



TermScout Certified Contract



Avaya: Software License and Services Agreement

This contract has been carefully reviewed and certified **Balanced** by TermScout, an independent contract rating company.

[SEE TERMSCOUT REVIEW](#)

Contrato de licencia de software y servicios

Condiciones generales

La compra, prestación y uso de los Servicios y Productos está sujeta a los términos contenidos en este Contrato de Licencia de Software y Servicios de Software (el "SLSA", por sus siglas en inglés), los Términos Específicos del Pedido aplicables al Pedido según se indica a continuación y la documentación de la oferta. Todos estos documentos quedan en este acto incorporados a este SLSA y forman parte de él. Los términos en mayúsculas tendrán el significado establecido en la Sección 14 de estas Condiciones Generales, o las Condiciones específicas de Pedido, si fueran aplicables.

TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PEDIDO

Los términos para los siguientes tipos de ofertas descritos más abajo y adjuntos a estas Condiciones Generales ("Términos Específicos de Pedido" o TEP o OSTs por sus siglas en inglés), se aplicarán al Pedido de los Productos y Servicios correspondientes: "

- **Productos y licencias de suscripción**
- **Servicios profesionales**
- **Servicios de Soporte y Servicios Gestionados**
- **Servicios Cloud**

1. PEDIDOS, FACTURACIÓN, PAGO E IMPUESTOS

1.1 Pedidos Los Pedidos están sujetos a su aceptación por Avaya. Los pedidos aceptados se registrarán por los términos de este SLSA aun cuando no hagan referencia expresa al SLSA. Todos los demás términos y condiciones contenidos en un pedido de Cliente o en cualquier otro documento a los que no se haga referencia expresa en este SLSA no tendrán efecto alguno.

1.2 Facturación y pago. Avaya facturará al Cliente por los Productos en la Fecha de Entrega, salvo que otra cosa se acuerde por escrito o se especifique en el SLSA o en los Términos Específicos del Pedido. Avaya facturará al Cliente por los Servicios por adelantado, salvo que otra cosa se acuerde por escrito o se especifique en la descripción de la oferta a que se haga referencia en los Términos Específicos del Pedido. Salvo que el Cliente solicite otra cosa por escrito, Avaya facturará y tramitará los pagos correspondientes del Cliente mediante la aplicación de factura electrónica de Avaya. Salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito en el momento de hacer el pedido, el pago de las partes no discutidas de las facturas vence a los 30 días de la fecha de la factura de Avaya. El Cliente informará a Avaya por escrito de cualquier parte de una factura con la que no esté de acuerdo en el plazo de 15 días desde la fecha de la factura de Avaya. Salvo que otra cosa se acuerde por escrito, los precios de Avaya se indicarán en la moneda de la lista de precios vigente y facturará al Cliente en la moneda indicada. Si Avaya aprueba la solicitud del Cliente de modificar la forma de facturar o el método de pago, el Cliente pagará todos los cargos bancarios, impuestos, tasas, derechos y demás costes y comisiones que se deriven de los nuevos métodos de facturación y pago. Avaya, previa notificación por escrito, puede suspender las licencias y la ejecución de los pedidos respecto de los que el pago esté pendiente tras su vencimiento, hasta que el importe pendiente se haya pagado en su totalidad. Se aplicará a los pagos pendientes un recargo por demora en el pago de un 1,5% por mes. El Cliente reembolsará a Avaya los honorarios de abogados y demás costes en que se incurra para cobrar los pagos atrasados.

Impuestos. A menos que el Cliente proporcione a Avaya un certificado de exención fiscal en vigor, el Cliente es responsable de pagar todos los impuestos exigidos por la ley, lo que incluye, sin ánimo limitativo, las retenciones e impuestos y comisiones que corresponda pagar por ventas, impuestos especiales u otros conceptos devengados con ocasión de la venta, movimiento, transmisión de la propiedad, licencia, instalación o uso de los Productos o los Servicios, salvo el impuesto sobre las rentas que corresponda a Avaya. Si el Cliente es requerido a pagar un impuesto de acuerdo con esta Sección o a hacer una retención, entonces el Cliente pagará ese impuesto y cualesquiera cantidades necesarias para asegurar que las cantidades netas recibidas por Avaya, después de todos esos pagos y deducciones, sean iguales a las cantidades que Avaya hubiera debido recibir antes de impuestos.

1.3 Otro mecanismo de pago. Cuando Avaya acepta ser pagada por "Mecanismo de Pago":

- El Cliente autoriza a Avaya o a su procesador de pagos a cargar sobre el Mecanismo de Pago del Cliente de acuerdo con los términos del Pedido, SLS, Descripción del Servicio o SOW.
- Si cualquier pago realizado a través del Mecanismo de Pago es rechazado, denegado o devuelto sin pagar por cualquier motivo: (a) Avaya puede suspender la suscripción y el acceso del Cliente al Servicio; (b) El Cliente será responsable de

cualquier tarifa, costo, gasto u otros montos en los que incurra Avaya que surjan de dicho rechazo, denegación o devolución (y Avaya puede cobrar automáticamente al Cliente por dichos montos); y (c) Avaya puede proporcionar al Cliente más instrucciones sobre cómo el Cliente puede actualizar o reemplazar el método de pago correspondiente. Si el Cliente no proporciona una alternativa válida dentro de los treinta (30) días posteriores a la suspensión de los Servicios, Avaya puede rescindir los Servicios, en cuyo caso el Cliente estará sujeto a las tarifas de terminación aplicables descritas en la Descripción del Servicio. Si se acepta el Mecanismo de Pago, la fecha de facturación de la suscripción seguirá siendo la misma que la fecha original para los meses siguientes. La obligación de pago del Cliente se cumplirá cuando el procesador de pagos de Avaya notifique el buen fin de los fondos de la tarjeta de crédito del Cliente. Avaya puede acordar permitir que el Cliente pague los montos adeudados en mora. En tal caso, el Cliente realizará todos los pagos adeudados dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de la factura. Si corresponde, al Mecanismo de Pago del Cliente se le cobrarán automáticamente tarifas recurrentes de forma regular durante el Período de Servicio, según lo establecido en el Pedido, la Descripción del Servicio, SLS o SOW, incluso durante cualquier renovación, a menos que el Cliente cancele la suscripción. El Cliente autoriza a Avaya o a su procesador de pagos a procesar dichos cargos recurrentes automáticos. Si el Cliente cancela una suscripción, el Cliente no tendrá derecho a un reembolso o crédito por ninguna tarifa ya vencida y / o pagada, y el Cliente estará sujeto a las tarifas de terminación descritas en el Pedido, Descripción del Servicio, SLS o SOW.

2. INFORMACIÓN DE LA LICENCIA

Las licencias de Software (incluyendo las licencias de Software que se vendan bajo suscripción) que Avaya concede al Cliente con arreglo a este SLSA estarán sujetas a los términos y condiciones entonces en vigor, recogidos en los Términos de la Licencia de Software Global de Avaya, que se puede encontrar en <http://support.avaya.com/LicenseInfo> o en el sitio web que venga a sustituirlo (a los que en ocasiones se denominará "EULA" -por sus siglas en inglés de "End User Licence Agreement" o "Contrato de Licencia de Usuario Final"). Avaya podrá publicar nuevas versiones de los Términos de la Licencia de Software Global de Avaya, que sustituirán a las versiones anteriores desde su publicación.

3. GARANTÍA Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR OTRAS GARANTÍAS

3.1 Garantías. Las garantías de los Productos y Servicios que se ofrecen al Cliente son las que se recogen en los Términos Específicos del Pedido.

3.2 . AVAYA NO GARANTIZA EL FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS O RESULTADOS ENTREGABLES, QUE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS EVITARÁN EL FRAUDE EN TASAS O PEAJES, QUE LOS SERVICIOS VAYAN A DETECTAR TODAS LAS AMENAZAS Y VULNERABILIDADES, O QUE LOS SERVICIOS HARÁN QUE LA RED DEL CLIENTE O ELEMENTOS DETERMINADOS DE LA RED ESTÉN PROTEGIDOS FRENTE A INTRUSIONES U OTRAS VULNERACIONES DE LA SEGURIDAD. EN LA MÁXIMA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, AVAYA SE EXONERA DE TODA RESPONSABILIDAD POR GARANTÍA LEGAL, OBJETIVA O IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE LAS GARANTÍAS DE APTITUD PARA EL COMERCIO, APTITUD PARA UN USO O FIN DETERMINADO Y AUSENCIA DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS. LOS RECURSOS AL AMPARO DE LA GARANTÍA PREVISTOS EXPRESAMENTE EN LOS CORRESPONDIENTES TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PEDIDO AL AMPARO DE ESTE SLSA CONSTITUYEN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO QUE ASISTE AL CLIENTE.

3.3 Avaya ofrece Productos de Tercero y Servicios de Terceros "TAL CUAL ESTÁN", SIN GARANTÍAS DE NINGUNA CLASE, No obstante, los Productos de Terceros o Servicios de Terceros pueden estar cubiertos por las garantías ofrecidas por el fabricante o distribuidor, y Avaya transferirá al Cliente dichas garantías en la medida

en que esté autorizada a ello. El ejercicio de dichas garantías se realizará directamente entre el Cliente y el Tercero.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

4.1 Cooperación. El Cliente se compromete a:

- Cooperar con Avaya en la medida razonablemente necesaria para que Avaya pueda entregar los Productos y prestar los Servicios oportunamente.
- Aportar a Avaya una interfaz y cualquier otra información relativa al acceso a los productos y servicios de terceros en la red del Cliente, y los consentimientos y licencias de terceros que resulten necesarios para que Avaya pueda cumplir con lo previsto en este SLA.
- Establecer las oportunas medidas de seguridad en sus redes y sistemas frente a intrusiones no autorizadas o ataques.
- Hacer un uso adecuado, salvaguardar y devolver a Avaya las Herramientas de Avaya. Las herramientas de Avaya no son Productos.

4.2 El Cliente entiende que su cooperación tal como se establece en esta Sección es esencial para que Avaya pueda prestar los Servicios. Avaya no responderá de posibles retrasos o deficiencias en la prestación de los Servicios, si el Cliente no cumple con sus responsabilidades.

5. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

5.1 **Propiedad Industrial e Intelectual de Avaya.** Avaya, sus Entidades Vinculadas, licenciantes y proveedores son titulares de la "Propiedad Intelectual de Avaya". El Cliente se abstendrá de copiar, modificar, alquilar, vender, prestar, distribuir o crear obras derivadas de cualquier elemento de la Propiedad Industrial e Intelectual de Avaya. El Cliente recibirá una licencia para usar los Resultados Entregables, según se describe en los Términos Específicos del Pedido.

5.2 **Marcas.** Nada de lo previsto en este SLA otorga al Cliente derecho alguno de uso de los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio, imagen de marca u otros signos distintivos de Avaya o de sus subcontratistas o proveedores. El Cliente se abstendrá de eliminar o alterar ninguno de los avisos de derechos de propiedad intelectual, tales como las marcas y notificaciones de derechos de autor que lleve adjunto o impreso cualquiera de los Servicios Propiedad Intelectual de Avaya o el Software. Si Avaya autorizara el uso de cualquier marca descrita en esta Sección 2 al Cliente, cualquier beneficio asociado con el uso del Cliente será también beneficio de Avaya.

6. DEBER DE INDEMNIZAR

6.1 **Defensa e indemnización** Con sujeción a lo previsto en las Secciones 6.2, 6.3, y a 6.4 siguientes, Avaya defenderá e indemnizará al Cliente frente a cualesquiera sentencias, acuerdos extrajudiciales, y costas impuestas por cualquier tribunal que resulten de una Reclamación, siempre que, cuando tenga conocimiento de una posible Reclamación, el Cliente notifique sin demora a Avaya dicha Reclamación por escrito, otorgando a Avaya la plena autoridad y control de la defensa y negociación de dicha Reclamación, y le facilite cuanta información y ayuda pueda razonablemente solicitarle Avaya para la defensa o negociación de la Reclamación.

