

Términos de Uso de SoftExpert Suite

Revisión 01 – fecha 01 de enero de 2024

El presente documento establece los Términos y Condiciones de Uso del software SoftExpert Suite (“SE Suite”), y la prestación de los servicios que a continuación se designan;

Los adjuntos que se enumeran a continuación complementan este documento:

- [Niveles de gravedad](#)
- [Acuerdo de Nivel de Serviço \(SLA\);](#)
- [Servicios de infraestructura en la nube;](#)
- [Ciclo de Vida del Producto;](#)
- [RSO Environment;](#)
- [Garantía de actualización del kit de validación](#)
- [Tratamiento de Datos Personales](#)

TÉRMINOS DE USO DE SOFTEPERT SUITE

Este documento (“Términos de Uso”) describe sus derechos y responsabilidades como Cliente SoftExpert. Estos Términos se firman entre SoftExpert Software (denominado “SOFTEPERT” o “SOFTEPERT”) y Usted o la empresa que representa, indicada en la Propuesta Comercial (en adelante “usted”, “LICENCIATARIO” o “Cliente”).

Estos términos entrarán en vigor: 1) en la fecha de la firma o aceptación formal de la Propuesta Comercial, 2) cuando el LICENCIATARIO acceda, descargue o utilice un producto o servicio de SOFTEPERT; o 3) indicar de otro modo su aceptación de estos Términos de uso, lo que ocurra primero (“Fecha de entrada en vigor”). No es necesario firmar estos términos para vincular a las partes a su cumplimiento.

1. DEFINICIONES

1.1. Las siguientes definiciones se utilizan a los efectos de estos Términos:

Productos SOFTEPERT: Licencias para el uso de componentes y soluciones desarrolladas por **SOFTEPERT**, y otras que puedan desarrollarse posteriormente, contratadas mediante Propuesta Comercial.

Propuesta Comercial: Documento elaborado con el propósito de presentar las condiciones comerciales para la adquisición de productos y servicios de **SOFTEPERT**, cuya aceptación vincula al **LICENCIATARIO**.

Servicios SOFTEPERT: Los Servicios incluyen, entre otros, servicios de soporte (“SLA”), infraestructura en la nube, administración remota de sistemas (“RSA”), servicios de consultoría, integración, validación, capacitación y personalización, contratados a través de una Propuesta Comercial.

SLA (Service Level Agreement): Acuerdo sobre el nivel de servicio ofrecido por **SOFTEPERT** para servicio y soporte a los usuarios del Software, según se define en estos Términos.

Métodos de instalación:

On Premises: La solución se instala sobre una infraestructura bajo responsabilidad del **LICENCIATARIO**.

Nube: La solución está instalada en una infraestructura en la nube, gestionada por **SOFTEPERT**.

Modalidades de adquisición:

Permanente/Perpétua: Se paga un importe único específico por la adquisición de licencias de uso, las cuales no caducan, teniendo el cliente el derecho perpetuo a utilizar el software en la versión adquirida.

Suscripción: Se paga una tarifa mensual por el derecho de uso de las licencias, la cual expira al finalizar la relación comercial con **SOFTEPERT**, por lo que el cliente ya no podrá utilizar el software.

Condiciones de uso:

Licencias de Uso Simultáneo: La cantidad de licencias es para uso concurrente, es decir, se puede registrar un número ilimitado de usuarios en la base de datos, solo el uso simultáneo/concurrente está restringido a la cantidad de licencias adquiridas. Por tanto, no hay límite para el crecimiento en el número de usuarios que tendrá la empresa a lo largo del tiempo.

Licencias de Uso Nominativas: La cantidad de licencias se calcula de acuerdo a la cantidad de usuarios activos que estarán registrados en la base de datos. Los usuarios inactivos no se consideran al contar las licencias.

2. COBERTURAS Y RESTRICCIONES

2.1. Durante la vigencia de estos Términos, **SOFTEXPERT** proporcionará Licencias de Uso de Software, a título no exclusivo, intransferible y oneroso, para el procesamiento de la información comercial del **LICENCIATARIO**. El **LICENCIATARIO** no podrá prestar servicios a terceros con el objetivo de explotar financieramente los Productos **SOFTEXPERT**. Los Productos deben utilizarse exclusivamente con fines comerciales, de acuerdo con los requisitos técnicos y las funcionalidades descritas en la [Documentación del Producto](#).

2.2 El **LICENCIATARIO** podrá procesar datos de empresas controladas, así como otorgar acceso a los Programas a terceros de su interés mediante licencias adquiridas, siempre y cuando cuente con una base de datos única para cada Propuesta Comercial suscrita. En este caso, el **LICENCIATARIO** será totalmente responsable del cumplimiento de estos Términos por parte de sus empresas controladas, así como de todos los actos y omisiones de dichas empresas.

2.3. **SOFTEXPERT** no se responsabiliza por problemas con los Productos si son causados por el uso indebido de terceros, actuando en nombre o a favor del **LICENCIATARIO**.

2.4. **SOFTEXPERT** brindará el servicio de soporte de acuerdo con la categoría de soporte contratada por el **LICENCIATARIO**, descrita en la Propuesta Comercial, tal como se describe en estos Términos;

2.5. **SOFTEXPERT** pondrá a disposición mejoras y actualizaciones de conformidad con la [Política de ciclo de vida del producto](#), como se describe en estos Términos.

2.6. **SOFTEXPERT** prestará los servicios contratados de la mejor manera técnica posible y de acuerdo con las especificaciones y estándares acordados con el **LICENCIATARIO**.

2.7. Salvo lo expresamente permitido en estos Términos, el **LICENCIATARIO** no podrá:

- a) copiar, reproducir, modificar, adaptar o crear trabajos derivados de los Productos;
- b) alquilar, arrendar, distribuir, vender, sublicenciar o transferir los Productos a terceros, sin conocimiento previo de **SOFTEXPERT**;
- c) incorporar cualquier Producto a un producto o servicio proporcionado a terceros;
- d) interferir o eludir de otro modo los mecanismos diseñados para limitar el uso de los Productos;
- e) realizar ingeniería inversa, descompilar, traducir o buscar de otro modo obtener el código fuente, algoritmos, formatos de archivo o API no públicas de los Productos;
- f) eliminar u ocultar cualquier aviso de propiedad u otros avisos contenidos en cualquier Producto;
- g) acceder a los Productos con el fin de desarrollar u operar productos o servicios de la competencia;
- h) alentar o ayudar a cualquier tercero a realizar cualquiera de las acciones anteriores.
- i) utilizar los Productos para fines no permitidos por la ley o para violar disposiciones legales;

3. DERECHOS DE AUTOR

3.1. Todos los derechos de autor relacionados con los Programas, incluidos, entre otros, las imágenes, fotografías, animaciones, videos, audios, música, textos, complementos y subprogramas incorporados o que acompañan a los Programas son propiedad de **SOFTEXPERT**.

3.2. La reproducción o distribución de materiales impresos que puedan acompañar a los Programas está prohibida, y cualquier reproducción o uso no acordado entre las partes constituirá una violación de los derechos de autor de **SOFTEXPERT**.

3.3. En el caso de que el **LICENCIATARIO** desarrolle un nuevo programa que se caracterice como una copia de los Productos **SOFTEXPERT**, total o parcialmente, ya sea del diccionario de datos o de los Programas, dicho nuevo programa será considerado como parte de los Productos licenciados por

SOFTEPERT, quedando, por tanto, su propiedad intelectual incorporada a los Productos y su uso condicionado por estos Términos.

3.4. **SOFTEPERT** se reserva el derecho de reanudar los Productos en los casos en que el **LICENCIATARIO**:

- a) Causar daños a la propiedad intelectual de **SOFTEPERT** mediante el uso indebido de los Productos, como en casos de reproducción ilegal de programas;
- b) Divulgar a terceros, total o parcialmente, los Productos Licenciados, su documentación, manuales y descripciones técnicas sin autorización previa y por escrito de **SOFTEPERT**;
- c) Cambiar los Productos sin el consentimiento de **SOFTEPERT**, ya sea este cambio la eliminación o reemplazo de secciones o rutinas, o una adición o conjunto de adiciones intercaladas con rutinas desarrolladas, por el propio **LICENCIATARIO** o por terceros contratados, con el fin de alterar y hacer que el programa original sea irreconocible y;
- d) Utilizar los Programas de forma distinta a la estipulada en este instrumento y en la documentación técnica aplicable.

3.5. Las licencias de uso serán propiedad exclusiva de **SOFTEPERT** y deberán utilizarse para procesar la información del **LICENCIATARIO**, dentro de los límites y características del entorno operativo declarado por este último.

4. GARANTÍAS

4.1. **SOFTEPERT** garantiza que: (1) durante la vigencia de estos Términos, el entorno de producción del **LICENCIATARIO** cumplirá con las características y funcionalidades descritas en la Documentación del Producto; y (2) los Servicios contratados según estos Términos se realizarán de manera competente y profesional de acuerdo con los estándares y prácticas aceptadas de la industria.

4.2. **SOFTEPERT** no puede, debido a la naturaleza y complejidad de los Programas, garantizar, por sí o por sus proveedores, que su uso será ininterrumpido o libre de errores. En caso de fallas de programación (“bugs”),

SOFTEPERT corregirá dichas fallas y podrá, a su discreción, reemplazar la copia fallida de los Programas con copias corregidas.

