente Acuerdo y cualesquiera otros al amparo de los cuales Usted adquirió una licencia válida sobre el Software. Sin perjuicio de lo anterior, no deberá transferir ningún Tipo de Licencia para Institución educativa. Antes de una transferencia, Transoft podrá requerirle a Usted y a la parte receptora que confirmen por escrito su cumplimiento con el presente Acuerdo, que proporcionen a Transoft información acerca de Usted y la parte receptora y que se registren como usuarios finales del Software.

- (d) Usted no dejará accesible ninguna Interfaz de programación de la aplicación (API) del Software a ninguna otra persona que no sea el Usuario autorizado, ni de ningún otro modo expondrá ninguna API del Software a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Transoft. No podrá desofuscar, descompilar ni realizar ingeniería inversa de la API de ninguna manera. Si desarrolla software personalizado que utiliza la API, deberá cifrar y proteger cualquier credencial de usuario de la API (si son necesarias) y deberá ofuscar o compilar el código de su aplicación de manera que se oculte la API para evitar el acceso no autorizado. Transoft puede revocar su derecho a utilizar la API en cualquier momento, a su entera discreción, si usted no cumple con las obligaciones establecidas en la Sección 8(d).
- (e) El código fuente del Software (que no sea el código de demostración incluido) y la documentación de diseño nunca se consideran parte del Software ni tampoco se le entregan a Usted en ningún caso ni se le otorgan sus licencias a Usted en lo sucesivo.

9. CUMPLIMIENTO

- (a) Usted es responsable de garantizar que todos los Usuarios autorizados cumplen con los términos del presente Acuerdo, así como de la seguridad de las Cuentas y de todos los datos de inicio de sesión y contraseñas de dichas Cuentas. Debe informar a Transoft de inmediato sobre cualquier uso indebido de las Cuentas cuando así se detecte.
- (b) Usted es responsable de garantizar que la información sobre la Cuenta facilitada a Usted e introducida por sus Usuarios autorizados permanece y sigue permaneciendo como real y completa.
- (c) Transoft tiene el derecho a verificar (electrónicamente o de otro modo) Su instalación del Software, así como el acceso a él y su uso, incluida la instalación, acceso y uso por parte de sus Usuarios autorizados. Como parte de dicha verificación, Transoft o sus representantes autorizados tendrán el derecho, con la notificación a Usted con 15 días de antelación, de inspeccionar Sus registros, sistemas e instalaciones. Además, dentro de los 15 días de dicha solicitud de verificación, si así se le requiere, Usted proporcionará copias de todos los registros y otra información adicional relacionada con Su instalación, acceso y uso del Software (incluidos los de sus Usuarios autorizados). Si Transoft determina que Su instalación, acceso o uso no cumple con los términos del presente Acuerdo o cualesquiera otros términos acordados por escrito con Usted, Usted remediará con prontitud el incumplimiento, que puede incluir la adquisición de Licencias válidas para que Su uso se ajuste al cumplimiento, así como pagar los costes razonables de la verificación. Si no se remedia el incumplimiento, la consecuencia será la terminación inmediata del presente Acuerdo. Transoft se reserva el derecho a buscar otros recursos que permita la legislación o en equidad.
- (d) El Software puede incluir elementos de seguridad que permitan la detección de uso y copia del Software, y que pueden informar de tal uso y copia a Transoft con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos del presente Acuerdo. Usted reconoce y acepta la transmisión de los informes de estos datos a Transoft únicamente con esta finalidad.

10. GARANTÍA LIMITADA, EXENCIÓN Y LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

(a) Garantías limitadas

- 1) Transoft garantiza que el Software funcionará sustancialmente de acuerdo con la documentación escrita que lo acompaña. Esta garantía se aplicará durante un periodo de catorce (14) días para la Licencia con una duración inferior a tres meses, y treinta (30) días para todas las demás Licencias, a partir de la fecha en que Usted reciba el Software. Si el Software no funciona esencialmente de conformidad con el material escrito que se acompaña, podrá dentro del período indicado de catorce o treinta días devolver el Software junto con el material que se acompaña así como la prueba de compra (a su costa) a Transoft para su sustitución o reintegro completo del importes que Usted hubiera abonado por el Software (en la moneda que empleó Usted para adquirir el Tipo de licencia correspondiente). Esta garantía limitada es nula si el Software falla por abuso, accidente o mala aplicación por parte de Usted, los Usuarios autorizados u otros de los que Usted sea responsable. Transoft no se hará responsable de los errores del usuario. Si Transoft elige reintegrar el dinero en vez de sustituir el producto, como condición para dicho reintegro Usted deberá desinstalar de forma permanente y eliminar de cualquier forma los archivos de configuración o copias del Software, así como cualquier parte de él, de todos los Dispositivos informáticos o medios de almacenamiento en los que Usted haya instalado o guardado (o haya permitido instalar o guardar) los archivos de configuración o copias del Software, así como cualquier parte de él, y proporcionar prueba satisfactoria de la eliminación y toda la documentación a Transoft.
- 2) Transoft garantiza que el Software no infringe ningún derecho de propiedad intelectual de terceros. Transoft lo indemnizará a Usted por los daños, honorarios de abogados y costas a los que tenga que hacer frente como consecuencia de una reclamación contra Usted, o por las cantidades desembolsadas por Usted en virtud de un acuerdo aprobado por un tribunal, siempre que Usted (a) avise con prontitud a Transoft por escrito sobre la reclamación contra Usted; y (b) le otorgue a Transoft pleno control de la defensa y resolución de la reclamación contra Usted. Si Transoft recibe información sobre una reclamación por infracción, Transoft puede a su discreción y sin coste para Usted (i) modificar el Software para que ya no se produzca la infracción, sin incumplir las garantías en virtud de esta sección; (ii) obtener una Licencia para Su uso continuado del Software de acuerdo con el presente Acuerdo; o (iii) terminar el presente Acuerdo mediante una notificación por escrito de 30 días y reembolsarle a Usted las cuotas pagadas con anterioridad que cubran el resto del periodo de las suscripciones terminadas. Las mencionadas obligaciones de defensa e indemnización no son aplicables al alcance de una reclamación contra Usted debida a Su incumplimiento del presente Acuerdo.

- (b) Las indicadas garantías limitadas no se restringen a ningún territorio y no afectan a los derechos legales que pueda tener frente a su vendedor o a Transoft si adquirió el Software directamente a Transoft. Si adquirió el Software o los servicios de asistencia en Australia, Nueva Zelanda o Malasia, podrá tener la ventaja de ciertos derechos y recursos por razón de la «Trade Practices Act» y leyes estatales y territoriales similares en Australia, la «Consumer Guarantees Act» en Nueva Zelanda y la «Consumer Protection Act» en Malasia en relación con las cuales la responsabilidad no puede modificarse ni excluirse de forma legal. Si adquirió el Software en Nueva Zelanda para un negocio, Usted confirma que la «Consumer Guarantees Act» no es de aplicación. Si adquirió el Software en Australia y Transoft incumple una condición o garantía implícita al amparo de una ley que no puede modificarse o excluirse de forma legal por el presente Acuerdo, la responsabilidad de Transoft se limita hasta el límite permitido por la ley, a elección de Transoft, (i) en caso del Software: (a) a reparar o sustituir el Software; o (b) al coste de dicha reparación o sustitución; y (ii) en caso de servicios de asistencia: (a) a prestar de nuevo los servicios; o (b) al coste de que dichos servicios se presten de nuevo.

(c) **Exención de responsabilidad**

- 1) USTED ENTIENDE Y ACEPTA QUE, SALVO POR LA GARANTÍA LIMITADA DESCRITA EN ESTE ACUERDO (INCLUIDOS LOS ANEXOS ADJUNTOS O INCORPORADOS A ESTE A MODO DE REFERENCIA), TRANSOFT NO PRESTA NINGUNA GARANTÍA, DECLARACIÓN O ASEGURAMIENTO, EXPRESO, IMPLÍCITO O LEGAL, EN RELACIÓN CON EL SOFTWARE O LOS SERVICIOS EN CUANTO A LA EXACTITUD, FIABILIDAD, ADECUACIÓN, FUNCIÓN O RESULTADOS DERIVADOS DEL SOFTWARE O LOS SERVICIOS O DE OTRO MODO, Y TRANSOFT CONCRETAMENTE SE EXIME DE TODA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA. Ni el Software ni ningún contenido de la Documentación de usuario u otros materiales escritos adjuntos constituirán o ampliarán una garantía o aseguramiento distinto de la garantía establecida en la Subsección 1(a)1).

(d) **Limitación de la responsabilidad**

- 1) En ningún caso serán responsables ni Transoft ni sus filiales, funcionarios, directivos, empleados y contratistas (sus «Representantes») por daños y perjuicios indirectos, especiales, incidentales, económicos o derivados ni por daños y perjuicios derivados del uso o de la imposibilidad de uso por su parte, por los Usuarios autorizados u otros que lo hagan en su nombre o a través de Usted, ni por las pérdidas o daños causados, o que se invoquen como causados, de forma directa o indirecta, por el Software, la Documentación de usuario o un programa o material, sin perjuicio de la naturaleza de la reclamación, incluido, entre otros, la interrupción del servicio, la pérdida o interrupción del negocio o beneficios previstos, los ahorros perdidos, el coste del retraso, los daños y perjuicios relacionados o derivados de la pérdida o corrupción de los datos, la documentación o la información, las responsabilidades frente a terceros generadas por cualquier motivo, ni otros daños y perjuicios incidentales, especiales, sancionadores o derivados que resulten del acceso a este Software o de su uso o funcionamiento, así como de la imposibilidad de uso o funcionamiento, incluso si está provocado por negligencia de Transoft o sus Representantes e incluso si Transoft tenía conocimiento o sabía de la posibilidad de dicha responsabilidad, pérdida o daño. Todo resultado arrojado por un programa informático requiere de interpretación profesional y Transoft no garantiza los resultados obtenidos mediante el uso del Software. La responsabilidad de Transoft o sus Representantes se limita de forma exclusiva a la sustitución del producto del Software y del material que lo acompaña o el reintegro de los importes abonados (a elección de Transoft) de conformidad con la Sección 10(a). Si, a pesar de las limitaciones expuestas, por cualquier motivo Transoft o sus Representantes devienen responsable frente a Usted por los daños y perjuicios sufridos en relación con el Software, la Documentación de usuario, el presente Acuerdo o de otro modo, la responsabilidad acumulada de Transoft y sus Representantes por todos los daños y perjuicios, lesiones y responsabilidades se limitará a un importe igual a aquel que Usted hubiera abonado (en la moneda empleada para la compra) por el Software.
- 2) El Software no está diseñado para su uso o reventa como parte de un sistema de control en entornos que requieren un funcionamiento sin errores, ni se prevé que se use para ello, como para el funcionamiento de instalaciones nucleares, sistemas de navegación o comunicación aérea, control del tráfico aéreo, máquinas de asistencia vital directa o sistemas armamentísticos, en los cuales un fallo del Software podría llevar directamente a la muerte, lesiones personales o daños físicos o medioambientales graves. Así, Transoft y sus Representantes de forma concreta se eximen de cualquier garantía expresa o implícita de idoneidad para su uso en dichos entornos que requiere un funcionamiento libre de errores.
- 3) En ningún caso la responsabilidad de Transoft o sus Representantes excederá del importe que Usted haya abonado (en la moneda utilizada en la compra) por el Software.

- 4) Sin perjuicio de otras disposiciones del presente Acuerdo en contrario, la tarifa de la licencia que Usted abona en relación con el Software no incluye contraprestación alguna por una asunción de riesgo por parte de Transoft en relación con daños indirectos, derivados o incidentales que puedan derivarse del uso o funcionamiento (o de la imposibilidad de uso o funcionamiento) del Software por parte de Usted o los resultados del uso del Software o de la documentación o materiales que se adjuntan a aquel. La finalidad fundamental de la presente disposición es limitar la responsabilidad potencial de Transoft derivada del presente Acuerdo.
- 5) Usted entiende que las limitaciones establecidas anteriormente en esta Sección 10 son consustanciales al importe de la tarifa de la licencia que Usted abona en relación con el Software, y que si Transoft tuviera que asumir responsabilidades más amplias distintas de las establecidas en el presente Acuerdo, la tarifa de la licencia u otros importes que se le pudieran cobrar deberían ser por necesidad mucho más elevados. Los precios de Transoft reflejan esta distribución del riesgo y la limitación de la responsabilidad aquí establecida y Usted entiende y acepta que las disposiciones del presente Acuerdo representan una distribución justa y razonable de los riesgos entre Transoft y Usted.
- 6) Algunas jurisdicciones restringen o no permiten la exclusión o la limitación de las garantías implícitas o la limitación de los recursos o la recuperación de los daños y perjuicios derivados y, hasta el máximo de dichas limitaciones, la indicada exención y limitaciones no serán de aplicación y podrá disponer de otros recursos al amparo de ciertas leyes. Nada en el presente Acuerdo se prevé ni se pretende que infrinja derechos legales que los consumidores como personas físicas tengan de conformidad con las leyes locales.

11. DATOS Y PRIVACIDAD

- (a) Como parte del cumplimiento del presente Acuerdo se recopilarán y tratarán Datos personales. Los motivos legítimos para la recopilación de Datos personales son principalmente el cumplimiento de este Acuerdo y el interés legítimo del responsable del tratamiento en relación con el cumplimiento de este Acuerdo. Hasta el punto en que resulte necesario, en virtud de la formalización del presente Acuerdo, también se acuerda que Usted otorga libremente su consentimiento para la recopilación y tratamiento de los datos a los que se hace referencia específica en el presente Acuerdo y en la política de privacidad de Transoft (que se adjunta como Anexo «D») («Política de privacidad de Transoft»), en el entendimiento de que Transoft respetará la privacidad de los interesados y que la recopilación y el procesamiento de los Datos personales se realizará de acuerdo con los reglamentos aplicables en materia de protección de datos.
- (b) Los Datos personales recopilados incluyen los datos precisos para configurar una Cuenta para un Usuario autorizado, que pueden incluir el nombre, dirección de correo electrónico, número telefónico, dirección comercial y contraseña.
- (c) Además, el Software utiliza funciones tales como Protocolos de Internet que envían al ordenador de Transoft información, como la dirección de protocolo de Internet, la dirección MAC, el tipo de sistema operativo, el navegador y el nombre y la versión del Software que utiliza, y el código del lenguaje del ordenador en el que instaló el Software. Transoft utiliza esta información para mejorar el Software y sus actualizaciones vinculadas (además de los fines descritos en la Sección 5(b) (Consentimiento al uso de datos) anterior).
- (d) Transoft puede recopilar los datos enumerados en las Subsecciones 9(c) y (d), así como los datos de la Sección 11(c), para verificar el cumplimiento de las condiciones del presente Acuerdo incluso si ello conlleva la recopilación de los Datos personales, siempre que se respeten los principios de la limitación de la finalidad y la minimización de los datos tal y como se expone en mayor profundidad en el Anexo «D».
- (e) Se le pueden solicitar al Usuario autorizado otros datos para determinar el comportamiento de uso o con la intención de mejorar el Software.