6.2 **Medidas correctivas.** Si un Producto o Servicio es objeto de una Reclamación, o cabe razonablemente esperar que lo sea, Avaya podrá optar por: (i) obtener para el Cliente el derecho a continuar utilizando el Producto o Servicio; (ii) sustituir o modificar el Producto o Servicio; o (iii) reembolsar al Cliente una parte proporcional del precio abonado por el Producto o Servicio, sobre la base de una depreciación lineal mensual sobre un período de 5 años de vida útil, o el precio pagado por adelantado, en cuyo caso el Cliente cesará en el uso del Producto y lo devolverá a Avaya.

6.3. **Excepciones.** Avaya no tiene obligación de defender o indemnizar respecto de las Reclamaciones que tengan su fundamento en: (i) que un Producto o Servicio ha sido modificado por cualquier persona que no sea Avaya; (ii) un Producto o Servicio de Avaya que haya sido modificado por Avaya siguiendo instrucciones o especificaciones aportadas por el Cliente; (iii) el uso o la combinación de un Producto o Servicio de Avaya con Productos de Terceros, de código abierto o software de licencia pública (Freeware); (iv) Productos de Terceros, Servicios de Terceros, de código abierto o de licencia pública; o (v) porque el Cliente (a) no haya aplicado una medida correctiva de las previstas en la Sección 6.2 en un plazo razonable desde el requerimiento de Avaya al efecto; o (b) no haya permitido a Avaya aplicar una medida correctiva de las previstas en la Sección 6.2. El Cliente defenderá a Avaya frente a cualquier Reclamación, e indemnizará a Avaya por las sentencias, acuerdos extrajudiciales y costas y honorarios de abogados razonables que resulten de una Reclamación, en la medida en que la Reclamación tenga su fundamento en las subsecciones (i) o (ii) anteriores.

6.4 **Único recurso.** LO QUE ANTECEDE CONSTITUYE LA ÍNTEGRA RESPONSABILIDAD DE AVAYA, Y EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DEL CLIENTE, RESPECTO DE CUALQUIER INFRACCIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELECTUAL DE CUALQUIER TERCERO. LO QUE ANTECEDE SUSTITUYE A CUALESQUIERA GARANTÍAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS RESPECTO DEL

PRODUCTO, Y AVAYA SE EXONERA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR TALES GARANTÍAS.

7. PLAZO Y RESOLUCIÓN ANTICIPADA

7.1 **Resolución por incumplimiento.** Cualquiera de las Partes podrá resolver el Pedido notificándolo por escrito a la otra Parte, si la otra Parte incumple cualquier término significativo de este SLA y no subsana dicho incumplimiento en el plazo de 30 días desde que reciba un requerimiento al efecto.

7.2 **Resolución por conveniencia.** El Cliente podrá resolver el Pedido por conveniencia en los casos y según lo previsto en los Términos Específicos del Pedido. Esta resolución puede estar sujeta a pago, según se indique en los Términos Específicos del Pedido.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 **Limitación de responsabilidad.** LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE CUALQUIERA DE LAS PARTES POR TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SE PLANTEEN O DERIVEN DE UN PEDIDO (EXCLUIDA CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE PAGAR EL PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS) NO EXCEDERÁ DE UN IMPORTE IGUAL AL TOTAL DE LOS IMPORTES PAGADOS O A PAGAR EN RELACIÓN CON EL PEDIDO EN EL PERÍODO DE 12 MESES INMEDIATAMENTE ANTERIOR A LA FECHA DEL ÚLTIMO ACONTECIMIENTO QUE HUBIERA DADO LUGAR A LA RECLAMACIÓN, O LA CANTIDAD DE 100.000,00 USD, SI FUERA MAYOR.

8.2 **Exclusión de los daños emergentes indirectos o derivados.** NINGUNA DE LAS PARTES O SUS RESPECTIVOS LICENCIANTES O PROVEEDORES RESPONDERÁN CON ARREGLO A ESTE SLA POR DAÑOS INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, OBJETIVOS POR LEY, INDIRECTOS O CONSECUENTES, POR LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS, FRAUDE EN TASAS O PEAJES, COSTE DE COBERTURA, COSTE DE ARTÍCULOS DE SUSTITUCIÓN O COSTE DE EJECUCIÓN POR SUSTITUTO.

8.3 **Aplicabilidad.** LAS EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD Y EL TOPE SOBRE LA RESPONSABILIDAD TOTAL PREVISTOS EN ESTA SECCIÓN 8 SERÁN DE APLICACIÓN A TODO TIPO DE DAÑOS, CON INDEPENDENCIA DE SU CAUSA Y DE LA TEORÍA JURÍDICA EN QUE SE AMPAREN, YA SEA INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL (POR NEGLIGENCIA) O CUALQUIER OTRA, Y CON INDEPENDENCIA DE SI LOS RECURSOS LIMITADOS QUE ASISTEN A LAS PARTES CUMPLEN O NO SU FINALIDAD ESENCIAL. NO OBSTANTE, LA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD Y EL LÍMITE A LA RESPONSABILIDAD TOTAL NO SE APLICARÁN EN LOS CASOS DE DOLO, LESIONES PERSONALES O INCUMPLIMIENTO DE LAS RESTRICCIONES A LA LICENCIA DE AVAYA. EL TOPE A LA RESPONSABILIDAD TOTAL NO SE APLICARÁ A LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZAR QUE INCUMBEN A LAS PARTES CON ARREGLO ESTE SLA, NI AL INCUMPLIMIENTO DE DICHAS OBLIGACIONES.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1 **Información confidencial.** Cada una de las partes reconoce que puede recibir Información Confidencial de la otra parte en relación con este SLA o cualquier Pedido, y durante el curso de la relación de negocio de las partes. Salvo que otra cosa se indique en esta Sección 9 o se acuerde entre las partes, la parte receptora mantendrá el secreto y confidencialidad de toda la Información Confidencial recibida bajo este SLA, y solo podrá utilizar la Información Confidencial a los efectos de promover la relación de negocio entre las partes, o de ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones que le incumben con arreglo a este SLA.

9.2 **Revelación autorizada.** La parte receptora estará autorizada a revelar Información Confidencial solo a sus empleados, contratistas, agentes, administradores, directivos, asesores jurídicos profesionales, Entidades Vinculadas, proveedores, o subcontratistas, en la medida en que tengan necesidad de conocerla ("Partes Autorizadas") y siempre que estén vinculadas por obligaciones de confidencialidad para con la parte receptora que ofrezcan un nivel de protección al menos igual al de los términos establecidos en esta Sección 9. Cada una de las partes será responsable del incumplimiento por cualquier Parte Autorizada de sus obligaciones de confidencialidad, y solo revelará la Información Confidencial a un tercero que no tenga la condición de Parte Autorizada con el previo consentimiento por escrito de la parte informante. No obstante lo anterior, la parte receptora está autorizada a revelar Información Confidencial según exija la legislación aplicable de conformidad con una orden válida emitida por un tribunal o un organismo público o autoridad reglamentaria (lo que incluye una bolsa de valores), siempre que la parte receptora, cuando se lo permita la ley, facilite (i) una notificación previa por escrito a la parte informante indicándole dicha obligación; y (ii) la oportunidad para que la otra parte se oponga a dicha revelación. Las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes se mantendrán vigentes durante un plazo cinco años desde que se extinga o resuelva el SLA o cualquier pedido, si fuera en fecha posterior. A la resolución o expiración, cada una de las partes,

si así lo solicita la otra parte, cesará en todo uso o destruirá la Información Confidencial de la otra parte (lo que incluye cualquier copia) en posesión, custodia o control de la parte receptora, bien entendido que la parte receptora podrá conservar copias de archivo para cumplir con la legislación obligatoria de conservación, a efectos reglamentarios o para hacer valer sus derechos, con sujeción a las obligaciones de confidencialidad recogidas en esta Sección 9. No obstante lo anterior, los secretos comerciales que se revelen con arreglo a este SLISA se mantendrán en secreto por la parte receptora: (i) mientras dicha Información Confidencial siga siendo un secreto comercial de la parte informante con arreglo a la legislación aplicable; o (ii) hasta que dicha Información Confidencial encaje en alguna de las excepciones a las obligaciones de confidencialidad especificadas en esta Sección.

10. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

10.1 Ley aplicable. El presente SLISA y cualquier Controversia derivada de un Pedido se regirán por la legislación española, excluyendo tanto los principios de conflicto de leyes como la Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías.

10.2 Resolución de Controversias. En caso de Controversia, la parte que la plantee notificará a la otra parte la Controversia de conformidad con la disposición de notificaciones de este SLISA. Las partes intentarán resolver cada Controversia en un plazo de 30 días, o aquel otro plazo más largo que las partes puedan acordar, desde la entrega de dicha notificación, mediante negociaciones entre representantes designados de las partes que tengan poderes para la resolución de Controversias.

10.3 Fuero aplicable. Para toda Controversia que (i) haya surgido en cualquier lugar que no sea Estados Unidos o tenga como fundamento un presunto incumplimiento cometido en cualquier lugar que no sea Estados Unidos; (ii) no se pueda liquidar con arreglo a los procedimientos y en el plazo establecidos en la Sección 10.2, las partes se someten las partes expresamente a los juzgados y tribunales de Madrid capital, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

10.4 Caducidad. Las acciones o Controversias entre las partes deberán interponerse de conformidad con esta Sección en el plazo de 2 años desde que se produzcan los hechos que den lugar a la acción o Controversia.

11. TÉRMINOS DE TERCEROS

Términos de tercero. El Cliente podrá optar por comprar Productos de Terceros y Servicios de Terceros a Avaya y, en tal caso, el Cliente reconoce que pueden ser aplicables ciertos términos y condiciones adicionales (que indicará Avaya) a estos Productos de Terceros o Servicios de Terceros (los "Términos de Terceros"). En la medida en que un Pedido contenga Productos de Terceros y Servicios de Terceros comprados a Avaya, el Cliente se compromete a quedar vinculado por estos Términos de Terceros y a cumplirlos; en caso de discrepancia, los Términos de Terceros prevalecerán sobre los presente Términos solo para dichos Productos o Servicios de Terceros.

12. PRIVACIDAD DE LOS DATOS

12.1 DPA (Data Privacy Addendum). Avaya respeta la privacidad del Cliente y solo utilizará la información aportada por el Cliente a Avaya o que se recopile con ocasión de la prestación de los Servicios de conformidad con las políticas de privacidad de los datos de Avaya y el DPA. En la medida en que Avaya trate datos de carácter personal (como se definen en el DPA) por cuenta del Cliente, será de aplicación la versión más actual del DPA, que se publica en <http://support.avaya.com/TermsOfSale>, en el momento del pedido en cuestión, que queda incorporado a este Contrato por referencia. El DPA se considera como Condiciones Suplementarias, en su caso.

12.2 Cuando Avaya haya recibido los datos de contacto electrónico del Cliente (por ejemplo, la dirección de correo electrónico) en relación con un Pedido de Productos o Servicios, Avaya estará facultada para enviar ocasionalmente información al Cliente acerca de Productos y Servicios similares que puedan ser de interés para el Cliente. Si el Cliente no desea recibir esta información, el Cliente deberá ponerse en contacto con Avaya Ventas o notificar a Avaya por correo electrónico en la dirección dataprivacy@avaya.com.

13. DISPOSICIONES DIVERSAS

13.1 Cumplimiento normativo. Cada parte debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables a sus acciones contempladas bajo esta SLISA. Cada Parte acuerda llevar a cabo sus operaciones en relación con esta SLISA de conformidad con todas las Leyes de Comercio Internacional. Cada Parte será responsable de obtener las autorizaciones necesarias requeridas por las Leyes de Comercio Internacional que sean aplicables a la importación, exportación, reexportación, transferencia en el país u otra actividad de comercio exterior de la Parte en relación con su desempeño bajo esta SLISA. Cada parte confirma que no está participando en transacciones que involucren embargos integrales o selectivos, países sancionados y no han sido designados como Partes Denegadas o Partes Restringidas bajo las Leyes de Comercio Internacional aplicables a menos que se hayan obtenido autorizaciones gubernamentales. Las Partes

acuerdan no utilizar ningún Producto o Servicio obtenido bajo esta SLISA para participar en actividades relacionadas con armas de destrucción masiva, proliferación nuclear, armas nucleares, químicas o biológicas, o para permitir o facilitar dichos usos prohibidos de Productos o Servicios por parte de un tercero.

