

- 1 Contract purpose and contract documents**
- 1.1 The purpose of the contract is to provide services for the OTRS standard software ("Software") in accordance with the Service Level Agreement and the Terms and Conditions set forth herein. Any additional features developed by the COMPANY by order of the CUSTOMER are included in this contract.
- 1.2 If the OTRS software used by the CUSTOMER differs significantly from the standard version due to modifications to the Software, the COMPANY reserves the right to conclude an individual contract for maintenance and services with the CUSTOMER.
- 1.3 Services for third party products integrated with the Software are excluded.
- 1.4 The Software must be installed on servers that belong to the CUSTOMER or the COMPANY or are under its control. The support of the Software on third party servers shall not be part of this service contract.
- 1.5 The COMPANY offers separate agreements on a case-by-case basis to Application Service Providers and Hosting Service Providers. Any exceptions to this policy must be agreed upon in writing by the COMPANY at the time this service contract is made.
- 1.6 If the CUSTOMER modifies the source code of the Software or any additional features developed by the COMPANY by order of the CUSTOMER, all altered program parts and files are no longer part of this contract. The CUSTOMER may separately order a code review for such software components from the COMPANY. If the COMPANY determines in its sole discretion to include the altered program parts and files, the COMPANY will, upon completion of the review, declare the inclusion of the new software components in the service contract or in a separate agreement. The quality of source code modifications must be ensured by OTRSverify, subject to a charge and such modifications must be released by OTRS.
- 1.7 Beta releases are published when new program parts have been developed. Before they are published, beta releases are tested by the COMPANY in order to ensure smooth operation of the software. However, beta releases may contain bugs so far undetected and are not for production use.
- 1.8 All program corrections delivered within the scope of this contract have been checked by the COMPANY with an up-to-date virus scanner at a reasonable time prior to their delivery to the CUSTOMER. The COMPANY declares that this scan did not indicate the existence of a damaged function within the program correction.
- 1.9 The COMPANY provides no guarantee and assumes no liability for the Software.
- 1.10 The integral parts of this contract are:
- 1.10.1 The Service Level Agreement
- 1.10.2 Terms and Conditions
- 1.10.3 The service proposal signed by both parties.
- 1.10.4 Provisions of GNU General Public License v3 (<https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt>).
- 1.11. The General Public License applies to both parties, namely CUSTOMER and COMPANY. In case of doubt, it is the original text of Free Software Foundation, 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1335, USA, version 3 from June 29 2007, which is valid.
- 1.12 Any additional standard terms of business of either party are of no effect, unless otherwise affirmatively agreed upon in this contract.
- 2 Nature and scope of services**
- 2.1 Nature and scope of services is defined above in the Service Level Agreement.
- 2.2 All services are provided in accordance with the terms and conditions of this contract and by personnel qualified to perform the services agreed upon.
- 2.3 Workarounds, patches and updates as well as available releases/versions are provided by the COMPANY as producer of the standard software on the COMPANY's website located at [www.otrs.com](http://www.otrs.com) without any commitment regarding frequency and scope.

- 1 Objeto y documentos del contrato**
- 1.1 El objeto del contrato es la prestación de servicios para el software OTRS estándar ("Software"), de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio y los Términos y Condiciones establecidos en este documento. Cualquier característica adicional desarrollada por el CONTRATISTA por orden del CLIENTE está incluida dentro de este contrato.
- 1.2 Si el software OTRS utilizado por el CLIENTE se diferencia significativamente de la versión estándar disponible a todo el público, debido a las modificaciones del Software, el CONTRATISTA se reserva el derecho a celebrar un contrato individual de mantenimiento y servicios con el cliente.
- 1.3 Se excluye cualquier servicio para productos de terceros integrados con el Software.
- 1.4 El software debe ser instalado en servidores que pertenezcan al CLIENTE o al CONTRATISTA o están bajo su control. El soporte del software en servidores de terceros no podrá ser parte de este contrato de servicios.
- 1.5 El CONTRATISTA ofrece acuerdos por separado en una base de caso-por-caso con los proveedores de servicios de aplicaciones y proveedores de servicios de hosting. Cualquier excepción a esta política debe ser acordada por escrito por el CONTRATISTA en el momento que el presente contrato de servicio se realice.
- 1.6 Si el cliente modifica el código fuente del Software o cualquier característica adicional desarrollada por el CONTRATISTA por orden del CLIENTE, todas las partes y los archivos del programa alterados no forman parte de este contrato. El CLIENTE podrá solicitar por separado una revisión de código para este tipo de componentes de software por parte del CONTRATISTA. Si el CONTRATISTA determina, a su entera discreción incluir las partes modificadas al programa y archivos, el CONTRATISTA, una vez finalizada la revisión, declarará la inclusión de los nuevos componentes de software en el contrato de servicio o en un acuerdo por separado. La calidad de las modificaciones en el código fuente debe estar garantizada por OTRSverify, sujetas a un costo, y dichas modificaciones deben ser liberadas por OTRS.
- 1.7 Las versiones beta se publican cuando se han desarrollado nuevas partes del programa. Antes de su publicación, las versiones beta son probadas por el CONTRATISTA con el fin de asegurar el buen funcionamiento del software. Sin embargo, las versiones beta pueden contener errores no detectados y no son para su uso en ambientes productivos.
- 1.8 Todas las correcciones del programa realizadas dentro del marco de este contrato han sido verificadas por el CONTRATISTA con un antivirus actualizado en un tiempo razonable antes de su entrega al cliente. El CONTRATISTA declara que este análisis no indicó la existencia de una función dañina dentro de la corrección del programa.
- 1.9 El CONTRATISTA no proporciona ninguna garantía ni asume ninguna responsabilidad derivada del Software.
- 1.10 Las partes integrales de este contrato son:
- 1.10.1 El Acuerdo de Nivel de Servicio
- 1.10.2 Términos y Condiciones
- 1.10.3 La propuesta de servicio firmada por ambas partes.
- 1.10.4 Disposiciones de la Licencia Pública General de GNU v3 (<https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.txt>)
- 1.11 La Licencia Pública General de GNU (GPL) se aplica para ambas partes, a saber, del CLIENTE y el CONTRATISTA. En caso de duda, es el texto original de la Fundación para el Software Libre, 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1335, USA, EE.UU, versión 3 del 29 de junio de 2007, la cual es válida.
- 1.12 Cualquier término de negocio estándar adicional de cualquiera de las partes no tiene ningún efecto, salvo acuerdo explícito en este contrato.
- 2 Naturaleza y alcance de los servicios**
- 2.1 La naturaleza y alcance de los servicios se ha definido anteriormente en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 2.2 Todos los servicios se proporcionan de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato y por personal calificado para realizar los servicios acordados.
- 2.3 Soluciones provisionales, parches y actualizaciones, así como versiones/liberaciones disponibles son proporcionados por el CONTRATISTA como productor del software estándar en la página web del CONTRATISTA ubicada en [www.otrs.com](http://www.otrs.com) sin ningún compromiso con respecto a la frecuencia y alcance.

