

# opentext™

The Information Company™

# Condiciones Generales de Soporte de Software

(México)

Open Text (“**OT**”) prestará los servicios de Soporte de Software de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones Generales de Soporte de Software (“**Contrato de Soporte**”) y en el Manual del Programa de Mantenimiento de Software en vigor en cada momento (“**SMPH**”, por sus siglas en inglés) que pueden consultarse en [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements). El Licenciataria acepta que si adquiere los Servicios de Soporte, quedará sujeto a las condiciones del presente Contrato de Soporte. En caso de discrepancia entre lo previsto en el presente Contrato de Soporte y cualquier anexo de Mantenimiento de Software, presupuesto o Notificación de Renovación (“**Anexo**”), prevalecerán los términos del Anexo en aquello en que hubiera discrepancia. Los términos que aparecen en el presente en mayúscula a los que no se atribuya ningún significado específico tendrán el indicado en el Manual del Programa de Mantenimiento de Software.

1. **Definiciones.** Los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

“**Software Cubierto**”: el software adquirido bajo licencia para el cual se prestarán servicios de mantenimiento, incluida toda la documentación proporcionada o que se proporcione.

“**Cuota de Mantenimiento**”: la cuota y demás cantidades que deban abonarse a OT por los Servicios de Soporte.

“**Servicios de Soporte**”: los servicios de soporte y mantenimiento de software descritos en la versión vigente en cada momento del SMPH, disponible en [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements).

“**Periodo de los Servicios de Soporte**”: cada periodo de doce (12) meses a contar desde la fecha en que OT entregue el Software Cubierto al Licenciataro (lo que podrá realizarse poniendo el Software Cubierto a disposición del Licenciataro mediante descarga electrónica) o desde el aniversario de dicha fecha.

2. **Servicios de Soporte.** OT prestará los Servicios de Soporte con sujeción al cumplimiento por parte del Licenciataro de las obligaciones que adquiere por el presente Contrato de Soporte y por el contrato mediante el cual el Licenciataro haya adquirido la licencia de uso del Software Cubierto (“**Contrato de Licencia**”).
3. **Servicios de Soporte Excluidos.** OT no tendrá obligación de prestar Servicios de Soporte al Licenciataro para la solución de problemas con el Software Cubierto causados por: (a) cualquier software, dispositivo u otro producto no suministrado por OT; (b) negligencia, mal uso, alteración, modificación o actualización del Software Cubierto que realice cualquier otro que no sea OT; (c) la utilización por parte del Licenciataro de una instalación o un entorno operativo inadecuados para el Software Cubierto; (d) la utilización del Software Cubierto para un fin que no sea el fin para el que se diseñó; (e) la utilización del Software en una plataforma informática distinta de la autorizada por OT (que podrá estar especificada en la Documentación que acompañe al Software Cubierto); o (f) la no instalación por el Licenciataro de cualquier software de soporte suministrado por OT.
4. **Determinación del Periodo de los Servicios de Soporte.** El Periodo inicial de los Servicios de Soporte comenzará en la fecha en que OT suministre el Software Cubierto al Licenciataro. La renovación de los Servicios de Soporte es automática, salvo que una de las partes notifique a la otra con noventa (90) días de antelación a la fecha de aniversario su intención de finalizar el contrato. Si el Licenciataro cancelase los Servicios de Soporte y, más adelante, deseara volver a recibirlos, Open Text podrá cobrar al Licenciataro una comisión de restablecimiento además de la Cuota de Mantenimiento.
5. **Pago de la Cuota de Mantenimiento.** El pago de las cantidades que se adeuden por los Servicios deberá realizarse al envío de la factura correspondiente al Licenciataro. Open Text tendrá derecho a cobrar intereses por todas las cantidades cuyo pago se retrase más de treinta (30) días, a un tipo igual al uno y medio por ciento (1,5%) mensual. El Licenciataro estará obligado a pagar la totalidad de la Cuota de Mantenimiento anual por el Software Cubierto adquirido bajo licencia a OT y el incumplimiento de esta obligación dará derecho a OT a suspender la totalidad o parte de los Servicios de Soporte hasta la recepción del pago.