13.2 Cesión, Contratista independiente y subcontratistas. Avaya podrá ceder el Pedido a cualquiera de sus Entidades Vinculadas o a cualquier entidad a la que Avaya pueda vender, transferir, ceder o arrendar la totalidad o la práctica totalidad de los activos o bienes que utilice para su desempeño con arreglo a este SLISA. Cualquier otra cesión de este SLISA o de los derechos u obligaciones al amparo de este SLISA sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte será inválida. Avaya podrá subcontratar cualquiera de las obligaciones que le incumben con arreglo a este SLISA, pero seguirá siendo responsable del trabajo. Avaya es un contratista independiente y no existe relación de asociación, empresa conjunta o agencia entre las partes. Cada una de las partes será responsable de pagar a sus propios empleados, lo que incluye los seguros sociales e impuestos del trabajo.

13.3 Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable de la demora o incumplimiento, en la medida en que dicha demora o incumplimiento se deba a acontecimientos que estén más allá del control razonable de dicha parte, lo que incluye sin ánimo limitativo, incendio, inundación, casos fortuitos, explosión, actos terroristas, piratería, programas maliciosos (malware), chantaje informático (ransomware), interrupción del negocio o pérdida de datos causados por actos delictivos o dolosos, o la declaración de hostilidades, huelgas, embargos, conflictos laborales, requerimientos públicos, disturbios civiles, acto de autoridad civil o militar, e incapacidad de obtener materiales o medios de transporte. Esta Sección no será aplicable en ningún caso para justificar el impago o retraso en el pago de facturas.

13.4 Notificaciones. Cualquier notificación que sea necesario realizar se enviará a la parte correspondiente en la forma que se indica a continuación. Las notificaciones se entregarán mediante: (i) entrega en persona; (ii) mensajería o correo de primera clase (debidamente franqueado); (iii) un documento en formato PDF remitido por correo electrónico (con acuse de recibo). Las notificaciones se entenderán realizadas, en su caso, en la primera de las siguientes fechas: (a) la fecha de recepción; (b) a los dos días hábiles de su envío por mensajería; (c) a los 5 días hábiles de su envío por correo de primera clase; y (d) al siguiente día hábil, si se envió por fax o por correo electrónico. (i) **Para el Cliente:** A la dirección que figure en la hoja de Pedido; o (ii) **Para Avaya:** Avaya Inc. A la atención de: Departamento Jurídico. 350 Mount Kemble Avenue Morristown, NJ 07960 Estados Unidos, Correo electrónico: lglnoticescomm@avaya.com. Si el Cliente quiere notificar la cancelación o su intención de no renovar servicios de mantenimiento, servicios gestionados o servicios bajo suscripción, envíe la notificación a: Avaya World Services, Inc. Servicio de Atención al Cliente - A la atención de: Resolución de Servicios, correo electrónico: mycontract@avaya.com, N.º de fax: 800-441-6371. Si el pedido se hizo a una Entidad Vinculada a Avaya, la notificación de cancelación se enviará al correo electrónico o dirección que se indique en el correspondiente pedido.

13.5 Referencia. Ninguna de las Partes podrá utilizar el nombre, logotipos o marcas de la otra Parte ni relacionarlo como proveedor o receptor de Productos o Servicios a efectos de marketing, bien sea en sitios web, redes sociales o en anuncios públicos, sin el previo consentimiento de la otra Parte.

13.6 Interpretación. Las disposiciones relativas a la confidencialidad, concesión de licencias al Cliente, indemnización y cualquier otro término que, por su naturaleza, se pretenda que mantenga su vigencia tras la resolución o expiración del Pedido, permanecerán vigentes. Si un término de este SLISA es declarado inválido, las restantes disposiciones seguirán en vigor y efecto, y el término inválido se sustituirá por un término válido y conforme con el objeto y la intención de este SLISA. La renuncia a un término, condición o la dispensa de un incumplimiento no se interpretará como renuncia o dispensa de posteriores términos, condiciones, o incumplimientos. Salvo lo expresamente previsto en el SLISA, solo las modificaciones por escrito y firmadas al SLISA tendrán validez. Los encabezamientos se incluyen a meros efectos de referencia. Una palabra en singular incluye el plural y viceversa. La expresión "lo que incluye" y similares no se interpretarán en sentido limitativo. Cada una de las partes manifiesta que la persona que firma en su nombre este SLISA o un Pedido tiene poder para vincular contractualmente a dicha parte a los términos y condiciones de este SLISA. El presente SLISA o cualquier documento a que en él se haga referencia podrá firmarse mediante firma electrónica en sustitución de una firma manuscrita. Este SLISA constituye el entendimiento total de las partes en relación con el objeto del Pedido y sustituye a todas las comunicaciones, manifestaciones o entendimientos anteriores o contemporáneos, tanto verbales como por escrito, entre las partes en relación con dicho asunto.

13.7 Código ético de Avaya, cumplimiento normativo y responsabilidad societaria. Avaya está comprometida con una conducta empresarial ética y con la responsabilidad societaria. Nos esforzamos por cumplir según lo previsto en el Código de Conducta de Avaya que puede encontrarse en la siguiente dirección <https://www.avaya.com/en/about-avaya/ethics-and-compliance/>.

13.8 Orden de prelación.

Si existen términos contradictorios o incompatibles que no se pueden razonablemente leer de manera que resulten coherentes y suplementarios, se aplicará el siguiente orden

de prelación: (i) el Pedido de Cliente en Formato Avaya; (ii) la Descripción de Servicio, SAS y SLS; los Términos Específicos del Pedido; (iii) las presentes Condiciones Generales; y (iv) los documentos a los que se haga referencia en este SLSA que gobiernan los Productos o Servicios.

14. DEFINICIONES

Por "**Entidad Vinculada**" se entenderá una entidad que directa o indirectamente controle, o esté bajo el control de o bajo control común con, una parte en el Pedido. A los efectos de esta definición, se entenderá por "control" la facultad de dirigir la gestión y las políticas de dicha parte, directa o indirectamente, ya sea mediante la titularidad de valores con derecho a voto, por contrato o por otro título; y los términos "control" y "controlada" tienen significado coherente.

Por "**Avaya**" se entenderá, según exija el contexto, bien Avaya Inc. o la correspondiente Entidad Vinculada de Avaya o cesionario autorizado, que acepte un Pedido o firme un Pedido con el Cliente.

"**Pedido del Cliente en Formato Avaya**" significa la documentación proporcionada por Avaya al Cliente que establece lo que el Cliente está comprando y cuál será el costo que se pagará. Este Formulario de pedido del cliente de Avaya excluye específicamente cualquier orden de compra proporcionada por el Cliente a Avaya.

"**Propiedad Intelectual de Avaya**" significa colectivamente los derechos, títulos e intereses sobre cualquier propiedad intelectual o industrial en los Productos, los Servicios, todos y cada uno de los Productos proporcionados al Cliente, así como cualquier know-how, trabajos derivados, invenciones, procesos, bases de datos, Documentación, materiales de capacitación y cualquier otra propiedad intelectual y cualquier realización tangible de la misma.

"**Herramientas de Avaya**" significa artículos que Avaya presta o pone a disposición del Cliente para los fines del Pedido (por ejemplo, Enlace de acceso seguro, etc.).

Por "**Reclamación**" se entenderá una reclamación, acción o procedimiento interpuesto por un tercero contra una parte que alegue que un Producto, a su Fecha de Entrega con arreglo al Pedido, infringe alguna patente, derechos de autor o marcas.

Por "**Cliente**" se entenderá la entidad que se indique en la hoja de Pedido.

Por "**Información Confidencial**" se entenderá, respecto de cada una de las partes, la información empresarial o técnica, los secretos comerciales, invenciones no patentadas o propiedad intelectual confidencial, información financiera que incluye la fijación de precios, descuentos o provisiones o datos de ventas, la información adquirida durante una visita o acceso remoto, y cualquier otra información con independencia de que tenga o no un soporte tangible o que se identifique expresamente por escrito como confidencial o que razonablemente se entienda que es confidencial dadas las circunstancias. La información comunicada verbalmente se clasificará como Información Confidencial si la parte receptora tuviera conocimiento o una razón para saber que la información que se revela tiene carácter confidencial. No se entenderá como Información Confidencial la información que: (i) haya llegado a ser del dominio público, salvo que haya sido como consecuencia del un incumplimiento de este SLSA por la parte receptora; (ii) estuviera legítimamente en posesión de la parte receptora antes de su revelación con arreglo a este SLSA; o (iii) que la parte receptora haya obtenido de manera no confidencial de un tercero que tuviera derecho a revelar dicha información a la parte receptora.

Por "**Resultado Entregable**" se entenderá cualquier software personalizado, documentación u otro producto de trabajo que se haya creado en el curso de la prestación de Servicios Profesionales (según dicho término se define en los Términos Específicos del Pedido para Servicios Profesionales); no se entienden como Resultados Entregables el hardware y software de disponibilidad general, que tampoco se consideran Productos.

Por "**Fecha de Entrega**" se entenderá la fecha en que Avaya entregue al transportista para su envío o, en el caso de Software que Avaya pueda habilitar de manera remota o que se entregue por medios electrónicos, la fecha en que se habilite o se descargue al procesador de destino.

Por "**Controversia**" se entenderá cualquier diferencia, controversia o reclamación que surja o se derive de un Pedido.

Por "**Documentación**" se entenderá la información publicada en distintos medios, que puede incluir información de producto, suscripción o descripciones de servicio, instrucciones de funcionamiento y especificaciones de rendimiento que en se ponen a disposición general de los usuarios de productos. No se consideran documentación los documentos publicitarios y de marketing.

"**Leyes de Comercio Internacional**" significa todas las leyes aplicables de importación, exportación, reexportación, transferencia dentro del país y otros estatutos, leyes, reglamentos, promulgaciones, directivas y ordenanzas de control de comercio exterior de cualquier autoridad gubernamental con jurisdicción sobre dichas Leyes de Comercio Internacional. Por "**Pedido**" se entenderá un Pedido que la correspondiente Entidad Vinculada al Cliente realice a la Entidad Vinculada a Avaya que establezca los Productos y Servicios que adquiere el Cliente, y que está sujeto a su aceptación por dicha Entidad Vinculada a Avaya ya sea por correo electrónico, en la dirección de correo electrónico que la Entidad Vinculada al Cliente haya facilitado a la Entidad Vinculada a Avaya, por cualquier otro medio acordado de comunicación electrónica, enviando Productos o iniciando la prestación de Servicios.

Por "**Productos**" se entenderá el hardware, software con licencia y documentación correspondiente.

Por "**Hoja de Encargo**" se entenderá un documento específico para el Cliente que describa las características, términos y condiciones de un servicio de Avaya que haya comprado el Cliente.

"**SCS**" o "**SAS**" o "**Suplemento al Contrato de Servicio**" tiene el significado que se indica en los Términos Específicos del Pedido.

"**DS**" o "**Descripción del Servicio**" (o **SD** en inglés) se refiere a las descripciones de Servicio en vigor en la fecha del Pedido.

"**Período de Servicio**" significa el período de tiempo en el que Avaya proporciona Servicios en la Nube al Cliente, ya sea el Plazo Inicial o el Plazo de Renovación. Por "**Servicios**" se entenderá los servicios de Avaya solicitados en virtud del Pedido. Los servicios se describen en mayor detalle en la Descripción del Servicio o SOW.

"**Software**" se define en el EULA.

Por "**Términos Suplementarios**" se entenderá, individual o colectivamente, las Políticas de Uso y Descripciones de Servicios.