- 2.4 The installation of program corrections, either delivered or made available, is performed by the COMPANY, unless otherwise agreed in this contract or in a separately ordered modification. This definition is not valid for systems not managed by OTRS (On-Premise).
- 2.5 For the installation and use of OTRS, a connection to cloud.otrs.com via HTTPS is mandatory. The CUSTOMER is required to submit support data at a minimum of once in 3 running days.
- 3 Service level window, response and resolution time**
- 3.1 The 'service level window' is defined in the Service Level Agreement and defines the availability of the COMPANY's service team.
- 3.2 The response time is defined in the Service Level Agreement.
- 3.3 If applicable to your service package, the resolution time is defined in the Service Level Agreement. A resolution time, as indicated Part 1, is agreed on for incidents with an impact level 3 'Mission critical' only.
- 3.4 Regarding a "Mission critical" incident, a resolution is deemed achieved if as a consequence of any measures taken, the incident is classified "low impact" or lower.
- 4 Service requests, their reporting and classification**
- 4.1 Support Service requests as defined in § 4.3 below will reduce the number of limited-service requests in case there is a limitation applicable to your service package stated in the Service Level Agreement.
- 4.2 A support service request is defined as a problem that cannot be reasonably subdivided into separate subordinate issues. If a problem can be broken down into subordinate issues, each shall be considered a separate service request.
- 4.3 Service requests are:
- 4.3.1 Incidents, i.e., single, discrete problems that cannot be reasonably subdivided, which are not part of the normal function of the Software and that cause or may cause an interruption or decrease in quality of the Software's function. Incidents typically involve a series of exchanges between the CUSTOMER and the service team of the COMPANY.
- 4.3.2 Service requests are questions regarding specific functionalities, configuration, performance optimization, backup and recovery, OTRS data base, bugs & fixes, updates or upgrades.
- 4.4 Incidents caused by bugs within the Software or any features developed by the COMPANY by order of the CUSTOMER will not reduce the limited number of service requests applicable to your service package.
- 4.5 Service requests shall not involve custom coding or consulting. The assessment of this classification shall be made in accordance with the standard business activities of the COMPANY and is to be made solely by the COMPANY if disputed.
- 4.6 The initial report of service requests *must* be placed in the COMPANY's service portal in order to guarantee the response and/or resolution times (if applicable to your service package) defined in the Service Level Agreement. Upon recording the service request, the CUSTOMER classifies it according to its impact by choosing a corresponding service level. The CUSTOMER is issued a ticket number, which should be used in all follow-up communication. Once the service request is entered into the system, subsequent communication *can* be carried out via email. However, the COMPANY *recommends* the use of the CUSTOMER service portal to ensure the delivery of all related messages.
- 4.7 Telephone support (if applicable to your service package) requires the initial making of the service request via the CUSTOMER's service portal. A member of the COMPANY's support service team will, if asked to do so, call the CUSTOMER's designated employee entitled to service within the response time applicable to your contract. The CUSTOMER is free to demand a phone call for service anytime within the defined response times. However, telephone service generally works best when reserved for serious or complicated issues. Simple or routine questions should be handled first via the CUSTOMER service portal or e-mail.
- 4.8 The impact level available for classification of an incident is defined within the Service Level Agreement.
- 2.4 La instalación de correcciones del programa, ya sea entregadas o puestas a disposición, se realiza, en principio, por el CONTRATISTA, salvo se pacte lo contrario en este contrato o en una modificación solicitada por separado. Esta definición no es válida para sistemas no administrados por OTRS (On-Premise).
- 2.5 La instalación y uso de OTRS requiere de forma obligatoria una conexión a cloud.otrs.com vía HTTPS. El cliente está obligado a enviar los datos de soporte cuando menos una vez cada tercer día.
- 3 Ventana de Nivel de Servicio, respuesta y tiempo de resolución**
- 3.1 La 'ventana de nivel de servicio' se define en el Acuerdo de Nivel de Servicio y define la disponibilidad del equipo de servicio del CONTRATISTA.
- 3.2 El tiempo de respuesta se define en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 3.3 Si aplica a su paquete de servicio, el tiempo de resolución se define en el Acuerdo de Nivel de Servicio. Un tiempo de resolución, como se indica en Parte 1, es aplicable para 'incidentes' con un nivel de impacto 3 'misión crítica' solamente.
- 3.4 En cuanto a un incidente 'misión crítica', una resolución se considera alcanzada si como consecuencia de las actividades realizadas, el incidente se clasifica de 'bajo impacto' o inferior.
- 4 Solicitudes de servicio, su creación y clasificación**
- 4.1 La creación de solicitudes de servicio, tal como se define en el § 4.3, reducirá el número disponible de solicitudes de servicio en caso de que haya una limitación aplicable a su paquete de servicio, señalado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 4.2 Una solicitud de servicio se define como un problema que no puede ser subdividido en otros problemas. Si un problema se puede subdividir en problemas, cada uno de ellos se considerará una solicitud de servicio independiente.
- 4.3 Las solicitudes de servicio son:
- 4.3.1 Incidentes, es decir, los problemas individuales, que no pueden subdividirse razonablemente, que no son parte de la función normal del Software y que causen o puedan causar una interrupción o disminución de la calidad de la función del Software. Los incidentes suelen incluir una serie de intercambios entre el CLIENTE y el equipo de servicio del CONTRATISTA.
- 4.3.2 Solicitudes de servicio son preguntas con respecto a funcionalidades específicas, configuración, optimización del rendimiento, respaldo y recuperación, base de datos de OTRS, errores y correcciones, actualizaciones o mejoras.
- 4.4 Incidentes causados por errores en el Software o cualquiera de las funciones desarrolladas por el CONTRATISTA por orden del CLIENTE, no reducirá el número limitado de solicitudes de servicios aplicables al paquete de servicios.
- 4.5 Las solicitudes de servicio no deberán implicar ningún desarrollo personalizado o consultoría personalizada. La evaluación de esta clasificación deberá ser realizada de acuerdo con las actividades comerciales estándar del CONTRATISTA y debe ser realizada únicamente por el CONTRATISTA en caso de disputa.
- 4.6 El reporte inicial de solicitud de servicio debe ser colocado en el portal de servicio al cliente del CONTRATISTA con el fin de garantizar la respuesta y/o tiempos de resolución (si es aplicable a su paquete de servicios) definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio. Tras el registro de la solicitud de servicio, el CLIENTE clasificará su impacto a través de la selección del nivel de servicio correspondiente. El CLIENTE recibirá un número de ticket, que debe ser utilizado en todas las comunicaciones de seguimiento. Una vez introducida la solicitud de servicio en el sistema, la comunicación subsiguiente puede llevarse a cabo a través de e-mail. Sin embargo, el CONTRATISTA recomienda el uso del portal de servicio al cliente para garantizarla entrega de todos los mensajes relacionados.
- 4.7 El soporte telefónico (si corresponde a su paquete de servicios) requiere la creación inicial de la solicitud de servicio a través del portal de servicio al CLIENTE. Un miembro del equipo de servicio al cliente del CONTRATISTA, si se le pide hacerlo, llamará al empleado designado por el CLIENTE dentro del contrato de servicios dentro del tiempo de respuesta aplicable a su contrato. El CLIENTE es libre de exigir una llamada telefónica para el servicio en cualquier momento dentro de los tiempos de respuesta definidos. Sin embargo, el servicio telefónico en general funciona mejor cuando es reservado para cuestiones graves o complicadas. Preguntas simples o rutinarias deben ser tratadas en primer lugar por el portal de atención al CLIENTE o por correo electrónico.
- 4.8 El nivel de impacto disponible para la clasificación de un incidente se define en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