- (f) En la Política de privacidad de Transoft, que se adjunta al presente Acuerdo como Anexo «D», se recoge información más detallada sobre las finalidades, métodos, salvaguardas e intercambio de los Datos personales, incluido el procedimiento en virtud del cual los interesados pueden obtener información sobre los Datos personales recopilados sobre ellos. La Política de privacidad de Transoft es un documento que refleja las obligaciones legales de Transoft como responsable del tratamiento (y siempre que sea aplicable, encargado del tratamiento) y tiene como su principal objetivo informar a los interesados en cuestión respecto a los reglamentos aplicables de protección de datos. La versión actual puede encontrarse en todo momento en www.transoftsolutions.com/privacy.
- (g) Mediante la aceptación del presente Acuerdo, Usted acepta que Transoft podrá divulgar a clientes potenciales o existentes de Transoft que Usted tiene el Software licenciado por Transoft.

12. GENERAL

- (a) La ley aplicable que rige las reclamaciones o controversias derivadas del presente Acuerdo, incluso las demandas por incumplimiento y las que se fundamentan en leyes de protección al consumidor estatales, leyes de competencia desleal, leyes de garantía implícita, enriquecimiento injusto y responsabilidad extracontractual, es la siguiente:
 - 1) Si reside Usted en Estados Unidos de América, la ley aplicable que rige el presente Acuerdo es la del Estado de California.
 - 2) Si reside en un país que es miembro de la Unión Europea o en otro lugar dentro de la EMEA, la ley aplicable que rige este Acuerdo es la de Países Bajos.
 - 3) Si reside en Australia o Nueva Zelanda o en otro lugar dentro de la APAC, la ley aplicable que rige el presente Acuerdo es la de Australia.
 - 4) Si reside Usted en el Reino Unido, la ley aplicable que rige el presente Acuerdo es la del Reino Unido.
 - 5) Si reside en un estado o país distinto de los mencionados en los párrafos (1) a (4) anteriores, la ley aplicable que rige el presente Acuerdo es la de la Provincia de Columbia Británica y las leyes de Canadá aplicables a esta.

El presente Acuerdo describe ciertos derechos legales. Podrá Usted ostentar otros derechos, incluso los del consumidor, al amparo de las leyes de su estado o país. Podrá también tener derechos en relación con la parte de quien Usted adquiera el Software. Este Acuerdo no cambia esos derechos si las leyes de su estado o país no lo permiten.

- (b) Si adquirió este producto en Canadá, acepta lo siguiente: Este Acuerdo se redacta en inglés a petición de las partes firmantes. La présente convention est rédigée en anglais à la demande des parties.
- (c) En caso de controversia entre la versión en inglés y cualquier otra en otro idioma, prevalecerá la versión en inglés.
- (d) Hasta el límite máximo permitido por la ley aplicable, Usted acepta con Transoft que no serán de aplicación al presente Acuerdo las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de compraventa internacional de mercaderías, vigente en cada momento o la ley que la sustituya, o del modo que esté o en adelante esté en vigor en cada jurisdicción.
- (e) Siempre que una disposición del presente Acuerdo se declare ilícita, inválida o no ejecutable en todo o en parte al amparo de la ley aplicable, dicha disposición o parte de la misma será ineficaz en la jurisdicción en la que se haya declarado ilícita, inválida o no ejecutable hasta el límite de dicha ilegalidad, invalidez o no ejecutabilidad en esa jurisdicción, pero se

entenderá modificada hasta el límite necesario para adecuarla a la ley aplicable para dar la máxima eficacia a la intención de las partes expresada en este Acuerdo. La ilicitud, invalidez o no ejecutabilidad de dicha disposición en tal jurisdicción no afectará en modo alguno a la legalidad, validez o ejecutabilidad de las demás disposiciones del presente Acuerdo o en otra jurisdicción.

- (f) Usted está de acuerdo con lo siguiente: (1) el Software y toda la documentación, información y materiales relacionados recibidos por Usted de Transoft en virtud del presente Contrato pueden contener información que es propiedad confidencial de Transoft o sus licenciadores; (2) todas las ideas, algoritmos, técnicas y procesos utilizados en el Software se tratan y se tratarán como propiedad confidencial de Transoft o sus licenciadores; (3) Usted se esforzará al máximo dentro de lo razonable para salvaguardar la confidencialidad de todo lo anterior; y (4) nada de lo anterior ni ninguna de sus partes puede duplicarse ni revelarse de ningún modo a otras personas, ni tampoco usarse en su totalidad o en parte, si no es en la forma descrita en las Secciones 3 y 4 de los Anexos «A» y «B» que se aplican al Tipo de licencia adquirida por Usted. Usted acuerda indemnizar a Transoft o sus licenciadores por todos los daños, costes y gastos (incluidos las costas procesales y los honorarios y costas legales razonables) en que incurra Transoft o sus licenciadores en relación con cualquier incumplimiento de Usted, o sus empleados o agentes en relación con Sus obligaciones según esta sección. Sin embargo, las obligaciones que Usted tiene según se establecen en esta sección no se aplicarán a la propiedad confidencial que (i) ahora o en adelante se declare como públicamente conocida; (ii) se la revele a Usted un tercero del que Usted no tenga ninguna razón para creer que no estuviera legalmente autorizado para desvelar dicha información; (iii) es conocida por Usted antes de que reciba la propiedad confidencial; (iv) es desarrollada por Usted posteriormente con independencia de las revelaciones realizadas por Transoft; o (v) se revela con el consentimiento expreso por escrito de Transoft.
- (g) Este Acuerdo y la Documentación de usuario que se acompaña constituyen el Acuerdo íntegro entre Usted y Transoft para el uso que Usted haga del Software y sustituye a cualquier comunicación, acuerdo o declaración previa o coetánea en relación con el Software (incluso publicidad y demás material promocional).
- (h) Salvo que expresamente se autorice o publique de otro modo por Transoft, las modificaciones del presente Acuerdo serán inválidas y no eficaces a menos que se lleven a cabo por escrito y se firmen debidamente o que Transoft las apruebe expresamente de otro modo.

13. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL PAÍS

- (a) Con independencia de los demás términos del presente Acuerdo, si Su plaza comercial principal se encuentra en un país o una jurisdicción que se identifican más adelante (o si Usted es una persona física o residente en ese lugar), los términos establecidos a continuación para tal país o jurisdicción son aplicables a Usted:
 - 1) **Estados miembros de la Unión Europea.** La siguiente disposición puede aplicarse a Usted según sus circunstancias:
 - (i) Si Usted ha adquirido su Licencia en un país miembro de la Unión Europea o de la Asociación Europea de Libre Comercio, el «Territorio» de dicha Licencia se refiere a todos los países de la Unión Europea y de la Asociación Europea de Libre Comercio;
 - (ii) Si su plaza comercial principal se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea (o si Usted es una persona física o residente en ella) y no existe ningún procedimiento judicial en ningún estado miembro entre Usted y un tercero relativo al uso de una Oferta, (i) Usted informará a Transoft con prontitud por escrito de dichos procedimientos judiciales; y (ii) Usted no presentará a Transoft ninguna notificación del tercero relativa a los procedimientos hasta que Transoft le solicite por escrito que lo haga;

- (iii) Si Transoft cede estos términos o los transfiere de otro modo, Transoft garantizará que la cesión u otra transferencia no perjudica Sus derechos según estos Términos. Puede solicitar el consentimiento de Transoft para la cesión u otra transferencia que Usted haga de estos Términos y Sus derechos y obligaciones según estos Términos. Tal consentimiento por parte de Transoft estará sujeto a la demostración por Su parte de que el cesionario cumplirá con los Términos, de que Usted sigue siendo responsable de dicho cumplimiento y de que Usted ya no tendrá acceso a la Licencia cedida en virtud de este Acuerdo ni que la utilizará;
- (iv) asimismo, ninguno de estos Términos pretende restringir ni excluir (1) la responsabilidad de Transoft por muerte o lesiones personales causadas por negligencia de Transoft o (2) la responsabilidad legal por los productos sometidos al derecho estatutario de un estado miembro de la Unión Europea (por ejemplo, la «German Product Liability Act»);
- (v) además, con independencia de las limitaciones sobre el Territorio de estos Términos, estos no limitan el acceso ni el uso transnacional (como el acceso o uso en un estado miembro de la Unión Europea de las Ofertas adquiridas en otro estado miembro de la Unión Europea) que esté expresamente autorizado por la legislación aplicable.

2) Australia. La siguiente disposición puede aplicársele a Usted según sus circunstancias:

- (i) Nuestros productos disponen de garantías que no pueden excluirse en la «Australian Consumer Law». Tiene derecho a una sustitución o reembolso en caso de un fallo importante y a una indemnización por cualquier otra pérdida o daño razonablemente previsible. También tiene derecho a que se reparen o sustituyan los productos si estos no tienen la calidad aceptable y el fallo no equivale a un fallo grave;
- (ii) Además de Sus otros derechos y recursos legales en relación con las Licencias, las Licencias que se compren legítimamente también disponen de una garantía limitada de 90 días como se establece en estos Términos. Si una Licencia no proporciona las características y funciones generales descritas en la Documentación en el periodo de 90 días después de la entrega a Usted, póngase en contacto con Transoft con los datos de Su producto, número de serie, lugar de compra, detalles del defecto y Sus datos de contacto para la devolución;
- (iii) CON INDEPENDENCIA DE CUALQUIER OTRO SUPUESTOS EN ESTOS TÉRMINOS, SI CUALQUIER SOFTWARE CON LICENCIA ESTÁ SUJETO A LAS GARANTÍAS OBLIGATORIAS O A LAS GARANTÍAS DE LA LEY DE COMPETENCIA Y CONSUMO (CTH) U OTRA LEY APLICABLE EN AUSTRALIA (LA «LEY»), Y DICHA LEY PERMITE A TRANSOFT LIMITAR SU RESPONSABILIDAD POR EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS GARANTÍAS O CONDICIONES, ENTONCES LA RESPONSABILIDAD DE TRANSOFT POR EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTAS GARANTÍAS SE LIMITARÁ, A DISCRECIÓN DE TRANSOFT, A LA REPARACIÓN, SUSTITUCIÓN O RESTABLECIMIENTO (O AL COSTE QUE SUPONGA HACERLO) DE LA OFERTA CORRESPONDIENTE.

3) Reino Unido. La siguiente disposición puede aplicársele a Usted según sus circunstancias:

- (i) Transoft no excluye la responsabilidad por la muerte o las lesiones personales causadas por negligencia de Transoft, ni de los daños causados por un defecto en el Software en el sentido que se recoge en la Parte 1 de la «Consumer Protection Act 1987», a los que no se aplica ningún límite, pero que están sujetos a:
 - (I) la responsabilidad total de Transoft, ya sea contractual, extracontractual o de cualquier otro tipo, por cualquier daño, pérdida, responsabilidad o gastos sufridos o incurridos por Usted, o por cualquier otra persona, que se deriven directa o indirectamente de la prestación o el uso de los Servicios, no excederá de una suma igual al total de los importes anuales facturados y

recibidos por Transoft Solutions en virtud de este Acuerdo, en la fecha de la reclamación correspondiente;

- (II) Transoft no será responsable de ningún daño o pérdida indirecta o consecuente de cualquier tipo que surja;
- (III) la responsabilidad de Transoft en virtud de las Secciones 10 y 13 del presente Acuerdo sustituirá y excluirá todas las condiciones de garantía y representación, expresas o implícitas, legales o de otro tipo, en cuanto a la calidad, adecuación, idoneidad o rendimiento de los servicios, o cualquier parte de los mismos;
- (IV) Transoft no será responsable, ni se considerará que ha incurrido en incumplimiento, por cualquier retraso o fallo en el cumplimiento de este Acuerdo, o por la interrupción de los Servicios debido a causas ajenas al control razonable de Transoft;
- (V) nada de lo aquí expuesto afectará a los derechos legales de los consumidores en las «Transacciones de consumo» en virtud de cualquier ley aplicable.

4) China continental, la RAE de Hong Kong, la RAE de Macao y la RAE de Taiwán. La siguiente disposición puede aplicársele a Usted según sus circunstancias:

- (i) Si adquirió su Licencia en la China continental, el «Territorio» de dicha suscripción será la China continental. Asimismo, si adquirió su Suscripción en la RAE de Hong Kong, el «Territorio» de dicha suscripción será la RAE de Hong Kong; si adquirió su suscripción en la RAE de Macao, el «Territorio» de dicha Suscripción será la RAE de Macao, y si adquirió su Suscripción en la RAE de Taiwán, el «Territorio» de dicha suscripción será la RAE de Taiwán.

ANEXO «A»

TIPOS DE LICENCIA

1. TIPO DE LICENCIA Y ALCANCE DE LA LICENCIA

- (a) **Todos los Tipos de licencia.** Las disposiciones siguientes son de aplicación a cada Tipo de licencia:
- 1) A menos que (a) se identifique de otra forma expresamente en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted y que Usted paga o (b) Transoft especifique expresamente por escrito o acepte de otro modo en la Documentación de usuario, todo el Software se registrará de forma única por un Tipo de Licencia de usuario único. Si no tiene claro el Alcance de la Licencia, el número de usuarios permitidos o tiene otras preguntas, contacte con Transoft o lea la información de licencia del Software.
 - 2) Se le permite realizar una copia del Software por razones de seguridad o archivo. **Esta disposición no se aplica a los Productos o Servicios SaaS ni a las ofertas que solo están disponibles en línea.**
 - 3) A menos que Transoft especifique expresamente por escrito o acepte de otro modo en la Documentación de usuario, se le permite usar, acceder y activar una copia del Software solo en la Zona en la que Usted haya adquirido el Software. **Esta disposición no se aplica a las ofertas de SaaS o solo en línea.**
 - 4) El Software podrá usarse por Usted para necesidades de Su negocio internas pero no debe alquilar, arrendar, compartir o hacer el acceso o el uso disponibles a nadie distinto de los Usuarios autorizados, cuyo acceso y uso estarán sujetos al Alcance de la Licencia que Usted haya adquirido y de conformidad estrictamente con él.
 - 5) Salvo que se permita expresamente de otro modo de conformidad con el Alcance de la Licencia que Usted ha adquirido, no se permite la Transferencia y Usted no podrá hacer, otorgar, firmar, suscribir, consentir o permitir ninguna Transferencia sin el previo consentimiento por escrito de Transoft. Si tiene lugar alguna Transferencia que infrinja el presente Acuerdo, Transoft podrá resolver sus derechos de uso del Software y los demás que se le hayan otorgado al amparo del presente Acuerdo de forma inmediata en el momento en que se le notifique. Sin perjuicio de la resolución de los derechos de uso del Software o de los demás que se le hayan otorgado al amparo del presente Acuerdo, Usted continuará obligado a cumplir y observar todos los términos y condiciones de aquel.
 - 6) La duración del Tipo de licencia que se le ha otorgado será de Suscripción, Permanente o Alquiler, según se indique en el presupuesto que se le ha facilitado.
 - 7) Además de las condiciones especificadas en esta Sección 1(a) del presente Anexo «A» y con respecto a los tipos de licencia específicos que se detallan a continuación, se aplicarán ciertos «Términos especiales» adicionales a los productos individuales, o a la entrega de Licencias y Servicios en ciertas regiones, que se proporcionarán a los Licenciarios en el momento de la compra, y que se mantendrán en línea en www.transoftsolutions.com/sla/specialterms.
- (b) **Licencia de usuario único.** Si Usted ha adquirido y pagado una «Licencia de usuario único» o si la factura o el presupuesto que emite Transoft para Usted no le identifica el Software por otro Tipo de licencia, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:
- 1) Transoft le garantiza el derecho no exclusivo, no transferible, no susceptible de cesión y limitado a instalar y usar una copia del Software, y a acceder a ella, para un Usuario autorizado en un único Dispositivo informático, el cual no debe estar conectado a una red

de modo que permita a otro distinto del Usuario autorizado acceder o usar una copia del Software en cada.