Por "**Condiciones de Uso**" se entenderá los términos adicionales que rigen los Servicios Cloud.

Por "**Producto de Terceros**" se entenderá cualquier producto que fabrique o suministre una persona que no sea Avaya, lo que incluye los productos pedidos por el Cliente a terceros, los productos suministrados por Avaya que sean reconocibles como artículos independientes, y los productos identificados como artículos independientes en la lista de precios, ofertas, u hojas de pedido o Documentación de Avaya.

Por "**Servicio de Terceros**" se entenderá cualquier servicio que preste una persona que no sea Avaya o un subcontratista de Avaya.

Por "**Actualización**" se entenderá un parche, notificación de corrección de productos (NCP), software de menor importancia, actualización del firmware o paquete de servicios.

Por "**Políticas de Uso**" se entenderá las políticas o términos adicionales que se incorporan en este SLSA y se aplican a la prestación de ciertos Servicios que se identifican en él y en la Matriz.

Términos Específicos del Pedido: Venta de Productos y licencias de suscripción

Los presentes Términos Específicos del Pedido se aplican en la medida en que el Cliente compre Productos o Licencias de Suscripción con arreglo al Pedido. Estos términos forman parte del SLSA entre Avaya y el Cliente. Los términos que comienzan por letra mayúscula tienen el significado que se indica en las Definiciones.

1. PEDIDOS Y CAMBIOS

1.1 Cambios en el producto. Avaya podrá, antes de entregar un Producto: realizar cambios en el Producto; modificar los planos y especificaciones relativos al Producto; o sustituir el Producto por un Producto de diseño posterior; siempre que los cambios no tengan un efecto significativo sobre la función del Producto. Las partes pueden aceptar cambiar un Pedido una vez que el Cliente lo haya realizado. Los cambios pueden estar sujetos a cargos adicionales.

1.2 Cancelación del Pedido de Productos. El Cliente podrá cancelar un Pedido de Producto antes de su envío mediante notificación por escrito a Avaya como sigue:

1.2.1 en el plazo de 24 horas desde que se realice el Pedido: con sujeción a una comisión por cancelación del 5% del precio de compra; o

1.2.2 más de 24 horas desde que se realice el Pedido: con sujeción a una comisión por cancelación del 10% del precio de compra.

1.2.3 Avaya podrá facturar las comisiones por cancelación inmediatamente.

1.2.4 El Cliente no puede cancelar un Pedido una vez se hayan enviado o puesto a su disposición los Productos correspondientes para su descarga.

1.5 Retrasos en los Pedidos de Productos. El Cliente podrá solicitar que la Fecha de Entrega de los Productos se aplase hasta 75 días desde la Fecha de Entrega original. Las solicitudes por el Cliente de un aplazamiento que exceda de 75 días desde la Fecha de Entrega facultarán a Avaya a cancelar el Pedido respecto de los Productos que aún no se hayan entregado, con sujeción a una comisión por cancelación del 10 % del precio de los Productos cancelados, que el Cliente deberá pagar tras la cancelación por Avaya. El resto del Pedido se mantendrá en pleno vigor.

1.3 Extinción de las Licencias de Suscripción. Los Derechos a terminar Los contratos de Licencias de Suscripción, lo que incluye las comisiones de cancelación en su caso, será el que figure en el correspondiente Suplemento a la Licencia de Suscripción.

2. ENTREGA, TÍTULO Y RIESGO DE PÉRDIDA

2.1 Entrega y riesgo de pérdida. Salvo que otra cosa se acuerde en un pedido, todas las entregas de Productos se realizarán en la forma que se especifica a continuación:

Región	Condiciones de envío (INCOTERMS 2020)
Región APAC	FCA (Punto de Envío designado por Avaya)
Región CALA	DDP (Punto de Envío designado por Avaya)
Región EMEA	CIP (Punto de Envío designado por Avaya)
Región NA	CIP (Destino en el Pedido o el Punto de Entrega)

Avaya podrá cobrar al Cliente los gastos de envío y gestión relativos a la entrega de los Productos, que se reflejarán como partida independiente en la factura de Avaya. El riesgo de pérdida se transferirá al Cliente en la Fecha de Entrega.

2.2 Título del hardware. A menos que se venga el hardware en la modalidad SaaS (como servicio), respecto del hardware que se entregue en países diferentes a Estados Unidos y Canadá, el título de propiedad del hardware se transferirá al Cliente cuando el pago del precio se haya hecho por completo. Avaya podrá, a su entera discreción y en cualquier momento, renunciar al requisito de pago antes de transferir el título del hardware, en cuyo caso el título se transferirá al Cliente en la Fecha de Entrega o (si fuera posterior) en la fecha en que se realice el pago en su totalidad. El título del Hardware vendido como servicio nunca se transfiere.

2.3 El título del Software no se transfiere. El Software que tiene la condición de Producto se licencia al Cliente, según se especifica en la Sección 3. El título del Software lo conservan Avaya y sus licenciantes (bien entendido que el Cliente tiene derecho a conservar las copias del Software que se suministre durante la vigencia de la licencia que se aplique al uso del Software en cuestión).

2.4 Derecho de garantía. Hasta que Avaya haya recibido el pago total del Cliente por los Productos tangibles, el Cliente autoriza a Avaya a inscribir una reserva de dominio a favor de Avaya hasta el pago en los registros oficiales correspondientes de cualquier país o jurisdicción local al que se entregue o en que se ubique el Producto en cuestión. El Cliente deberá, a requerimiento de Avaya (y a costa de Avaya) firmar cuantos documentos y realizar cuantos actos le solicite razonablemente Avaya para permitirle ejercer sus derechos de garantía con arreglo a esta Sección.

3. LICENCIA DE SUSCRIPCIÓN

Las licencias de suscripción están también sujetas al Suplemento de la Licencia de Suscripción entonces en vigor.

4. GARANTÍAS

4.1 Ámbito de la garantía. Avaya garantiza al Cliente que durante el plazo de garantía los Productos cumplirán y funcionarán de conformidad con la Documentación correspondiente en todos los aspectos significativos.

4.2 Plazo de la garantía. Los plazos de la garantía son los siguientes: (i) hardware: 12 meses, a partir de la Fecha de Puesta en Servicio para el hardware instalado por Avaya, y desde la Fecha de Entrega para cualquier otro hardware; o (ii) Software y medios de software: 90 días desde la Fecha de Puesta en Servicio para el Software instalado por Avaya; desde la Fecha de Entrega para cualquier otro Software y medios; o desde la Fecha de Inicio del Plazo de la Licencia de Suscripción indicado en el Suplemento de la Licencia de Suscripción.

4.3 Recursos. Si un Producto no cumple con la garantía anterior y Avaya recibe del Cliente durante el plazo de la garantía una notificación por escrito que describa con un detalle razonable la forma en que el Producto no ha resultado conforme, como único y exclusivo recurso del Cliente, Avaya deberá, a su opción: (i) reparar o sustituir el Producto para conseguir que sea conforme, o (ii) reembolsar al Cliente el precio abonado por el Producto no conforme, contra la devolución del hardware no conforme, o de los medios de Software a Avaya de conformidad con las instrucciones de Avaya. El Cliente devolverá los Productos objeto de una reclamación en garantía a Avaya de conformidad con las instrucciones de Avaya. El hardware de sustitución podrá ser nuevo, reacondicionado en fábrica, reciclado o renovado o funcionalmente equivalente, y se suministrará solo a cambio del otro. El hardware devuelto que haya sido sustituido por Avaya devendrá propiedad de Avaya. Los Productos de sustitución tienen la misma garantía durante el resto del plazo de garantía original que quede por cumplir del Producto. En el caso de reclamaciones de Software en garantía, Avaya facilitará acceso a contenidos correctivos y a una base de conocimientos de apoyo técnico al Producto, en modalidad de autoservicio.

4.4 Costes. Si un Producto se devuelve dentro del plazo de garantía con sujeción a una reclamación en garantía válida, Avaya no cobrará por la reparación, sustitución, identificación o corrección de errores o gastos de devolución del Producto no conforme. Si Avaya determina que el Producto funcionaba de conformidad con su garantía, Avaya podrá cobrar al Cliente por el tiempo dedicado a la identificación y corrección de errores, y costes de reparación, sustitución y envío a los precios por tiempo y materiales entonces vigentes de Avaya.

4.5 Exclusiones y exoneración de responsabilidad. Las garantías no se aplican a los daños, mal funcionamiento o disconformidades que se produzcan por: (i) el uso por el Cliente de los Productos en contravención de lo dispuesto en la licencia otorgada con arreglo a este SLSA o de manera no conforme con la Documentación; (ii) el desgaste debido a un uso normal del Producto, lo que incluye, sin ánimo limitativo, el aspecto estético y posibles arañazos o rayones en la pantalla; (iii) el uso de equipos, software o instalaciones no suministrados por Avaya con los Productos (salvo en la medida en que esté previsto en la Documentación); (iv) no haber seguido el Cliente las instrucciones de instalación, funcionamiento o asistencia técnica; (v) no haber permitido el Cliente a Avaya el oportuno acceso, remoto o no, a los Productos; o (vi) no haber ejecutado las actualizaciones que le haya facilitado Avaya. Las garantías no se extienden a los Productos que hayan recibido servicio técnico o hayan sido modificados por una persona que no sea Avaya o un tercero específicamente autorizado por Avaya para prestar el servicio técnico o realizar la modificación.

5. DEFINICIONES

Por "**Fecha de Puesta en Servicio**" se entenderá la primera de las siguientes fechas: (i) la fecha en la que Avaya notifique al Cliente que los Productos están instalados y disponibles para su uso productivo; o (ii) en que el Cliente empiece a usar el Producto en un entorno productivo.

Por "**Suplemento de Licencias de Suscripción**" o "**SLS**" se entenderá el documento de descripción de la oferta de Avaya entonces en vigor para las Licencias de Suscripción, que se puede encontrar en <http://support.avaya.com/LicenseInfo> o el sitio web que venga a sustituirlo, y que queda incorporado a este Contrato por referencia desde la fecha en que Avaya acepte un Pedido.

Por "**Licencia de Suscripción**" se entenderá las licencias de software que el Cliente haya pedido y que estén sujetas a una Suscripción.

Términos Específicos del Pedido: Servicios Profesionales

Los presentes Términos de Servicios Profesionales se aplican en la medida en que el Cliente compre Servicios Profesionales con arreglo al SLSA. Estos términos forman parte del SLSA entre Avaya y el Cliente. Los términos que comienzan por letra mayúscula tienen el significado que se indica en las Definiciones.

1. ÁMBITO

Avaya prestará Servicios Profesionales según se especifique en un Pedido, que puede, según sea aplicable, incluir una Descripción de Servicio, y/ o un SOW que describa los Servicios Profesionales que se deban prestar. Los Servicios Profesionales pueden incluir la instalación y configuración de Productos, consultoría y otros Servicios Profesionales en los que Avaya cree un Resultado Entregable o complete otros objetivos definidos o una fase de un proyecto definido por hitos, por tiempo y materiales, o sobre otra base.

2. ACEPTACIÓN

2.1. Servicios por tiempo y materiales (T&M). Los Servicios por tiempo y materiales se entienden aceptados una vez completados.

2.2 Pedido sin procedimientos de aceptación. Cuando el Pedido no contenga T&M o criterios y procedimientos de aceptación específicos, los Servicios Profesionales se entienden aceptados en el primero de los siguientes momentos: (i) cuando Avaya notifique su finalización al Cliente; o (ii) cuando el Cliente firme un certificado de aceptación.

