

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 venta de productos, servicios y licencia de software

Condiciones generales

El presente Contrato de Licencia de Software y Servicios, (el "CLSS"), y cualquier documentación de la oferta que se incorporan al mismo por referencia, regulan la compra, prestación y uso de los Servicios y Productos.. Los términos en mayúscula tienen el significado establecido en la Sección 16 de las Condiciones Generales, o en las Condiciones Específicas del Pedido, según corresponda.

1. PEDIDOS, FACTURACIÓN, PAGO E IMPUESTOS

1.1 Condiciones específicas del pedido. Las condiciones para los tipos de oferta que se enumeran a continuación siguen a las condiciones generales en secciones específicas para cada tipo de oferta del pedido de los productos y servicios pertinentes incluidos en el pedido:

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

1.2 Pedidos Cada conjunto de Términos específicos del pedido solo se aplicará a los pedidos que contengan los productos y servicios pertinentes descritos y resumidos en esa Servicios sección específica. Los pedidos aceptados se regirán por los términos de este CLSS aun cuando no hagan referencia expresa al CLSS. 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 CLSS no tendrán efecto alguno.

1.3 Facturación y pago. Salvo que otra cosa se acuerde por escrito o se especifique en el CLSS o en los Términos Específicos del Pedido,

a) Avaya facturará al Cliente por los Productos en la Fecha de Entrega,

b) Avaya facturará al Cliente por los Servicios por adelantado,a menos que se especifique lo contrario en los Términos Específicos del Pedido o en el Pedido.

c) 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.

d) El pago deberá efectuarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura de Avaya, salvo en lo que respecta exclusivamente a aquellas partes que el Cliente haya impugnado mediante notificación por escrito a Avaya en un plazo de 15 días a partir de la fecha de la factura de Avaya.

e) Avaya facturará al Cliente en la moneda de la cotización correspondiente. .

f) 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.

g) Si no se recibe a tiempo un pago del Cliente, Avaya puede previa notificación por escrito, 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. Además, se aplicará a los pagos pendientes un recargo por demora en el pago de un 2% por mes.

1.4 El Cliente reembolsará a Avaya los honorarios de abogados y demás costes en que se incurra para cobrar los pagos atrasados.

1.5 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 debe pagar un impuesto de conformidad con esta Sección o realizar alguna retención, entonces el Cliente pagará dicho impuesto y cualquier monto adicional que sea necesario para garantizar que los montos netos recibidos por Avaya, después de que se realicen dichos pagos o retenciones, sean iguales a los montos a los que Avaya tiene derecho de conformidad con este CLSS como si dicho impuesto o retención no existiera.

1.6 Otro Mecanismo de Pago. Cuando Avaya acuerde ser pagada por otras alternativas de "Mecanismo de Pago" (por ejemplo, tarjeta de crédito, débito directo, etc.)

- El Cliente autoriza a Avaya o a su procesador de pagos a cobrar al Mecanismo de Pago del Cliente de acuerdo con los términos de la Orden, SLS, Descripción del Servicio SOW o el CLSS.
- Si cualquier Mecanismo de Pago es rechazado, denegado o devuelto impago por cualquier motivo, el Cliente será responsable y Avaya podrá cobrar automáticamente cualquier tarifa, coste, gasto u otro importe en el que Avaya incurra derivado de dicho rechazo, denegación o devolución y Avaya puede proporcionar al Cliente instrucciones adicionales sobre cómo el Cliente puede actualizar o sustituir el método de pago correspondiente. Si el Cliente no proporciona un Mecanismo de Pago alternativo válido en un plazo comercialmente razonable, Avaya podrá suspender la suscripción o el Servicio. Si continúa sin resolverse.luego de los treinta (30) días posteriores a la suspensión de los Servicios o de la Suscripción, Avaya podrá dar por terminados los Servicios o la Suscripción, en cuyo caso el Cliente estará sujeto a cualquier cargo por terminación aplicable descrito en la Descripción del Servicio. Independientemente de cualquier retraso en el pago, la fecha de facturación de la suscripción seguirá siendo la misma que la fecha original para los meses subsiguientes. Avaya puede acordar permitir que el Cliente pague los montos adeudados en mora. En tal caso, el Cliente realizará todos los pagos adeudados en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de la factura. Si corresponde, al Mecanismo de Pago del Cliente se le cobrarán automáticamente por las tarifas recurrentes de manera regular durante el Período de Servicio. Si el Cliente cancela una suscripción, el Cliente no tendrá derecho a un reembolso ni a un crédito por cualquier tarifa ya vencida y/o pagada, y el Cliente estará sujeto a cualquier tarifa de cancelación que se indique en la Orden, 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 CLSS estarán sujetas a los términos y condiciones entonces en vigor, recogidos en el "EULA".