4.3. El **LICENCIATARIO** declara que ha evaluado la capacidad de los Programas y requisitos técnicos mínimos necesarios y reconoce que las funcionalidades contenidas en los mismos satisfacen plenamente sus necesidades, dentro de los estándares de calidad y adaptabilidad que el **LICENCIATARIO** requiere.

4.4. **SOFTEPERT** no se responsabiliza por los resultados producidos por los Productos, si estos se ven afectados por cualquier tipo de programa externo, o los normalmente conocidos como “virus”, por fallas de funcionamiento, operación por personas no autorizadas o cualquier otra causa por la cual exista sin culpa comprobada por **SOFTEPERT**, así como por daños o perjuicios que resulten de decisiones administrativas, gerenciales o comerciales tomadas con base en la información proporcionada por los Programas, así como problemas definidos como “caso fortuito” o “fuerza mayor”, según legislación aplicable.

5. CONFIDENCIALIDAD

5.1. Las Partes reconocen que, en el ejercicio de sus funciones establecidas en este Acuerdo, podrán tener acceso, voluntaria o involuntariamente, a información exclusiva o confidencial de cada una de ellas, así como de sus clientes o de terceros. Por esta razón, se comprometen a mantener completo secreto en relación con la Información Confidencial, tal como se define en estos Términos, y no podrán, bajo ningún título ni por ningún motivo, revelar, transferir o disponer de otra manera de esta información, excepto con el previo y expreso autorización, por escrito del otro lado.

5.2. Para los efectos de este Acuerdo, la expresión "Información Confidencial" significa, entre otros: (i) cualquier y toda la información relacionada con el Acuerdo, así como cualquier información que sea revelada, proporcionada, comunicada o adquirida (ya sea verbalmente o en escritos, en forma electrónica, textos, dibujos, fotografías, gráficos, proyectos, muestras de resina, planos o cualquier otra forma) por las Partes en la persona de sus socios, administradores, directores, empleados, agentes o subcontratistas; (ii) cualquier secreto comercial o know-how, documento, croquis, dibujo, cinta de vídeo, reproducciones, traducciones, tablas, gráficos, documentos financieros, estados financieros, documentos contables, informes de auditoría, fórmulas, estudios, dictámenes, métodos de preparación, métodos analíticos, investigaciones, datos técnicos, datos operativos, datos de ingeniería, especificaciones técnicas, especificaciones de equipos, requisitos escritos y cualquier otra forma de comunicación o documentación de las Partes, escrita o no (a través de medios audiovisuales, medios electrónicos o cualquier otra forma), relacionados con la información mencionada anteriormente.

5.3. Si por orden judicial y/o administrativa y/o reglamentaria válida, las Partes se ven obligadas a revelar dicha información a terceros, deberán informar de ello a la otra parte y tomar todas las medidas legales aplicables, a su cargo. para evitar revelar esta información o, si esto no es posible, revelar sólo aquella parte de la información que sea estrictamente necesaria para cumplir con dicha orden.

5.4. Las estipulaciones y obligaciones contenidas en esta cláusula no se aplicarán a ninguna información que: (i) sea de dominio público; (ii) ya se encuentra en posesión de la Parte Receptora como resultado de su propia investigación o desarrollo, siempre que la Parte Receptora pueda probarlo mediante documentos tangibles; y (iii) haya sido recibida legítimamente de terceros.

5.5. Las partes se comprometen, incluso después de la finalización del presente Acuerdo, a mantener la confidencialidad determinada por la cláusula anterior, bajo pena de que la parte infractora deba compensar a la parte perjudicada de acuerdo con las pérdidas causadas.

6. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

6.1. Estos Términos entrarán en vigencia en la Fecha de vigencia y permanecerán vigentes hasta que se rescindan según lo establecido en este documento.

6.2. Estos Términos podrán ser rescindidos por cualquiera de las Partes, en cualquier momento, independientemente de la formalidad judicial o extrajudicial, siempre que se dé alguna de las siguientes hipótesis:

- a) El incumplimiento de las obligaciones aquí establecidas, por cualquiera de las partes, que no sea subsanado en un plazo de 15 (quince) días contados a partir de la fecha en que la parte infractora sea debidamente notificada del incumplimiento;
- b) Si cualquiera de las partes entra en concurso de acreedores, recuperación judicial o extrajudicial, o liquidación judicial o extrajudicial.

6.3. Cualquiera de las partes podrá rescindir estos Términos sin motivo, en cualquier momento, simplemente comunicando su interés a la otra parte, por escrito, con un preaviso de 30 (treinta) días.

6.4. Efectos de la terminación: La terminación dará lugar, en relación con la Licencia de Uso, al pago por parte del **LICENCIATARIO** del saldo pendiente debidamente actualizado, si lo hubiere. En relación con los servicios contratados, la resolución supondrá la paralización inmediata y suspensión del suministro de nuevas versiones de los Productos, en su caso. A partir de la fecha de terminación, todas las cuotas pendientes del servicio serán automáticamente pagaderas.

6.5. Si dentro de los 12 meses posteriores a la solicitud de terminación, el **LICENCIATARIO** solicita actualizar la versión del Software o recontractar el Servicio de Soporte, el **LICENCIATARIO** pagará el equivalente al 60% del valor de la Licencia de Uso, según definido en la tabla de precios vigente, por cada licencia de Producto ya adquirida.

7. PRECIO, FORMA DE PAGO Y AJUSTE

7.1. El precio total de la licencia y de los servicios contratados, así como las formas de pago, se encuentran estipulados en la Propuesta Comercial. Todos los impuestos vigentes y aplicables ya están incluidos en los valores acordados.

7.2. El **LICENCIANTE** se reserva el derecho de cambiar razonablemente el precio de los Servicios en cualquier momento. En el caso de renovación automática, el precio ajustado entrará en vigor a partir de la fecha de aniversario del Contrato y, en el caso de renovación mediante anticipo, se notificará al **LICENCIATARIO** con un plazo de tiempo razonable.

7.3. Si hay retraso en el pago de cualquier cantidad ajustada en este instrumento, los montos se incrementarán con una multa por mora del 2% (dos por ciento) y un interés del 1% (uno por ciento) mensual, calculado a prorrata del día. Si el retraso es superior a 20 (veinte) días, los Servicios cuyas cuotas estén vencidas quedarán automáticamente suspendidos hasta que se resuelvan las cuestiones financieras.

7.4. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, si el **LICENCIATARIO** no realiza algún pago en la fecha de vencimiento, **SOFTEXPERT** podrá, sin necesidad de aviso o notificación alguna, tomar las medidas oportunas para recibir el importe adeudado, debiendo el **LICENCIATARIO** correr con los gastos de cobro, incluyendo protesta y honorarios legales estipulados en juicio, pagados por **SOFTEXPERT**.

7.5. Si los servicios se suspenden por falta de pago del **LICENCIATARIO**, tan pronto como se reactiven, el **LICENCIATARIO** deberá pagar los montos relacionados con dichos servicios durante el período en que estuvieron suspendidos.

8 OBLIGACIONES DE SOFTEXPERT

8.1. **SOFTEXPERT** se obliga a comunicar al **LICENCIATARIO** las correcciones de posibles errores en los Programas, los cuales se definen como inexactitudes encontradas entre las especificaciones contenidas en su documentación y su funcionamiento. El **LICENCIATARIO** deberá, en estos casos y cuando sea necesario, adoptar procedimientos temporales, sugeridos por **SOFTEXPERT**, mientras se desarrolla una solución permanente.

8.2. Indemnizar al **LICENCIATARIO** por cualesquiera pérdidas, daños o gastos directos, derivados de procedimientos judiciales o administrativos promovidos por terceros, relacionados con la propiedad intelectual de los Programas, siempre que, con antelación y en tiempo oportuno, se notifique a **SOFTEXPERT**, por escrito, por el **LICENCIATARIO** de la existencia de tales procedimientos.

8.3. Vender al **LICENCIATARIO**, no exclusiva y sólo para uso propio, los códigos fuente de los Programas licenciados, por un precio que no excederá de 10 (diez) veces el precio cobrado por la licencia de uso permanente, si **SOFTEXPERT** deja de vender y apoyar dichos programas directa o indirectamente, terminar sus actividades sin dejar sucesor, o incluso, en casos de disolución judicial o extrajudicial y quiebra de su empresa. La sustitución de los Programas por una nueva versión, de acuerdo con la política de ciclo de vida del producto, no constituye una interrupción de la comercialización.

9 OBLIGACIONES DEL LICENCIATARIO

9.1. El **LICENCIATARIO** se compromete a transmitir a **SOFTEXPERT** toda la información necesaria para que pueda proceder con la instalación de los Productos, cuando contrate este servicio, así como a permitir el acceso a sus empleados para que puedan realizar la instalación y/o verificación. y/o mejoras a los Programas.

9.2. **SOFTEXPERT** no garantiza que los Productos funcionarán libres de errores o interrupciones en caso de cualquier modificación en el entorno informático donde fueron instalados inicialmente. Se entiende por entorno computacional la estructura formada por el hardware y el sistema operativo.