2.3 Pedido con procedimientos de aceptación. Los Servicios Profesionales se entienden aceptados en el primero de los siguientes momentos: (i) el vencimiento del plazo de aceptación establecido en el Pedido, salvo que con anterioridad Avaya haya recibido del Cliente una notificación de rechazo; o (ii) la firma por el cliente de un certificado de aceptación. Si los Servicios Profesionales no cumplen los criterios de aceptación acordados y Avaya ha recibido una notificación de rechazo, entonces Avaya volverá a ejecutar los Servicios Profesionales no conformes y los someterá a aceptación como se ha descrito anteriormente. Si, tras haberlos prestado de nuevo, los Servicios Profesionales siguen sin cumplir los criterios de aceptación acordados en cualquier aspecto significativo, entonces el único recurso que asistirá al Cliente será el de bien (i) resolver los Servicios Profesionales no conformes y devolver todos los Resultados Entregables no conformes a cambio de la devolución del precio pagado con arreglo a la Hoja de Encargo por los Servicios Profesionales no conformes; o (i) aceptar los Servicios Profesionales, con sujeción a las garantías y recursos que se describen en la Sección 6. Se entenderá que el Cliente ha aceptado los Servicios Profesionales en cuestión, de conformidad con la subsección 2.2 anterior si Avaya no ha recibido una notificación de resolución por escrito en el plazo de 5 días desde que Avaya haya vuelto a presentarlos para su aceptación.

2.4 Certificado de aceptación. Una vez aceptados de conformidad con esta Sección 2, el Cliente firmará y devolverá un certificado de aceptación. Los certificados de aceptación los podrá facilitar el Cliente a Avaya por correo electrónico, en la dirección de correo electrónico que Avaya haya facilitado al Cliente en cualquier momento o por cualquier otro medio de comunicación electrónica acordado.

2.5 Uso en producción. No obstante cualquier otra disposición anterior, el uso en producción por el Cliente constituirá aceptación a todos los efectos con arreglo al SLSA y cualquier Servicio de Soporte solicitado comenzará según lo establecido en el OST correspondiente,

3. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LICENCIA DE LOS RESULTADOS ENTREGABLES

3.1 Transferencia del riesgo. Si los Servicios Profesionales incluyen artículos tangibles que se deban entregar al Cliente, el riesgo de pérdida y la titularidad se transferirá cuando el transportista reciba el Resultado Entregable para su envío al Cliente.

3.2 Licencia de los Resultados Entregables. Con sujeción al pago por el Cliente de los honorarios por los Servicios Profesionales, Avaya otorga al Cliente una licencia no exclusiva, intransferible y no susceptible de sublicencia para utilizar los Resultados Entregables creados por Avaya y entregados al Cliente. En el caso de que el Entregable contenga Software, ese Software estará sujeto a los Términos de la Licencia de Software Global de Avaya, que se pueden encontrar en <http://support.avaya.com/LicenseInfo> o en el sitio web que venga a sustituirlo.

4. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

4.1 Los Servicios Profesionales se facturarán por adelantado o según se especifique en el Pedido.

4.2 Los servicios por tiempo y materiales se facturarán mensualmente a mes vencido.

5. RETRASOS

Cualquier retraso en la prestación de los Servicios Profesionales provocado por el Cliente podrá dar lugar a cargos adicionales por el tiempo de dedicación de los recursos. Si dicho retraso se prolonga durante más de 30 días, Avaya podrá resolver el Pedido y el Cliente se compromete a pagar por todos los Servicios Profesionales prestados hasta la fecha de la resolución y en su caso, la comisión por cancelación.

6. GARANTÍA

6.1 Avaya garantiza que los Servicios Profesionales se prestarán de manera eficiente y profesional por personal cualificado, y que, durante el plazo de 30 días desde la fecha de aceptación o aceptación presunta de los Servicios Profesionales, los Servicios Profesionales cumplirán en todos los aspectos significativos con las especificaciones contenidas en el Pedido.

6.2 Recurso. Si los Servicios Profesionales no cumplen con la garantía anterior y Avaya recibe del Cliente durante el plazo de garantía una notificación por escrito describiendo con un detalle razonable la forma en que los Servicios Profesionales no han resultado conformes, Avaya deberá, a su opción: (i) volver a prestar los Servicios Profesionales en cuestión o (ii) reembolsar al Cliente los honorarios por los Servicios Profesionales no conformes. En el caso de los Servicios por tiempo y materiales, el Cliente podrá cancelar los Servicios por tiempo y materiales en cuestión, con sujeción al pago de los honorarios correspondientes a los Servicios por tiempo y materiales ya prestados. ESTOS RECURSOS CONSTITUYEN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO QUE ASISTE AL CLIENTE, Y SE APLICARÁN EN SUSTITUCIÓN DE CUALESQUIERA OTROS DERECHOS O RECURSOS QUE PUEDAN ASISTIR AL CLIENTE FRENTE A AVAYA RESPECTO A LA NO-CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES.

6.3 Exoneración de responsabilidad. Los Servicios Profesionales prestados para mejorar la seguridad de la red no constituyen una garantía frente a códigos maliciosos, rutinas perjudiciales, y otras técnicas y herramientas empleadas por los piratas informáticos y otros terceros para generar riesgos de seguridad. Ni Avaya ni sus proveedores otorgan garantía alguna, expresa o implícita, de que se detecten todas las amenazas y vulnerabilidades de seguridad o de que los Servicios Profesionales consigan que la red del usuario final o determinados elementos de la red sean seguros frente a posibles intrusiones u otras violaciones de la seguridad.

7. RESOLUCIÓN DEL PEDIDO

Cualquiera de las partes podrá resolver los Servicios Profesionales que no se hayan aceptado de conformidad con el Pedido mediante notificación por escrito con 45 días de antelación. El Cliente pagará por los Servicios Profesionales prestados hasta la fecha de la resolución y todos los gastos no reembolsables o no cancelables en que Avaya haya incurrido y en su caso, y en su caso, las comisiones de cancelación.

8. DEFINICIONES

Por "**Plazo de Aceptación**" se entenderá el plazo en el que el Cliente podrá probar el Resultado Entregable, que no excederá de diez (10) días hábiles desde el día hábil inmediatamente siguiente a la fecha en que el Resultado Entregable se haya entregado al Cliente.

Por "**Servicios Profesionales**" se entenderá la implementación de los Productos y otros Servicios descritos en un Pedido, SOW o Descripción de Servicio.

Por "**Servicios por tiempo y materiales**" se entenderá los Servicios Profesionales que Avaya facture sobre la base del tiempo dedicado a la ejecución de los trabajos y de los materiales utilizados.

Términos Específicos del Pedido: Soporte y Servicios Gestionados (Managed Services)

Los presentes Términos Específicos del Pedido se aplican en la medida en que el Cliente compre Soporte y Servicios Gestionados (Managed Services). Estos términos forman parte del SLSA entre Avaya y el Cliente. Los términos que comienzan por letra mayúscula tienen el significado que se indica en las Definiciones.

1. PEDIDO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

A cambio del pago de los honorarios que corresponda y con sujeción al cumplimiento de los términos del SLSA, Avaya prestará los Servicios de Soporte (Mantenimiento) y Servicios Gestionados o Managed Services (en conjunto, los "Servicios") seleccionados por el Cliente para los Productos Compatibles en las Ubicaciones Atendidas indicadas en el correspondiente Pedido o SD.

2. SEGUIMIENTO

Avaya podrá hacer un seguimiento electrónico de los Productos Compatibles para los siguientes fines: (i) para realizar un diagnóstico remoto y tomar acciones correctivas; (ii) para determinar la configuración del sistema y los cargos correspondientes; (iii) para verificar el cumplimiento del correspondiente Contrato de Licencia de Usuario Final; (iv) para evaluar las necesidades del Cliente de Productos o Servicios adicionales para abordar o resolver los problemas de los Servicios; o (v) cualquier otra cosa que se recoja en la Descripción del Servicio.

3. CORRECCIÓN DE INCIDENCIAS

Algunas opciones de Servicios pueden incluir la corrección de incidencias. Las categorías de incidencias y el nivel de asistencia técnica correspondiente, en su caso, se describen con mayor detalle en la correspondiente Descripción del Servicio.

4. LÍNEA DE ASISTENCIA TÉCNICA

Cuando la opción de Servicios seleccionada incluya la línea de asistencia técnica, Avaya la facilitará de conformidad con la opción de cobertura (horas de servicio, objetivo de tiempo de respuesta, etc.) que el Cliente haya seleccionado.

5. FIN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

Periódicamente, Avaya o un tercero podrá declarar la finalización de la asistencia técnica a ciertos Productos Compatibles. El Cliente podrá acceder a la página web de asistencia técnica al usuario de Avaya, (<http://support.avaya.com>, o al sitio web que venga a sucederlo) para verificar las notificaciones de fin de la asistencia técnica, y registrar una dirección de correo electrónico para recibir notificaciones por correo electrónico cuando Avaya las haga públicas. Para los Productos objeto de la Finalización de la Asistencia Técnica, Avaya continuará prestando asistencia técnica ampliada (salvo respecto de las excepciones de asistencia técnica que allí se relacionan). Si la Descripción del Servicio no incluye información sobre la asistencia técnica ampliada, Avaya pondrá a disposición la descripción de la asistencia técnica ampliada (si está disponible) para los Productos concernidos en el mismo momento en que notifique el fin de la asistencia técnica. Para los Productos que no disfrutan de asistencia técnica ampliada, si se dejan de prestar Servicios para un Producto Compatible, el Producto Compatible se eliminará del pedido, y los honorarios se ajustarán en consecuencia.

6. HARDWARE DE SUSTITUCIÓN

Cualquier hardware de sustitución que se haya facilitado como parte de los Servicios podrá ser nuevo, reacondicionado en fábrica, reciclado o renovado o funcionalmente equivalente. Solo se facilitará a cambio del viejo. El hardware devuelto que haya sido sustituido por Avaya devendrá propiedad de Avaya. El título del hardware de sustitución instalado por Avaya que se facilite como parte de los Servicios se transferirá al Cliente cuando se haya instalado. La titularidad de cualquier otro hardware que se haya facilitado como parte de los Servicios se transferirá al Cliente según se especifique en los Términos Específicos del Pedido para la Venta de Productos y las Licencias de Suscripción.

7. PRODUCTOS AÑADIDOS

Los Productos nuevos que sean comprados posteriormente (Productos Añadidos) se añadirán automáticamente al Pedido durante el resto del plazo a las tarifas correspondientes. El Cliente informará a Avaya sin demora indebida de los Productos añadidos que no haya adquirido a Avaya. Los Productos Añadidos comprado a terceros que no sean el fabricante o un socio de canal de Avaya se podrán añadir o se podrá denegar su adición a los Productos Compatibles a discreción de Avaya, y estarán sujetos a la certificación por Avaya, a las tarifas de Servicios que Avaya tenga entonces en vigor.

8. LIMITACIONES GENERALES

A menos que la Descripción del Servicio correspondiente disponga otra cosa, Avaya prestará Servicios de Software solo para la versión actual no alterada del Software y la versión previa. Los siguientes artículos se incluyen en los Servicios solo si la Descripción de Servicio los incluye específicamente: (i) la asistencia técnica para aplicaciones definidas por el usuario; (ii) asistencia técnica de Productos Compatibles que hayan sido modificados por una persona que no sea Avaya (salvo la instalación de actualizaciones estándar autoinstalables que haya facilitado el fabricante); (iii) realizar correcciones a los informes definidos por el usuario; (iv) servicios de recuperación de datos; (v) los servicios relativos a la reubicación de Productos Compatibles; (vi) la corrección de incidencias que derivadas de causas externas a los Productos Compatibles (tales como cortes de energía o subidas de tensión); y (vii) los servicios a Productos Compatibles que se hayan utilizado indebidamente, utilizado en contravención de sus restricciones de licencia, que han instalado o configurado indebidamente o cuyo número de serie se haya alterado, estropeado o suprimido.