- |   |  |
|---|--|
| <p>4.9 The CUSTOMER may change the service level at a later stage during processing. All notifications that cause a change of the initially defined service level must be entered in the CUSTOMER service portal.</p> <p>4.10 Status calls from the COMPANY are aimed at a concerted review of questions concerning the scope of services provided under this contract as well as requests for changes and improvements, and not the processing of service requests.</p> <p>4.11 Unused service requests expire at the end of each contract year. They cannot be carried forward to the subsequent year or be converted into other services.</p> <p>4.12 If the client uses the full number of allotted of service requests in the course of a calendar year, it will have the possibility to agree on additional services</p> <p><b>5 Terms of payment</b></p> <p>5.1 The currency of payment for all services stated in this service contract is the USD.</p> <p>5.2 The CUSTOMER shall pay all taxes, howsoever designated.</p> <p>5.3 The fee must be paid within 10 working days after receipt of the invoice strictly net. If the customer does not make payment on time, the CONTRACTOR may stop delivery of the services without any liability for the latter, the suspension of the services does not exempt the customer from payment of the debts generated and that continue to be generated until the date on which it covers the totality of the debts for which the CONTRACTOR will charge default interest of 8 percentage points above the interest rate of the United States of Mexico. The day of the deposit entry in the CONTRACTOR's account shall be considered the day of payment.</p> <p>5.4 Consulting engagements may not be cancelled within 10 days of agreed upon dates. If the engagement is cancelled within 10 days of the agreed upon dates, the engagement will be billed in full and the committed engagement will be considered as delivered, losing the right to reschedule for a future date.</p> <p>5.5 When ordering OTRS, the entire purchase will be billed immediately upon signing. Unless and to the extent not otherwise agreed, consulting services shall be remunerated on a time and material basis. In this case, billing shall be based on the number of person days actually worked. The agreed daily rate for a person day will be invoiced if at least 4 hours of consulting services are provided. If less than 4 hours or more than 8 hours are rendered, these consulting services shall be paid for proportionately. The contained consulting services must be consumed within one year (12 months) of the original engagement, otherwise the services expire; in which case the CUSTOMER's claim to consume pre-paid consulting services expires.</p> <p>5.6 <b>OTRS</b> invoices as defined in the proposal document.</p> <p>5.7 OTRS S.A. de C.V. in its sole discretion, reserves the right to periodically adjust pricing. In the event of such a pricing adjustment, OTRS S.A. de C.V. shall notify the customer, in writing, with a minimum of 90 days advance notice. This notification will specify the amount of the adjustment, which shall go into effect at the beginning of the next contractual year. Any increase in pricing shall be limited to a maximum of 10%. Should the customer opt to terminate the contract, the customer is obligated to notify OTRS, in writing, with a minimum advance notice of 60 days, prior to the end of the current contract year.</p> <p>5.8 A violation of limitation of concurrent agents will lead to subsequent billing as follows: current scheduled price per contract divided by concurrent agent count per contract multiplied by the maximum number of concurrent agents as reported in system registration. The newly identified contract volume will be prorated for the remainder of the current contract term, payable immediately, and will be the volume applicable at time of contract renewal.</p> <p>5.9 OTRS always supports the current release. Maintenance is understood to be the provision of fixes to address security vulnerabilities and general software bugs.</p> <p>The use of the aforementioned versions is within the scope of the agreed contract fee. Software versions older than the current and most recent previous ones will not be maintained. Additionally, the contract fee will increase by 100% per contract period.</p> | <p>4.9 El CLIENTE puede cambiar el nivel de servicio en una etapa posterior durante el procesamiento. Todas las notificaciones que provocan un cambio del nivel de servicio definido inicialmente se deben introducir en el portal de servicio al CLIENTE.</p> <p>4.10 Las llamadas de status del CONTRATISTA se dirigen a una revisión concertada de cuestiones relativas al alcance de los servicios prestados en virtud del presente contrato, así como las solicitudes de cambios y mejoras, y no al proceso de las solicitudes de servicio.</p> <p>4.11 Las solicitudes de servicio no utilizadas caducan al final de cada año de contrato. No pueden ser prorrogadas para el año siguiente o convertirse en otros servicios.</p> <p>4.12 Si el cliente utiliza el número total asignado de solicitudes de servicio en el curso de un año civil, tendrá la posibilidad de llegar a un acuerdo sobre los servicios adicionales.</p> <p><b>5 Condiciones de pago</b></p> <p>5.1 La moneda de pago para todos los servicios indicados en este contrato de servicios es el dólar americano (USD).</p> <p>5.2 El CLIENTE deberá pagar todos los impuestos relacionados, independientemente de cómo sean designados.</p> <p>5.3 La cuota deberá ser pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la factura estrictamente neta. Si el cliente no realiza el pago a tiempo, el CONTRATISTA podrá detener la entrega de los servicios sin ninguna responsabilidad para este último, la suspensión de los servicios no exime al cliente del pago de los adeudados generados y que se sigan generando hasta la fecha en que cubra la totalidad de los adeudados por lo que el CONTRATISTA cobrará un interés por defecto de 8 puntos porcentuales por encima de la tasa de interés de Estados Unidos Mexicanos. El día de la entrada del depósito en la cuenta del CONTRATISTA será considerado el día del pago.</p> <p>5.4 Los talleres de consultoría no pueden ser cancelados dentro de los 10 días anteriores a las fechas acordadas para su realización. Si el taller es cancelado dentro de los 10 días anteriores a las fechas acordadas, estos talleres serán cobrados en su totalidad y los talleres comprometidos serán considerados como entregados, perdiendo el derecho para reprogramarlos en fecha futura.</p> <p>5.5 Cuando se adquiere <b>OTRS</b>, el monto total de la orden de compra será facturado de forma inmediata al momento de su firma a menos que, y en la medida que se haya acordado, los servicios de consultoría se pagarán remunerados con base en tiempo y materiales. En este caso, la facturación se basará en la cantidad de días persona actualmente realizados. La tarifa diaria acordada para un día persona se facturará si se proporcionan al menos 4 horas de servicios de consultoría. Si se prestan menos de 4 horas o más de 8 horas, estos servicios de consultoría serán remunerados proporcionalmente. Los servicios de consultoría contenidos deben ser consumidos en el plazo de un año (o 12 meses) posterior a la contratación original, de lo contrario los servicios expiran. Si los servicios pre-pagados no son consumidos en el término de 12 meses, los contratantes aceptan que serán considerados como expirados.</p> <p>5.6 <b>OTRS</b> se factura como se define en el documento de propuesta.</p> <p>5.7 OTRS S.A. de C.V. tiene derecho a modificar la remuneración acordada contractualmente con efecto desde el comienzo de un nuevo año contractual. El cliente deberá ser informado con 90 días de antelación del momento de la modificación y del importe de la misma. El aumento de la remuneración por período contractual está permitido en un máximo del 10%. En caso de modificación de la remuneración, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato con un plazo de preaviso de 60 días hasta el final del año contractual en curso (momento de la modificación de la remuneración).</p> <p>5.8 La violación al límite de agentes concurrentes generará de un costo compuesto de la siguiente manera: El precio de lista del contrato adquirido al momento de la violación, dividido entre el número de los agentes concurrentes incluidos dentro del contrato, multiplicado por el número máximo de agentes reportado por medio del registro del sistema. El nuevo cálculo del volumen del contrato será prorrateado por el período remanente del contrato, pagadero de forma inmediata, y será utilizado como el volumen aplicable al momento de la renovación del contrato.</p> <p>5.9 OTRS siempre brinda soporte a la versión actual. Se entiende que el mantenimiento es la provisión de correcciones para abordar las vulnerabilidades de seguridad y los errores generales de software. El uso de las versiones mencionadas en el párrafo anterior está dentro del alcance de la tarifa contractual acordada. No se brindará mantenimiento a las versiones de software anteriores a la actual e inmediata anterior. Adicionalmente, la tarifa del contrato aumentará en un 100% por período de contrato.</p> |
|---|--|

## 6 Rights of use

- 6.1 The standard software OTRS is an open source software and is published under the GNU General Public License (GPL) of Free Software Foundation, 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1335, USA.
- 6.2 The commitment to deliver software corrections contains the commitment to entitle the CUSTOMER to the right of use according to the GPL unless otherwise agreed.
- 6.3 The CUSTOMER agrees to inform the COMPANY of any changes regarding the right of use or, if applicable, the permission to change the source code provided to third parties.