- 2) Usted no podrá instalar ni operar el Software en un servidor o una red o en más de un Dispositivo informático en cada momento. Podrá transferir el Software a otro Dispositivo informático de su propiedad siempre y cuando Usted desinstale de forma permanente o de otro modo elimine los archivos de configuración del Dispositivo informático original, y si el medio de entrega original que contiene el Software, todos los avisos de derechos de autor y una copia del presente Acuerdo se transfieren a dicho Dispositivo informático y Usted cumple con todos los demás términos y condiciones del presente Acuerdo.
 - 3) Usted debe poner en marcha mecanismos que permitan acceder o usar una copia del Software solo a un Usuario autorizado en cada momento y restrinjan el acceso solo como se permite de forma expresa de conformidad con este Acuerdo, de modo que solo un Usuario autorizado pueda acceder a una copia del Software o usarla en cada momento.
- (c) **Licencia de suscripción de usuario.** Si Usted adquirió y pagó una «Licencia de suscripción de usuario», además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1 (a) del presente Anexo «A»:
- 1) Transoft le concede el derecho no exclusivo, intransferible, no asignable y limitado de instalar el Software en sus Dispositivos informáticos para el acceso y uso por parte de los Usuarios autorizados que hayan creado una Cuenta y se les haya asignado una Suscripción de usuario a una Licencia.
 - 2) Los Usuarios autorizados solo podrán acceder al Software a través de sus cuentas. Los Usuarios autorizados deberán abrirse una Cuenta y crear una contraseña de acceso y un identificador de inicio de sesión confidenciales. Es posible que se exija a los Usuarios autorizados que inicien sesión en sus cuentas para utilizar el Software.
 - 3) Es posible que se solicite acceso a internet para poder validar una Licencia de suscripción de usuario o un Usuario autorizado y para proporcionar acceso a los servicios en línea para descargas, instalaciones o actualizaciones, todo ello sin previo aviso. El acceso a internet no está incluido en el Software.
 - 4) Usted tendrá acceso a un portal de usuario a través del cual podrá gestionar el acceso de los Usuarios autorizados al Software y a otras características y ventajas que Transoft le comunique de vez en cuando. Esto podrá incluir una Licencia de evaluación gratuita.
 - 5) Tendrá pleno acceso a los Servicios de mantenimiento y Asistencia técnica de producto como se especifica en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) con sujeción a los términos y condiciones de dicho anexo, para el periodo hasta la Fecha de vencimiento (y para la finalidad del Anexo «A», «Fecha de vencimiento» se refiere a lo establecido en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) del presente Acuerdo).
 - 6) Recibirá acceso a cualquier nueva versión del Software. Estas nuevas versiones estarán disponibles para su descarga e instalación a través del portal del usuario.
 - 7) El número máximo de Usuarios suscritos será el que se identifique en la factura o el presupuesto que le emita Transoft.
 - 8) La duración de una Licencia de suscripción de usuario se indicará con la Fecha de vencimiento y se incluirá en su factura de compra de dicha Licencia de suscripción de usuario. Si la Licencia de suscripción de usuario no se renueva antes de la finalización de dicho plazo, perderá inmediatamente el acceso al Software al finalizar el mismo.
 - 9) El número de reasignaciones de Suscripción de usuario se limitará al número indicado en su presupuesto o en su factura.

- 10) La Zona de una Licencia de suscripción de usuario se considera global y se puede acceder a ella en todo el mundo sin restricciones geográficas (salvo lo dispuesto en las prohibiciones de aplicación general y en las obligaciones, deberes y responsabilidades establecidas en este Acuerdo, incluidas, a título enunciativo, las prohibiciones, obligaciones, deberes y responsabilidades establecidas en las Secciones 8 y 9 de este Acuerdo).
 - 11) Si la Licencia de suscripción de usuario es reemplazada por una Suscripción sucesora o alternativa, la nueva suscripción estará sujeta a los términos recogidos en los términos de la licencia nueva.
- (d) **Licencia de ubicación.** Si Usted adquirió y pagó una «Licencia de ubicación» única, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:
- 1) Transoft le otorga el derecho no exclusivo, no transferible, no susceptible de cesión y limitado a instalar el Servidor de licencias y las Licencias asociadas en un solo Servidor central para su acceso y uso por parte de los Usuarios autorizados de la ubicación en una Ubicación autorizada identificada en la factura o presupuesto que Transoft emite para Usted.
 - 2) Usted no podrá instalar u operar el Servidor de licencias y las Licencias asociadas en más de un Servidor o en otro sistema informático en todo momento ni permitir que se acceda al Software, ni se use, de forma remota en una Ubicación u otra ubicación distinta de la Ubicación autorizada salvo que expresamente lo permita el presente Acuerdo.
 - 3) Usted podrá transferir el Servidor de licencias y las Licencias asociadas a otra Ubicación de Su propiedad o que Usted controle de forma directa o indirecta para su beneficio exclusivo (que en ese momento se convertirá en el Servidor central) siempre y cuando (a) Usted notifique a Transoft dicha transferencia; (b) Usted desinstale y elimine de otro modo los archivos de configuración de la instalación original de forma permanente; (c) el medio de entrega original que contiene el Software, todos los avisos de derechos de autor y una copia del presente Acuerdo se transfieran exclusivamente a un Servidor central y se usen en él; y (d) en ningún momento se use ni instale el Software en más de un Servidor de ubicación o en más de una Ubicación autorizada al mismo tiempo.
 - 4) Solo los Usuarios autorizados en Ubicaciones autorizadas podrán operar con el Software en cada momento. Si el número de Dispositivos informáticos conectados en cada momento al Servidor de licencias es mayor que el número de Puestos concurrentes, deberá poner en marcha mecanismos que restrinjan el número de Dispositivos informáticos con acceso al Software a un número que no sea superior al número de Puestos concurrentes y restringirá de otro modo el acceso solo del modo expresamente permitido de conformidad con el presente Acuerdo y el Alcance de la Licencia que Usted ha adquirido o deberá de forma inmediata negociar con Transoft y pagarle los derechos de licencia para incluir Puestos concurrentes adicionales de conformidad con los términos de la licencia y de pago de Transoft vigentes en ese momento.
 - 5) Una Licencia de ubicación no permite el acceso al Software ni su uso a través de una red de área amplia, bien por comunicación telefónica externa, conexiones por cable, inalámbricas o de otro tipo. Una Licencia de ubicación permite acceder a través de conexiones por cable o red inalámbrica siempre que dicho acceso se restrinja al número de Puestos concurrentes mientras se encuentren situados en las proximidades geográficas de la Ubicación autorizada que no excederá de cinco kilómetros o la distancia equivalente calculada en millas.
- (e) **Licencia multisede.** Si ha adquirido y pagado una «Licencia multisede», entonces además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) de este Anexo «A»:
- 1) Usted puede instalar una (1) copia del Servidor de licencia y las Licencias asociadas en un (1) Servidor central.

- 2) Solo podrá permitir a un Número autorizado de Puestos concurrentes acceder al Software y usarlo desde una Ubicación autorizada según se identifique en la factura o el presupuesto que le haya emitido Transoft.
 - 3) Al Software se puede acceder a través de Dispositivos informáticos siempre que no se superen los Puestos concurrentes que pueden operar con el Software al mismo tiempo. Si la configuración específica permite que una cantidad de Dispositivos informáticos superior a la de los Puestos concurrentes acceda al software en un momento dado, Usted deberá poner en marcha mecanismos para limitar el acceso y el uso con el fin de cumplir este Acuerdo y el Alcance de la licencia que Usted haya adquirido.
 - 4) La cantidad de Ubicaciones autorizadas y el lugar en el que se encontrarán se fijarán cuando se emita la factura. Si desea transferir una Ubicación autorizada a otro lugar, debe obtener el permiso de Transoft antes de hacerlo. Tras transferir una ubicación, no puede permitir que ningún Usuario autorizado acceda al Software desde el antiguo lugar en el que se encontraba la Ubicación autorizada. Si desea añadir una nueva Ubicación autorizada, debe ponerse en contacto con Transoft para adquirir la activación de una nueva ubicación y registrar la nueva Ubicación autorizada antes de permitir que un Usuario autorizado acceda al Software desde esta.
- (f) **Licencia de zona.** Si Usted adquirió y pagó una Licencia de zona, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:
- 1) A menos que Transoft acuerde expresamente lo contrario por escrito, Usted podrá instalar una (1) copia del Software en un (1) Servidor de zona ubicado en la Zona identificada en la factura o el presupuesto que Transoft le haya emitido.
 - 2) En cada Zona autorizada podrá permitir a los Usuarios autorizados acceder al Software y usarlo a través del Servidor de zona que se identifica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted.
 - 3) Al Software se puede acceder a través de Dispositivos informáticos siempre que no se superen los Puestos concurrentes que pueden operar con el Software al mismo tiempo. Si la configuración específica permite que una cantidad de Dispositivos informáticos superior a la de los Puestos concurrentes acceda al software en un momento dado, Usted debe poner en marcha mecanismos para limitar el acceso y el uso con el fin de cumplir este Acuerdo y el Alcance de la licencia que Usted haya adquirido.
- (g) **Licencia mundial.** Si Usted adquirió y pagó una «Licencia mundial», además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:
- 1) Podrá ejercitar los mismos derechos y quedar sujeto a las mismas obligaciones que resultan de aplicación a la Licencia de zona salvo en que el significado de «Zona» se extenderá por todo el mundo, sin restricciones geográficas (más allá de lo dispuesto en las prohibiciones de aplicación general establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo).
- (h) **Licencia de suscripción de red.** Si Usted adquirió y pagó una «Licencia de suscripción de red», además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:
- 1) Podrá instalar una (1) copia del Software en uno o más Servidores de zona ubicados en la Zona identificada en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted.
 - 2) En cada Zona autorizada podrá permitir a los Usuarios autorizados acceder al Software y usarlo a través del Servidor de zona que se identifica en la factura o el presupuesto que Transoft emite para Usted.

- 3) Si el número de Dispositivos informáticos es mayor que el número total de Usuarios autorizados, deberá poner en marcha mecanismos para restringir el acceso al Software de manera que el número de Dispositivos informáticos que tengan acceso al Software no supere el número total de Usuarios autorizados, o deberá establecer y abonar de inmediato a Transoft derechos de licencia adicionales para incluir a más Usuarios autorizados de acuerdo con las condiciones de licencia y pago de Transoft vigentes en ese momento. De lo contrario, deberá restringir el acceso y el uso para cumplir este Acuerdo y el Alcance de la Licencia que haya adquirido.
 - 4) Tendrá pleno acceso a los Servicios de mantenimiento y Asistencia técnica de producto como se especifica en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) con sujeción a los términos y condiciones de dicho anexo, para el periodo hasta la Fecha de vencimiento (y para la finalidad del Anexo «A», «Fecha de vencimiento» se refiere a lo establecido en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) del presente Acuerdo).
 - 5) Recibirá acceso a cualquier nueva versión del Software. Estas nuevas versiones estarán disponibles para su descarga e instalación a través del portal del usuario.
 - 6) La duración de una Licencia de suscripción de red se indicará con la Fecha de vencimiento y se incluirá en su Factura de compra de dicha Licencia de suscripción de red. Si la Licencia de suscripción de red no se renueva antes de la finalización de dicho plazo, perderá inmediatamente el acceso al Software al finalizar el mismo.
- (i) **Licencia para institución educativa.** Si Usted adquirió y pagó una Licencia de institución educativa, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A» y sujeto a las limitaciones establecidas en esta Sección 1(i):
- 1) Podrá ejercitar los mismos derechos y quedar sujeto a las mismas obligaciones que resultan de aplicación a una Licencia de ubicación, salvo por lo dispuesto en la Sección 1(i) del presente Anexo «A».
 - 2) El Software se instalará o usará, y se accederá a él, solo con fines educativos y formativos y para ninguna otra finalidad. Para mayor seguridad, un Tipo de licencia de institución educativa no le permite ni a Usted ni a los Usuarios autorizados u otros que lo hagan a través de Usted acceder al Software o usarlo para fines comerciales, de reventa o con ánimo de lucro.
 - 3) La vigencia de la licencia para acceso y uso permitido del Software por parte de Usted y los Usuarios de la ubicación se limitará a un plazo de un (1) año desde la fecha en que se le entregue a Usted el Software, a menos que esta licencia se renueve de conformidad con las políticas vigentes de Transoft en ese momento para Licencias de institución educativa o que Transoft expresamente lo acuerde por escrito con Usted.
- (j) **Licencia de evaluación.** Si Transoft identificase el Software como una «Licencia de evaluación» (que también se podrá identificar como «Prueba», «Demostración», «Prelanzamiento», o «No apto para la venta» o «Suscripción gratuita») en el presupuesto que le emita o de otra manera en la Documentación de usuario correspondiente, en tal caso, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) de este Anexo «A» y con sujeción a las limitaciones establecidas en la presente Sección 1(j):
- 1) Podrá ejercitar de forma temporal los mismos derechos y quedar sujeto a las mismas obligaciones que resultan de aplicación a una Licencia de ubicación, salvo que se restrinjan o se disponga de otro modo en esta Sección 1(i) del presente Anexo «A».
 - 2) Podrá instalar a una copia del Software y acceder a ella solo con el fin de su propia prueba, evaluación y demostración temporal interna y el acceso al Software y su uso por parte de Usted quedan restringidos a estos fines limitados. Para mayor seguridad, Usted no podrá

acceder al Software ni usarlo para llevar a cabo trabajos o servicios para otra persona o para otro fin comercial, profesional, de reventa u otro con ánimo de lucro.

- 3) El Software solo podrá instalarse y usarse, y se podrá acceder a él, durante un período de evaluación máximo de siete (7) días computados desde la fecha en la que se le entregue a Usted el Software, a menos que se especifique otra cosa o lo acepte Transoft por escrito.
- 4) El número máximo de Usuarios autorizados será de dos (a menos que se disponga otra cosa de forma expresa en una factura o un presupuesto que Transoft emita para Usted).

(k) **Licencia de suscripción SaaS.** Si Transoft identifica el Software como un «Producto o Servicios SaaS» o una Característica de suscripción SaaS en el presupuesto que Transoft emite para Usted o de otro modo en la Documentación de usuario aplicable, además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A» y sujeto a las limitaciones establecidas en esta Sección 1(k):

- 1) Transoft le concede el derecho no exclusivo, intransferible, no asignable y limitado de instalar el Software para el acceso y uso por parte de los Usuarios autorizados que hayan creado una Cuenta y se les haya asignado una Suscripción de usuario a una Licencia de suscripción SaaS.
- 2) Los Usuarios autorizados solo podrán acceder al Software a través de sus cuentas. Los Usuarios autorizados deberán abrirse una Cuenta y crear una contraseña de acceso y un identificador de inicio de sesión confidenciales. Es posible que se exija a los Usuarios autorizados que inicien sesión en sus cuentas para utilizar el Software.
- 3) Puede ser necesario el acceso mediante Internet para proporcionar acceso a los productos, servicios o funciones, sin que haya necesidad de que le envíen otros avisos. El acceso a internet no está incluido en el Software.
- 4) Usted tendrá pleno acceso a los Servicios de mantenimiento y Soporte técnico de productos tal como se especifican en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) del presente Acuerdo con sujeción a los términos y condiciones en el Anexo «B», durante el periodo que cubra hasta la Fecha de vencimiento.
- 5) Recibirá acceso a cualquier nueva versión del Software. Se implementarán nuevas versiones de forma periódica sin necesidad de contar ya con Su consentimiento. La funcionalidad, contenido o servicios existentes pueden modificarse o retirarse con el tiempo. Si se determina dentro de lo razonable que un cambio hace que el Software le resulte inutilizable a Usted, se le devolverán o reembolsarán importes a la única discreción de Transoft.
- 6) El número máximo de Usuarios autorizados será el que se identifique en la factura o el presupuesto que le emita Transoft o el vendedor autorizado por Transoft.
- 7) La duración de una Licencia de suscripción SaaS se indicará con la Fecha de vencimiento y se incluirá en su factura de compra de dicha Licencia de suscripción SaaS. La duración puede identificarse alternativamente con un periodo de tiempo y la Fecha de vencimiento se determinará según la adición del periodo de tiempo a la fecha de la factura. Si la Licencia de suscripción SaaS no se renueva antes de la finalización de dicho plazo, Usted y sus Usuarios autorizados perderán inmediatamente el acceso al Software al finalizar dicho plazo.
- 8) Si la Licencia de suscripción SaaS es reemplazada por una Suscripción sucesora o alternativa, la nueva suscripción estará sujeta a los términos recogidos en la nueva Licencia de suscripción SaaS.