9.2.1. En tal caso, el **LICENCIATARIO** deberá informar a **SOFTEXPERT** las modificaciones a realizar en su entorno informático, con antelación de 30 (treinta) días y seguir las directrices proporcionadas por **SOFTEXPERT**. Siempre y cuando previamente evaluado por el **LICENCIATARIO**, éste acepta y conviene que la modificación de su entorno informático puede implicar costos de reinstalación y parametrización de los Productos sobre la nueva configuración del

entorno informático, los cuales serán presentados por **SOFTEXPERT** al **LICENCIATARIO** para su aprobación antes de realizar dichos servicios.

9.3. Es obligatorio que el **LICENCIATARIO** aplique la actualización a las versiones liberadas por **SOFTEXPERT** inicialmente en un ambiente de prueba. Este paso tiene como objetivo validar el proceso de actualización del sistema en el entorno del **LICENCIATARIO**, así como permitir a los usuarios finales validar sus procesos críticos en un entorno paralelo a la producción.

9.4. Mantener personal capacitado para la operación de los Productos y para la comunicación con **SOFTEXPERT** y proporcionar, siempre que ocurra algún problema con los Productos, toda la documentación, informes y otra información que relacione las circunstancias en las que ocurrieron los problemas, con el objetivo de facilitar y agilizar los trabajos.

9.5. Contratar servicios especializados de **SOFTEXPERT** o empresas acreditadas por ella para la elaboración de proyectos, instalación e implementación de los Programas. **SOFTEXPERT** no prestará servicios de soporte si dichas actividades son realizadas por empresas y/o profesionales no acreditados por **SOFTEXPERT**, sin perjuicio de la resolución del contrato.

9.6. El **LICENCIATARIO** es responsable de la ejecución de los servicios y del cargamento de los costos involucrados relacionados con la conversión de datos y programas específicos que se hagan necesarios debido a actualizaciones de versiones o nuevos programas que **SOFTEXPERT** pueda lanzar, así como la migración a otras plataformas de equipos. y/o importación de datos cuando el **LICENCIATARIO** esté migrando de otro software a software licenciado por **SOFTEXPERT**. Dichos servicios podrán ser realizados por **SOFTEXPERT**, previa aprobación por parte del **LICENCIATARIO**, de un presupuesto previo.

9.7. El **LICENCIATARIO** no podrá transmitir a terceros ninguna información relacionada con la autenticación (enlaces de Internet, usuarios y contraseñas) para el acceso a servicios remotos cubiertos por estos Términos o que puedan crearse posteriormente. Estos servicios incluyen (pero no se limitan a) acceso a la base de conocimientos, vídeos de formación, sesiones de formación online, portal de clientes, etc. La divulgación a personas no autorizadas constituye un incumplimiento contractual y puede dar lugar a sanciones contra el **LICENCIATARIO**

10. USO DE NOMBRE E IMAGEN

10.1. **SOFTEXPERT**, libre de cualquier carga para con el **LICENCIATARIO**, podrá utilizar el nombre del **LICENCIATARIO** como su cliente, con el exclusivo fin de publicitar a **SOFTEXPERT** y sus actividades, pudiendo, para tal efecto, citarlo o divulgarlo a todos los medios internos o externos. de comunicación, pública o privada; independientemente de la autorización previa y expresa del **LICENCIATARIO**.

10.2. Para el uso de imágenes que tengan políticas restrictivas de divulgación y uso por parte del **LICENCIATARIO**, **SOFTEXPERT** siempre solicitará autorización previa al **LICENCIATARIO** antes de cualquier divulgación.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

11.1. La responsabilidad total y acumulativa de cada parte relacionada con estos Términos y los Productos y Servicios proporcionados bajo estos Términos se limitará a los montos pagados por el **LICENCIATARIO** por el uso de los productos o prestación de servicios en los 12 meses anteriores al evento que dio lugar a la responsabilidad de indemnización. Múltiples reclamaciones no ampliarán este límite.

11.2. En ningún caso ninguna de las partes será responsable de ningún daño indirecto o consecuente (incluido, entre otros, pérdida de beneficios o pérdida de negocio o reputación), incluso si dicha parte ha sido informada de dichos daños. por adelantado o si dichos daños fueran previsibles.

11.3. Lo anterior no se aplica a: (i) obligaciones de pago de Productos y Servicios bajo estos Términos, ni obligaciones laborales o tributarias; (ii) obligaciones de pago de terceros por infracciones relacionadas con la Propiedad Intelectual; (iii) violación o apropiación indebida por una Parte de los derechos de Propiedad Intelectual de la otra Parte; o (iv) un acto ilícito causado por negligencia, incompetencia o imprudencia grave o mala conducta intencional de una de las partes.

12. ANTICORRUPCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

12.1. Las Partes declaran y garantizan que en relación con las actividades realizadas en virtud del Acuerdo: a) utilizan datos, información y controles de procesos efectivos; y b) mantiene un sistema de controles contables internos suficiente para registrar completamente las actividades y pagos relacionados con este Acuerdo, a fin de garantizar que se detecten y eviten violaciones de las leyes anticorrupción y lavado de dinero.

12.2. Las Partes se comprometen a actuar en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales para impedir que ellas, sus representantes, empleados o terceros utilicen sus servicios y su actividad para ocultar o disfrazar la naturaleza, origen, ubicación, disposición, movimiento o propiedad de activos, en todos sus negocios y no sólo con respecto a este Acuerdo. Las Partes declaran que conocen las leyes que prevén la prevención y el combate de los delitos de "lavado de activos" y las normas que rigen la Prevención y el Combate de los Delitos de "Lavado" u Ocultación de Bienes, Derechos y Valores ("Lavado de Dinero"). Dinero").

12.3. Las Partes se comprometen, en nombre de ellas, de sus agentes o de cualquier tercero intermediario, a no ofrecer, dar o comprometerse a dar a nadie, facilitar, aceptar o comprometerse a aceptar de nadie, ningún pago, donación, compensación, financiera o no financiera. ventajas o beneficios de cualquier tipo que constituyan una práctica ilegal o corrupta según las leyes aplicables, ya sea directa o indirectamente con respecto al objeto de este acuerdo, o de otra manera no relacionados con este Acuerdo.

12.4. Las Partes garantizan además que ninguna parte de sus ingresos o beneficios derivados de este Acuerdo, así como la de cualquiera de sus Colaboradores, es, fue o será, directa o indirectamente, prometida, ofrecida o entregada a ningún Agente Público o tercero relacionado. a ellos, con el fin de obtener negocios, ventajas o beneficios: a) influir en cualquier acto o decisión de un agente público en el ejercicio de su actividad funcional; o b) inducir a un agente público a omitir o realizar actos oficiales en contra de disposiciones legales o en contra del interés público.

12.5 Las Partes además declaran y garantizan que:

- a) No utilicen mano de obra ilegal y se comprometan a no utilizar prácticas laborales análogas a la esclavitud, ni al trabajo infantil, salvo este último como aprendiz, en cumplimiento de lo dispuesto en la Consolidación de Leyes del Trabajo, ya sea directa o indirectamente, a través de sus respectivos proveedores de productos y servicios;
- b) No emplean a niños menores de 18 (dieciocho) años, incluidos aprendices menores, en lugares perjudiciales para su formación, desarrollo físico, mental, moral y social, así como en lugares y servicios peligrosos o insalubres, en horarios que no permitan la asistencia a la escuela, y también por la noche, de conformidad con la legislación aplicable;
- c) No utilizar prácticas de discriminación negativa que limiten el acceso a la relación laboral, o su mantenimiento, tales como, entre otras, razones de sexo, origen, raza, color, condición física, religión, estado civil, edad, situación familiar. o estado de embarazo; Es
- d) Se comprometen a proteger y preservar el medio ambiente, así como a prevenir y erradicar prácticas nocivas para el medio ambiente, realizando sus servicios cumpliendo con la legislación vigente en materia de protección del Medio Ambiente y Delitos contra el Medio Ambiente;

12.6. El **LICENCIATARIO** reconoce y acepta que el [Código de Conducta y Ética](#) de **SOFTEPERT** es parte integral de estos Términos.

13. CONDICIONES GENERALES

13.1. Estos Términos son vinculantes para las partes y sus sucesores, y el **LICENCIATARIO** tiene prohibido transferir los derechos y obligaciones impuestos por este instrumento sin la autorización previa de **SOFTEPERT**. Tal limitación no afecta, sin embargo, a **SOFTEPERT**, la cual podrá, en cualquier momento, ceder todo o parte de los derechos y obligaciones inherentes al presente contrato a su empresa afiliada, asociada, controladora, controlada o subsidiaria.

13.2. El incumplimiento de las obligaciones aquí asumidas como consecuencia de hechos independientes de la voluntad de las partes, tales como aquellos que constituyan caso fortuito y fuerza mayor, de acuerdo con la legislación aplicable, no constituyen causa de resolución contractual.

13.3. La tolerancia de una parte hacia la otra respecto del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en este contrato no implicará novación o renuncia de derechos. La parte tolerante podrá, en cualquier momento, exigir a la otra parte el fiel y íntegro cumplimiento de este contrato.

13.4. **SOFTEXPERT** podrá en cualquier momento, previo aviso de 15 (quince) días, designar un empleado, representante o profesional legalmente constituido, para realizar una auditoría del ambiente y equipo informático del **LICENCIATARIO**, con el fin de verificar el perfecto uso de los Programas, dentro de las especificaciones de las licencias contratadas.