## 7 Obligation to cooperate

- 7.1 The CUSTOMER shall report all incidents as soon as they occur and provide the COMPANY with all data that is relevant for resolving each service request. Relevant data may include, but is not limited to, log files, dumps, program scripts, descriptions of the hardware and software environment, examples of inputs, and expected and actual outputs. The CUSTOMER agrees that skilled employees will answer COMPANY's questions pertaining to CUSTOMER's procedures in a timely fashion.
- 7.2 The CUSTOMER provides all relevant information about the current system environment and planned changes if these changes might affect the maintenance and service.
- 7.3 The CUSTOMER provides the COMPANY with information about the scope of existing rights of use of the Software and, if necessary, of processing rights given to third parties.
- 7.4 If the Service Level agreed upon includes the option of remote access, the CUSTOMER provides all necessary technical devices specified by OTRS INC and enables the COMPANY to access the system. All devices that the CUSTOMER provides to the COMPANY, such as a secured ID access card shall be used only by authorized COMPANY personnel and should COMPANY lose it, the COMPANY shall notify the CUSTOMER within 24 hours to minimize any unauthorized intrusion or damage or to provide a replacement.
- 7.5 The CUSTOMER acknowledges that a failure to provide such access or information may result in delays in service provision. The COMPANY shall not be liable for any damages arising on account of any such delays. The CUSTOMER shall take whatever steps are necessary to remedy such problems upon receipt of written notice from the COMPANY.
- 7.6 The CUSTOMER acknowledges that it is the sole responsibility of the CUSTOMER to protect and maintain at all times and particularly during all services performed by the COMPANY pursuant to this contract, an up-to-date and restorable backup of any and all databases, files, utilities, software and other systems, which the COMPANY's staff may directly access or about which the COMPANY's staff may offer advice, if the system is not operated by OTRS Inc.

## 8 Term, renewal, termination

- 8.1 The term of this contract is defined above in the Service Level Agreement.
- 8.2 The start date of the contract is defined by the start of service provisioning. In the event that an existing OTRS On-Premise instance is being transferred, service provisioning begins with the upload of any shared data. The contract, in general, covers an indefinite time period. The minimum contract term is 1 year, with the contract being automatically renewed for another year, unless a written request to cancel has been received. This written cancellation request must be received at least 60 calendar days prior to expiration of the contract period by registered letter addressed to the contractor. Note that the date of cancellation shall be the last day of the initial contract period. Note that there is no possibility of refund, full or impartial, of any funds. For example, if the initial term starts on 1 December of any given year, notice of termination **must** be received by the other party on or before 1 October of the initial period or subsequent renewal terms.

## 6 Derechos de uso

- 6.1 El software estándar OTRS es un software de código abierto y está publicado bajo la Licencia Pública General de GNU (GPL) de la Fundación para el Software Libre, Inc. 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1335, EE.UU.
- 6.2 El compromiso de entrega de correcciones de software contiene el compromiso de derecho al CLIENTE al derecho de su uso según la GPL salvo se pacte de lo contrario.
- 6.3 El CLIENTE se compromete a informar al CONTRATISTA acerca de cualquier cambio en relación con el derecho de uso, - o en su caso - el permiso para cambiar el código fuente proporcionado a terceros.

## 7 Obligación de cooperación

- 7.1 El CLIENTE deberá reportar todos los incidentes tan pronto como se produzcan y proporcionar al CONTRATISTA todos los datos que sean relevantes para la resolución de cada solicitud de servicio. Los datos pertinentes pueden incluir, pero no se limitan, a las bitácoras del sistema, respaldos y vaciado de base de datos, scripts, descripciones del entorno de hardware y software, ejemplos de uso y entradas y el resultado de las mismas. El CLIENTE acepta que empleados calificados responderán a las preguntas del CONTRATISTA relativas a los procedimientos del CLIENTE de manera oportuna.
- 7.2 El CLIENTE ofrece toda la información relevante sobre el entorno actual del sistema y los cambios previstos, si estos cambios pueden afectar el mantenimiento y el servicio.
- 7.3 El CLIENTE proporciona al CONTRATISTA la información sobre el alcance de los derechos existentes de uso del Software y - si es necesario - de los derechos de procesamiento de datos a terceros.
- 7.4 Si el Nivel de Servicio acordado incluye la opción de acceso remoto, el CLIENTE proporciona los dispositivos técnicos necesarios especificados por OTRS y permitirá que el CONTRATISTA acceda al sistema. Todos los dispositivos que el Cliente proporcione al CONTRATISTA, como tarjetas de acceso seguro, serán utilizados únicamente por personal autorizado del CONTRATISTA y en caso de pérdida, el CONTRATISTA notificará al cliente dentro de un periodo de 24 horas para minimizar cualquier intrusión o daño no autorizado o para proporcionar un reemplazo.
- 7.5 El CLIENTE reconoce que la falla al proporcionar dicho acceso o información puede dar lugar a retrasos en la prestación de servicios. El CONTRATISTA no será responsable de los daños o perjuicios derivados, por razón de dichos retrasos. El CLIENTE deberá tomar todas las medidas necesarias para remediar este tipo de problemas a partir de la recepción de la notificación por escrito del CONTRATISTA.
- 7.6 El CLIENTE reconoce que, si el sistema no es operado por OTRS S.A. de C.V. es responsabilidad exclusiva del CLIENTE proteger y mantener, en todo momento y en particular durante los servicios realizados por el CONTRATISTA en virtud de este contrato, una copia de seguridad actualizada y restaurable de cualquiera y todas las bases de datos, archivos, herramientas, programas y otros sistemas, que el personal del CONTRATISTA pueda acceder directamente o sobre los que el personal del CONTRATISTA podrá ofrecer asesoramiento.

## 8 Plazo, renovación, terminación

- 8.1 El plazo de este contrato se ha definido anteriormente en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 8.2 El inicio del contrato se define por el inicio de la prestación del servicio. En el caso de que se transfiera una instancia local de OTRS existente, el aprovisionamiento del servicio comienza con la carga de los datos compartidos. El contrato, en general, tiene una duración indefinida. El plazo mínimo del contrato es de 1 año, y durante el periodo del contrato, el contrato no se puede cancelar por rescisión. El contrato se renueva automáticamente por otros 12 meses si no se emite un aviso por escrito de rescisión. La rescisión del contrato debe declararse 60 días naturales antes de la expiración del periodo del contrato mediante carta certificada dirigida al contratista. La terminación puede referirse al último día del periodo de contrato de 1 año. En caso de cancelación o terminación del contrato no existe posibilidad de exención de devolución de la tarifa. Por ejemplo, si el periodo inicial se inicia el 1 de diciembre de un año determinado, la notificación de cancelación **deberá** ser recibida por la otra parte a más tardar el 1 de octubre del periodo inicial o de renovación de términos.