(l) **Licencia de suscripción de equipo.** Si Usted ha adquirido y pagado una «Licencia de suscripción de equipo», además de los derechos y obligaciones establecidos en la Sección 1(a) del presente Anexo «A»:

- 1) Transoft le concede el derecho no exclusivo, intransferible, no asignable y limitado de instalar el Software en sus Dispositivos informáticos para el acceso y uso por parte de los Usuarios autorizados que hayan creado una Cuenta y se les haya asignado una Suscripción de usuario a una Licencia.
- 2) Los Usuarios autorizados solo podrán acceder al Software a través de sus cuentas. Los Usuarios autorizados deberán abrirse una Cuenta y crear una contraseña de acceso y un identificador de inicio de sesión confidenciales. Es posible que se exija a los Usuarios autorizados que inicien sesión en sus cuentas para utilizar el Software.
- 3) Es posible que se solicite acceso a internet para poder validar una Licencia de suscripción de equipo o un Usuario autorizado y para proporcionar acceso a los servicios en línea para descargas, instalaciones o actualizaciones, todo ello sin previo aviso. El acceso a internet no está incluido en el Software.
- 4) Usted tendrá acceso a un portal de usuario a través del cual podrá gestionar el acceso de los Usuarios autorizados al Software y a otras características y ventajas que Transoft le comunique de vez en cuando. Esto podrá incluir una Licencia de evaluación gratuita.
- 5) Tendrá pleno acceso a los Servicios de mantenimiento y Asistencia técnica de producto como se especifica en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) con sujeción a los términos y condiciones de dicho anexo, para el periodo hasta la Fecha de vencimiento (y para la finalidad del Anexo «A», «Fecha de vencimiento» se refiere a lo establecido en el Anexo «B» (Contrato de mantenimiento) del presente Acuerdo).
- 6) Recibirá acceso a cualquier nueva versión del Software. Estas nuevas versiones estarán disponibles para su descarga e instalación a través del portal del usuario.
- 7) El número máximo de Puestos concurrentes será el que se identifique en la factura o el presupuesto que le emita Transoft.
- 8) Cuando un Usuario autorizado acceda al Software, se le asignará exclusivamente un Puesto concurrente disponible a dicho usuario durante un periodo de 24 horas a partir del momento del primer acceso. No estará disponible ningún Puesto concurrente que se haya asignado para ningún otro Usuario autorizado hasta que expire el mencionado periodo de 24 horas. No se puede compartir ningún Puesto concurrente entre varios Usuarios autorizados durante un solo periodo de 24 horas.
- 9) La duración de una Licencia de suscripción de equipo se indicará con la Fecha de vencimiento y se incluirá en su factura de compra de dicha Licencia de suscripción de equipo. Si la Licencia de suscripción de equipo no se renueva antes de la finalización de dicho plazo, perderá inmediatamente el acceso al Software una vez finalizado este.
- 10) La Zona de una Licencia de suscripción de equipo se considera global y se puede acceder a ella en todo el mundo sin restricciones geográficas (salvo lo dispuesto en las prohibiciones de aplicación general y en las obligaciones, deberes y responsabilidades establecidas en este Acuerdo, incluidas, a título enunciativo, las prohibiciones, obligaciones, deberes y responsabilidades establecidas en las secciones 8 y 9 del presente Acuerdo).
- 11) Si la Licencia de suscripción de equipo se reemplaza por una Suscripción sucesora o alternativa, la nueva suscripción estará sujeta a los términos recogidos en la nueva licencia.

ANEXO «B»

CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Este contrato de mantenimiento regula la prestación de los Servicios de mantenimiento y del Soporte técnico del producto que Transoft le proporcionará a Usted (el «Licenciario»).

MANIFIESTAN:

- A. Que Transoft y el Licenciario han firmado uno o más acuerdos de licencia de software (en adelante, los «ALS») para el uso de determinado software propiedad de Transoft y ofrecido bajo licencia al Licenciario (en adelante, el «Software bajo licencia»).
- B. En virtud de los términos y condiciones del presente Contrato, Transoft propone prestar Servicios de mantenimiento y Soporte técnico del producto (tal y como se definen más adelante) al Licenciario en lo relativo al Software bajo licencia.
- C. Las referencias de la sección de este Anexo «B» se relacionan con las secciones tal como se establecen en este Anexo «B» »(a menos que se indique de otro modo).

TRANSOFT Y EL LICENCIARIO acuerdan lo siguiente:

En este Anexo «B»:

1. DEFINICIONES

- a) «Cuota anual» hace referencia a la cuota que deberá abonar el Licenciario a Transoft a cambio de:
 - i) los servicios prestados durante el Plazo inicial según lo establecido en el presupuesto en la Sección 3(f)(i) del presente Anexo «B»; o
 - ii) los servicios prestados durante el Plazo de renovación según lo establecido en el presupuesto en la Sección 4(a)(i) del presente Anexo «B».
- b) «Día hábil» se refiere a un día natural en el que el departamento de Soporte técnico de Transoft Solutions de la región más cercana a Usted está abierto, según lo publicado en el sitio web. Si el departamento de Soporte técnico de Transoft Solutions está cerrado por un festivo regional, no se considerará Día hábil;
- c) «Horas laborables» se refiere a las horas a las que el departamento de Soporte técnico de Transoft Solutions de la región más cercana a Usted está abierto, según lo publicado en el sitio web. Si el departamento de Soporte técnico de Transoft Solutions está cerrado por un festivo regional, no se considerarán Horas laborables;
- d) «Documentación» hace referencia a la documentación relacionada con el Software bajo licencia que se ofrece al Licenciario de acuerdo con los ALS.
- e) «Servicios de soporte esenciales» se refiere al soporte técnico destinado a proporcionar soluciones o alternativas provisionales para errores de software, según se expone en el Anexo «E».
- f) «Fecha de vencimiento» hace referencia a la fecha en la que caduca el Plazo inicial o un Plazo de renovación, según proceda, cuya fecha de vencimiento será:
 - i) el último día de la duración del plazo, tal y como se establece en la factura o presupuesto que se le emita; o

- ii) si no se establece ninguna fecha según lo establecido en las Secciones 3(a)(iii) o 4(b)(ii) del presente Anexo «B», el día que haga un año a partir de la fecha de comienzo del Plazo inicial o el Plazo de renovación, según proceda.
- g) «Plazo inicial» tiene el significado que se establece en la Sección 4(a) del presente Anexo «B».
- h) «Cuota de renovación tardía» hace referencia a la cantidad añadida a las Cuotas de renovación aplicables al Plazo de renovación, según lo determinado en virtud de la Sección 4(b)(i) del presente Anexo «B», si dichas Cuotas anuales no se pagan antes del comienzo del Plazo de renovación, dicha Cuota de renovación tardía comprende la suma de:
 - i) 100 \$ (o el equivalente en la divisa en la que se factura al Licenciataria convertido de dólares canadienses al tipo de cambio medio del año anterior, según lo determinado por el Banco de Canadá, redondeado al entero más cercano) o el 10 % de la Cuota de renovación, lo que sea mayor; y
 - ii) si la Cuota de renovación más la cantidad establecida en la Sección 1(h)(i) del presente Anexo «B» no se ha pagado por completo en el plazo de los 30 días posteriores al comienzo del Plazo de renovación, una cantidad adicional de 1/12 de la Cuota de renovación multiplicada por el número de meses posteriores al comienzo del Plazo de renovación, más un 10 %.
- i) «Mantenimiento» es la prestación de los Servicios de mantenimiento y el Soporte técnico del producto durante el plazo de mantenimiento para los Licenciataria según lo dispuesto en el presente Anexo «B».
- j) «Servicios de mantenimiento» hace referencia al derecho a utilizar Actualizaciones o Mejoras del Software bajo licencia, siempre que antes de utilizar la nueva versión del Software bajo licencia, el Licenciataria firme un nuevo ALS de cada nueva versión Software bajo licencia.
- k) «Plazo de mantenimiento» es el Plazo inicial o el Plazo de renovación, según corresponda.
- l) «Presupuesto» hace referencia a un presupuesto suministrado de acuerdo con lo establecido en la Sección 3(a) del presente Anexo «B» en relación con las Cuotas Anuales que deberá pagar el Licenciataria durante el Plazo inicial o de acuerdo con la Sección 4(b)(i) del presente Anexo «B» en lo relativo a las Cuotas anuales que deberá pagar el Licenciataria durante el Plazo de renovación.
- m) «Año de lanzamiento» es el número que se usará para hacer referencia a la versión de un producto de Software en lugar de su número de versión, o bien el que se incluirá como prefijo del número de versión. Por ejemplo, si se hace referencia al producto como AutoTURN 2024, 2024 será el Año de lanzamiento. Si el número de versión está representado en 5 segmentos, por ejemplo, 2024.10.1.0.66, 2024 será el Año de lanzamiento.
- n) «Cuota de renovación» hace referencia a las Cuotas aplicables al Plazo de renovación, tal y como se establece en la Sección 4(b)(i) del presente Anexo «B».
- o) «Plazo de renovación» hace referencia a cualquier plazo de renovación según lo establecido en la Sección 4(c) del presente Anexo «B».
- p) «Versión retirada» se referirá a una versión del Software con licencia que ya no cuenta con la asistencia técnica de Transoft (según lo determine Transoft a su discreción).
- q) «Soporte técnico habitual» hace referencia al servicio de soporte telefónico y por correo electrónico habitual de Transoft para proporcionar los siguientes servicios de soporte técnico del producto:
 - i) explicación de las funciones y características del Software bajo licencia;

- ii) explicación de la Documentación; y
 - iii) orientación en el funcionamiento del Software bajo licencia.
- r) «Impuestos por ventas» hace referencia, cuando sea aplicable, a la cantidad que se sumará a la Cuota anual o la Cuota de renovación, las Cuotas adicionales o cualquier otra cuota que deba abonarse en virtud de lo establecido en este Anexo «B» por el gobierno federal, provincial o territorial, y se calcula como porcentaje de las cuotas e incluye el Impuesto sobre bienes y servicios, el Impuesto armonizado de ventas y cualquier impuesto similar, cuyo pago o recaudación por parte de la legislación que imponga tal impuesto, constituye una obligación para Transoft.
 - s) «ALS» tiene el significado que se establece en la Manifestación «A» que figura al principio;
 - t) «Cuota adicional» hace referencia al cargo que deberá pagar el Licenciatario a Transoft por Servicios adicionales, de acuerdo con lo establecido en la Sección 2(c) del presente Anexo «B».
 - u) «Subversión» hará referencia al número de versión menor (segunda) del Software con licencia en el momento de su lanzamiento, por ejemplo, en el caso de 10.1.2.66, el número de subversión será 1. Si el número de versión está escrito en 5 segmentos, el primer dígito será el Año de lanzamiento y el número de Subversión será el tercero. Por ejemplo, en 2024.10.1.2.66, el número de Subversión es el 1.
 - v) «Servicios complementarios» significa que Transoft proporcionará lo siguiente:
 - i) servicios que necesitan realizarse en cualquier momento fuera de las Horas laborables según la jurisdicción en la que resida el Licenciatario;
 - ii) servicios de formación o soporte en las propias instalaciones;
 - iii) soporte para solucionar problemas o errores que se produzcan por una negligencia, error u omisión del Licenciatario o sus agentes, empleados, contratistas o representantes;
 - iv) soporte para solucionar problemas derivados del mal funcionamiento del hardware o de la red, o de errores del router o la conectividad de los datos externos;
 - v) resolución de problemas resultantes de una configuración incorrecta o no cubierta del hardware, sistema operativo o red en la que esté funcionando el Software licenciado;
 - vi) problemas que no afecten ni perjudiquen al funcionamiento del Software bajo licencia;
 - vii) soporte para el Software bajo licencia que se utiliza con un hardware o un sistema operativo distinto de los especificados por Transoft para su uso con el Software bajo licencia;
 - viii) soporte para el Software bajo licencia que se utiliza con un hardware o un sistema operativo distinto de los especificados por Transoft para su uso con el Software bajo licencia;
 - ix) soporte para problemas provocados por otro software de su Dispositivo informático, como detectores de virus;
 - x) soporte para formatos de datos de entrada no válidos o no admitidos, o bien problemas derivados de conflictos de formato de datos externos o la agrupación de datos externos;
 - xi) soporte para problemas de incompatibilidad derivados de no haber mejorado los sistemas operativos u otro software que suele ser necesario para que funcione el Software;

xii) soporte para problemas derivados de una carga o un rendimiento excesivos y fuera de las condiciones normales de funcionamiento;

xiii) la personalización del Software bajo licencia, incluido cualquier cambio que no esté ya incluido en una Actualización o Mejora; la personalización incluye, a título enunciativo, las funciones a medida solicitadas por un cliente o a la agilización del desarrollo de funcionalidades para un cliente según decida Transoft; y

soporte de primera línea delegado en nombre de la función de soporte del Licenciatario, o soporte de primera línea para los usuarios del Licenciatario, que normalmente debe ser proporcionado por el propio departamento de soporte del Licenciatario incluidas, a título enunciativo, instalaciones múltiples para usuarios dentro de un mismo entorno conectado en red.

- w) «Soporte técnico del producto» son los Servicios de soporte esenciales y el Soporte técnico habitual.
- x) «Actualización» hace referencia a una versión menor del Producto bajo licencia, que puede producirse entre Mejoras en las que el Año de lanzamiento y el número de Versión y de Subversión no cambian. Esto incluye, entre otros, revisiones, correcciones de errores, mejoras de funcionalidad menores y cambios en la documentación, siempre y cuando Transoft los ponga a su disposición y determine que constituyen una Actualización.
- y) «Mejora» hace referencia a una nueva versión del Producto bajo licencia que incluye, entre otros, el cambio del Año de lanzamiento o el número de Versión o Subversión, siempre y cuando Transoft lo ponga a Su disposición y determine que constituye una Mejora.
- z) «Versión» hará referencia al número principal (el primero) del Software con licencia en el momento de su lanzamiento, por ejemplo, en el caso de 10.1.2.66, el número de Versión será 10. Si el número de Versión se escribe en 5 segmentos, el primer dígito será el Año de lanzamiento y la Versión será el segundo. Por ejemplo, en 2024.10.1.2.66, el número de Versión es el 10.
- aa) Los términos en mayúsculas del presente Anexo «B» que no se definen en la presente Sección 1 están definidos en el ALS.

2. SERVICIOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Servicios. Durante el Plazo de mantenimiento, Transoft ofrecerá Soporte técnico del producto según se define en la Sección 1(w) del presente Anexo «B» durante las Horas laborables. Los Servicios de soporte esenciales para solucionar errores de software podrán obtenerse mediante el procedimiento descrito en el Anexo «E» del ALS. El soporte telefónico o por correo electrónico para otros problemas técnicos podrá obtenerse según se describe en la Sección 2(p) del Anexo «E» del ALS a través del Centro de ayuda de Transoft en www.transoftsolutions.com/support/.

- a) Siempre que los URL anteriores estén sometidos a cambios periódicos a la única discreción de Transoft.
- b) **Exclusión.** Independientemente de lo establecido en la Sección 2(a) de este Anexo «B», Transoft no tendrá ninguna obligación de prestar Servicios si:
- i) la versión del Software con licencia para el cual el Licenciatario solicita asistencia es más antigua que la Versión anterior a la última Versión publicada por Transoft, o más antigua de tres años, el plazo que sea menor;
 - ii) el Licenciatario está usando una versión ya retirada;
 - iii) el Licenciatario ha modificado de alguna forma el Software bajo licencia;

- iv) el Licenciatario tiene cualquier problema que afecte al funcionamiento del Software bajo licencia, incluidos el hardware defectuoso, virus y problemas de redes, pero sin limitarse a ellos;
 - v) el Licenciatario no está utilizando el Software bajo licencia con un hardware y un sistema operativo que sean compatibles con el Software bajo licencia, tal como se especifica en el ALS o en otros materiales o documentación proporcionados por Transoft;
 - vi) en opinión de Transoft, el Licenciatario no ha cumplido con sus obligaciones de conformidad con la Sección 5(a) del presente Anexo «B»;
 - vii) el Licenciatario no ha efectuado el pago a Transoft de cualquier cantidad que debiera a Transoft de acuerdo con los términos de este Anexo «B»; o
 - viii) el Licenciatario no puede (i) proporcionar un número de licencia válido, (ii) verificar la identidad del Usuario autorizado y/o el Software bajo licencia del Licenciatario, tal como se define en el ALS, y (iii) verificar que el Licenciatario cumple con lo establecido en el ALS;
 - ix) el Licenciatario ya ha solicitado soporte para el mismo problema, del que ya se está encargando el Centro de ayuda.
- c) **Servicios adicionales.** Los Servicios adicionales no están incluidos en la Cuota anual. Previa solicitud de Servicios adicionales por parte del Licenciatario, Transoft proporcionará un presupuesto del coste de dichos Servicios adicionales que incluirá las tarifas de Transoft. Transoft prestará los Servicios adicionales previa solicitud por escrito por parte del Licenciatario tras la recepción del presupuesto, y el Licenciatario abonará los Servicios adicionales más los Impuestos por ventas, si proceden, en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura de dichos Servicios adicionales.
- d) **Nivel de servicio.** Transoft garantiza que alcanzará los niveles de servicio establecidos en el Anexo «E» adjunto al ALS con respecto a los Servicios de soporte esenciales para errores de software según se describen en la Sección 1(e) del presente Anexo «B». Transoft garantiza que mantendrá la disponibilidad de los Productos o servicios SaaS según lo establecido en el Anexo «E» del ALS. La responsabilidad de Transoft hacia Usted con respecto a las garantías de esta Sección 2(d) se limita estrictamente a los recursos establecidos también en el Anexo «E» del ALS.

3. CUOTAS, PAGO E INTERESES

- a) **Presupuesto.** Transoft proporcionará al Licenciatario un presupuesto en el que se indicará lo siguiente:
- i) la Cuota que deberá abonar el Licenciatario a Transoft por los Servicios que se prestarán durante el Plazo inicial;
 - ii) la fecha en que el Licenciatario deberá aceptar el presupuesto de conformidad con la Sección 3(b) del presente Anexo «B» (la «Fecha de aceptación»);
 - iii) la duración del Plazo inicial; y
 - iv) si el Licenciatario no abonó la Cuota de renovación antes de la Fecha de vencimiento, la Cuota de renovación tardía o la cuota para actualizar el Software bajo licencia, si el Software bajo licencia se ha actualizado desde la Fecha de vencimiento, la cuota que sea mayor.
- b) **Aceptación.** Si en la Fecha de aceptación o antes de ella el Licenciatario:
- i) proporciona a Transoft una orden de compra firmada que confirme la aceptación del presupuesto y otras condiciones aplicables, incluida, pero sin limitarse a ella, la Opción de renovación automática;

ii) paga a Transoft la Cuota anual más los Impuestos por ventas, si proceden, o cualquier otra cuota que se indique en el presupuesto, incluida, pero sin limitarse a ella, la Opción de renovación automática; y

iii) acepta las condiciones del presente Anexo «B»,

entonces las condiciones establecidas en el presente acuerdo pasarán a ser vinculantes para Transoft y el Licenciatario.

c) **No aceptación.** Si el Licenciatario no cumple con las disposiciones de la Sección 3(b) del presente Anexo «B» en la Fecha de aceptación o antes de ella, en ese caso:

i) el presupuesto no será válido y ya no será vinculante para Transoft; y

ii) los Servicios de mantenimiento se suspenderán.

d) **Interés.** Cualquier cantidad que no se abone a Transoft en la fecha debida según lo establecido en las condiciones del presente Anexo «B» devengará intereses a un tipo del 24 % anual.

e) **Cuotas.** Sin limitación de ninguna otra disposición de este Anexo B, el Licenciatario reconoce y entiende que Transoft tiene el derecho de cambiar la Cuota anual aplicable a cualquier Plazo de renovación, tal y como se establece en la Sección 4(b) del Anexo «B».

4. PLAZO, RENOVACIÓN Y RESOLUCIÓN

a) **Plazo.** El plazo de Mantenimiento (el «Plazo Inicial») comenzará en la fecha en que el Licenciatario cumpla con las disposiciones de la Sección 3(b) del Anexo «B» (en adelante, la «Fecha de Inicio») y finalizará en la Fecha de vencimiento.

b) **Renovación.** No menos de 60 días antes de la Fecha de vencimiento del Plazo inicial o de cualquier Plazo de renovación, Transoft le facilitará un presupuesto al Licenciatario que constará de lo siguiente:

i) la Cuota de renovación;

ii) la duración del Plazo de renovación; y

iii) cualquier otra condición que se aplique al Plazo de renovación.

c) **Aceptación de la renovación.** Si:

i) en el plazo de los 30 días anteriores a la Fecha de vencimiento del Plazo inicial o el Plazo de renovación correspondiente, el Licenciatario:

(1) proporciona a Transoft una orden de compra firmada que confirme la aceptación del presupuesto según lo establecido en la Sección 4(b) del presente Anexo «B» y otras condiciones pertinentes; y

(2) abona a Transoft la Cuota anual aplicable al Plazo de renovación más los Impuestos por ventas, si proceden,

el Mantenimiento se renovará y las condiciones del presente Anexo «B», según se hayan modificado de acuerdo con lo establecido en la Sección 4(b), se aplicarán al Plazo de renovación.

d) **No aceptación.** Si:

- i) el Licenciatario no ha cumplido con las disposiciones de las Secciones 4(c)(ii)(1) y 4(c)(ii)(2) del presente Anexo «B» en el periodo correspondiente, el Mantenimiento no se renovará y dejará de proporcionarse tras la Fecha de vencimiento.
- e) **Excepción.** Independientemente de lo establecido en la Sección 4(d) del presente Anexo «B», si en el plazo de los 90 días posteriores a la Fecha de vencimiento del Plazo inicial o el Plazo de renovación, según proceda, el Licenciatario:
 - i) abona a Transoft la Cuota de renovación tardía; y
 - ii) abona a Transoft la Cuota de renovación aplicable al Plazo de renovación (más los Impuestos por ventas correspondientes),

el Mantenimiento se renovará por un plazo adicional de una duración determinada, de acuerdo con lo establecido en la Sección 4(b)(ii); dicho plazo comenzará un día después de la Fecha de vencimiento del Plazo inicial o el Plazo de renovación que le preceda, según corresponda, y las condiciones del presente Anexo «B», modificadas según lo establecido en la Sección 4(b), se aplicarán al Plazo de renovación.

- f) **Nuevo plazo.** Si el Licenciatario no cumple con las disposiciones de las Secciones 4(c) o 4(e) de este Anexo «B» y necesita los Servicios transcurridos 90 días desde la Fecha de vencimiento, el Licenciatario solicitará un Presupuesto de acuerdo con lo establecido en la Sección 3(a) de este Anexo «B».
- g) **Resolución por parte de Transoft.** Transoft tendrá el derecho de dar por finalizado el Mantenimiento:
 - i) inmediatamente, previa notificación por escrito del vencimiento o la resolución del ALS;
 - ii) inmediatamente, previa notificación por escrito, en cualquier momento si se cumplen las siguientes circunstancias:
 - (1) el Licenciatario está cometiendo una infracción sustancial de cualquier garantía, plazo, condición o pacto del Licenciatario, según lo establecido en el presente Anexo «B», y no subsana dicha infracción en el plazo de los 5 días posteriores a la notificación por escrito de dicha infracción o de la intención de Transoft de resolver el acuerdo;
 - (2) el Licenciatario:
 - A. cae en una situación de insolvencia;
 - B. no paga sus deudas ni cumple sus obligaciones en el curso ordinario de su actividad empresarial cuando corresponde;
 - C. admite por escrito su situación de insolvencia o la incapacidad para pagar sus deudas o cumplir con sus obligaciones cuando corresponde; o
 - D. se ve envuelto en cualquier proceso voluntario o involuntario de quiebra, liquidación, disolución, recepción, embargo o composición o cesión general en beneficio de acreedores que no se desestime sin derecho a un nuevo juicio en el plazo de los treinta (30) días posteriores a la institución de dicho proceso.

La resolución en virtud de la Sección 4(g)(ii)(1) del presente Anexo «B» tendrá lugar si la subsanación no se hace efectiva automáticamente al vencimiento del periodo de subsanación establecido en la sección correspondiente. La resolución en virtud de la Sección 4(g)(ii)(2) se hará efectiva de inmediato a partir de la notificación por escrito de la resolución en cualquier momento después de que tenga lugar el evento especificado o de que el proceso especificado no se desestime en tiempo.

- h) **Resolución por parte del Licenciatario.** Si durante el plazo de vigencia del ALS (en adelante, el «Plazo de vigencia del ALS») y durante el Plazo de mantenimiento, Transoft no consigue resolver un problema técnico en el plazo de 60 días a partir de la solicitud por parte del Licenciatario, de acuerdo con lo establecido en las condiciones del presente Anexo «B», el Licenciatario puede, previa notificación por escrito a Transoft, resolver el Mantenimiento, y en el caso de que el Licenciatario elige resolverlo en virtud de lo establecido en la Sección 4(h):
- i) el Licenciatario no tendrá más derechos de conformidad con el presente Anexo «B» mientras que las disposiciones del ALS permanezcan en pleno vigor; y
 - ii) Transoft conceda al Licenciatario una cantidad que sea igual a la Cuota anual multiplicada por el número de días que queden hasta que se cumpla el Plazo inicial o el Plazo de renovación correspondiente y dividida entre el número total de días que hayan transcurrido del Plazo inicial o el Plazo de renovación correspondiente, menos una cuota de administración de 100 \$, o la cantidad equivalente en la divisa aplicable, en la factura emitida por parte de Transoft al Licenciatario, convertida de dólares canadienses al tipo de cambio medio del año anterior, según lo determine el Banco de Canadá, redondeado al entero más cercano.
- i) **Obligaciones relativas a la resolución.** Al resolver el Mantenimiento, el Licenciatario abonará inmediatamente a Transoft cualquier cantidad que el Licenciatario deba a Transoft, de acuerdo con las condiciones de este Anexo «B».
- j) **Consecuencias de la resolución o no renovación.** Al resolverse el Mantenimiento o no renovarse antes de la Fecha de vencimiento:
- i) el Licenciatario ya no podrá optar a recibir Servicios de mantenimiento o Soporte técnico del producto y Transoft no estará obligado a proporcionar ningún Servicio de mantenimiento o Soporte técnico del producto al Licenciatario. Cualquier solicitud de Soporte técnico del Producto que realice un Licenciatario que haya resuelto el Mantenimiento o que no haya renovado el acuerdo antes de la Fecha de vencimiento, se tratará como una solicitud de Servicios adicionales, tal y como se define en la Sección 2(c);
 - ii) las solicitudes que se reciban en el plazo de los 90 posteriores a la Fecha de vencimiento para acceder a actualizaciones de software emitidas durante el Plazo inicial o el Plazo de renovación, que estuvieran pagadas, pero que no se hubieran instalado, estarán sujetas a una cuota administrativa de 100 \$, convertidas de dólares canadienses al tipo de cambio medio del año anterior, según lo determine el Banco de Canadá, redondeadas al entero más cercano; y
 - iii) las solicitudes que se reciban después de los 90 días posteriores a la Fecha de vencimiento para acceder a actualizaciones de software emitidas durante el Plazo de mantenimiento, que estuvieran pagadas, pero que no se hubieran instalado, estarán sujetas a las cuotas de actualización a los precios actuales.
- k) **Suspensión de los Servicios de mantenimiento y Soporte técnico del producto.** Si el Licenciatario no ha efectuado el pago de la Cuota anual en la fecha indicada en el presupuesto, o en la siguiente factura relacionada, la que sea posterior, Transoft tendrá derecho a suspender la prestación de los Servicios de mantenimiento y Soporte técnico del producto hasta que se haya recibido el pago, incluidos los intereses devengados.

5. COMPROMISOS DEL LICENCIATARIO

- a) **Cooperación del Licenciatario.** Con el fin de que Transoft pueda prestar los Servicios y Servicios adicionales, el Licenciatario hará todo lo que esté en su mano para proporcionar toda la información, responder a las preguntas y realizar todo lo que resulte necesario para que Transoft pueda reproducir un problema.

- b) **Detalles de la dirección.** El Licenciatario estará obligado a proporcionar una dirección de correo electrónico válida a Transoft para la entrega de nuevas versiones y actualizaciones, y a proporcionar los datos actualizados a Transoft en caso de que el Licenciatario cambie de dirección de correo electrónico. Transoft tendrá derecho a confiar en la exactitud de la dirección de correo electrónico y las actualizaciones que proporcione el Licenciatario.

6. RECONOCIMIENTO Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

- a) **Reconocimiento.** El Licenciatario reconoce y acepta que los Servicios y Servicios adicionales se proporcionan «tal cual» y Transoft no ofrece garantía, o representación, ya sea expresa, implícita o legal, con respecto a los Servicios, ya sea en cuanto a la exactitud, fiabilidad, idoneidad, función, ausencia de errores, o de cualquier otra forma.
- b) **Exención de responsabilidad.** En ningún caso, Transoft o sus empresas afiliadas, directores, empleados o contratistas (en adelante, los «Representantes») serán responsables de cualquier daño o pérdida, ya sea causado o presuntamente causado, directa o indirectamente, por los Servicios, incluido, a título enunciativo, cualquier interrupción del servicio, lucro cesante, daños a su imagen, pérdida de datos, fallo informático, pérdida de ahorros, o daños incidentales, especiales, punitivos o consecuentes derivados de los Servicios, incluso en el caso de que hubieran sido causados por negligencia de Transoft e incluso en el caso de que Transoft tuviera conocimiento de la posibilidad de tal responsabilidad, pérdida o daño.
- c) **Limitación.** Sin limitación de la generalidad de las Secciones 6(a) y 6(b) de este Anexo «B», Transoft no será responsable bajo ninguna circunstancia de los costes, pagos, reclamaciones o reclamaciones por daños y perjuicios, con excepción del pago al que se hace referencia en la Sección 4(h)(ii) de este Anexo «B».