13.5. La licencia de uso permite la existencia de una base de datos de producción y prueba de los Programas, en los casos de contratación on-premise. En los casos de contratación de Nube, la licencia de uso permitirá la existencia de una base de datos de producción y una base de datos de prueba si se contrata debidamente a través de la Propuesta Comercial.

13.6. La instalación del servidor, en los casos de contratación presencial, se realizará en el domicilio del **LICENCIATARIO**, informado en la Propuesta Comercial. El sistema operativo de las computadoras del **LICENCIATARIO** deberá ser informado por el **LICENCIATARIO** a través del checklist de validación de acuerdo con el System Architecture Overview de **SOFTEXPERT**.

13.7. En el caso de que el **LICENCIATARIO** contrate servicios que requieran proyectos, incluyendo, entre otros, implementación, consultoría o cualquier otro servicio de **SOFTEXPERT**, en los cuales el alcance del contrato será de horario abierto, es decir, no siendo un paquete de horas cerrado, el **LICENCIATARIO** tendrá un plazo máximo de hasta 6 (seis) meses para consumir las horas residuales del proyecto, contados a partir de la fecha de su respectivo cierre.

13.8. Todas y cada una de las modificaciones a estos Términos solo serán válidas si están contenidas en un anexo firmado por ambas partes.

13.9. Estos Términos y sus anexos prevalecerán sobre todas y cada una de las comunicaciones, tratos, publicidad, correspondencia o negociaciones antes del comienzo de su vigencia y, según estén escritos, reemplazarán y cancelarán todos y cada uno de los acuerdos previamente firmados entre las partes con respecto al tema de este contrato.

13.10. El **LICENCIATARIO** podrá contratar servicios adicionales mediante la suscripción de Propuestas Comerciales específicas, las cuales formarán parte de los Términos y se regirán por las mismas condiciones y cláusulas establecidas en el presente instrumento.

13.11. El **LICENCIATARIO** reconoce que los Programas serán utilizados como herramienta para el desempeño de sus actividades profesionales y que, por tanto, no existe relación de consumo con **SOFTEXPERT**.

13.12. Las partes declaran, bajo las penas de la Ley, que los firmantes del presente Instrumento son sus apoderados/representantes legales, debidamente constituidos conforme a los respectivos Estatutos/Estatutos Sociales, con facultades para asumir las obligaciones aquí contraídas. Por la presente declara que es mayor de edad y tiene capacidad para celebrar estos Términos. Si la persona que acepta los términos de este documento lo hace en nombre de una empresa u otra entidad legal, la persona declara que tiene la autoridad necesaria para vincular a dicha entidad legal y sus afiliados (como se define a continuación) a estos términos y condiciones. En este caso, los términos "LICENCIATARIO", "usted" y "su(s)" se referirán a dicha entidad legal y sus afiliados (como se definen a continuación). Si la persona que acepta este acuerdo no tiene dicha autoridad o no está de acuerdo con estos términos y condiciones, la persona no debe aceptar este documento y no puede utilizar ningún programa.

14. JURISDICCIÓN

14.1. Todas y cada una de las diferencias que surjan de la interpretación o aplicación de este contrato, que no puedan resolverse amistosamente, serán sometidas a revisión judicial, siendo elegido el Tribunal de

Distrito de Joinville, Estado de Santa Catarina, para resolver cualquier duda sobre este Contrato, con exclusión de cualquier otro, por privilegiado que sea.

Y, estando en perfecto y común acuerdo, y considerando que tienen acceso exclusivo a la dirección electrónica indicada y declaran su plena capacidad y facultades para asumir obligaciones, las Partes firman de forma electrónica el presente instrumento, de conformidad con el artículo 10 del MP. 2.200/01, junto con 02 (dos) testigos identificados en el Certificado de Firma Electrónica adjunto, parte inseparable de éste, para que surtan efectos jurídicos.

ANEXO I - NIVELES DE SEVERIDAD

Nivel de Severidad	Definición	Responsabilidad
Nivel 1 Crítico	<p>Funcionalidad principal no disponible. El problema provoca interrupciones extremadamente graves en el sistema de producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema bloqueado/no disponible; • Pérdida de datos; • Error que impide el uso del sistema 	<p>Afecta, o puede afectar, a toda la comunidad de usuarios. Las tareas que deben realizarse inmediatamente no se pueden realizar porque el sistema se ha detenido o se han interrumpido funciones clave del sistema de producción. La integridad de los datos se ha visto comprometida y el servicio de solicitud requiere un procesamiento inmediato ya que la situación puede resultar en una pérdida financiera. El LICENCIATARIO se comunicará con el Soporte de SOFTEPERT para todas las prioridades de Nivel 1. Se movilizarán esfuerzos continuos para encontrar una solución. Una vez que las funciones clave estén disponibles, el nivel de gravedad se reducirá al nivel 3 y se desarrollará una solución definitiva.</p>
Nivel 2 Alto	<p>Funciones básicas gravemente degradadas. El problema deriva en graves interrupciones en el normal funcionamiento del sistema, impactará negativamente en las instalaciones de toda la organización, <i>deadlines</i> urgentes o en riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema lento debido al software; • Desconfiguración de la pantalla; • Inconsistencia en la visualización de datos (debido a un error de software); • Error que dificulta, pero no impide, el uso del sistema (El funcionamiento alternativo dura al menos el doble que el funcionamiento normal). 	<p>En un sistema de producción no se pueden realizar tareas importantes, pero el error no impide operaciones esenciales. Los procesos siguen funcionando, pero de forma restringida, y la integridad de los datos puede estar en riesgo. En un entorno de preproducción, el problema restringe el desarrollo de una instalación organizacional (fase de implementación). La solicitud de servicio requiere un procesamiento oportuno ya que puede causar interrupciones en procesos críticos. SOFTEPERT hará esfuerzos razonables durante el horario de cobertura para resolver el problema, buscando una solución suficiente para reducir la prioridad al nivel 3, donde luego se desarrollará una solución permanente.</p>
Nivel 3 Moderado	<p>Solicitud de soporte estándar. El problema provoca interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inconsistencia en la visualización de datos (control no previsto en el software o uso simultáneo de la misma información). 	<p>No impide el funcionamiento de un sistema de producción, sólo puede reducir a mínimo el rendimiento o ocurrir de forma aislada en determinadas temporadas. El error puede atribuirse a un funcionamiento o comportamiento incorrecto del sistema. SOFTEPERT hará todos los esfuerzos razonables durante las horas de cobertura brindadas al LICENCIATARIO para encontrar una solución que equilibre los casos de alta prioridad. Habiendo proporcionado una solución temporal, los ingenieros de soporte de SOFTEPERT trabajarán en el desarrollo de una solución permanente.</p>
Nivel 4 Mínimo	<p>Cuando no se trata de problemas urgentes. El problema produce interrupciones mínimas o nulas en las operaciones normales (sin impacto comercial).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier error que no impida el uso del software; • Necesidad de cambiar la configuración del software. 	<p>La pregunta consiste en "cómo", incluidos elementos relacionados con las API y la integración, preguntas sobre instalación y configuración, solicitudes de mejoras, preguntas sobre documentación. Las solicitudes de mejora se registran y evalúan para su posible inclusión en futuras versiones. La información solicitada será evaluada y respondida con un nivel razonable de esfuerzo durante el horario de cobertura.</p>

ANEXO II – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1.1. Los Servicios de Soporte Técnico (SLA) se prestarán de acuerdo a la categoría contratada por el LICENCIATARIO, según lo establecido en la Propuesta Comercial.

1.2. Para los Servicios de Soporte Técnico contratados por el LICENCIATARIO, SOFTEPERT se obliga a poner a disposición y prestar los siguientes servicios:

1.2.1. **Acceso a correcciones de productos (bug fixes):** Derecho a acceder a paquetes de correcciones (actualizaciones) de productos SoftExpert. La disponibilidad se realiza a través de un sitio web, el cual requiere autenticación mediante contraseña e inicio de sesión proporcionados por SOFTEPERT.

1.2.2. **Acceso a mejoras de productos (nuevas versiones):** Derecho de acceso a nuevas versiones (upgrades) de los productos SoftExpert, que incluyan innovaciones en requisitos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidas a lo largo de la aplicación.

1.2.3. **Acceso a la base de conocimiento de soporte (FAQ):** Para asistir en el proceso de corrección de problemas y/o dudas, el LICENCIATARIO tendrá derecho a acceder a los registros publicados en la base de conocimiento de SOFTEPERT, las 24 horas del día.

1.2.4. **Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto:** acceso ilimitado a soporte para informar y resolver problemas del producto que se encuentran dentro del ciclo de vida del producto. Las formas de soporte serán a través de SAC, telefónicamente o a través del Portal del Cliente, cuyo servicio se brindará durante el período principal de servicio especificado en la cláusula 1.3.

1.2.5. **Sistema de asistencia online para registro y seguimiento de llamadas:** Acceso al sistema de asistencia online (sitio web), para seguimiento de llamadas abiertas o cerradas, las 24 horas del día.