- 8.3 If a limitation of the number of service requests is stated in the Service Level Agreement and the CUSTOMER's contingent is used up prior to the end of a any twelve (12) month term, the contract can be extended ("renewal term") in exchange for payment of a new "annual service fee". The contract is then treated as if automatically extended after expiration of a one year period. A regular monthly status report will inform the CUSTOMER about the remaining contingent.
- 8.4 The COMPANY shall be entitled to modify or amend this contract whenever changed framework conditions or modifications of the legal framework, especially by courts or the relevant supervisory bodies, require such contract changes to maintain the services. The CUSTOMER shall be consulted in advance of such changes. Whenever the COMPANY uses this right for modification or amendment, the CUSTOMER shall have the extraordinary right to terminate the contract effective retroactively to the date the modification entered into force. The CUSTOMER is to be notified in writing of the modification or amendment and the extraordinary right of termination. The extraordinary right of termination expires 30 days after such notification. The right to contract modification pursuant to governing law shall remain unaffected. COMPANY shall refund within 30 days the pro-rata amount remaining on this Agreement term based on calendar days.
- 8.5 Upon termination of the OTRS contract, usage of OTRS and its exclusive features is no longer allowed and must be deleted by the client. Proof of deletion must be submitted, in writing, within a period of ten (10) calendar days. If the client does not fulfill this obligation, the OTRS contract shall be automatically renewed for another year.
- 8.6 The COMPANY's right to extraordinary termination upon occurrence of a "Termination Event" remains unaffected. A Termination Event is one of the following events: (a) CUSTOMER fails to pay any undisputed amount due COMPANY within thirty (30) days after COMPANY gives CUSTOMER written notice of non-payment, (b) CUSTOMER is in material breach of any non-monetary term, condition or provision of the contract, which breach, if capable of being cured, is not cured within thirty (30) days after COMPANY gives CUSTOMER written notice of such breach, (c) CUSTOMER exercises its right to termination per § 9.1 and/or § 9.2 below, (d) CUSTOMER becomes subject to any bankruptcy or insolvency proceeding under federal or state statutes.
- 8.7 Any termination notice must be in writing.
- 9 Legal consequences of an impairment of the service**
- 9.1 If the COMPANY does not deliver the services in accordance with this contract, the COMPANY is obligated to deliver the services called for in the contract within a reasonable cure term at no additional cost to the CUSTOMER. The precondition for this obligation is the immediate issuance of an exception by the CUSTOMER, which must be issued no later than 14 workdays after the CUSTOMER first becomes aware of the deficiency. If the COMPANY fails to provide the services called for in this contract, to include within a reasonable extension of time affirmatively set by the CUSTOMER, the CUSTOMER is entitled to terminate the contract for the affected software with corresponding notice.
- 9.2 The right of extraordinary contract termination per § 8.6 and § 8.7 above remains unaffected. The COMPANY in such a case is entitled to payment for all services provided until the effective date of the termination. No payment must be made for services which the CUSTOMER, within 4 weeks after notice of termination, proves to be non-conforming and of no commercial use.
- 9.3 Claims for damages and for reimbursement of expenses by the CUSTOMER against COMPANY for ordinary negligence, for whatever legal reason, are excluded. This does not affect any liability for cases of intentional or gross negligence, injury to life, body, health, or breach of essential contractual obligations.
- 9.4 Compensation for damages resulting from gross negligence pertaining to essential contractual obligations is limited to the typical and foreseeable damages.
- 8.3 Si se estipula un límite en el número de solicitudes de servicio en el Acuerdo de Nivel de Servicio y el CLIENTE las agota antes del final de un término de doce (12) meses, el contrato puede ser prorrogado ("término de renovación") a cambio del pago de una nueva "comisión de servicio anual". El contrato se tratará como una extensión automática después de la expiración de un período de un año. Se le entregará un informe mensual al cliente sobre las solicitudes restantes.
- 8.4 El CONTRATISTA tendrá derecho a modificar o enmendar este contrato siempre que las condiciones iniciales cambien o existan modificaciones del marco jurídico, en especial de los tribunales o los órganos de control pertinentes, si dichos cambios son requeridos para mantener los servicios. El CLIENTE deberá ser consultado con antelación de dichos cambios. Cada vez que el CONTRATISTA utiliza este derecho de modificación o enmienda, el CLIENTE deberá tener la extraordinaria posibilidad de cancelar el contrato con efecto retroactivo a la fecha en que la modificación entre en vigor. El CLIENTE deberá ser notificado por escrito de la modificación o enmienda y del extraordinario derecho de cancelación. El extraordinario derecho de cancelación expira 30 días después de dicha notificación. El derecho a contraer la modificación de conformidad con la ley vigente no se verá afectado. El CONTRATISTA deberá devolver dentro de 30 días el importe proporcional que queda en término de este Acuerdo basado en días naturales.
- 8.5 Tras la terminación del contrato de OTRS, el uso de OTRS y sus características exclusivas ya no está permitido y el cliente debe eliminarlas. La prueba de eliminación debe presentarse, por escrito, dentro de un período de diez (10) días calendario. Si el cliente no cumple con esta obligación, el contrato OTRS se renovará automáticamente por un año más.
- 8.6 El derecho de cancelación extraordinaria al producirse un "Evento de Cancelación" no se ve afectado. Un evento de cancelación es uno de los siguientes casos: (a) El CLIENTE falla al pagar una cantidad adeudada al CONTRATISTA dentro de los treinta (30) días después de que el CONTRATISTA da al CLIENTE la notificación por escrito de la falta de pago, (b) El CLIENTE está en incumplimiento material de cualquier término no monetario, condición o disposición del contrato, que el incumplimiento, si fueran capaces de solventar, no se solventa dentro de los treinta (30) días después de que el CONTRATISTA da al CLIENTE una notificación escrita de dicho incumplimiento, (c) El CLIENTE ejerce su derecho de rescisión por § 9.1 y /o § 9.2 a continuación, (d) El CLIENTE se convierte en objeto de un procedimiento de quiebra o procedimiento de insolvencia conforme con las leyes federales o estatales. Cualquier notificación de cancelación debe ser por escrito.
- 9 Consecuencias jurídicas del deterioro del servicio**
- 9.1 Si el CONTRATISTA no entrega los servicios de acuerdo con este contrato, el CONTRATISTA está obligado a entregar los servicios previstos en el contrato dentro de un plazo razonable, sin costo adicional para el CLIENTE. La condición previa para esta obligación es la emisión inmediata de una excepción por parte del CLIENTE, que deberá ser emitido a más tardar 14 días hábiles después de que el cliente identifique la deficiencia. Si el CONTRATISTA no es capaz de proveer los servicios previstos en el presente contrato, dentro de una extensión de tiempo razonable y validado afirmativamente por el cliente, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato por el software efectuado con su correspondiente notificación.
- 9.2 El derecho de cancelación extraordinaria del contrato por § 8.6 y § 8.7 más arriba permanece inalterado. El CONTRATISTA en tal caso tendrá derecho al pago de todos los servicios prestados hasta la fecha efectiva de terminación. Ningún pago de servicios es necesario para los servicios, que el CLIENTE, dentro de las 4 semanas después de la notificación de cancelación, demuestre no haber estado conforme y de no uso comercial.
- 9.3 Las reclamaciones por daños y perjuicios de gastos por parte del CLIENTE contra el CONTRATISTA por negligencia, por cualquier razón legal, están excluidos. Esto no afecta a la responsabilidad de los casos de premeditación o negligencia grave, lesiones a la vida, el cuerpo, la salud, o el incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales.
- 9.4 Indemnización por daños y perjuicios resultantes de una negligencia grave relativa a las obligaciones contractuales esenciales se limita a los daños típicos y previsibles.