9. RESPONSABILIDADES ADICIONALES DEL CLIENTE

9.1 Generalidades. El Cliente cooperará con Avaya cuando sea razonablemente necesario para que Avaya pueda cumplir sus obligaciones, lo que incluye: (i) facilitar a Avaya un acceso completo, gratuito y seguro a sus instalaciones; (ii) facilitar los números de teléfono, direcciones de red y contraseñas necesarios para el acceso remoto; (iii) facilitar información de la interfaz para los Productos Compatibles y los consentimientos y licencias de terceros necesarios para acceder a ellos; y (iv) cualquier otra responsabilidad que se indique en la Descripción de Servicio o de otro modo acordado de cuando en cuando. Si Avaya proporciona Actualizaciones (Updates) como parte de los Servicios, el Cliente los aplicará sin demora a menos que se diga lo contrario en el SD.

9.2 Suministro de Productos y Sistemas Compatibles. El Cliente indicará todos los Productos Compatibles y las Ubicaciones Atendidas. El Cliente manifiesta y garantiza de manera continuada que: (i) el Cliente es propietario o tiene autorizado el acceso y el uso de cada uno de ellos; y (ii) Avaya, sus proveedores y subcontratistas están autorizados a acceder a ellos y a usarlos en la medida necesaria para prestar los Servicios oportunamente.

9.3 Movimientos de Productos Compatibles. El Cliente notificará a Avaya por adelantado antes de desplazar los Productos Compatibles. Es posible que no haya Servicios Idénticos disponibles en todas las ubicaciones y, en tales circunstancias, es posible que se apliquen cargos de cancelación si Avaya incurre en costes adicionales para la prestación de los Servicios como consecuencia de dichos movimientos.

9.4 Gestión de Proveedores. Cuando el SCS correspondiente indique que Avaya proporciona gestión de proveedores al Cliente, el Cliente facilitará a Avaya, a su requerimiento, una carta de agencia o documento similar, que permita a Avaya realizar la Gestión de Proveedores. Cuando sea necesario el consentimiento del tercero proveedor para que Avaya pueda prestar la Gestión de Proveedores oportunamente, el Cliente obtendrá el consentimiento por escrito del proveedor y facilitará a Avaya una copia a su requerimiento.

9.5 Alojamiento de Terceros. En el caso de que una o más de las direcciones de red que Avaya deba supervisar estén vinculadas a sistemas que sean propiedad de o estén gestionados o alojados por un tercero proveedor de servicios, el Cliente deberá: (i) indicar a Avaya el tercero proveedor de servicios antes del comienzo de los Servicios; (ii) obtener el consentimiento por escrito del tercero proveedor de servicios por adelantado para que Avaya preste los Servicios en los sistemas informáticos del tercero proveedor de servicios y facilitar a Avaya una copia del consentimiento a su requerimiento; y (iii) facilitar las comunicaciones necesarias entre Avaya y el tercero proveedor de servicios para la prestación de los Servicios.

10. GARANTÍA

10.1 Ámbito de la garantía Avaya garantiza al Cliente que, durante el plazo de garantía correspondiente, los Servicios se prestarán de manera eficiente y profesional por personal cualificado.

10.2 Plazo de la garantía El plazo de garantía es de 30 días desde el día de la prestación del Servicio.

10.3 Recursos. Si el Servicio no cumple en cualquier aspecto significativo con la garantía antedicha y Avaya recibe del Cliente, durante el plazo de garantía correspondiente, una notificación por escrito describiendo con un detalle razonable la forma en que el Servicio no resultó conforme, el único recurso del Cliente será que Avaya vuelva a prestar los no conformes o, si Avaya no puede volver a prestar los

Servicios en un plazo razonable de manera que cumplan en todos los aspectos significativos con la garantía correspondiente, Avaya reembolsará los honorarios pagados por los Servicios no conformes.

10.3.1 Procedimientos de la garantía El Cliente deberá remitir a Avaya durante el plazo de garantía una notificación por escrito que describa con un detalle razonable la forma en que los Servicios de Asistencia Técnica, o los Servicios de Gestión no han resultado conformes con la garantía correspondiente.

11. PLAZO

11.1 Plazo del Servicio de Asistencia Técnica A menos que se especifique un plazo diferente en la Descripción del Servicio correspondiente, Avaya prestará los Servicios durante el plazo inicial de un año. Los Servicios se renovarán automáticamente por plazos sucesivos de 1 año (a menos que se especifique un plazo de renovación más largo en la Descripción de Servicio correspondiente) aplicando la oferta de asistencia técnica más similar disponible de manera general y a los precios entonces corrientes, salvo que cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito su intención de renovar con una antelación de al menos 30 días antes de la expiración del plazo inicial o de la prórroga en cuestión.

11.2 Servicios Gestionados A menos que se definan un plazo inicial más largo o plazos de prórroga diferentes en el Pedido o SD, Avaya prestará los Servicios Gestionados durante un plazo inicial de 3 años y dicho plazo inicial se renovará automáticamente por períodos sucesivos de 1 año, a los precios entonces corrientes, salvo que cualquiera de las partes notifique a la otra parte su intención de no renovar con una antelación no inferior a 90 días sobre la fecha en que expire el plazo inicial o plazo de renovación en curso.

12. DEFINICIONES

Por "**Servicios de Gestión**" se entenderá la gestión de los Productos Compatibles, lo que incluye (en su caso) notificaciones de cliente automatizadas, gestión de la configuración, gestión de incidencias y problemas, atención al cliente y seguimiento.

Por "**SAS**" o "**Suplemento del Contrato de Servicio**" se entenderá un documento que describa las características, términos y condiciones de una oferta de los Servicios de Asistencia Técnica de Avaya.

Por "**Servicios de Soporte**" o "**Asistencia Técnica**" o "**Mantenimiento**" se entenderá el mantenimiento y asistencia técnica a los Productos de conformidad con la Descripción del Servicio.

Por "**Productos Soportados**" se entenderá los Productos a los que se hayan de prestar los Servicios, según se identifique en el Pedido o la Hoja de Encargo, junto con cualesquiera Productos añadidos, que pueden incluir los Productos puestos a disposición para su uso por el Cliente en el marco de los Servicios de Suscripción y Productos de Terceras Partes, en la medida en que estén especificados en el correspondiente Pedido o en la Descripción del Servicio.

Por "**Ubicaciones Soportadas**" o "**Atendidas**" se entenderá los locales del Cliente en los que se deban prestar los Servicios, según se indique en el correspondiente Pedido o en la Hoja de Encargo.

Términos Específicos del Pedido: Condiciones de servicios en la nube (Cloud)

Los presentes Términos Específicos del Pedido y los Términos Suplementarios se aplican en la medida en que el Cliente compre servicios que se presten desde la "nube" o Cloud, con arreglo a la Matriz (el "Servicio Cloud"). Los Términos Adicionales Específicos de País, disponibles en <https://support.avaya.com/TermsOfSale> (o en el sitio web que venga a sustituirlo).

1 CONDICIONES DE SERVICIO

1.1 Condiciones de Servicio. Cuando acepte un pedido, Avaya pondrá los Servicios Cloud a disposición del Cliente durante el Plazo Inicial. El Plazo Inicial se prorrogará por Plazos de Renovación sucesivos cuando exista la opción de prórroga automática, salvo que cualquiera de las partes haya notificado por escrito, 30 días antes (o el plazo más largo expresamente previsto en la correspondiente Hoja de Encargo o en los Términos Suplementarios) del final del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación entonces en curso, su intención de no renovar.

1.2 Cambios en el Servicio Cloud y suspensión del mismo En cualquier momento Avaya podrá actualizar o modificar el Servicio Cloud, lo que incluye las características, funcionalidades y Términos Suplementarios, siempre que: (a) el cambio (update) o modificación se aplique a todos los clientes en general, y no vaya dirigido a un cliente en particular; y (b) se dé al Cliente un preaviso de un mes de los cambios significativos en el Servicio Cloud o en los Términos Suplementarios y en tal caso, el Cliente tendrá derecho a dejar de utilizar el Servicio Cloud y resolver el correspondiente Pedido sin incurrir en penalización si el cambio en el Servicio Cloud o en los Términos Suplementarios le resulte significativamente perjudicial al Cliente, mediante notificación por escrito en el plazo de 60 días desde que Avaya notifique el cambio al Cliente.

1.2.1 Avaya hará lo razonablemente posible desde un punto de vista mercantil por notificar con 60 días de preaviso el fin de la venta del Servicio Cloud, momento en el que ya no será posible hacer pedidos del Servicio Cloud.

1.3 Requisitos del sistema. Los Servicios Cloud dependen de que el Cliente mantenga un acceso a internet, un acceso a la red y un suministro de energía. El Cliente es responsable del mantenimiento de todas las telecomunicaciones (lo que incluye el servicio de telefonía móvil y los dispositivos correspondientes), banda ancha y equipos y servicios informáticos necesarios para tener acceso y hacer uso de los Servicios Cloud, así como de pagar todos los cargos que entrañen estos servicios.

1.4 Registro. Es posible que el Cliente tenga que registrarse para hacer uso de los Servicios Cloud. El registro puede suponer tener que aportar información (como por ejemplo, una dirección de correo electrónico o direcciones físicas, etc.) y el Cliente se compromete a mantener dicha información actualizada.

1.5 Políticas de uso. Cuando el Cliente acceda y utilice un Servicio Cloud, el Cliente es responsable del cumplimiento con el SLSA, la legislación aplicable y las Políticas de Uso a que se haga referencia en la Matriz. Las Políticas de Uso se publican en este sitio web: <http://support.avaya.com/TermsOfSale> (o en el sitio web que venga a sustituirlo) y quedan incorporadas y forman parte de este SLSA. Avaya podrá actualizar las Políticas de Uso en cualquier momento y publicará la versión actualizada. Estas actualizaciones entrarán en vigor al siguiente mes natural de la fecha en la que Avaya publique la versión actualizada. El Cliente es responsable de revisar la Matriz para determinar qué Política de Uso se aplica a cada Servicio.

2 PAGO, FACTURACIÓN, TASAS E IMPUESTOS

2.1 Cargos: Salvo que otra cosa se indique en el Pedido o en los Términos Suplementarios, los precios se indican para la modalidad de consumo o de suscripción. Los precios aquí indicados no incluyen recargos por impuestos, tasas y recargos gubernamentales, que podrán aparecer en las facturas. Todos los honorarios que se adeuden a Avaya con arreglo a este SLSA no son cancelables y las sumas que se paguen no son reembolsables, salvo que otra cosa se disponga expresamente en este SLSA.

2.2 Si el Cliente añade o elimina usuarios o números, durante un mes, los honorarios de suscripción correspondientes se prorratearán para el mes.

2.3 Cambios en los precios. Avaya podrá cambiar las tarifas de cualquiera de los Servicios Cloud notificándolo por escrito con 30 días de antelación. El uso continuado por el Cliente del Servicio una vez que el cambio en el precio haya entrado en vigor constituye su aceptación del precio modificado, y dichos importes se aplicarán desde el primer día del mes siguiente a la fecha en que cambio en los honorarios se haya publicado o se haya comunicado al Cliente.

2.4 Tasas reglamentarias. El Cliente será responsable del pago de cuantas liquidaciones o recargos gubernamentales y demás tasas reglamentarias correspondientes al uso por el Cliente del Servicio, que se impongan a Avaya o a cualquier Entidad Vinculada a Avaya con ocasión de la prestación o venta del Servicio, o que se cobren al Cliente por cualquier organismo público, lo que

incluye, sin ánimo limitativo, cualquier liquidación gubernamental o tasa administrativa que se cobre a Avaya como consecuencia de un cambio significativo en la forma en que se reglamente el Servicio o a Avaya.

3 SERVICIOS PRESTADOS, USO DEL SERVICIO

3.1 Comienzo de los Servicios Cloud. Avaya notificará al Cliente la Fecha de Activación del Servicio. A menos que el Cliente notifique a Avaya antes del segundo Día Hábil tras la Fecha de Activación del Servicio que los Servicios Cloud no funcionan, el Plazo del Servicio comenzará en la Fecha de Activación del Servicio y continuará hasta que expiren o se resuelvan los Servicios Cloud.

3.2 Asistencia Técnica. El Cliente podrá acceder a la asistencia técnica enviando un correo electrónico o llamando a los números que se indican en los correspondientes Términos Suplementarios.