1.2.6. **Contactos por módulo aprobado por el LICENCIATARIO:** El LICENCIATARIO deberá designar una persona de contacto específica que pueda contactar con el centro de soporte de SOFTEPERT, y con ello brindar continuidad y construir conocimiento técnico y de negocio de ambas partes para mejorar el servicio. Este contacto deberá ser debidamente capacitado por SOFTEPERT o uno de sus socios acreditados, considerando: 01 (un) contacto para la categoría ESTÁNDAR, 02 (dos) contactos para GOLD, 03 (tres) contactos para PLATINUM y 06 (seis) contactos para la categoría ADVANCED.

1.2.7. **Soporte técnico en el uso de la aplicación:** instrucción sobre cómo utilizar las aplicaciones, a través de SAC, telefónicamente o a través del Portal del Cliente, en los casos de contratación de la modalidad de servicio GOLD, PLATINUM o ADVANCED

1.2.8. **Soporte técnico en el entorno operativo de la aplicación (En casos de contratación On Premises):** Asesoría sobre cómo utilizar, mantener y soportar los entornos donde está instalada la aplicación, en los casos de contratación de la modalidad de servicio GOLD, PLATINUM o ADVANCED

1.2.9. Analista de soporte técnico personalizado: SOFTEPERT designará un analista de soporte técnico, quien será el centralizador de servicios por conjunto de programas, según lo defina SOFTEPERT. El LICENCIATARIO siempre será atendido por los mismos analistas, generando conocimiento del entorno del LICENCIATARIO, en los casos de contratación de la modalidad de servicio PLATINUM o ADVANCED

1.2.10. Asistencia técnica de emergencia mediante acceso remoto (En los casos de contratación On Premise): Acción de emergencia realizada sobre incidentes clasificados como Nivel de Severidad 1, mediante acceso remoto al servidor de aplicaciones SOFTEPERT donde están instalados los Programas, con el objetivo de recuperar el producto por una condición clasificada. así como bajo condiciones mínimas de uso (Nivel de Severidad 3), en los casos en que haya contratado la modalidad de servicio PLATINUM o ADVANCED

1.2.11. Le permite definir el tiempo de solución (workaround) en el contrato: Permite definir en conjunto (SOFTEPERT y LICENCIATARIO) el tiempo máximo para la solución (workaround) de los problemas que puedan ocurrir dentro de los Programas en los casos en que haya contratado la modalidad de servicio ADVANCED. Estos tiempos están regulados por la criticidad del problema, según la explicación de los niveles de criticidad mencionados en el Anexo I.

1.3. Los Servicios de Soporte Técnico (SLA) serán prestados por **SOFTEXPERT** de lunes a viernes, de 8:00 a 12:00 y de 13:30 a 18:00 (hora de Brasilia), excepto feriados nacionales.

1.3.1. El **LICENCIATARIO** podrá solicitar el servicio de guardia vía correo electrónico, fax o carta, con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación. Los servicios relacionados con el turno se cobrarán como horas de asesoría técnica de acuerdo con el valor establecido en la tabla de precios vigente al momento de la contratación, debiendo, en este caso, presentarse previamente un presupuesto al **LICENCIATARIO** para su aprobación.

1.3.2. Si el **LICENCIATARIO** contrata horas de guardia, de conformidad con lo establecido en la cláusula anterior, y no las utiliza, el **LICENCIATARIO** deberá pagar a **SOFTEXPERT** el monto del 33% (treinta y tres por ciento) del valor total establecido para dichas horas.

1.3.3. Las horas extras de lunes a viernes se pagarán con un incremento del 60% (sesenta por ciento) sobre la jornada normal. Las horas extras trabajadas los sábados, hasta un límite de 4 (cuatro horas), se pagarán con un incremento del 60% (sesenta por ciento) sobre la tarifa horaria normal. Las demás horas extras de los sábados se pagarán con un incremento del 100% (cien por ciento) sobre las horas normales. Cuando se trabajen los domingos y días festivos, todas las horas extraordinarias se incrementarán en un 100% (cien por ciento) respecto de la jornada normal.

1.4. Los Servicios de Soporte Técnico (SLA) se brindan de forma remota y, por regla general, no se brindan en las instalaciones del **LICENCIATARIO**. Si solicita soporte "presencial", deberá contratar previamente con **SOFTEXPERT** las horas necesarias para brindar este servicio. Los gastos de viaje, alojamiento y alimentación, entre otros, que se produzcan con motivo de la prestación de servicios de apoyo "presenciales", serán a cargo del **LICENCIATARIO**, previa presentación del respectivo comprobante de gastos.

1.5. Los siguientes servicios no están incluidos dentro de los Servicios de Soporte Técnico (SLA) y serán brindados previa presentación de una Propuesta Comercial:

- a) Correcciones de errores, o recuperación de archivos, derivados de la operación y uso inadecuado de los Programas;
- b) Realizar trabajos fuera del alcance de los Programas o introducir aplicaciones, modificaciones o cambios en las especificaciones de los Programas solicitados por el **LICENCIATARIO**;
- c) Recuperación de programas, archivos y datos de cualquier naturaleza por errores no imputables a **SOFTEXPERT**, originados por errores operativos, fallas en los equipos, sistemas operativos e instalaciones eléctricas, en los casos de contratación presencial;
- d) Adaptación y/o reinstalación de los Programas;
- e) Correcciones y/o adaptaciones de programas por cambios en el entorno informático o en los requisitos originalmente aprobados realizadas por el **LICENCIATARIO** sin la autorización de **SOFTEXPERT**;
- f) Ampliaciones o modificaciones de los Programas ordenadas por el **LICENCIATARIO**;
- g) Cambios en el diseño de pantallas o informes a solicitud del **LICENCIATARIO**;
- h) Instalación y/o reinstalación de nuevas versiones del Programa;
- i) Ejecución de cualesquiera actualizaciones y mejoras puestas a disposición por **SOFTEXPERT**;
- j) Conversión, migración, unificación de la base de datos o cualquier tipo de integración con aplicaciones externas; como sistemas heredados, etc.;
- k) Soporte "in situ";
- l) Copia de seguridad, restauración y cualquier servicio de administración de datos;
- m) Configuración y administración del servidor de correo electrónico, base de datos, entre otros;
- n) Desarrollo y/o cambios de funcionalidades específicas de los Programas, de interés para el **LICENCIATARIO**;
- o) Capacitar a los usuarios de los Programas;
- p) Acceso remoto para diagnóstico de errores que no es responsabilidad de **SOFTEXPERT**.

1.6. El tiempo de respuesta que se menciona a continuación es el tiempo para iniciar el análisis de acuerdo al tipo de Soporte contratado descrito en la Propuesta y sus niveles de Severidad según el Anexo I. El tiempo será considerado en días/horas hábiles como se menciona en la cláusula 1.3, en la cual la

incidencia es exclusiva de **SOFTEXPERT**, ya que el cómputo se realizará a partir de la liberación de la fecha de acceso formalmente realizada por el **LICENCIATARIO** de conformidad con la cláusula 1.6.1.

Severidad	Tiempo de Respuesta por Categoría de SLA					Tiempo de Resolución (Workaround) ³
	Standard	Gold	Platinum	Advanced		
Nivel 1	16 horas	8 horas	4 horas	1 hora*	02 días	
Nivel 2	24 horas	16 horas	8 horas	4 horas	04 días	
Nivel 3	32 horas	24 horas	16 horas	8 horas	06 días	
Nivel 4	40 horas	32 horas	24 horas	16 horas	10 días ²	

¹Para llamados abiertos vía telefónica directamente al soporte de SoftExpert.

²Cuando se trate de mejoras de los Programas, no se aplicará el plazo anterior, sino el plazo acordado por las partes de acuerdo con el análisis realizado por **SOFTEXPERT** de los ítems solicitados por el **LICENCIATARIO**.

³El tiempo de resolución se aplica únicamente a la categoría de soporte advanced.

1.6.1. Para garantizar el tiempo de operación del Sistema (Workaround), el **LICENCIATARIO** deberá proporcionar acceso remoto irrestricto, el cual será liberado a solicitud de **SOFTEXPERT**, por el período necesario para resolver el problema.

1.6.2. En el caso de contratar la categoría de soporte técnico Avanzado, si **SOFTEXPERT** incumple los plazos establecidos en esta cláusula, por su sola culpa, se le impondrá una multa equivalente al 1% (uno por ciento) del valor de la tarifa mensual del servicio técnico. (SLA), por día de retraso, tanto en el inicio del análisis como en la respuesta del análisis realizado, hasta un límite del 10% (diez por ciento) del monto mensual, momento en el cual el **LICENCIATARIO** tendrá el derecho a rescindir el presente contrato, sin perjuicio del cobro por pérdidas y daños.

1.6.3. La aplicación de la sanción anterior sólo aplica a errores y defectos en el producto de los cuales **SOFTEXPERT** sea el único responsable y relacionados con el Programa de su propiedad, en los casos de nivel 1 y 2 de severidad.

1.6.4. Si no se cumplen los plazos establecidos en el Tiempo de Operación del Sistema para los Niveles 3 y 4 por **SOFTEXPERT** en ambiente de producción, el **LICENCIATARIO**, a su entera discreción, podrá suspender el pago mensual, siempre que **SOFTEXPERT** sea informado y sin que ello genere derecho alguno a compensación por parte de **SOFTEXPERT**, hasta que el asunto sea resuelto por ésta, momento en el cual el **LICENCIATARIO** pagará las cantidades retenidas, sin incurrir en cargo alguno.