- 9.5 If the CUSTOMER makes a damage claim, the COMPANY has the right to prove that the damage has not occurred or is lower than stated by the CUSTOMER.
- 9.6 No claim arising out any breach or claimed breach of this contract may be brought by either party more than one (1) year after the cause of action occurred. A cause of action will be deemed to have occurred when a party knew or reasonably should have known of the breach or claimed breach.
- 10 Digital electronic signature**  
The Parties declare that this contract can be accepted and / or signed by electronic or digital means, being considered valid the signatures made in such manner and in accordance with the prescriptions of the law in force; subject, however, that such signatures having previously complied with the legal certifications of validity established by the applicable legislation in Mexico regarding electronic signatures or advanced electronic signatures.
- 11 Infringements of property rights**  
11.1 The Software is published under the GNU General Public License (GPL) referenced in § 1.11 above. For modules not being published under the GPL, COMPANY assures the non-infringement of any rights of third parties or will otherwise inform the CUSTOMER of those rights in advance.  
11.2 If a third party asserts a claim for infringement of proprietary rights caused by the COMPANY's services and if the use of these services is impaired or prohibited subsequently, COMPANY is liable as follows:  
11.3 The COMPANY shall at its own option and expense either deliver the services according to this contract in such a way that the proprietary rights of third parties are not infringed or indemnify the CUSTOMER for any license payments made to the owner of the rights or third parties due to the use of the services.  
11.4 If the COMPANY fails to achieve this on reasonable terms, the COMPANY shall indicate this to the CUSTOMER and enjoin use by the CUSTOMER from a specific time on. The COMPANY shall determine whether the CUSTOMER is obliged to delete or give back the results from services, copies of software modules and corrections and documentations provided by the COMPANY. The COMPANY shall only be entitled to payment for the term in which the CUSTOMER was able to make use of the services and COMPANY shall refund within 30 days the prorated amount remaining on the contract term based on calendar days.  
11.5 A precondition for COMPANY's liability in such cases is an immediate notification from the CUSTOMER stating the third party's claims; and that CUSTOMER disavows any infringement claims of the third party and leaves any dispute resolution to the COMPANY, to include conducting pre-litigation settlement negotiations.  
11.6 If the CUSTOMER has caused the infringements of proprietary rights, claims against the COMPANY are barred.  
11.7 Any further claims of the CUSTOMER pertaining to an infringement of third parties' proprietary rights shall be barred. This exclusion does not apply to cases of intentional or gross negligence, injury to life, body or health.
- 12 Disclaimer of warranties and other limitations**  
12.1 BECAUSE THE SOFTWARE IS LICENSED FREE OF CHARGE, THERE IS, TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, NO WARRANTY FOR THE SOFTWARE. UNLESS OTHERWISE STATED IN WRITING, THE COPYRIGHT HOLDERS AND/OR OTHER PARTIES PROVIDE THE SOFTWARE "AS IS" WITHOUT WARRANTIES OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF THE CUSTOMER'S ABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE SOFTWARE IS WITH THE CUSTOMER. SHOULD THE SOFTWARE PROVE DEFECTIVE, THE CUSTOMER ASSUMES THE COST OF ALL NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION.
- 9.5 Si el CLIENTE hace una reclamación por daños, el CONTRATISTA tiene derecho a probar que el daño no se ha producido o es menor que la indicada por el CLIENTE
- 9.6 Ningún reclamo o queja que surjan de cualquier incumplimiento o incumplimiento alegado del presente contrato podrá ser presentada por cualquiera de las partes después de un (1) año de haber ocurrido. Una causa de acción se considerará devengada cuando una parte haya conocido o razonablemente debiera haber sabido del incumplimiento o supuesto incumplimiento.
- 10 Firma electrónica digital**  
Las Partes declaran que el presente contrato, puede ser aceptado y/o firmado por medios electrónicos o digitales, siendo consideradas válidas las firmas realizadas de dicha forma y de acuerdo con las prescripciones de la ley vigente; sujeto sin embargo a que dichas firmas previamente hayan cumplido con las certificaciones legales de validez que establezca la legislación aplicable en México en materia de firmas electrónicas o firmas electrónicas avanzadas.
- 11 Las infracciones de los derechos de propiedad**  
11.1 El Software es publicado bajo la Licencia Pública General de GNU (GPL) hace referencia en el § 1.11 más arriba. Para los módulos que no se publican bajo la GPL, el CONTRATISTA garantiza la no violación de cualquier derecho de terceros o de lo contrario se informará al CLIENTE de los mismos con antelación.  
11.2 Si un tercero presenta una demanda por infracción de derechos de propiedad causados por los servicios del CONTRATISTA y si el uso de estos servicios perjudica o incluso son prohibidos posteriormente, el CONTRATISTA es responsable de lo siguiente:  
11.3 El CONTRATISTA, bajo su propia decisión y absorbiendo sus costos, entregará los servicios de acuerdo con el contrato de tal manera que los derechos de propiedad de terceros no sean infringidos, o indemnizar al CLIENTE por cualquier pago de licencias al titular de los derechos o terceros por el uso de los servicios.  
11.4 Si el CONTRATISTA no logra esto en condiciones razonables, el CONTRATISTA deberá indicarlo al CLIENTE y prohibir su utilización por parte del CLIENTE a partir de una fecha específica. El CONTRATISTA deberá decidir si el CLIENTE está obligado a borrar o devolver los resultados de los servicios, las copias de los módulos del programa y correcciones, así como documentación proporcionada por el CONTRATISTA. El CONTRATISTA sólo tendrá derecho al pago por el plazo en el que el CLIENTE fue capaz de hacer uso de los servicios y el CONTRATISTA deberá reembolsar dentro de un período de 30 días, el importe proporcional restante al plazo del contrato, en base a días naturales.  
11.5 Una condición previa para la responsabilidad del CONTRATISTA en estos casos es una notificación inmediata por parte del CLIENTE que indica las reclamaciones de terceros; y que el CLIENTE rechaza cualquier demanda de infracción de terceros y deja cualquier solución de controversias al CONTRATISTA, incluyendo la realización de las negociaciones previas a un litigio.  
11.6 Si el CLIENTE ha causado las infracciones de derechos de propiedad, no aplicarán las reclamaciones hacia el CONTRATISTA.  
11.7 Cualquier otra demanda del CLIENTE correspondiente a una infracción de los derechos de propiedad de terceras partes será excluida. Esta exclusión no se aplica a los casos de premeditación o negligencia grave, lesiones a la vida, el cuerpo o la salud.
- 12 Exclusión de garantías y otras limitaciones**  
12.1 PORQUE EL PROGRAMA SE LICENCIA LIBRE DE COSTO, EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, NO EXISTE GARANTÍA DEL PROGRAMA -A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO POR ESCRITO, LOS TITULARES DE DERECHOS DE AUTOR Y/U OTRAS PARTES PROPORCIONAN EL PROGRAMA "TAL COMO ES" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. EL RIESGO EN CUANTO A LA CALIDAD Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA ES PARA EL CLIENTE. SI EL PROGRAMA MUESTRA ALGUN DEFECTO, EL CLIENTE ASUME EL COSTE DE CUALQUIER SERVICIO, REPARACIÓN O CORRECCIÓN.