3.3 Uso del servicio por el Cliente El Cliente garantiza que tiene el derecho y la autoridad de instalar y usar los Servicios Cloud. El Cliente podrá utilizar el Servicio exclusivamente para uso interno del Cliente en su negocio, en los países designados y de conformidad con los correspondientes Términos Suplementarios, este SLSA y el Pedido, y para evitar dudas, no está facultado para sublicenciarlos o revenderlos. El Cliente será el único responsable de todas las actividades que se produzcan en la cuenta del Cliente. El Cliente facilitará a Avaya, a su requerimiento, una confirmación firmada de su cumplimiento de esta disposición.

3.4 Cooperación con las autoridades policiales. Avaya podrá cobrar al Cliente una comisión administrativa para recuperar los costes en que incurra Avaya derivados de requerimientos de las autoridades policiales, las autoridades reguladoras o de mandamientos judiciales que resulten del uso que el Cliente haga del Servicio Cloud.

4 PLAZO; RESOLUCIÓN; TIEMPO DE INACTIVIDAD Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO; DISPOSICIONES QUE SE MANTIENEN VIGENTES

4.1 Resolución. La resolución por Avaya fundada en el incumplimiento no subsanado por el Cliente no exonera al Cliente de su obligación de pagar los honorarios correspondientes al Plazo del Servicio que quede por cumplir.

4.2 Expiración/Resolución anticipada. Una vez expirado el Plazo de Servicio o a la resolución con arreglo a la Sección 7, de las Condiciones Generales el Cliente cesará inmediatamente en el uso del Servicio.

4.3 Disponibilidad del Servicio. Los Servicios Cloud (o parte de ellos) pueden no estar disponibles para su uso por el Cliente (a) durante un plazo de inactividad programado para permitir a Avaya realizar el mantenimiento o modificar, actualizar o actualizar el Servicio, y Avaya hará lo razonablemente para notificar al Cliente por adelantado el plazo de inactividad programado de conformidad con los Términos Suplementarios, (b) sin notificación en el caso de que Avaya considere razonablemente que puede producirse un ataque de denegación de servicio o cualquier otro riesgo para la seguridad del Servicio, del Cliente (o sus usuarios) o de otros clientes de Avaya, o (c) sin notificación en el caso de que Avaya determine que resulta necesario o prudente hacerlo por motivos jurídicos o reglamentarios (en conjunto, "Suspensiones del Servicio"). Avaya no asume responsabilidad alguna ante el Cliente por las Suspensiones del Servicio.

5 CONTENIDOS, APLICACIONES Y MARCAS DEL CLIENTE

5.1 El Cliente es el único responsable de los Contenidos del Cliente y sus Aplicaciones (incluyendo cualquier dato, texto, imagen u otro contenido incluido allí), lo que incluye cualquier pérdida o daño a Avaya, sus proveedores o a un tercero que se deriven de un Contenido del Cliente o Aplicaciones. Avaya no certifica ni respalda ningún contenido del Cliente ni Aplicación. El Cliente manifiesta y garantiza que tiene todos los derechos necesarios para otorgar y que otorga a Avaya una licencia limitada, no exclusiva, no susceptible de sublicencia (excepto para sus subcontratas y proveedores) para acceder, usar, almacenar, archivar durante un plazo de tiempo, modificar, exhibir y distribuir los Contenidos y Aplicaciones del Cliente en la medida en que sea necesario para prestar el Servicio Cloud.

5.2 Entre Avaya y el Cliente, el Cliente conserva todos los derechos reales y personales sobre el Contenido y Aplicaciones del Cliente. Avaya no podrá compartir el Contenido o Aplicaciones del Cliente ni el Contenido o Aplicaciones de los Otros Usuarios con terceros salvo que (a) Avaya haya obtenido el consentimiento por escrito o electrónico para compartir el Contenido o

Aplicaciones del Cliente; (b) que venga exigido por la ley; o (c) Avaya aporte el Contenido o Aplicaciones del Cliente a terceros (por ejemplo, subcontratistas) con el fin de llevar a cabo tareas por cuenta de Avaya (por ejemplo, el almacenamiento de datos, etc.) siguiendo instrucciones de Avaya y con sujeción a los correspondientes contratos con dichos terceros.

5.3 En relación con la prestación del Servicio Cloud, el Cliente otorga a Avaya una licencia limitada, no exclusiva, no susceptible de sublicencia para mostrar nombres comerciales y marcas, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y derechos similares del Cliente (las "Marcas del Cliente") y para mostrar apariencias e imágenes fotográficas; bien entendido que el uso de las Marcas del Cliente en relación con este SLSA no creará ningún derecho o título de uso de las Marcas del Cliente y tal uso y el fondo de comercio vinculado a las Marcas del Cliente redundará en beneficio del Cliente.

6 DERECHOS Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

6.1 Toda información transmitida a través del Servicio Cloud es responsabilidad exclusiva de la persona que haya originado dicha información. El Cliente es el único responsable de garantizar que cualquier información, incluido el Contenido del Cliente, que el Cliente desee conservar se descargue, guarde y/o haga una copia de seguridad. Avaya se reserva el derecho, pero no tiene obligación, a hacer un cribado previo, rechazar, etiquetar, filtrar o eliminar cualquier material publicado en el Servicio de la Nube, lo que incluye cualquier Contenido del Cliente, que Avaya, a su entera discreción, entienda que no resulta compatible con este Contrato, lo que incluye cualquier material respecto del cual Avaya haya sido informada o tenga razones para considerar que constituye una infracción de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial. Avaya podrá tomar las medidas anteriormente indicadas u otras similares, sin necesidad de notificación y sin incurrir en responsabilidad frente al Cliente o cualquier otra parte. Por consiguiente, Avaya no asume responsabilidad alguna por cualquier acción o inacción respecto a las transmisiones, comunicaciones o contenidos facilitados por el Cliente o cualquier tercero.

6.2 Siempre que Avaya no utilice la Información confidencial del Cliente, Avaya se reserva el derecho de: (i) desarrollar productos o servicios similares a cualquiera de las Aplicaciones que el Cliente pueda desarrollar en relación con un Servicio en la nube y (ii) otorgar derechos similares a los proporcionados bajo esta SLSA a terceros que puedan desarrollar u ofrecer productos o servicios que compitan con dichas Aplicaciones.

6.3 Las características de seguridad del software no constituyen una garantía frente a códigos maliciosos, rutinas perjudiciales, y otras técnicas y herramientas que los piratas informáticos y otros terceros utilicen para crear riesgos a la seguridad.

6.4 Es la política de Avaya responder a las notificaciones de presunta infracción de derechos de autor que cumplan con la Ley estadounidense de Derechos de Autor del Milenio Digital, y en España, el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril de 1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, y en su caso, a discreción de Avaya, cancelará las cuentas o suscripciones de los infractores. Si el Cliente desea enviar una notificación de presunta infracción de derechos de autor por lo que se refiere al Servicio, puede utilizar el siguiente enlace <http://support.avaya.com/AvayaCopyrightAgent> (o el sitio web que venga a sustituirlo) y seguir las instrucciones para ponerse en contacto con Avaya. Si el Cliente tiene problemas de acceso a este vínculo, el Cliente podrá ponerse en contacto con Avaya para obtener información adicional en la dirección copyrightagent@avaya.com, poniendo en la línea de asunto: "Solicitud de retirada al amparo de la DMCA" o por carta a:

Agente de Notificaciones de Derechos de Autor de Avaya
350 Mount Kemble Avenue, Room 2C109
Morristown, NJ 07960
1-908-953-2044

7 DEBER DE INDEMNIZAR

7.1 Obligación de indemnizar de Avaya: Avaya defenderá al Cliente frente a las reclamaciones de terceros que se interpongan contra el Cliente en la medida en que se deriven exclusivamente de una alegación de que el uso que el Cliente hace del Servicio Cloud infringe directamente una patente o derechos de autor de terceros. Avaya indemnizará al Cliente por los daños y perjuicios (excluyendo en particular cualquier daño incrementado o reforzado resultante de una infracción dolosa del Cliente) que adjudique un tribunal de jurisdicción competente o por el importe de cualquier acuerdo extrajudicial aprobado por Avaya. Las obligaciones que incumben a Avaya con arreglo a esta Sección 7 no serán de aplicación si la reclamación resulta de (a) el incumplimiento por el Cliente de este Contrato, (b) la modificación al Servicio Cloud o un uso del Servicio Cloud fuera del ámbito de la correspondiente Descripción del Servicio,

(c) la combinación, funcionamiento o uso del Servicio Cloud con productos, software, servicios o procesos empresariales no proporcionados por Avaya, (d) el cumplimiento por Avaya de cualquier diseño, especificaciones, requisitos o instrucciones que haya facilitado el Cliente o un tercero por cuenta del Cliente, el Contenido del Cliente (f) una prueba o un uso beta del Servicio Cloud, o (g) servicios que el Cliente preste sobre la base del Servicio Cloud. En el caso de que se presente o sea previsible que se presente una reclamación, Avaya podrá, (i) disponer para el Cliente el derecho a seguir utilizando el Servicio Cloud con arreglo a los términos de este Contrato, o (ii) sustituir o modificar el Servicio Cloud de manera que no infrinja los derechos del tercero, sin disminución significativa de la funcionalidad. Si estas opciones no estuvieran razonablemente disponibles, Avaya podrá resolver el Servicio Cloud mediante notificación por escrito al Cliente y reembolsará al Cliente una parte proporcional del precio que el Cliente hubiera pagado a Avaya por el Servicio Cloud correspondiente al plazo no expirado.

7.2 Obligaciones de defensa e indemnización del Cliente. El Cliente defenderá e indemnizará a Avaya y a sus Entidades Vinculadas, y a sus respectivos directivos, administradores, empleados, contratistas, proveedores, licenciantes, socios y agentes (cada uno, una "Parte a Indemnizar de Avaya") frente a las reclamaciones de terceros que se interpongan contra una Parte a Indemnizar de Avaya derivadas de (a) el uso que el Cliente o sus usuarios finales hagan del Servicio de una manera no autorizada expresamente por el Contrato o que contravenga la legislación aplicable; (b) el Contenido o aplicaciones del Cliente o la combinación de estos con otras aplicaciones, contenidos o procesos; y (c) cualquier controversia entre el Cliente y sus usuarios finales, clientes o terceros. El Cliente defenderá e indemnizará a la correspondiente Parte Indemnizada de Avaya por los daños que se hayan adjudicado en firme a pagar por la Parte Indemnizada de Avaya (o por el importe de cualquier acuerdo extrajudicial formalizado por el Cliente) respecto de dichas reclamaciones.

7.3 Procedimientos de indemnización. La parte contra la que se presente una reclamación de terceros (a) notificará oportunamente a la otra parte por escrito la reclamación (bien entendido que el no haber sido notificada oportunamente no exonerará a la parte obligada a indemnizar de las obligaciones que le incumben con arreglo a esta Sección, salvo que de la falta de notificación se derive un perjuicio significativo para la defensa frente a la reclamación por parte de la parte obligada a indemnizar), y (b) cooperará de manera razonable en la defensa frente a la reclamación y podrá participar en dicha defensa a su propia costa. La parte que esté obligada a contestar a la demanda tendrá derecho a llevar el pleno control de la defensa y a negociar un acuerdo extrajudicial al respecto; siempre y cuando el acuerdo extrajudicial que se alcance no incluya una obligación financiera o de ejecución específica forzosa, o una admisión de responsabilidad por la parte contra la que se interpuso la demanda.