1.7. **SOFTEXPERT** es responsable de proporcionar la información necesaria para actualizar las versiones liberadas, siendo responsabilidad del **LICENCIATARIO** realizar las actualizaciones en los casos de contratación de la Nube.

1.7.1. En los casos de contratación de Nube, o si el **LICENCIATARIO** contrata servicios de infraestructura en la nube, ofrecidos por separado por **SOFTEXPERT**, **SOFTEXPERT** será responsable de actualizar en sus servidores los Programas contratados, y mantendrá la última versión de los Programas liberada sin necesidad de notificación previa. al **LICENCIATARIO**, y dichas actualizaciones se realizarán siempre fuera del horario comercial.

1.8. Si una Actualización o nueva Versión de los Programas **SOFTEXPERT** requiere nuevas versiones de productos de terceros, la responsabilidad de adquirir estos productos es exclusivamente del **LICENCIATARIO**.

1.9. Condiciones para aplicar los Servicios de Soporte Técnico (SLA):

- a) Los llamados caracterizados como Servicio o Sugerencia no tendrán computado SLA;
- b) Los incidentes que ocurran solo en una o varias estaciones de trabajo no tendrán SLA computados, ya que caracterizan cambios específicos en la configuración de las estaciones de trabajo. La incidencia debe originarse en el servidor de aplicaciones donde esté instalado el software;

- c) Sólo serán válidas para efectos de aplicación de SLA las llamadas provenientes de clientes con infraestructura aprobada por **SOFTEPERT** y que permitan acceso remoto al servidor donde ocurre el incidente;
- d) Los incidentes que no puedan ser simulados por el cliente en un entorno de prueba o aceptado no serán válidos para fines de conteo de SLA;
- e) Las incidencias encontradas durante la ejecución de personalizaciones contratadas por separado por el **LICENCIATARIO** no serán válidas para efectos de cómputo de SLA;
- f) No se considerarán en el tiempo de atención los plazos relativos a la devolución por parte del **LICENCIATARIO** respecto de solicitudes de información y/o actuaciones que **SOFTEPERT** haya remitido al **LICENCIATARIO** respecto del incidente en cuestión.

1.10. Requisitos previos de instalación: La instalación solo comenzará después de completar un formulario específico relacionado con el entorno del cliente. Los requisitos técnicos previos para la instalación del sistema en cuanto a hardware y software deben abordarse en paralelo con la adquisición de la solución. Calificación Técnico Profesional: Para administrar el sistema es necesario designar a un usuario con conocimientos generales mínimos en TI (sistema operativo y base de datos).

1.11. **Aceptación de los Servicios por parte del Cliente:** El cliente dispondrá de 5 días hábiles desde la realización del servicio propuesto en este ámbito para manifestar su aceptación o no. Todas y cada una de las negociaciones relacionadas con los servicios deben registrarse por correo electrónico. Si el cliente no responde dentro de los 5 días hábiles posteriores a la finalización, los servicios se considerarán automáticamente aceptados y aprobados, posibilitando así la facturación según los valores y condiciones de la propuesta comercial, así como el inicio del período de garantía.

1.12. **Período de Garantía del Servicio:** El período de garantía estándar es de 90 días calendario desde la aprobación del servicio realizado. La garantía cubre actividades de parametrización de sistemas realizadas por la consultora SoftExpert que contengan errores dentro de lo planteado como entrega del proyecto, tales como fórmulas, cálculos, portales, reglas informadas en tiempo de Discovery que no estén acordes con la alineación. Los problemas relacionados con el producto se manejarán mediante soporte estándar según el SLA contratado.

ANEXO III - SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE

Las Partes acuerdan que las disposiciones contenidas en este apartado se aplican única y exclusivamente en los casos de contratación, por parte del **LICENCIATARIO**, del servicio de Servicios de Infraestructura en la Nube.

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO Y SU DEFINICIÓN

1.1. Con el fin de ampliar los servicios que le ofrece, el **LICENCIATARIO** decide, a través del presente Anexo III, que integra los presentes Términos, contratar los servicios de infraestructura en la nube que ofrece **SOFTEPERT**.

1.1.1 El alcance de este servicio incluye brindar acceso a la solución contratada (SoftExpert Suite) en una infraestructura en la nube administrada por **SOFTEPERT**, con capacidad de procesamiento y almacenamiento de acuerdo a lo descrito en la propuesta comercial (número de usuarios y espacio estimado para almacenamiento de datos).

1.1.2. El Servicio de Infraestructura en la Nube se prestará de conformidad con lo establecido en el documento [Cloud Infrastructure](#).

CLÁUSULA SEGUNDA - SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE

2.1. **SOFTEPERT** se compromete a prestar los servicios de acuerdo con la categoría contratada por el **LICENCIATARIO**, no siendo responsable de los daños que puedan ocasionarse por:

- a) Las interrupciones en los servicios aquí contratados que puedan deberse a defectos en los sistemas de comunicación de la empresa de telecomunicaciones utilizados por el **LICENCIATARIO** para transmitir datos a través de Internet;
- b) Fallas en los sistemas de transmisión o enrutamiento de datos vía Internet proporcionados por la empresa de telecomunicaciones contratada por el **LICENCIATARIO**, siendo **SOFTEPERT** responsable únicamente de la disponibilidad de la infraestructura en la nube para el perfecto funcionamiento de la solución adquirida por el **LICENCIATARIO**;
- c) Pérdida de datos, por retrasos de cualquier naturaleza, no transmisión, pérdida de transmisión o interrupción de los servicios que sean causados por negligencia, error u omisiones del **LICENCIATARIO**;
- d) Falla en el desempeño, interrupción, defecto, retrasos en la operación o transmisión, falla en la línea de comunicación, falla en el acceso al enlace causados por la empresa de telecomunicaciones o cualquier compañía telefónica;
- e) Robo, destrucción o alteración de la información causada por el acceso de personal no autorizado;
- f) Por daños o perjuicios resultantes de decisiones administrativas, gerenciales o comerciales tomadas con base en la información proporcionada por los Programas;
- g) La veracidad de la información del **LICENCIATARIO**;
- h) Por omisión de información;
- i) Mediante el envío de información que implique la nulidad de los actos jurídicos realizados, especialmente información que esté plagada de error, fraude y simulación.

2.3. El **LICENCIATARIO** tiene estrictamente prohibido:

- a) Transmitir o almacenar cualquier información, dato o material que viole cualquier ley federal, estatal o municipal, nacional o extranjera;
- b) Poner a disposición o almacenar en los servidores de **SOFTEPERT** cualquier material restringido al derecho de autor (a menos que el derecho de autor pertenezca al **LICENCIATARIO**) o considerado dañino para los equipos de **SOFTEPERT**, protegido por secreto de estado u otra forma jurídica;
- c) Transmitir o almacenar cualquier material para adultos relacionado con pornografía y/o publicidad relacionada con el sexo. **SOFTEPERT** será el árbitro único de lo que constituye cualquier violación a esta medida;
- d) Realizar cualquier intento de romper contraseñas o invadir sitios web de otras personas en o desde un servidor de **SOFTEPERT**.

2.4. **EL LICENCIATARIO** está obligado a mantener sus datos registrales debidamente actualizados. Todos y cada uno de los cambios deben ser comunicados a **SOFTEXPERT**. **EL LICENCIATARIO** también deberá acceder periódicamente a su entorno para estar al tanto de las actualizaciones puestas a disposición por **SOFTEXPERT**.

2.5. **SOFTEXPERT** se reserva el derecho de cambiar cualquier procedimiento técnico relacionado con los servicios contratados sin previo aviso, siempre y cuando dicho cambio no cause daño alguno a los servicios a prestar al **LICENCIATARIO**.

2.6. **SOFTEXPERT** proporcionará el número de usuarios y espacio en disco correspondiente al método de acceso contratado por el **LICENCIATARIO**. Si se alcanza o supera el límite de consumo, **SOFTEXPERT** reajustará automáticamente el valor de la porción del servicio de infraestructura en la nube tomando como base la política de precios vigente y considerando el espacio en disco necesario según la demanda del **LICENCIATARIO**. **SOFTEXPERT** limitará el uso del producto, así como el registro de nuevos registros dentro de la solución, de conformidad con la cláusula 2.9., hasta que se reajuste el valor.

2.7. Los requisitos de sistema y velocidad de Internet del **LICENCIATARIO** deberán ser los adecuados de acuerdo con los requisitos determinados por **SOFTEXPERT**.

2.8. Cuando la modalidad contratada sea Compartida, no habrá ambiente de pruebas para la aprobación previa de paquetes correctivos. Todos los paquetes correctivos serán aplicados directamente en un ambiente de producción, dentro de ventanas técnicas previamente definidas por **SOFTEXPERT**. Todas las pruebas de funcionalidad de los Programas se llevan a cabo internamente.

2.9. El **LICENCIATARIO** reconoce y acepta que, en caso de incumplimiento en los pagos, accederá a su entorno de nube.

2.10. Ahora se acuerda entre las Partes que, en los casos de contratación del servicio de infraestructura en la nube en la modalidad Compartida, **SOFTEXPERT** definirá el cronograma de actualización según ventanas técnicas previamente definidas.