- 12.2 IN NO EVENT, UNLESS REQUIRED BY APPLICABLE LAW OR AGREED TO IN WRITING, WILL ANY COPYRIGHT HOLDER, OR ANY OTHER PARTY WHO MAY MODIFY AND/OR REDISTRIBUTE THE SOFTWARE, BE LIABLE TO THE CUSTOMER FOR DAMAGES, INCLUDING ANY GENERAL, SPECIAL, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THE SOFTWARE (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO LOSS OF DATA OR DATA BEING RENDERED INACCURATE OR LOSSES SUSTAINED BY CUSTOMER OR THIRD PARTIES OR A FAILURE OF THE SOFTWARE TO OPERATE WITH ANY OTHER SOFTWARE), EVEN IF SUCH HOLDER OR OTHER PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.  
OTRS SHALL BE EXEMPT FROM LIABILITY, UNDER ALL CIRCUMSTANCES, AND EVEN IF IT COULD HAVE FORESEEN THEIR OCCURRENCE, FOR LOSSES CATEGORIZED AS PROFIT, INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, MORAL OR SIMILAR DAMAGES.
- 12.3 The disclaimer of warranties and limitation of liability sections above shall survive termination of this contract.
- 13 Confidential information**
- 13.1 In connection with any information marked confidential or identified to the receiving party as confidential, the receiving party agrees to apply the same care as for its own confidential information and that it will not intentionally disclose any such confidential information to anyone other than the disclosing party during the term of this contract and for 3 years following its termination. The foregoing obligation shall not apply if the information has:
- first become generally known and been published through no fault of the receiving party;
  - been legally acquired by the receiving party from a third party;
  - been already known to the receiving party; or
  - been developed by or for the receiving party, independent of activities under this contract.
- 13.2 In addition, unless otherwise requested by the CUSTOMER, the COMPANY agrees not to retain copies of CUSTOMER's data files on any COMPANY's system once a service request has been resolved.
- 13.3 If any party breaches the agreed rules regarding confidential information the other party may terminate the contract in whole or in part.
- 14 Notices**
- Any notice or communication given under this contract must be in writing and signed by the person giving the notice or sending the communication. Any such notice or communication is to be delivered to the address, or sent by prepaid registered mail to the address, or (where the recipient has facsimile facilities) sent to the facsimile number of the recipient.  
Any notice or communication sent is deemed to have been received:
- if delivered or posted, on the date of delivery or posting; or
  - if sent by facsimile, upon production of a transmission report from the machine from which the facsimile was sent, indicating that the facsimile was sent in its entirety to the facsimile number of the recipient.
  - Email notifications – Email notifications, if made through the CUSTOMER portal.
- 15 Force majeure**
- Neither party will be liable to the other by reason of any failure in performance of this contract if the failure arises out of the unavailability of communications facilities or energy sources, acts of God, acts of the other party, acts of governmental authority, fires, strikes, delays in transportation, riots, terrorism, war, or any causes beyond the reasonable control of that party.
- 16 No agency**
- Nothing contained herein will be construed as creating any agency, partnership, joint venture or other form of joint enterprise between the parties.
- 12.2 EN NINGÚN CASO, A MENOS QUE LO REQUIERA LA LEGISLACIÓN APLICABLE O SE ACUERDE POR ESCRITO, NINGÚN PROPIETARIO DE DERECHOS DE AUTOR O CUALQUIER OTRA PARTE QUE PUEDA MODIFICAR Y/O REDISTRIBUIR EL PROGRAMA, SERÁN RESPONSABLES ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS, INCLUYENDO CUALQUIER DAÑO GENERAL, ESPECIAL, INCIDENTAL O DERIVADOS DEL USO O IMPOSIBILIDAD DE USO DEL PROGRAMA (INCLUYENDO PERO NO LIMITADO A LA PÉRDIDA DE DATOS O DE DATOS INCORRECTOS, LAS PÉRDIDAS SUFRIDAS POR EL CLIENTE O POR TERCERAS PARTES O UN FALLO DEL PROGRAMA PARA FUNCIONAR CON CUALQUIER OTRO PROGRAMA), INCLUSO SI EL TITULAR U OTRA PARTE HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.  
OTRS SE EXIMIRÁ DE RESPONSABILIDAD, BAJO TODA CIRCUNSTANCIA, Y AUN CUANDO HAYA PODIDO PREVER SU OCURRENCIA, POR PÉRDIDAS CATALOGADAS COMO LUCRO, DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, CONSECUENCIALES, MORALES O ANÁLOGOS.
- 12.3 La renuncia a las garantías y limitaciones de responsabilidad de las secciones anteriores sobrevivirá a la terminación de este contrato.
- 13 Información confidencial**
- 13.1 En relación con cualquier información calificada de confidencial o identificado para la parte receptora como confidencial, la parte receptora se compromete a aplicar el mismo cuidado que para su propia información confidencial y no revelará intencionalmente cualquier información confidencial a ninguna persona que no sea la parte reveladora durante la vigencia del presente contrato y para los 3 años siguientes a su terminación. La anterior obligación no aplicará si la información tiene:
- primero sean ampliamente conocidas y haya sido publicada por causas ajenas a la parte receptora;
  - sean legalmente adquiridos por la parte receptora por medio de un tercero;
  - ya es del conocimiento de la parte receptora; o
  - ha sido desarrollada por o para la parte receptora, independiente de las actividades objeto de este contrato.
- 13.2 Además, a menos que se solicite lo contrario por parte del CLIENTE, el CONTRATISTA se compromete a no conservar copia de los archivos de datos del cliente en el sistema de cualquier CONTRATISTA una vez que una solicitud de servicio se ha resuelto.
- 13.3 Si cualquiera de las partes incumple las normas acordadas en relación con la información confidencial de la otra parte, se podrá rescindir el contrato en su totalidad o en parte.
- 14 Avisos**
- Cualquier notificación o comunicación dada en virtud de este contrato debe ser por escrito y firmado por la persona que da el aviso o el envío de la comunicación. Cualquier notificación o comunicación se entregará a la dirección, o se enviará por correo certificado pre pagado a la dirección, o (en el que el receptor dispone de fax) enviado al número de fax del destinatario.  
Cualquier notificación o comunicación enviada se considerará que se ha recibido:
- si se entrega o publica, en la fecha de entrega o envío; o
  - si se envía por fax, previa presentación de un comprobante de transmisión de la máquina desde la que se envió el fax, lo que indica que el fax fue enviado en su totalidad para el número de fax del destinatario.
  - Notificaciones por correo electrónico - Notificaciones de correo electrónico, si se hace a través del portal del cliente.
- 15 Fuerza Mayor**
- Ninguna de las partes será responsable ante la otra por causa de cualquier fallo en el desarrollo de este contrato si el incumplimiento surge de la falta de disponibilidad de instalaciones de comunicaciones o fuentes de energía, por actos de Dios, actos de la otra parte, los actos del gobierno, incendios, huelgas, retrasos en el transporte, disturbios, terrorismo, guerra, o cualquier otra causa más allá del control razonable de dicha parte.
- 16 No Agencia**
- Nada de lo contenido en el presente documento se interpretará como la creación de una agencia, sociedad, empresa conjunta u otra forma de empresa conjunta entre las partes.