7. GENERAL

- a) **El ALS.** Las condiciones de este Anexo «B» se suman a las condiciones del ALS y no modificarán ni reemplazarán lo establecido en el ALS. Si hubiera alguna discrepancia entre las condiciones del presente Anexo y las condiciones del ALS, prevalecerán las condiciones del ALS.
- b) **Sin modificaciones.** Las condiciones de este Anexo «B» prevalecerán sobre las condiciones de cualquier Pedido firmado por el Licenciatario.
- c) **Avisos.** Cualquier aviso solicitado o permitido en virtud del presente Anexo «B» tendrá que hacerse por escrito, y se entregará en la dirección que figura en la factura en la que se detalla el Software que se le ha vendido a Usted o cualquier otra dirección que las partes puedan designar en algún momento. El aviso deberá entregarse en persona, por mensajero, correo certificado o por correo electrónico con confirmación de lectura. La entrega de un aviso se considerará efectiva en el momento de la recepción, si la entrega se hace en persona o por mensajero, o cinco (5) días hábiles desde el envío, si se entrega por correo certificado o inmediatamente tras recibir la confirmación de lectura del destinatario si se entrega por correo electrónico.
- d) **Avisos.** Ninguna renuncia de ninguna de las partes a cualquier incumplimiento de cualquier pacto, representación, garantía, condición o estipulación aquí contenida, ya sea expresa o implícita, o negativa o positiva en forma, por parte de cualquier otra parte del presente tendrá efecto ni será vinculante sobre ninguna de las partes, a menos que esté reflejada escrito y bajo la autoridad de dicha parte, y cualquier renuncia, sea del tipo que sea, se extenderá solamente a la infracción específica a la que se renuncia específicamente, y no limitará ni afectará al derecho de cualquiera de las partes en lo relativo a cualquier otra infracción que se produzca.

ANEXO «C»

Parte 1 - Países, territorios o áreas geográficas de América

Antigua y Barbuda
Argentina
Bahamas
Barbados
Belice
Bolivia
Brasil
Canadá
Chile
Colombia
Costa Rica
Cuba
Dominica
República Dominicana
El Salvador
Ecuador
Granada
Guatemala
Guayana
Haití
Honduras
Jamaica
México
Nicaragua
Panamá
Paraguay
Perú
San Cristóbal y Nieves
Santa Lucía

San Vicente y las Granadinas
Surinam
Trinidad y Tobago
Estados Unidos de América (EE.
UU.)
Uruguay
Venezuela

Y los siguientes territorios
dependientes:

Anguila (Reino Unido)
Aruba (Países Bajos)
Bermudas (Reino Unido)
Bonaire (Países Bajos)
Islas Vírgenes Británicas (Reino
Unido)
Islas Caimán (Reino Unido)
Isla Clipperton (Francia)
Curasao (Países Bajos)
Islas Malvinas (Reino Unido)
Guayana Francesa (Francia)
Groenlandia (Dinamarca)
Guadalupe (Francia)
Martinica (Francia)
Montserrat (Reino Unido)
Isla de Navaza (EE. UU.)
Puerto Rico (EE. UU.)
Saba (Países Bajos)
San Bartolomé (Francia)
San Martín (Francia)
San Pedro y Miquelón (Francia)
San Eustaquio (Países Bajos)
San Martín (Países Bajos)
Georgia del Sur e Islas Sándwich
del Sur (Reino Unido)
Islas Turcas y Caicos (Reino
Unido)
Islas Vírgenes estadounidenses
(EE.UU.)

Parte 2 - Países, territorios o áreas geográficas de APAC

Australia
Bangladés
Bután
Brunéi
Camboya
China (República Popular de)
Islas Cook
Fiyi
India
Indonesia
Japón
Kiribati
Laos
Malasia

Maldivas
Islas Marshall
Micronesia (Estados
Federados de)
Mongolia
Myanmar
Nauru
Nepal
Nueva Zelanda
Niue
Pakistán
Palaos
Papúa Nueva Guinea
Filipinas

Samoa
Singapur
Islas Salomón
Corea del Sur
Sri Lanka
Taiwán
Tailandia
Timor Oriental
Tonga
Tuvalu
Vanuatu
Vietnam

Y los territorios de Francia conocidos como Polinesia Francesa y Nueva Caledonia

Sin limitar las prohibiciones de aplicación general establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo, los países siguientes están excluidos de la APAC a los fines de esta Licencia: **Corea del Norte; y no se otorgan derechos de uso del Software en estos países excluidos.**

Parte 3 - Países o áreas geográficas de EMEA

Albania	Georgia	Namibia
Argelia	Alemania	Países Bajos
Andorra	Ghana	Níger
Angola	Gibraltar	Nigeria
Austria	Grecia	Macedonia del Norte
Azerbaiyán	Guernesey	Noruega
Baréin	Guinea	Omán
Bélgica	Guinea-Bissau	Palestina
Benín	Hungría	Polonia
Bosnia Herzegovina	Islandia	Portugal
Botsuana	Irlanda	Catar
Bulgaria	Isla de Man	Rumanía
Burkina Faso	Israel	Ruanda
Burundi	Italia	San Marino
Camerún	Costa de Marfil (Cote	Santo Tomé y Príncipe
Cabo Verde	D'Ivoire)	Arabia Saudí
República Centroafricana	Jersey	Senegal
Chad	Jordania	Serbia
Comoras	Kenia	Eslovaquia
Congo	Kuwait	Eslovenia
Croacia	Letonia	Sudáfrica
Chipre	Líbano	España
República Checa	Lesoto	Sudán
República Democrática del	Liberia	Suazilandia
Congo	Liechtenstein	Suecia
Dinamarca	Lituania	Suiza
Yibuti	Luxemburgo	Tanzania
Egipto	Madagascar	Togo
Guinea Ecuatorial	Malawi	Túnez
Eritrea	Mali	Turquía
Estonia	Malta	Uganda
Etiopía	Mauritania	Ucrania
Esuatini	Mauricio	Emiratos Árabes Unidos
Islas Feroe	Moldavia	Reino Unido
Finlandia	Mónaco	Ciudad del Vaticano
Francia	Montenegro	Sáhara Occidental
Gabón	Marruecos	Zambia
Gambia	Mozambique	Zimbabue

Sin embargo «**EMEA**» expresamente excluye todo territorio dependiente que se incluya en la lista de países, territorios o áreas geográficas incluidas en las «Américas» descritas en la Parte 1 del presente Anexo «C» y los territorios de Francia incluidos en la «APAC» listados en la Parte 2 del presente Anexo «C». Sin limitar las prohibiciones de aplicación general establecidas en la Sección 8 del presente Acuerdo, los países o áreas geográficas siguientes están **excluidos de EMEA o cualquier otra Zona** a los

finés de esta Licencia: Bielorrusia, Irán, Irak, Libia, Rusia, Somalia, Sudán del Sur, Siria, Yemen, y no se otorgan derechos de uso del Software en estos países excluidos.

ANEXO «D»

Transoft Solutions Inc. - Declaración de privacidad

Transoft Solutions Inc. (a quien se hace referencia colectivamente en la presente Declaración de privacidad como «nosotros», «nuestro(s)» o «Transoft») reconoce la importancia que supone proteger su privacidad. La presente Declaración de privacidad cubre las políticas de Transoft sobre la recopilación, uso y revelación de su información cuando acceda al sitio web de Transoft (el «sitio web» o el «sitio»), use nuestros servicios (los «servicios») o en cualquier momento en que interactúe con Transoft con arreglo a los reglamentos aplicables sobre protección de datos, incluidos, pero sin limitarse a ellos, la «Ley de Protección de la Información Personal» (Columbia Británica), el «Reglamento General de Protección de Datos» (EU), la «Ley de Protección de Datos 2018» (Reino Unido), los «Principios de Privacidad de Australia» (Australia), la «Ley de Protección de Datos Personales» de la República Popular China y la «Ley de Protección de la Privacidad En Línea de California» (CalOPPA, por sus siglas en inglés, Estados Unidos), y cualquier otra legislación resultante (a las que se hace referencia colectivamente como «Leyes de protección de datos»).

Cualquier cuestión que pueda tener en relación con la presente Declaración de privacidad debería dirigirse a Transoft en la dirección (correo electrónico) que figura al final de esta Declaración.

La presente Declaración de privacidad junto con la Política de cookies explica el modo en que Transoft tratará y protegerá los datos personales que podamos recopilar de usted o sobre usted, a través de los sitios web y servicios en línea de Transoft. Hemos creado la presente Declaración por un respeto fundamental para los derechos de nuestros clientes a la privacidad y como guía de nuestras relaciones con nuestros clientes, y así proteger sus derechos con arreglo a las Leyes de protección de datos, por lo que es importante que comprenda lo que haremos con sus datos para su tranquilidad.

Al usar nuestro sitio web, acepta que Transoft («el responsable del tratamiento») recopile, guarde y use su información con los métodos descritos con anterioridad. Si, por cualesquiera razones no lo acepta, debería finalizar de inmediato su visita al sitio web de Transoft y no volverlo a visitar.

Nuestros sitios web contienen enlaces a otros sitios, por lo que Transoft declina toda responsabilidad por las prácticas de privacidad o contenido de tales sitios. Les animamos a nuestros usuarios a que estén atentos cuando salgan de nuestro sitio y a que lean las políticas de privacidad de cada sitio web con el que podamos enlazar y que pueda recopilar datos personales.

Finalidades, fundamentos jurídicos y tipos de datos personales

Información de contacto

Por lo general, se puede acceder a nuestro sitio web y utilizarlo sin necesidad de que nos facilite datos personales.

En caso de que les solicitemos a los usuarios que rellenen sus datos personales, será para las finalidades siguientes:

1. acceso a áreas de nuestro sitio web restringidas a clientes;
2. registro para el acceso a nuestros servicios de software;
3. registro para eventos, como seminarios web y conferencias;
4. accesos a un ejemplar de publicaciones de Transoft;
5. solicitud de información adicional sobre nuestros productos;
6. solicitud de información adicional sobre eventos de Transoft;
7. suscripción a boletines de noticias, servicios de correo electrónico, alertas u otras comunicaciones.

Las finalidades enumeradas en 1 y 2 tienen su base legal en la ejecución del contrato.

Las demás finalidades tienen su base legal, en primer lugar, en el cumplimiento de su solicitud de participación en eventos y de acceso a la información, y en proporcionarle información adecuada y actualizada sobre los servicios gratuitos en los que se registra. Dentro de este contexto, sus datos de contacto también pudieran ser necesarios para prestarle asistencia técnica que requiera al usar esos servicios. La base legal para el tratamiento que forma parte del cumplimiento de sus solicitudes consiste principalmente en su consentimiento.

Cuando rellene nuestro formulario de inscripción en nuestro sitio web, se le enviará un correo electrónico de «doble aceptación» con el que podrá confirmar su solicitud de aceptación para recibir nuestro marketing. Puede retirar este consentimiento en cualquier momento, y su solicitud será atendida con prontitud. Puede ejercer su derecho a retirar su consentimiento para recibir comunicaciones de marketing que se le envíen mediante el enlace de cancelación de la suscripción que aparece en todos los correos electrónicos de marketing.

En segundo lugar, el tratamiento de los datos personales como parte de las finalidades 3 y 7 también tiene un fundamento legal en nuestro interés legítimo por conocer sus datos de contacto como parte de nuestras actividades de marketing para promocionar nuestros servicios. Como parte de estas actividades, también pudiéramos combinar, agregar, analizar y estudiar información recuperada de datos personales con la siguiente finalidad:

- potenciar, modificar, personalizar o mejorar de otro modo nuestros servicios o comunicaciones para el beneficio de nuestros clientes;
- comprender mejor el modo en que las personas interactúan con Transoft;
- supervisar la eficacia de nuestras campañas de marketing.

Si fuera necesario para la adecuada protección de sus medidas técnicas de privacidad, incluidas, pero sin limitarse a ellas, la agregación, anonimización o pseudoanonimización de datos personales.

Los datos personales que solicitamos como parte de nuestra recopilación para las finalidades anteriores general e inicialmente se limitarán a lo siguiente:

- a. nombre, apellido;
- b. dirección de correo electrónico;
- c. nombre de la empresa;
- d. dirección postal;
- e. número de teléfono;
- f. país de residencial (de la empresa);
- g. función;
- h. rama de actividad en que se mueve.

En caso de seguimiento posterior o de contacto inicial con usted, es posible que le pidamos datos adicionales, que en su mayoría será información de fondo para procesar adecuadamente su solicitud de servicios o información.

Para los servicios en que requiramos un pago (como ciertos eventos, productos y suscripciones), también recopilamos información sobre tarjetas de crédito (como el nombre de la cuenta, número y fecha de caducidad), que es necesaria únicamente para nuestras finalidades de facturación o las de nuestros agentes, que no se comparte en modo alguno.

Recuerde que, como parte de nuestros servicios contractuales con nuestros clientes, pudiera ser necesario que para la ejecución del contrato tratemos tales datos.

En relación con nuestros servicios y registros gratuitos con finalidades meramente informativas, podrá cancelar su registro en cualquier momento en que así lo desee.

Identificadores digitales

Nuestro sitio web, boletines de noticias y, periódicamente, otros determinados productos y servicios tienen funciones que pueden recopilar información de nuestros clientes de forma automática, para

distribuir contenido específico relacionado con los intereses de los clientes y para atenernos a sus preferencias. Esta información nos sirve de ayuda para crear productos y servicios destinados a cubrir las necesidades de nuestros clientes.

Por ejemplo, podemos usar «cookies», un dato almacenado en el disco duro del usuario que contiene información sobre el usuario. Si los usuarios rechazan las cookies, pueden ver limitado su uso de algunas partes de nuestro sitio web. Si no desea que le dejemos una cookie en su sitio web para registrar la actividad, puede navegar por dicho sitio con el **modo de privacidad de su navegador web**. Para obtener más información sobre el uso de cookies por parte de Transoft, consulte nuestra política de cookies (www.transoftsolutions.com/cookie-policy).

Para nuestras finalidades internas, podemos recopilar (cuando se encuentren disponibles) la fecha, hora, sistema operativo y tipo de navegador, historial de navegación y dirección IP de todos los visitantes de nuestros sitios web. Empleamos esta información para nuestro registro de auditoría interno de seguridad, análisis de tendencias y administración del sistema, así como para reunir información demográfica amplia sobre nuestra base de usuarios de cara a un uso agregado.

Cuando esta información se relacione con usted, o lo identifique, la tratamos como datos personales, por lo que aplicamos medidas técnicas y organizativas igualmente estrictas para proteger su privacidad, del mismo modo que hacemos con los demás tipos de datos personales mencionados con anterioridad.

Oportunidades de empleo

Como parte de nuestro proceso de selección, pudiéramos abrir la posibilidad de solicitar un empleo en Transoft a través de nuestro sitio web. Como parte de dichas acciones, solicitaremos la totalidad o parte de la siguiente información:

- a. nombre, apellido;
- b. dirección de correo electrónico;
- c. dirección privada;
- d. número de teléfono;
- e. fecha de nacimiento;
- f. país de nacimiento;
- g. país de residencia;
- h. currículum.