2.11. En el caso de contratar la modalidad Dedicada, el **LICENCIATARIO** definirá la fecha de actualización con **SOFTEXPERT**, considerando un plazo de 12 (doce) meses para autorizar la actualización del producto cuando **SOFTEXPERT** ponga a disposición actualizaciones del primer, segundo o tercer dígito, según definido en la cláusula 4.8.1. del contrato. Si el **LICENCIATARIO** se niega a actualizar la versión, podrá optar por esperar 12 (doce) meses adicionales, en cuyo caso, **SOFTEXPERT** cobrará un aumento del 30% (treinta por ciento) sobre el monto cobrado como infraestructura en la nube, definido en el tabla de precios actual.

2.12. El **LICENCIATARIO** que opte por la modalidad Dedicado reconoce y acepta que, transcurridos 24 meses del lanzamiento de una nueva versión, ya no será posible el uso del Software obsoleto, quedando el **LICENCIATARIO** actualizado el sistema o rescindiendo el Contrato, de conformidad con la [Política del Ciclo de Vida del Producto](#), sin carga alguna para las Partes.

CLÁUSULA TERCERA – CONDICIONES PARTICULARES

3.1. En los casos de urgencia, entendido como los casos que pongan en riesgo el regular funcionamiento de la infraestructura y aquellos determinados por razones de seguridad derivadas de vulnerabilidades detectadas, las interrupciones serán inmediatas, sin previo aviso de **SOFTEXPERT** al **LICENCIATARIO**.

3.1.1. Los mantenimientos e interrupciones a comunicar son única y exclusivamente aquellos que interfieren en la operatividad del servidor alojado, quedando renunciada a la información previa sobre interrupciones por motivos técnicos de servicios auxiliares que no perjudiquen la operatividad del servidor.

3.2. El respaldo de la información y las garantías de contingencia y plan de continuidad del negocio forman parte del alcance de los servicios prestados y, por razones de seguridad y viabilidad técnica, **SOFTEXPERT** proporcionará copias de la base de datos sólo en los casos de terminación o resolución del Contrato.

3.2.1. En los casos de terminación o resolución del Contrato, el **LICENCIATARIO** deberá solicitar a **SOFTEXPERT** el respaldo de la base de datos y archivos electrónicos. Dentro de los 15 (quince) días

siguientes a la solicitud del **LICENCIATARIO**, la copia de seguridad será puesta a disposición por **SOFTEPERT** a través de un enlace temporal y protegido. **SOFTEPERT** mantendrá a disposición del **LICENCIATARIO** el enlace de acceso temporal al respaldo durante 10 (diez) días. Cualquier solicitud de disponibilidad de Backup deberá ser previamente acordada entre las Partes.

3.2.2. Para la seguridad de la información del **LICENCIATARIO**, **SOFTEPERT** podrá conservar el respaldo de los datos del **LICENCIATARIO** durante 365 días a partir de la fecha de terminación. Durante este período, el **LICENCIATARIO** podrá solicitar copia del respaldo para su descarga, tanto de la base de datos como de los archivos electrónicos.

3.2.3. El **LICENCIATARIO** podrá solicitar en cualquier momento la eliminación definitiva del respaldo de sus datos y archivos electrónicos. Transcurridos 365 días de la terminación del Contrato, el **LICENCIATARIO** reconoce y acepta que el respaldo de sus datos y archivos electrónicos será eliminado de forma automática y permanente.

3.3. Una vez que el Backup está disponible y el **LICENCIATARIO** accede a él, **SOFTEPERT** no es responsable de la seguridad de la información y protección de los datos del Backup, ni es responsable de las acciones que realice el **LICENCIATARIO** con la información.

CLÁUSULA CUARTA – DISPONIBILIDAD DE LA SOLICITUD

4.1. Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente anexo, **SOFTEPERT** garantiza la disponibilidad del 99% del servidor de aplicaciones contratado, considerando disponibilidad 24x7, descontando paradas previamente programadas por mantenimiento fuera del horario comercial. En los casos en que la infraestructura no esté disponible, **SOFTEPERT** se compromete a subsanar la misma en un plazo máximo de 04 (cuatro) horas.

4.2. Si **SOFTEPERT** no respeta el plazo establecido en la cláusula 4.1 anterior, se le aplicará una multa equivalente al 1% (uno por ciento) del valor total de la tarifa mensual del servicio definida en el Anexo I, por cada hora de retraso, hasta un límite de El 50% (cincuenta por ciento) del monto mensual, momento en el cual el **LICENCIATARIO** tendrá derecho a rescindir el presente contrato sin costo alguno para el **LICENCIATARIO**.

CLÁUSULA QUINTA – CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE NUBE CONTRATADA

	Standard	Premium	Enterprise	Regulated
Limite de usuários	8 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços com limite máximo de 15 usuários	8 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços	15 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços	15 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços
Limite de armazenamento	5 Gb DB + 10 Gb S3	10 Gb DB + 50 Gb S3 inclusos no valor base. Excedente cobrado como adicional.	50 Gb DB + 100 Gb S3. Excedente cobrado como adicional.	50 Gb DB + 100 Gb S3. Excedente cobrado como adicional.
Exportação REST via conjuntos de dados	Não disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Analytics	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos
Trilha de Auditoria	Parcial, 30 dias	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Ambiente Sandbox	Não disponível	Ambiente de desenvolvimento/testes disponível mediante contratação adicional, na mesma versão do ambiente de produção	1 ambiente incluso, podendo ter mais ambientes contratados adicionalmente. Cada ambiente pode ter versões diferentes	1 ambiente incluso, podendo ter mais ambientes contratados adicionalmente. Cada ambiente pode ter versões diferentes
Bloqueio por IP	Não disponível	Não disponível	Disponível	Disponível
Customizações do produto	Não disponível	Não disponível	Disponível	Disponível
Segregação	Application Server compartilhado (multi tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server compartilhado (multi tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server dedicado (single tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server dedicado (single tenant), um database e bucket de storage por instância
Versão do sistema	Última versão disponível, atualizado conforme cronograma de liberações do produto	Última versão disponível, atualizado conforme cronograma de liberações do produto	Cliente poderá utilizar versões de até 12 meses. Poderá agendar atualização.	Cliente poderá utilizar versões de até 24 meses. Poderá agendar atualização.
Acesso aos backups	Apenas no fim do contrato	Apenas no fim do contrato	Apenas no fim do contrato	Acesso ao backup mensal para download
Compliance	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Installation Qualification , Certificado de validação, Relatórios de pentest e hardening , certificado ISO 27001

*Una vez superado el espacio en disco contratado, la cláusula 2.6. debe ser observada

CLÁUSULA SEXTA – REEQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO DEL CONTRATO

6.1. Los montos pagados por infraestructura en la nube se ajustarán en función de la variación del Dólar, cerrando la base de renovación definida en el Contrato o el plazo más corto legalmente permitido. **SOFTEXPERT** reajustará automáticamente el monto pagado por la infraestructura de nube contenida en este Acuerdo en caso de que ocurran eventos que constituyan un problema económico o exista una variación en el tipo de cambio mayor o menor al 10% con relación al tipo de tipo de cambio fijado al cierre de la empresa. .de la Propuesta Comercial, la emisión de la Orden de Compra o la formalización de la aceptación por parte del **LICENCIATARIO**, con el objetivo de restablecer el equilibrio económico-financiero del Contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA – OTRAS DISPOSICIONES

7.1. Los montos a pagar por el **LICENCIATARIO** a **SOFTEXPERT** por los servicios aquí descritos se encuentran definidos en la Propuesta Comercial adjunta al presente contrato.

7.2. Las demás condiciones de contratación en particular, a título enunciativo, pero no limitativo, respecto de la exclusión del alcance, restricciones a la licencia de uso, obligaciones de la **LICENCIA**, vigencia y validez técnica, en responsabilidad de **SOFTEXPERT**, terminación, derechos de autor. y propiedad intelectual. , condiciones secretas y generales permanecerán en plena vigencia.

ANEXO IV - CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

1. El servicio de soporte técnico de la aplicación será discontinuado por **SOFTEPERT** después de 24 (veinticuatro) meses del lanzamiento de una nueva versión de primer, segundo o tercer dígito del **SOFTWARE**. Después de este período, el soporte para versiones obsoletas se limitará a responder preguntas.
2. Para efectos del plazo de soporte de **SOFTEPERT**, se considera versión la identificación del primer, segundo y tercer dígito, desconsiderándose la última parte. A modo ilustrativo, si el producto está en la versión "2.0.13" y esta versión fue lanzada el 31/12/2020, el compromiso de soporte del **LICENCIATARIO** se limita únicamente a las versiones que fueron lanzadas entre el 01/01/2019 hasta el 31/12/2020 (24 veinticuatro meses a partir de la fecha de lanzamiento de la versión más actual), este servicio ya no es aplicable en versiones anteriores a esta. El cliente siempre puede comprobar la versión más actual del Software en el Portal del Cliente.
3. La política de corrección de **SOFTEPERT** consiste en corregir la versión actual (última versión lanzada al mercado). Durante los períodos en que se publiquen nuevas versiones, la corrección también se replicará en la penúltima versión publicada. Para los clientes que tengan restricciones para actualizar su versión, **SOFTEPERT** realizará un análisis crítico de la complejidad de la corrección en versiones anteriores (considerando el plazo de 24 meses para la versión actual) y si existe factibilidad técnica, podrá liberar el parche corrector, se podrán cobrar cantidades adicionales en el contrato del cliente para realizar este tipo de transferencia.
4. Excepcionalmente, el **LICENCIATARIO** podrá contratar el servicio de Soporte Extendido para permanecer en una versión obsoleta por 12 (doce) meses adicionales, previo pago del monto adicional definido en la Propuesta Comercial, el cual será ajustado anualmente por el índice definido en la Propuesta Comercial, acumulada en los últimos 12 (doce) meses.