- 17 Assignment/successors in interest**  
17.1 The rights and obligations under this contract are assignable only upon obtaining written consent from the other party.
- 17.2 The terms of this contract shall be binding upon and inured to the benefit of the respective successors and assigns.
- 18 Headings**  
The headings used in this contract are for convenience only and are not intended as an aid to interpretation.
- 19 Language:**  
The entire text of this contract, as well as the documents derived from it, have been drafted in the English and Spanish languages, both versions being considered as official, however, in case of discrepancy in the wording the parties agree that the Spanish language version shall prevail for all legal purposes as priority for its interpretation.
- 20 Severability**  
If any part of this contract is held to be illegal or unenforceable, the validity or enforceability of the remainder of this contract shall not be affected and such provisions shall be modified to the minimum extent necessary to make them consistent with applicable law, and, in their modified form, such provisions shall then be enforceable and enforced.
- 21 Choice of law/venue/attorneys' fees**  
21.1 For the execution, interpretation and performance of this contract, the parties expressly agree to submit to the applicable laws of the Mexican Republic. Likewise, the parties agree that any controversy arising out of or related to the present contract shall be submitted to the jurisdiction of the competent courts located in Mexico City, waiving for such reason any other jurisdiction that may correspond to them by reason of their present or future domiciles or for any other reason.
- 21.2 Any dispute arising out of or relating to this contract shall be settled by arbitration administered by the Centro de Arbitraje y Mediación Comercial (CAMCA) under its Commercial Arbitration Rules. The number of arbitrators shall be one. The place of arbitration shall be Mexico, CDMX. Per §21.1, the Law of the United States of Mexico shall apply. Judgment on the award rendered by the arbitrator may be entered in any court having jurisdiction thereof.
- 21.3 The prevailing party in any arbitration shall be entitled to reasonable attorneys' fees, costs and travel expenses (hotel, international business class airfare, rental car) incurred in connection with the arbitration. The parties agree that the rate of \$350 per hour is reasonable. The prevailing party shall also be entitled to reimbursement of filing fees paid to the CAMCA and the monies advanced for the Arbitrator's compensation. The failure to reimburse the prevailing party under this clause constitutes a "dispute" within the meaning of §19.2 above.
- 22 Authority to enter into contract**  
Each party represents and warrants that, as of the date of the execution of this contract, it has the right and authority to execute this contract. Each party further represents and warrants that it has had the opportunity to consult and has consulted legal counsel in connection with the negotiation and execution of this contract. Each of the parties and its signatory represents that the signatory is either a party or a business representative or assignee of and is fully authorized to execute this contract on behalf of the party for whom he signs.
- 23 Entire Contract**  
The foregoing paragraphs constitute the entire agreement between the parties and supersede any prior and contemporaneous agreements, proposals or representations, written or oral, with respect to the subject matter of this contract. Any amendment or modification to this contract must be made in writing and signed by both parties.  
EACH PARTY ACKNOWLEDGES HAVING (1) READ, (2) UNDERSTOOD AND (3) RECEIVED A COPY OF THIS CONTRACT. BY THEIR SIGNATURES BELOW, THE PARTIES TO THIS CONTRACT AGREE TO THE TERMS, CONDITIONS, AND CONTENT EXPRESSED HEREIN.

- 17 Asignación / Sucesores en Interés**  
17.1 Los derechos y obligaciones en virtud de este contrato pueden ser cedidos únicamente al obtener el consentimiento por escrito de la otra parte.
- 17.2 Los términos de este contrato serán vinculantes y redundarán en beneficio de los respectivos sucesores y cesionarios.
- 18 Encabezados**  
Los títulos utilizados en este contrato son sólo para conveniencia y no pretenden ser una ayuda para la interpretación.
- 19 Idioma:**  
El texto íntegro de este contrato, así como los documentos que se deriven del mismo, han sido redactados en los idiomas Inglés y Español, considerándose ambas versiones como oficiales, sin embargo en caso de discrepancia en la redacción las partes acuerdan que prevalecerá para todos los efectos legales a los que haya lugar como prioritaria para su interpretación la versión en idioma Español.
- 20 Divisibilidad**  
Si cualquier parte de este contrato se declara ilegal o no ejecutable, la validez o aplicabilidad del resto de este contrato no se verán afectadas y esas disposiciones deberán ser modificadas en la medida mínima necesaria para que sean coherentes con la legislación aplicable, y, en su forma modificada, dichas disposiciones serán entonces aplicables y aplicadas.
- 21 Elección de la ley / Lugar / Honorarios Abogados**  
21.1 Para la ejecución, interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes convienen expresamente en someterse a las leyes aplicables de la República Mexicana. Asimismo, convienen que cualquier controversia que surja con motivo de o esté relacionada con el presente contrato las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes radicados en la Ciudad de México, renunciando por tal motivo a cualquier otra jurisdicción que pudiese corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.
- 21.2 Cualquier disputa que surja de o se relacione con este contrato será resuelta mediante arbitraje administrado por El Centro de Arbitraje y Mediación Comercial para las Américas (CAMCA) bajo sus Reglas de Arbitraje Comercial. El número de árbitros será uno. El lugar del arbitraje será de México CDMX. Por §21.1 se aplicará la ley de los Estados Unidos Mexicanos. Sentencia sobre el acuerdo dictado por el árbitro podrá ser presentado en cualquier tribunal que tenga jurisdicción del mismo.
- 21.3 La parte ganadora en cualquier arbitraje tendrá derecho a honorarios razonables de abogados, costos y gastos de viaje (hoteles, pasajes aéreos internacionales de clase de negocios, alquiler de automóviles) incurridos en relación con el arbitraje. Las partes acuerdan que la tarifa de US\$ 350 por hora es razonable. La parte ganadora también tendrá derecho al reembolso de las tasas de tramitación pagados al CAMCA y el dinero pagado por adelantado para la compensación del Arbitraje. La falta de reembolso de la parte que prevalece en esta cláusula constituye una "disputa" en el sentido del §19.2 anteriormente.
- 22 Autoridad para acordar en contrato**  
Cada parte declara y garantiza que, a partir de la fecha de la ejecución de este contrato, que tiene el derecho y la autoridad para ejecutar este contrato. Cada parte afirma y garantiza que ha tenido la oportunidad de consultar y ha consultado a asesores legales en relación con la negociación y ejecución de este contrato. Cada una de las partes y su firmante representa que el firmante es, ya sea una parte o un representante de negocios o cesionario de, y está plenamente autorizado para ejecutar este contrato en nombre de la parte a la que él firma.
- 23 Contrato Completo**  
Los párrafos anteriores contienen todos los acuerdos entre las partes, que sustituyen cualquier acuerdos anteriores, orales o escritos, compromisos, acuerdos, o comunicaciones con respecto a la materia objeto de este contrato. Cualquier enmienda o modificación del presente contrato deberá realizarse por escrito y ser firmada por ambas partes.  
CADA PARTE RECONOCE HABER (1) LEIDO, (2) ENTENDIDO Y (3) RECIBIDO UNA COPIA DE ESTE CONTRATO. POR SU FIRMA ABAJO, LAS PARTES EN EL PRESENTE CONTRATO ESTÁN DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y CONTENIDO EXPRESADO EN ESTE DOCUMENTO.