También podemos pedir la motivación por la que solicita el puesto. Aunque dicha motivación no se trata de un dato personal en sí mismo, pudiera contener datos personales o datos que, junto al cruzarlos con otros, puedan adquirir el carácter de datos personales.

Recuerde que sus datos personales obtenidos como parte de nuestro proceso de selección se guardarán en nuestros archivos. Aplicamos un periodo de retención de seis semanas que empiezan a contar desde la primera fecha de empleo para el candidato elegido para un determinado anuncio de puesto. Con esto se tiene en cuenta que Transoft tiene un interés legítimo en tomarse su tiempo de forma diligente pero cuidadosa para completar un procedimiento de solicitud. Asimismo, deseamos mantener la posibilidad de ponernos en contacto con los candidatos si, tras elegir a un candidato, ese candidato dimite en su puesto o es despedido durante su periodo de prueba.

Cómo tratamos sus datos personales

La información que enviamos a través de nuestro sitio web se almacena en un ordenador y en ocasiones de forma impresa en nuestras oficinas. Esto es necesario para tratar la información y enviar la información que haya solicitado.

Transoft no retendrá los datos más tiempo del que resulte razonablemente necesario para el correcto desarrollo de su negocio o por imperativo legal. Transoft ha implantado políticas para eliminar o destruir los datos personales cuando ya no exista una necesidad de negocio para conservarlos.

Según la ley de privacidad aplicable, Transoft tiene la obligación legal de implantar medidas técnicas y organizativas para proteger su privacidad. Nuestras políticas incluyen las medidas siguientes para restringir el acceso:

- formación específica de empleados en relación con los reglamentos aplicables de privacidad y protección de datos;
- comunicación específica con empleados, asociados y proveedores en relación con los reglamentos aplicables de privacidad y protección de datos;
- comprobación de que los encargados del tratamiento cumplen con estas condiciones, o, en caso contrario, establecen condiciones contractuales adecuadas para el tratamiento por parte de encargados del tratamiento sometidos a una concienzuda selección;
- medidas de seguridad técnica confidenciales y de vanguardia para proteger frente a accesos no autorizados a los datos personales;
- medidas organizativas que incluyen una matriz de autorización para el acceso a datos personales;
- aplicación de la privacidad de forma predeterminada y por diseño en nuestro diseño de productos, incluido el de nuestros sitios web;
- ejecución de evaluaciones de impacto de la privacidad de datos cuando así lo exija la ley o por principio de prudencia.

Transoft también da empleo a un delegado de privacidad que supervisa continuamente el modo en que se tratan los datos personales dentro de la organización. En el desempeño de sus funciones, supervisa si la ley de privacidad o de protección de datos se aplica del modo debido.

Transoft no aplica perfiles en el sentido del análisis automatizado de los datos personales que recopilen de usted para evaluar o correlacionar los aspectos personales de las personas físicas cuyos datos personales se estén tratando. Transoft no usa una toma de decisiones automatizada, ya sea mediante el uso o no de perfiles, que afecte a su puesto legal o de otro modo afecte a su puesto de forma significativa, en relación con los datos personales que se recopilen de usted.

Uso compartido de información con terceros

Los datos personales recopilados con la intención de proporcionarle información o servicios gratuitos según se describe anteriormente por lo general no se compartirá con terceros, pero pudiera compartirse con revendedores de confianza de productos de Transoft para que puedan realizar transacciones con usted en nombre de Transoft. Esta información también puede compartirse cuando un distribuidor le proporcione posteriormente asistencia técnica. Los distribuidores son responsables, en virtud de la legislación aplicable y del contrato con Transoft, de mantener la seguridad de sus datos personales. Puede ponerse en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de datos, incluso si su contacto inicial fue con un distribuidor. Los datos personales compartidos con los distribuidores se limitarán, por lo general, a los siguientes datos de sus responsables de compras y administrador de cuentas:

- a. nombre, apellido;
- b. dirección de correo electrónico empresarial;
- c. nombre de la empresa;
- d. dirección postal de la empresa;
- e. número de teléfono de la empresa; y
- f. país de residencial (de la empresa).

Los datos personales tratados bajo contratos comerciales con clientes pudieran transferirse a terceros que traten datos en nuestro nombre o que traten datos para sus propias finalidades como parte de los servicios que nos presten. Si usted es usuario de nuestros servicios de pago, consulte el marco contractual aplicable.

Los datos personales tratados como parte de nuestras actividades de selección pudieran compartirse con proveedores de servicios en el campo de la selección, quienes tendrán que cumplir con los mismos reglamentos estrictos de protección de datos que Transoft.

Los datos personales en forma de identificadores personales descritos anteriormente pudieran compartirse con proveedores de servicios en el campo de los servicios de marketing y ventas, quienes tendrán que cumplir con los mismos reglamentos estrictos de protección de datos que Transoft.

Si desea más información sobre el modo en que usamos las cookies específicamente, consulte nuestra Políticas de cookies (www.transoftsolutions.com/cookie-policy).

En todos los casos en que los datos personales se transfieran a los encargados del tratamiento, estableceremos condiciones contractuales adecuadas para el tratamiento mediante la aprobación concienzuda de encargados del tratamiento y mediante la auditoría de estos encargados del tratamiento en cuanto al cumplimiento de estas condiciones.

Recuerde que los datos personales que comparta con Transoft pudieran transferirse a otras empresas que formen parte del mismo grupo de empresas. Tales empresas pueden ser empresas de accionistas, filiales u otras empresas del grupo, pero también entidades con las que se fusione la empresa, o entidades a las que puedan transferirse nuestros activos, productos, sitios u operaciones. Las políticas adecuadas de protección de datos se mantendrán para dicho tipo de transferencia, con arreglo a los reglamentos aplicables de protección de datos.

Pudieran producirse algunas transferencias entre las entidades de Transoft dentro el Espacio Económico Europeo (EEE), así como transferencias desde entidades de Transoft en el EEE a entidades de Transoft fuera del EEE. En el caso de transferencias a países situados fuera del EEE, se tratará de un país que esté sometido a una «decisión de adecuación» de la UE (como nuestra sede central en Canadá) o esté sometido de otro modo a las salvaguardas adecuadas. Las salvaguardas adecuadas constarán principalmente de las condiciones contractuales adecuadas para el tratamiento.

También revelaremos información que mantenemos cuando así nos lo exija la ley u otra obligación legal, en respuesta a la solicitud de un organismo relacionado con el cumplimiento de la ley, o en casos especiales en los que tengamos razones para creer que la revelación de esta información es necesaria para identificar, contactar o llevar acciones legales contra alguien que pueda estar causando perjuicios a nuestros derechos o propiedad, o interfiera con ellos (ya sea intencionada o desintencionadamente). Los usuarios también deberían saber que los tribunales de equidad, como los tribunales de insolvencia, pueden tener autoridad, en determinadas circunstancias, para permitir que la información personal se comparta o transfiera a terceros sin permiso.

Sus derechos

Como persona cuyos datos personales se están tratando, tiene los siguientes derechos generales según los reglamentos aplicables de protección de datos:

- derecho a ser informado;
- derecho de acceso;
- derecho a rectificación;
- derecho al borrado (derecho al olvido);
- derecho a la restricción del tratamiento;
- derecho a no someterse a la toma de decisiones automática;
- derecho a objetar;
- derecho a la portabilidad de datos;
- derecho a iniciar una reclamación ante una autoridad de supervisión.

Puede encontrarse más información sobre sus derechos según los reglamentos aplicables de protección de datos en el sitio web de la autoridad local de protección de datos en su país. Recuerde que recurrir a sus derechos, según el contenido de su solicitud, pudiera traer como consecuencia la imposibilidad total o parcial de seguir prestándole nuestros servicios.

Puede solicitar los detalles de la información personal que Transoft tiene sobre usted sin ningún coste. Si desea una copia de la información que Transoft tiene sobre usted, envíe un mensaje de correo electrónico a privacy@transoftsolutions.com o escriba a:

Transoft Solutions Inc., 1020 - 601 West Hastings Street, Vancouver, BC V6B 1M8, Canadá; o
Transoft Solutions (Europe) BC, Wijnhaven 60, 3011 WS Rotterdam, Países Bajos; o
Transoft Solutions (UK) Ltd, Alpha Tower, Suffolk Street Queensway, Birmingham, B1 1TT,
Reino Unido; o
Transoft Solutions (Australia) Pty Ltd, Level 22, 180 George Street, Sydney, NSW 2000,
Australia.

La exactitud de la información personal que mantenemos es importante para nosotros; si cree que la información es incorrecta o está incompleta, envíenos un mensaje de correo electrónico o escribanos usando las direcciones anteriores para que así podamos rectificar con prontitud la información que se considera incorrecta.

Preguntas

En caso de que tenga preguntas sobre la forma en que Transoft trate sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico en privacy@transoftsolutions.com o escribir a una de las direcciones mencionadas anteriormente.

Cambios en la presente Declaración de privacidad

Transoft se reserva el derecho a modificar las disposiciones de la presente Declaración de privacidad según considere necesario. Los Usuarios deberán acceder a www.transoftsolutions.com/privacy para consultar la última versión.

Su uso del sitio web de Transoft tras la publicación de una declaración actualizada constituirá su aceptación de tales cambios. Le animamos a revisar nuestra Declaración de privacidad cuando visite nuestro sitio web para cerciorarse de que comprende el modo en que se utilizará su información.

Con independencia de cualquier cambio efectuado en la presente Declaración, seguiremos tratando sus datos personales con arreglo a sus derechos y las obligaciones de Transoft marcadas por la ley.

Fecha de la última revisión: agosto de 2025

ANEXO «E»

GARANTÍA DEL NIVEL DE SERVICIO

Transoft Solutions Inc. («Transoft») le ofrece la presente Garantía del nivel de servicio (la «GNS») a Usted como licenciatario (en adelante, «Usted» o «Cliente»)

1) Introducción

En la GNS, que deberá leerse junto con el Anexo «B» del ALS, se definen el alcance y las limitaciones de la disponibilidad del sistema, el soporte técnico y los servicios relacionados que se le proporcionarán en función de los productos y las suscripciones para los que obtenga una licencia de Transoft. Los términos que aparecen en mayúscula en la presente GNS que no se han definido en la Sección 2 anterior están definidos en el ALS de Transoft, incluidas las definiciones del Anexo «B» del ALS.

2) Definiciones

- a) «Número de caso del centro de ayuda» se refiere a un número único que se asigna a una solicitud del servicio de atención al cliente o el Centro de ayuda cuando se responde por primera vez. El Número de caso del centro de ayuda debe incluirse en toda la correspondencia relativa al problema notificado.
- b) «Notificación inicial» se refiere al momento en el que Usted notifica un Error de software a Transoft. Para que se considere Notificación inicial, se debe enviar la información a través de una Solicitud del centro de ayuda mediante el formulario web según lo expuesto en la Sección 4 del presente Anexo «E».
- c) «Respuesta inicial» es el primer correo electrónico que Transoft le envía a Usted en el que se indica que ha recibido la Notificación inicial y que se ha asignado el Número de caso del centro de ayuda a la solicitud.
- d) «Gravedad del problema» se refiere a la categorización de un error de software para ayudar a valorar su prioridad relativa y repercusión en los clientes. Las Gravedades de los problemas se describen en la Sección 5.
- e) «Contrato de mantenimiento» se refiere al programa que Transoft ofrece al Cliente según lo dispuesto en el Anexo «B» del ALS.
- f) «Software local» es el software que Transoft proporciona y que aloja el Cliente. El Software local puede tener componentes cuyo funcionamiento requiera acceso a Internet, pero, al menos, una parte del software se instalará en la infraestructura del Cliente.
- g) «Función principal» es la característica o función principal del software en virtud de lo descrito en la guía de usuario y que, de no estar disponible, haría que el software no pudiera producir el resultado principal. Si una función o el resultado principal asociado a ella pueden obtenerse a través de varios medios sin intervención manual excesiva, no se considerará Función principal.
- h) «Abono de tiempo de respuesta» es un abono que Transoft puede ofrecer al Cliente para aplicarlo en su factura mensual porque Transoft no pueda cumplir los Compromisos de tiempo de respuesta correspondientes según lo dispuesto en la Sección 7 del presente Anexo «E».
- i) «Compromiso de tiempo de respuesta» es la garantía que Transoft ofrece al Cliente de que responderá a las Solicitudes válidas del centro de ayuda en función del nivel de gravedad estimado en un periodo concreto según lo dispuesto en la Sección 5 del presente Anexo «E».
- j) «Mantenimiento programado» se refiere al mantenimiento continuo periódico que Transoft hará en los productos SaaS y su infraestructura.
- k) «No disponibilidad del servicio» es un periodo en el que el Software SaaS no funciona o no está accesible a través de Internet. No se aplica a situaciones en las que no se puede acceder al Software SaaS por problemas geográficos o de la infraestructura ajenos a la infraestructura que Transoft controla directamente.
- l) «Abono del nivel de servicio» es un abono que Transoft puede ofrecer al Cliente para aplicarlo en su factura mensual porque Transoft tenga un episodio de No disponibilidad del servicio que supere los plazos de Disponibilidad del servicio establecidos en la Sección 9 del presente Anexo «E».

- m) «Error de software» se refiere a un defecto del software que empeora su uso o hace que no funcione de conformidad con la guía de usuario. No se considera Error de software un comportamiento inesperado del software provocado por sistemas fuera del alcance de dicho software, la configuración incorrecta del software o el funcionamiento incorrecto de otros sistemas que no proporciona Transoft y de los que depende el software.
- n) «Informe del error de software» es un informe elaborado por Transoft en el que se presenta la información relativa al momento de la Notificación inicial, el momento de la Respuesta inicial, el Caso, la Gravedad, la Repercusión, La Causa y el Plazo de resolución estimado.
- o) «Plazo de resolución» se refiere a un plazo en el que Transoft tratará de ofrecer una solución provisional, solución o corrección de un Error de software. El Plazo de resolución no se garantiza, pero se trata de un plazo estimado en el que es probable que se resuelvan los problemas de una gravedad concreta.
- p) «Solicitud válida del centro de ayuda» se refiere a una solicitud presentada al Centro de ayuda a través del formulario web según lo dictado en la Sección 4(a) del presente Anexo «E», que incluye toda la información solicitada en la Sección 4(b) del presente Anexo «E» y que, además, no está excluida de la definición de Error de software.
- q) «ALS» es el Acuerdo de licencia del software de Transoft.

3) Garantía del Nivel de servicio

a) Plazo

La GNS y las condiciones relacionadas se le aplicarán si Usted tiene una Suscripción o Contrato de mantenimiento activos con Transoft. La GNS entrará en vigor en la fecha de comienzo del periodo de vigencia de la Suscripción o el Contrato de mantenimiento y caducará en la fecha de vencimiento o resolución del Periodo de vigencia de la Suscripción o el Contrato de mantenimiento. Cualquier actividad en curso relacionada con la GNS que se desarrolle entre Transoft y el Cliente se interrumpirá en el momento exacto en el que finalice la GNS.

b) Ampliaciones del Periodo de vigencia

Si Usted renueva Su Suscripción o Contrato de mantenimiento, el periodo de vigencia de la GNS se ampliará automáticamente para que Su fecha de vencimiento coincida con la de la suscripción o el contrato de mantenimiento que haya renovado. Si la GNS ha caducado y Usted desea ampliar el acceso a los Servicios de apoyo esenciales más allá del periodo de vencimiento, a discreción de Transoft, Usted podrá adquirir una renovación a corto plazo de Su Suscripción o Contrato de mantenimiento, o bien abonar un pago único para obtener acceso únicamente a los Servicios de apoyo esenciales. Por lo general, esto se permitirá para ayudar a dar de baja, mientras que otras situaciones requerirán una renovación normal de Su contrato de Suscripción o Contrato de mantenimiento.