ANEXO V - RSO ENVIROMENT

Las Partes acuerdan que las disposiciones contenidas en este apartado se aplican única y exclusivamente en los casos en que el **LICENCIATARIO** contrate la modalidad **On Premises** y específicamente el servicio RSO Medio Ambiente.

1. Con el fin de ampliar los servicios que le ofrece, el **LICENCIATARIO** decide, a través del presente anexo, que forma parte de estas Condiciones Generales, contratar los servicios de “Administración Remota de Sistemas” ofrecidos por **SOFTEPERT** que consisten en la administración técnica remota de las soluciones SoftExpert. durante el horario comercial para garantizar el soporte total de su entorno operativo, garantizando su funcionamiento con el mejor nivel de rendimiento posible.

2. Todos los servicios a que se refiere el punto “1” serán prestados y ejecutados de forma remota durante el horario comercial de acuerdo con la cláusula 3.3 de este Acuerdo y se limitan únicamente a las aplicaciones de **SOFTEPERT**.

3. Sin perjuicio de otras restricciones y exclusiones previstas en la ley y en este contrato, no entran dentro del alcance de este Anexo los siguientes servicios: a) Ejecución de rutinas de respaldo/restauración; b) Instalación completa del sistema; c) Instalación completa del sistema operativo, DBMS y servidor de correo electrónico; d) Monitoreo y administración de estaciones de trabajo; e) Actualización de las versiones de 1º y 2º Dígito; f) Instalación o modificación de archivos de personalización contratados.

4. El servicio RSA está disponible en modo Infinity.

5. Sin perjuicio de las obligaciones previstas en la ley y en este contrato, el **LICENCIATARIO** es responsable de: a) Proporcionar un enlace de comunicación estable y de buen rendimiento para la administración remota del sistema; b) Permitir a los profesionales acreditados de **SOFTEPERT** acceso a nivel “administrador” a los servidores monitoreados;

6. Los montos a pagar por **SOFTEPERT** al **LICENCIATARIO** por los servicios aquí descritos se encuentran definidos en el Anexo I del presente contrato.

7. Otras condiciones de contratación en particular, a título enunciativo pero no limitativo, en cuanto a exclusión del alcance, restricciones a la licencia de uso, obligaciones del **LICENCIATARIO**, vigencia y validez técnica, no responsabilidad de **SOFTEPERT**, rescisión, derechos de autor, confidencialidad y Las condiciones generales seguirán plenamente vigentes.

ANEXO VI - GARANTÍA DE ACTUALIZACIÓN DEL KIT DE VALIDACIÓN

1. Las Partes acuerdan que las disposiciones contenidas en este apartado se aplican única y exclusivamente en los casos de contratación, por parte del **LICENCIATARIO**, del servicio de Administración Remota del Sistema, que se prestan con la finalidad de ampliar los servicios ofrecidos por el **LICENCIATARIO**.

a) Disponibilidad de versiones actualizadas del Kit de Validación Estándar con cada cambio del primer o segundo dígito de la versión de la aplicación **SOFTEPERT**.

2. Todos los servicios a que se refiere el punto "1" se prestarán y ejecutarán de forma remota durante el horario comercial de conformidad con la cláusula 1.6. de estas Condiciones Generales, y se limitan únicamente a las aplicaciones de **SOFTEPERT**.

3. Sin perjuicio de otras restricciones y exclusiones previstas en la ley y en este contrato, no entran dentro del ámbito de aplicación de este Anexo los siguientes servicios:

- a) Soporte de cualquier naturaleza para el uso de productos **SOFTEPERT**;
- b) Formación de cualquier naturaleza;
- c) Servicios de migración de versión requeridos cuando exista una actualización que implique un aumento en el primer o segundo dígito de la versión de la aplicación;
- d) Adaptaciones del Kit de Validación de Estándares para atender requisitos personalizados por parte del **LICENCIATARIO** o cualesquiera otras situaciones específicas conocidas o que puedan surgir.

4. Sin perjuicio de las obligaciones previstas en la ley y en el presente contrato, corresponde al **LICENCIATARIO**:

- a) Contar con un vínculo de comunicación estable y de buen funcionamiento que garantice las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de apoyo.
- b) Contar con un equipo de validación propio o subcontratado encargado de planificar y ejecutar el proyecto de validación.
- c) Disponer de personal adecuadamente formado en las aplicaciones cubiertas por el alcance de la validación.

6. Los montos a pagar por **SOFTEPERT** al **LICENCIATARIO** por los servicios aquí descritos se encuentran definidos en la Propuesta Comercial, adjunta a estas Condiciones Generales.

7. Las demás condiciones de contratación en particular, a título enunciativo pero no limitativo, en cuanto a exclusión del alcance, restricciones a la licencia de uso, obligaciones del **LICENCIATARIO**, vigencia y validez técnica, no responsabilidad de **SOFTEPERT**, rescisión, derechos de autor y propiedad intelectual, confidencialidad y condiciones generales seguirán plenamente vigentes.

ANEXO VII – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. En la ejecución del objeto de estos Términos, **SOFTEPERT** podrá/deberá, en el interés y bajo la orientación del **LICENCIATARIO**, promover acciones tipificadas como tratamiento de datos personales a la luz de la Ley N° 13.709/2018 (Ley General de Protección de Datos Personales) y el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea. En cumplimiento de los requisitos de la legislación vigente y con el fin de garantizar la seguridad y protección de los datos personales, **SOFTEPERT** brinda las siguientes declaraciones y garantías:

- a) Los datos personales eventualmente tratados por **SOFTEPERT** serán recolectados, almacenados y utilizados bajo la orientación y control del **LICENCIATARIO** para el estricto cumplimiento de las obligaciones contractuales y para la ejecución del deber legal de **SOFTEPERT** y/o del **LICENCIATARIO**, cuando corresponda;
- b) No necesidad, en ningún caso, de datos de carácter sensible, siendo el **LICENCIATARIO** único y exclusivo responsable de cualquier inclusión de este tipo de datos en los sistemas, plataformas y recursos puestos a disposición por **SOFTEPERT**.
- c) Los datos personales recabados serán tratados con finalidades limitadas: i) identificación y autenticación de usuarios y contactos; ii) ejecución de servicios de apoyo y capacitación; iii) envío de notificaciones y avisos sobre los servicios; iv) facturación y otros asuntos relacionados con la gestión de contratos y; v) para la ejecución de obligaciones contractuales.

2. El tratamiento de datos personales por parte de **SOFTEPERT** con la finalidad de ejecutar sus obligaciones contractuales y cumplir con las obligaciones legales se producirá hasta el final de la relación contractual, momento en el que serán descartados por ésta. **SOFTEPERT** podrá conservar el almacenamiento, sin utilización, de datos personales necesarios para cumplir con las obligaciones legales, en particular las derivadas del Marco Civil da Internet, las leyes tributarias y de seguridad social, y para el ejercicio de la defensa en procedimientos judiciales y/o administrativos, en los plazos de prescripción previstos por la ley.

3. Los datos personales eventualmente obtenidos por **SOFTEPERT** en su propio interés en la ejecución del contrato estarán protegidos por reglas de autenticación, control o restricción de acceso, existiendo una estructura de seguridad de la información aplicada para limitar el acceso de cada dato personal al profesional o sector que efectivamente lo requiera. para llevar a cabo algunas de las finalidades declaradas del tratamiento de datos. **SOFTEPERT** exigirá de estos profesionales el compromiso de confidencialidad y el cumplimiento de las normas de seguridad de la información y protección de datos personales. Consciente de que **SOFTEPERT** no puede garantizar la imposibilidad de un hecho dañoso, el **LICENCIATARIO** reconoce que la hipótesis de responsabilidad civil y administrativa por posibles hechos dañosos se restringirá a los casos de incidentes de seguridad causados por conductas culpables o deliberadas de la propia **SOFTEPERT**.

4. Bajo la orientación de **SOFTEPERT**, el **LICENCIATARIO** se esforzará en auxiliar a **SOFTEPERT** en el suministro de información que contenga datos personales con el fin de dar cumplimiento a normas específicas, notificaciones, solicitudes y notificaciones oficiales emitidas por autoridades competentes, tales como la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Dato o entidad equivalente, y el Poder Judicial.

5. El [Aviso de Privacidad](#) y la [Política de Seguridad](#) de la Información de **SOFTEPERT** son parte integrante y complementaria de los presentes términos.

6. En caso de que se encuentren vulnerabilidades que comprometan la seguridad de la información del **LICENCIATARIO** o que pongan en riesgo la integridad del sistema, se acuerda que **SOFTEPERT** podrá promover actualizaciones a una versión del sistema en la que dichas vulnerabilidades hayan sido subsanadas, previa comunicación al **LICENCIATARIO**. Cualquier costo será acordado entre las Partes.