6. **Garantía.** Open Text garantiza que en la prestación de los Servicios de Soporte empleará el nivel de diligencia y de conocimientos que se consideran normales en el sector de la informática. SALVO POR LA GARANTÍA EXPRESADA EN LA FRASE ANTERIOR, OT NO OTORGA NINGUNA OTRA GARANTÍA, EXPRESA, IMPLÍCITA O CONTRACTUAL, DENTRO DE LO LEGALMENTE PERMITIDO, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS RELACIONADAS CON LA COMPATIBILIDAD CON SOFTWARE O EQUIPOS, INEXISTENCIA DE ERRORES, INEXISTENCIA DE VIRUS, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO.
7. **Responsabilidad.** DENTRO DE LO LEGALMENTE PERMITIDO, OT NO SE HACE RESPONSABLE EN NINGÚN CASO FRENTE AL LICENCIATARIO NI FRENTE A NINGÚN TERCERO DEL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS O LOS COSTES DE SUSTITUCIÓN OCASIONADOS NI DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, CONSECUENCIALES, EJEMPLARIZANTES O PUNITIVOS DE NINGUNA CLASE, CUALQUIERA QUE SEA SU CAUSA, ESTÉN RELACIONADOS CON EL SOFTWARE CUBIERTO O LOS SERVICIOS DE SOPORTE, AUN CUANDO OT HUBIERA TENIDO CONOCIMIENTO DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE CAUSARAN ESOS DAÑOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA EXIGIBLE A OT DURANTE CUALQUIER PERIODO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE, YA SEA EN CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O CUALQUIER OTRA DOCTRINA APLICABLE NO EXCEDERÁ DEL IMPORTE TOTAL DEL PRECIO DE MANTENIMIENTO PAGADO POR EL LICENCIATARIO A OT DURANTE EL PERIODO EN CURSO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE. EN NINGÚN MOMENTO EL PRESENTE CONTRATO DE SOPORTE LIMITARÁ O EXCLUIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD QUE NO PUEDA SER EXCLUIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE.
8. **Software Cubierto.** Todo el Software Cubierto que se proporcione al Licenciatario por el presente Contrato de Soporte se concede bajo una licencia no exclusiva e intransferible y sujeta a las condiciones del Contrato de Licencia.
9. **Duración y finalización del Contrato.** El Contrato de Soporte entrará en vigor en la fecha de su firma y continuará por tiempo indefinido hasta su finalización de acuerdo con lo previsto en el presente Contrato de Soporte. Si el Licenciatario no subsanase completamente un incumplimiento grave que hubiera cometido dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación a tal efecto de OT, incluido el impago de una factura, OT podrá resolver el presente Contrato de Soporte previa notificación por escrito de resolución al Licenciatario. OT podrá dar por finalizado inmediatamente el Contrato de Soporte en caso de finalización del Contrato de Licencia. Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato de Soporte si la otra parte: (a) se convierte en insolvente; (b) solicite o haya declarado por ello, bancarrota u reorganización judicial; Y o (c) tiene un administrador receptor o receptor designado con respecto a él o cualquiera de sus activos. Las disposiciones contenidas en las cláusulas 5, 7, 9, y 10 del presente Contrato de Soporte seguirán siendo de obligado cumplimiento después de la extinción del Contrato.

### 10. Disposiciones generales.

- 10.1. Cesión.** El Licenciatario no podrá ceder o transferir el presente Contrato de Soporte ni ninguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, ni siquiera por imperativo legal, sin el previo consentimiento por escrito de OT, que no negará injustificadamente.
- 10.2. Notificaciones.** Las notificaciones que deban efectuarse por el presente Contrato de Soporte deberán ser por escrito y se considerarán efectivas si se envían: (a) por correo certificado, con franqueo pagado o (b) por correo urgente o un servicio de mensajería reconocido nacionalmente al domicilio para notificaciones de la otra parte indicada en el Pedido correspondiente. Las notificaciones dirigidas a OT deberán también enviarse a la atención del Director del Área Jurídica na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4300, 13o. andar, CEP 04538-132, Sao Paulo, SP, Brasil.
- 10.3. Legislación aplicable.** El presente Contrato de Soporte y el cumplimiento del mismo por cada una de las partes se regirán por las leyes de México, excluidos los principios de conflictos de leyes y elección de legislación aplicable. Si el Licenciatario u OT iniciasen cualquier litigio o procedimiento contra la otra parte en relación con el presente Contrato, la parte contra la cual se falle quedará obligada al pago de las costas procesales y los gastos de abogado razonables de la otra parte.
- 10.4. Renuncia. Nulidad parcial.** El hecho de que una parte no ejerza cualquier derecho previsto en el presente no se considerará una renuncia a dicho derecho. Si cualquier disposición del presente Contrato de Soporte fuera declarada nula, ilegal o inválida por cualquier ley o principio jurídico, se considerará suprimida del Contrato de Soporte y todas las demás disposiciones seguirán teniendo plena validez y eficacia.
- 10.5. Títulos.** Los títulos contenidos en el presente Contrato de Soporte se incluyen únicamente para facilitar su consulta y no afectarán al significado o la interpretación de sus términos.
- 10.6. Documentación contractual vinculante.** El presente Contrato de Soporte y el correspondiente Manual del Programa de Mantenimiento de Software constituyen la única documentación contractual vinculante entre OT y el Licenciatario. El presente Contrato de Soporte solo podrá ser modificado por escrito.

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**

Copyright © 2017 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).