7.4 Recurso exclusivo. LO QUE ANTECEDE CONSTITUYE LA RESPONSABILIDAD INTEGRAL DE LA PARTE OBLIGADA A INDEMNIZAR, Y EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO QUE ASISTE A LA PARTE A INDEMNIZAR, CON RESPECTO A CUALQUIER SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN AL AMPARO DE ESTA SECCIÓN. LO ANTERIOR SE APLICA ADEMÁS EN SUSTITUCIÓN DE CUALQUIER GARANTÍA DE AUSENCIA DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, Y AVAYA SE EXONERA EXPRESAMENTE DE TODA RESPONSABILIDAD DE ESTE TIPO, CON RESPECTO AL SERVICIO Y A CUALQUIER OTRA PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

8 ENLACES EXTERNOS Y SERVICIOS DE TERCEROS

En algunos casos, el Servicio podrá contener hipervínculos a Servicios y Sitios Externos o Avaya puede remitir al Cliente a, o poner a disposición del Cliente, Contenido que no sea de Avaya. Dichos Servicios y Sitios Externos y Contenido que no es de Avaya no forman parte de ningún Servicio en la nube y se proporcionan o se hace referencia "TAL CUAL".

El uso por el Cliente de dichos Servicios y Sitios Externos o Contenido no de Avaya es por cuenta y riesgo del Cliente. Avaya no respalda los Servicios y Sitios Externos ni asume responsabilidad alguna respecto a ellos.

9 CONDICIONES DE LA LICENCIA DE SOFTWARE Y ACTUALIZACIONES

9.1 Si el uso del Servicio requiere que el Cliente descargue el Software o por otro título se pone el Software a disposición del Cliente, dicho Software se licencia al Cliente con arreglo a lo previsto en (a) los términos que se ponen a disposición del Cliente cuando el Cliente descarga o instala el Software, o (b) si no hubiera tales términos, entonces el EULA o Términos de la Licencia de Software Global de Avaya que se publican en <http://support.avaya.com/LicenseInfo> (o el sitio web que venga a sustituirlo) en vigor a la fecha de activación del Servicio serán de

aplicación, con la única finalidad de hacer uso del Servicio, y durante el Plazo del Servicio

9.2 Es posible que el Software descargue e instale automáticamente Actualizaciones procedentes de Avaya o de sus Entidades Vinculadas en cualquier momento. En tal caso, el Cliente se compromete a permitir la descarga e instalación inmediata de dichas Actualizaciones.

10 GRABACIONES

Si en el Servicio al que se suscribe el Cliente se produjeran conferencias, el Cliente reconoce que las leyes de ciertos estados, provincias o países exigen que, si se graba una conferencia, se debe haber informado previamente a todos los participantes en dicha conferencia antes de proceder a la grabación, para que puedan otorgar su consentimiento a la grabación (si así lo exige la legislación correspondiente) en la jurisdicción correspondiente cuando se utilicen funciones de grabación. El Cliente reconoce y acepta que el Cliente es el único responsable del cumplimiento con la legislación local de los países correspondientes cuando utilice las características de grabación (lo que incluye la obligación del Cliente de obtener el preceptivo consentimiento de los participantes antes de iniciar la grabación). Avaya no asume responsabilidad alguna ante el Cliente o cualquier usuario o terceros si no se obtiene dicho consentimiento.

11 SERVICIOS DE URGENCIA, EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA NORMATIVA HIPAA Y PCI

SALVO QUE OTRA COSA SE INDIQUE EN ESTE DOCUMENTO O EN LOS TÉRMINOS SUPLEMENTARIOS:

A. EL SERVICIO, TAL COMO LO PRESTA AVAYA, NO ESTÁ CONFIGURADO PARA OFRECER O DAR ASISTENCIA TÉCNICA A LLAMADAS O COMUNICACIONES DE EMERGENCIA DE NINGÚN TIPO, LO QUE INCLUYE, SIN ÁNIMO LIMITATIVO, A LOS SERVICIOS 112, 999, 911 Y E911.

EN LA MEDIDA EN QUE NO ESTÉ PROHIBIDO POR LA LEY APLICABLE, AVAYA Y SUS AFILIADOS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES NO TENDRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD POR DICHAS LLAMADAS O COMUNICACIONES, Y EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS LAS RECLAMACIONES CONTRA AVAYA RELACIONADAS CON DICHAS LLAMADAS O COMUNICACIONES.

B. EL SERVICIO NO CUMPLE LOS REQUISITOS DE LA LEY ESTADOUNIDENSE DE PORTABILIDAD DE LOS SEGUROS DE SALUD Y RESPONSABILIDAD CONEXA, EN SU VERSIÓN MODIFICADA Y VIGENTE Y SU NORMATIVA DE DESARROLLO ("HIPAA").

C. EL SERVICIO NO CUMPLE LOS REQUISITOS DE LA NORMA DE SEGURIDAD DE DATOS DEL SECTOR DE LAS TARJETAS DE PAGO, TAMBIÉN CONOCIDA COMO PCI O PCI DSS.

12 GENERALIDADES

Enrutamiento de los mensajes El Cliente no podrá utilizar los números de teléfono proporcionados por Avaya para enrutar mensajes SMS por la red de ningún otro proveedor. Todos los mensajes SMS enviados y recibidos por un número de Avaya se deberán enviar y recibir mediante los Servicios Cloud. Si el Cliente utiliza mensajes SMS, es responsabilidad del Cliente asegurarse de que, si el Cliente inicia un SMS no solicitado, el Cliente proporcione al usuario final del Cliente la opción de recibir o no recibir esos mensajes, de conformidad con lo exigido por la legislación aplicable.

13 TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE LA OFERTA

Lo siguiente se aplicará al uso de las API de comunicaciones por parte de un Cliente:

13.1 El Cliente puede instalar, copiar y usar, según sea necesario, cualquier Propiedad, únicamente en relación con el uso del Servicio por parte del Cliente. El Cliente no puede mostrar o explotar comercialmente las Propiedades de ninguna manera a menos que el Cliente obtenga el consentimiento previo por escrito de Avaya.

13.2 El Cliente no utilizará, y no autorizará a ningún tercero a usar, ningún Software público en relación con la oferta de API de comunicaciones de ninguna manera que requiera, de conformidad con la licencia aplicable a dicho Software público, que la oferta de API de comunicaciones (incluidas, entre otras, las Propiedades) sea (i) divulgada o distribuida en forma de código fuente, (ii) esté disponible de forma gratuita para los destinatarios, o (iii) modificables sin restricción por los destinatarios.

13.3 El Cliente se asegurará de que (i) la Aplicación del Cliente no viole la AUP de Avaya, y (ii) la Aplicación del Cliente divulgue de manera precisa y adecuada, ya sea a través de una política de privacidad o de otra manera, cómo el Cliente recopila, usa, almacena y divulga los datos recopilados de los visitantes, incluyendo, cuando corresponda, que terceros (incluidos los anunciantes)

pueden servir contenido y / o anuncios y recopilar información directamente de los visitantes y pueden colocar o reconocer cookies en los navegadores de los visitantes.

13.4 Si el Cliente vende o proporciona acceso de terceros a una Aplicación que interactúa con la API de comunicaciones, el Cliente incorporará en el acuerdo del Cliente con sus Usuarios finales ("**Acuerdos de usuario final** del Cliente") términos y condiciones que: a) permiten a Avaya utilizar los usuarios, empleados, clientes o clientes del Cliente y del Cliente ("**Usuarios finales**") según sea necesario para proporcionar los Servicios API de Comunicaciones y b) proteger los derechos de Avaya en la misma medida que los términos de esta SLSA. Sin perjuicio de lo anterior, los Acuerdos de usuario final del Cliente incluirán términos relativos a restricciones de uso, protección de derechos de propiedad, renuncia de garantías y limitaciones de responsabilidad aplicables a la API de comunicaciones que no son menos protectoras que esta SLSA. El Cliente se asegurará de que los Usuarios finales del Cliente que utilicen las Aplicaciones se adhieran a dichos términos, y el Cliente notificará a Avaya de inmediato si el Cliente tiene conocimiento de cualquier incumplimiento de los Acuerdos de Usuario Final del Cliente que pueda afectar a Avaya o a la API de comunicaciones.

14 DEFINICIONES

"Política de uso aceptable" o "AUP" por sus siglas en inglés significa el documento publicado en <http://support.avaya.com/TermsOfSale> (o en el sitio sucesor) que describe las acciones que Avaya prohíbe cuando una parte utiliza sus Servicios.

"Aplicación" significa una aplicación de software o sitio web dentro del dominio de un Cliente o que el Cliente crea utilizando las API que interactúan o se conectan a los Servicios en la nube.

"Días hábiles" significa de lunes a viernes, de 8:00 a 5:00 p.m., hora del este, excepto los días festivos de Avaya.

"Contenido del Cliente" significa el contenido de todos los datos, información y comunicaciones, ya sean visuales, escritos, audibles o de otra naturaleza, enviados, mostrados, cargados, publicados, publicados o enviados por el Cliente o el personal del Cliente, incluido el Contenido de Otros Usuarios, mientras se utiliza el Servicio.

"Fecha de entrada en vigor" significa la fecha en que la última parte firma esta SLSA.

"Servicios y sitios externos" significa sitios web, contenido o recursos que no son de Avaya o interactúan o trabajan con servicios de terceros que no son mantenidos o controlados por Avaya.

"Plazo inicial" significa el plazo de la Suscripción que se indica en el pedido del Cliente y comienza en la fecha en que el Servicio está disponible para el uso del Cliente.

"Matriz" significa el gráfico que se publica en el siguiente sitio web (o en el sitio sucesor): <http://support.avaya.com/TermsOfSale> y denominado Matriz del Acuerdo Maestro en la Nube que indica los Anexos y Términos Complementarios que se aplican a un Servicio específico. Avaya se reserva el derecho de actualizar Matrix.

"Contenido que no es de Avaya" significa contenido o software adicional (incluidas herramientas para desarrolladores, como kits de desarrollo de software o código de muestra, y artículos y documentación) que está sujeto a un acuerdo de licencia que no es de Avaya, cada uno para su uso a su elección, únicamente en relación con el uso e implementación de las API de comunicaciones por parte del Cliente. El Contenido que no es de Avaya se marcará o identificará de otro modo con una licencia que indique los derechos de uso disponibles para ese contenido o software.

"Contenido de otros usuarios" significa el contenido de cualquier información y comunicaciones, ya sean visuales, escritas, audibles o de otra naturaleza, enviadas, mostradas, cargadas, publicadas, publicadas o enviadas por otros usuarios mientras interactúan con el Servicio, incluidas, entre otras, imágenes fotográficas, anuncios o contenido patrocinado.

"Propiedades" significa una variedad de software, API, datos y otro contenido y documentación impresa y electrónica que Avaya puede poner a disposición en relación con el Servicio. Las propiedades incluyen, sin limitación: (a) el sitio web de Communications API publicado en <https://www.avaya.com/en/products/CPaaS/> o cualquier sitio sucesor, (b) API y (c) Documentación.

"Software público" significa cualquier software, documentación u otro material que contenga, o se derive (en su totalidad o en parte) de, cualquier software, documentación u otro material que se distribuya como software libre, software de código abierto (por ejemplo, Linux o Asterisk) o modelos similares de licencia o distribución, incluidos, entre otros, software, documentación u otro material licenciado o distribuido bajo cualquiera de las siguientes licencias o modelos de

distribución, o licencias o modelos de distribución similares a cualquiera de los siguientes: (1) GNU Affero General Public License (AGPL), Common Public Attribution License (CPAL), European Public License (EUPL), GNU's General Public License (GPL), Lesser/ Library GPL (LGPL), o Free Documentation License, (2) The Artistic License (por ejemplo, PERL), (3) Mozilla Public License, (4) the Netscape Public License, (5) la Sun Community Source License (SCSL), (6) la Sun Industry Standards License (SISL), (7) la licencia BSD y (8) la licencia Apache

"Período de renovación" significa cada uno de los términos posteriores al Período inicial como se especifica en la Descripción del servicio.

"Fecha de activación del servicio" significa la fecha en que Avaya informa al Cliente que los Servicios en la nube están disponibles para el uso del Cliente.

"Descripción del Servicio" significa la descripción aplicable de los Servicios en la Nube vigente en ese momento a partir de la fecha de pedido de los Servicios en la Nube por parte del Cliente que se incorpora por referencia y está disponible para el Cliente previa solicitud o a través de enlaces en la Matriz.