4) Garantía de los Servicios de soporte

Durante el periodo de vigencia del Acuerdo, Transoft le proporcionará Servicios de soporte esenciales sujetos a las limitaciones de la Sección 2 del Anexo «B» del ALS, según se indica a continuación:

- a) Se podrá acceder al Centro de ayuda para notificar problemas a través de un formulario web (de manera ininterrumpida) en los siguientes idiomas:
 - i) Inglés - <https://helpdesk.transoftsolutions.com/hc/en-us/requests>
 - ii) Francés - <https://helpdesk.transoftsolutions.com/hc/fr/requests>
 - iii) Neerlandés - <https://helpdesk.transoftsolutions.com/hc/nl/requests>
 - iv) Alemán - <https://helpdesk.transoftsolutions.com/hc/de/requests>
 - v) Español - <https://helpdesk.transoftsolutions.com/hc/es/requests>
- b) Si detecta un problema con el Software, deberá enviar una solicitud al Centro de ayuda a través de uno de los formularios web anteriores y notificar la incidencia con los siguientes datos (si procede):
 - i) Su Nombre
 - ii) Su Dirección de correo electrónico

- iii) El Nombre de Su empresa
 - iv) Su Número de teléfono
 - v) Una descripción detallada del problema en la que se incluyan:
 - (1) Pasos para llegar a la incidencia
 - (2) Información o archivos complementarios pertinentes
 - (3) Repercusión sobre Usted
 - vi) Producto
 - vii) Número de Licencia
 - viii) Navegador o plataforma CAD u otra información relacionada con el entorno
 - ix) Sistema operativo
 - x) Versión del Software
 - xi) Prioridad sugerida
 - xii) Nivel de gravedad sugerido; y
 - xiii) Punto de contacto del usuario final
- c) Transoft no tendrá la obligación de investigar solicitudes del Centro de ayuda que no sean una Solicitud válida del centro de ayuda. Cualquier solicitud del Centro de ayuda que no sea una Solicitud válida del centro de ayuda no se considerará una Notificación inicial.
 - d) Transoft asignará un Número de caso del centro de ayuda único al que deberá hacerse referencia en toda la correspondencia relativa a esa incidencia que se envíe a partir de ese momento.
 - e) Transoft evaluará los datos enviados y podrá reasignar la gravedad si no se corresponde con la definición de gravedad adecuada.
 - f) Para los problemas de gravedad alta o superior, Transoft elaborará un Informe del error de software y se lo enviará a los contactos que Usted indicara al notificar la incidencia.
 - g) Transoft solo ofrecerá Servicios de soporte para las incidencias o los problemas relacionados con Errores de software. Transoft no tendrá la obligación de ofrecer Servicios adicionales según se definen en el Anexo «B» del ALS, o bien cuando se trate de un criterio de exclusión de la Sección 2(b) del Anexo «B» del ALS.
 - h) En lo que respecta al Software local, Usted tiene la responsabilidad de gestionar toda la infraestructura. Para poder optar al servicio de atención al cliente, Usted debe mantener niveles de alojamiento mínimos, lo que incluye:
 - i) Gestionar todo el hardware (operativo y de repuesto) que aloja el software o interactúa con él. Usted acepta seguir las recomendaciones de Transoft relativas al rendimiento del hardware (número de CPU o núcleos, velocidad de la CPU, RAM, tipo y número de hardware, etc.)
 - ii) gestionar todos los Sistemas operativos y entornos. Usted acepta seguir las recomendaciones de Transoft relativas a las versiones mínimas y dependencias exigidas que pueden ser necesarias para ejecutar el software.
 - i) En cuanto al Software SaaS, Transoft tiene la responsabilidad de gestionar la infraestructura en la que se ejecuta el software. Usted tiene la responsabilidad de asegurar que los dispositivos que accedan al Software SaaS estén actualizados y usen versiones del navegador compatibles, y que todos los conectores de datos que estén fuera del alcance del Software estén operativos y se ajusten a las versiones compatibles según lo requiera el Software.
 - j) Transoft le informará del estado del Error de software que Usted haya enviado al Centro de ayuda de Transoft siempre que Usted solicite información sobre el Error de software y lo haga durante las Horas laborables.
 - k) Cuando se haya resuelto un Error de software con Nivel de gravedad 1 (crítico), Transoft se lo notificará a Usted por correo electrónico. En cuanto a los Problemas de todos los Niveles de seguridad, Transoft documentará la resolución del Error de software en las notas de la versión de software que se pongan a disposición de los licenciarios en forma de una nueva versión de software.
 - l) Sus responsabilidades con respecto a la notificación de los Errores de software:
 - i) Transoft exige que Usted utilice los sistemas del Centro de ayuda enumerados anteriormente para notificar un Error de software. Cuando notifique un problema, Usted deberá designar a un usuario final con el que el personal del Centro de ayuda de Transoft

pueda ponerse en contacto para recopilar información necesaria o probar correcciones o soluciones provisionales. El usuario final designado debe poder proporcionar información adecuada, ejemplos y datos limitados para ayudar a facilitar el diagnóstico y la resolución. El tiempo durante el cual el personal del Centro de ayuda de Transoft esté esperando la respuesta del usuario final designado por Usted no contará para los Tiempos de respuesta enumerados en la Sección 5 del presente Anexo «E». Además, si el usuario final designado por Usted no proporciona la información necesaria, Transoft renunciará a los Compromisos de tiempo de respuesta o Abonos de tiempo de respuesta.

- ii) Usted no notificará el mismo problema si ya se ha abierto un caso para este, aunque no se haya resuelto todavía.

5) Tiempos de respuesta

Transoft garantiza tiempos de respuesta iniciales e intentos de respuesta para problemas con niveles 1 (crítico) y 2 (alto). Transoft **no garantiza tiempos de resolución**, pero hará todo lo posible para cumplir los tiempos del Plazo de resolución descritos en los intentos de respuesta.

Nivel de gravedad	Descripción	Tiempo de respuesta inicial	Informe del error de software	Intento de respuesta
1 (crítico)	El sistema no funciona o se ha producido un Error de software grave que impide que la mayoría de los clientes puedan ejecutar la mayoría de las Funciones principales. (Consulte las Limitaciones en la Sección 6)	En 1 hora a partir de la Notificación inicial	En las 4 Horas laborables posteriores a la Respuesta inicial	El equipo técnico evaluará el problema. Si no se encuentra una solución provisional inmediata, se probará una corrección de emergencia. Plazo de resolución: menos de 4 Horas laborables a partir de la Respuesta inicial.
2 (alto)	Se ha producido un Error de software que impide que muchos clientes puedan ejecutar una Función principal.	En 2 Horas laborables a partir de la Notificación inicial	En 12 Horas laborables a partir de la Respuesta inicial	El equipo técnico evaluará el problema. Si no se encuentra una solución provisional inmediata, se probará un arreglo puntual, un parche o una restauración de bajo riesgo. Si no es posible, se programará una corrección para la próxima versión de software. Plazo de resolución: menos de 2 Días hábiles a partir de la Respuesta inicial.
3 (intermedio)	Se ha producido un Error de software que afecta a algunos clientes a la hora de usar las Funciones principales.	En 4 Horas laborables a partir de la Notificación inicial	A petición	El equipo de soporte evaluará el problema. Si no se encuentra una solución provisional inmediata, se abordará el problema en la próxima versión de software siempre que sea posible. Plazo de resolución: menos de 20 Días hábiles a partir de la Respuesta inicial.
4 (bajo)	Se ha producido un Error de software sin una repercusión importante en la capacidad de usar las Funciones principales.	En 8 Horas laborables a partir de la Notificación inicial	No se ofrece	El equipo de soporte evaluará el problema. El problema se registrará y añadirá a la lista de tareas pendientes del producto para que se le dé prioridad y se tenga en cuenta en una versión de software futura. Plazo de resolución: no hay

6) Limitaciones del Nivel de gravedad

- a) El Nivel de gravedad 1 (crítico) no es de aplicación en el Software local.
- b) Los Errores de software que provoquen problemas superficiales o de la interfaz de usuario, o que puedan abordarse fácilmente con soluciones provisionales, se limitarán al Nivel de gravedad 3 (intermedio).
- c) Los Casos del centro de ayuda que Transoft determine que son Solicitudes de mejora no se considerarán Errores de software.

7) Garantías del Tiempo de respuesta

- a) Transoft garantiza su Compromiso de tiempo de respuesta para las Solicitudes válidas del centro de ayuda con Nivel de gravedad 1 (crítico) o 2 (alto) según se define en la Sección 5 del

presente Anexo «E». Si Transoft no cumple el compromiso de Tiempo de respuesta inicial o no emite un Informe del error de software en más de tres (3) ocasiones al año, Usted tendrá derecho a un Abono de tiempo de respuesta del 2,5 % de la tarifa mensual prorrateada de Su Suscripción o Contrato de mantenimiento por cada situación adicional en la que no se cumpla el Compromiso de tiempo de respuesta.

- b) Para reclamar el Abono de tiempo de respuesta, Usted debe enviar la reclamación por correo electrónico a Transoft indicando los números de factura y Números de caso del centro de ayuda correspondientes en un plazo de treinta (30) días a partir del final del Periodo de vigencia de la Suscripción o el Contrato de mantenimiento. Transoft aplicará el Abono de tiempo de respuesta a cualquier pago futuro de las tarifas que se produzca tras el periodo en el que se obtuvo el Abono de tiempo de respuesta.
- c) No se garantiza el tiempo requerido para resolver un Error de software.

8) Solicitudes de mejora

- a) Usted puede iniciar y enviar solicitudes de mejora. Estas solicitudes pueden versar sobre:
 - i) Nuevas funciones que no están disponibles en este momento como parte del producto.
 - ii) Mejoras de funciones existentes para mejorar su alcance, facilidad de uso y rendimiento.
 - iii) Otro contenido complementario, como nuevos modelos o bibliotecas cuando corresponda.
- b) Las solicitudes de mejora pueden enviarse a Transoft a través del Centro de ayuda definido anteriormente, y se les asignará un Número de caso del centro de ayuda.
- c) Transoft evaluará todas las solicitudes de mejora y, si las considera apropiadas, las añadirá a la hoja de ruta del producto. Si Usted solicita una mejora y Transoft se plantea añadir una función en consecuencia, podrá ponerse en contacto con Usted para ofrecerle más información o la oportunidad de probar la versión beta. Las mejoras solicitadas por los licenciarios se publicarán en las notas de las versiones públicas cuando estén disponibles.
- d) Transoft no garantiza que las mejoras solicitadas se vayan a tener en cuenta para su incorporación, se añadan a la hoja de ruta del producto o pasen a ser una función del Software. Todas las nuevas funciones que se añadan al Software de Transoft como resultado de una solicitud de mejora seguirán siendo propiedad intelectual inalienable de Transoft y ningún licenciario recibirá una compensación legal ni financiera implícita ni explícita, ni un derecho que derive de ello.

9) Garantía de los Servicios SaaS

NOTA: Esta sección se aplica únicamente a los Servicios SaaS

- a) Plazo de disponibilidad del servicio
Transoft tomará medidas razonables para asegurarse de que el Software SaaS esté disponible de manera ininterrumpida y garantiza el 99,9 % de la disponibilidad del software durante las Horas laborables, excepto (a) durante el Mantenimiento programado y (b) por la falta de disponibilidad provocada por una causa de fuerza mayor.
- b) Mantenimiento programado
 - i) Siempre que sea posible, el Mantenimiento programado se llevará a cabo en sistemas redundantes y no provocará ninguna interrupción del servicio al Cliente
 - ii) El Mantenimiento programado que Transoft prevea que afectará a la disponibilidad de los servicios deberá anunciarse con anterioridad mediante una notificación en el sitio web o el servicio con 5 Días hábiles de antelación
 - iii) El periodo predeterminado de Mantenimiento programado de Transoft es una vez al mes, el segundo viernes de cada uno de 16:00 a 18:00 (hora del Pacífico). Esta ventana puede variar en función del producto o la región según las necesidades. Cuando las ventanas de Mantenimiento programado sean diferentes, se documentarán en la página de las notas de la versión del producto. Transoft podrá realizar un mantenimiento de emergencia en cualquier momento e informará inmediatamente al Cliente si este provoca una interrupción del servicio.
- c) Abonos del nivel de servicio

- i) Por cada hora acumulada de No disponibilidad del servicio o fracción de esta de cada mes natural que supere la garantía de disponibilidad expuesta en la Sección 9) a), se calcularán los Abonos del nivel de servicio y Transoft los abonará en la cuenta del Cliente de acuerdo con la siguiente tabla:

Plazo de disponibilidad del servicio (%)	Minutos de No disponibilidad (en un mes con 30 días)	Porcentaje de abono por hora
99,9-100 %	0-43,2 minutos	0 %
99,5-99,9 %	43,2-216 minutos	2,5 %
<99,5 %	>216 minutos	5 %

- d) Ejemplos del cálculo del Abono del nivel de servicio:

- i) El servicio no está disponible durante **30** minutos en todo el mes:
 (1) 30 minutos supera el 99,9 % de la disponibilidad: no se conceden abonos
- ii) El servicio no está disponible durante **60** minutos en todo el mes:
 (1) 60 minutos se encuentra entre el 99,5 y el 99,9 %
 (2) $2,5 \times (60 \text{ [minutos de no disponibilidad]} - 43,2) / 60 = 0,7 \%$
 (3) Se concederá el 0,7 % de la suscripción mensual prorrateada como abono de servicio.
- iii) El servicio no está disponible durante **300** minutos en todo el mes:
 (1) 300 minutos es menos del 99,5 %
 (2) $2,5 \times (216 - 43,2) / 60 = 7,2 \%$ (Abonos del nivel de servicio concedidos entre el 99,5 y el 99,9 %)
 (3) $5 \times (300 \text{ [minutos de no disponibilidad]} - 216) / 60 = 7 \%$ (Abonos del nivel de servicio concedidos para menos del 99,5 %)
 (4) $7,2 \% + 7 \% = 14,2 \%$
 (5) Se concederá el 14,2% de la suscripción mensual prorrateada como abono de servicio.

10) Aplicabilidad del abono

- a) Los Abonos del tiempo de respuesta y los Abonos del nivel de servicio solo serán válidos para Licenciarios cuya factura anual del Software correspondiente supere los 10 000 CAD.
- b) La suma de todos los Abonos del tiempo de respuesta y los Abonos del nivel de servicio no podrá superar el 50 % de las tarifas mensuales prorrateadas de la Suscripción o el Contrato de mantenimiento del periodo en el que se concedieron los Abonos.
- c) Solo será elegible para obtener Abonos del nivel de servicio si usted o un agente en su nombre ha creado un caso de soporte para informar la falta de disponibilidad del servicio.

11) Limitación de la responsabilidad

- a) La responsabilidad total de Transoft por cualquier daño o perjuicio derivado del cumplimiento o incumplimiento de este Acuerdo se limitará al importe de las tarifas abonadas por Usted a Transoft en concepto del periodo de Suscripción o Mantenimiento durante el cual se acumularon los Abonos de tiempo de respuesta o los Abonos del nivel de servicio.

12) Integridad del Acuerdo

- a) La presente Garantía del nivel de servicio y el ALS constituyen el acuerdo completo entre Transoft y Usted, y sustituyen a todas las comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sean orales o escritas, entre las Partes.