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 A EXCEPCIÓN DE LO REFERIDO Y LIMITADO EN ESTA SLSA, NI AVAYA NI SUS LICENCIANTES O PROVEEDORES HACEN NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍA EXPRESA SOBRE NINGÚN ASUNTO BAJO ESTA SLSA. 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 NO ASUME RESPONSABILIDAD POR NINGUNA GARANTÍA 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. LAS SOLUCIONES DE GARANTÍA EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN LOS TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PEDIDO APLICABLES A ESTE SLSA SERÁN LAS ÚNICAS Y EXCLUSIVAS SOLUCIONES DEL CLIENTE.3.3 Avaya ofrece Productos de Tercero y Servicios de Terceros "EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN", SIN GARANTÍAS DE NINGUNA CLASE. 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 CLSS.
- 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.

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 INTELECTUAL

5.1 Propiedad 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 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 CLSS 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.

En la medida en que Avaya autorice al Cliente a utilizar cualquiera de las marcas descritas en esta Sección 5.2, cualquier fondo de comercio asociado con el uso por parte del Cliente redundará en beneficio de Avaya.

5.3 Comentarios. Avaya agradece los Comentarios del Cliente. En la medida en que no sea ya propiedad de Avaya, el Cliente otorga a Avaya una licencia perpetua, exclusiva, libre de regalías, irrevocable y mundial para usar o divulgar cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación, propuesta, idea u otra Retroalimentación que el Cliente proporcione a Avaya en relación con los Servicios o el Software, y crear trabajos derivados de los mismos, sin restricción, compensación, obligación o responsabilidad de ningún tipo para el Cliente o cualquier tercero.

6. INDEMNIDAD

6.1 Defensa e indemnidad 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, sobre la base de una depreciación lineal mensual sobre un período de 5 años de vida útil, y 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 en la medida 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 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) o (v) 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 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 TERMINACION

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

7.2 Terminación por conveniencia. El Cliente podrá terminar 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 CLSS 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 EXTRACONTRACTUAL (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 CLSS, 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 CLSS 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 en virtud del CLSS, 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 CLSS.

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 su 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 CLSS 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 CLSS 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 CLSS y cualquier Controversia derivada de un Pedido o este CLSS se regirán por la legislación correspondiente a la entidad local de Avaya que hubiera suscripto el presente, 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 CLSS. 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. Si las partes no son capaces de resolver el conflicto en el plazo establecido anteriormente, cualquiera de las partes podrá iniciar una acción o procedimiento según lo establecido en la Sección 10.3 o 10.4, según corresponda.

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 expresamente a los juzgados y tribunales con asiento en:

Ley aplicable	Jurusdicción
Argentina	Buenos Aires
Chilena	Santiago
Peruana	Lima
Mexicana	Ciudad de México
Colombiana	Bogotá

10.4 Facturas no controvertidas. Nada de lo estipulado en la Sección 10 se interpretará como impedimento para que Avaya inicie un procedimiento para el pago de facturas no controvertida ante cualquier tribunal de jurisdicción competente.

10.5 Medidas cautelares. Nada en la Sección 10 se interpretará como impedimento para que cualquiera de las partes solicite medidas cautelares, incluyendo, sin limitación, órdenes de restricción temporales y medidas cautelares preliminares de cualquier tribunal de jurisdicción competente con el fin de proteger su derecho en cualquier momento.

10.6 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 o el plazo estipulado en la legislación aplicable el que sea mayor.

11. TÉRMINOS DE TERCEROS

El cliente podrá recibir, acceder o utilizar productos o servicios de terceros en virtud del presente CLSS, tal y como se establece en el pedido y en las condiciones complementarias. Además, los productos o servicios podrán conectarse, enviar o recibir materiales de terceros. Los productos, servicios y materiales de terceros (en conjunto, «artículos de terceros») se proporcionan con sujeción a los términos y condiciones de terceros aplicables («términos de terceros») que se encuentran en https://www.avaya.com/en/legal-third-party-terms/. El cliente estará sujeto a dichos términos de terceros, que se establecen entre el cliente y el tercero correspondiente. En caso de conflicto, los Términos de terceros prevalecerán sobre este SLSA solo en lo que respecta a dichos Elementos de terceros.

12. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

12.1 CPD. 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 Anexo de Procesamiento de Datos ("CPD"). En la medida en que Avaya trate Datos personales (según se definen en el DPA) por cuenta del Cliente, será de aplicación la versión más actual del CPD, que se publica en http://support.avaya.com/TermsofSale, en el momento del pedido en cuestión, que queda incorporado a este CLSS por referencia. El CPD se considera como Términos Suplementarios, en su caso.

12.2 Cuando el Cliente haya proporcionado los datos de contacto electrónico del Cliente (*por ejemplo*, la dirección de correo electrónico) a Avaya 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.

12.3 El enfoque de Avaya para gestionar la seguridad de la información relacionada con la prestación de los Servicios se puede consultar en el Anexo sobre seguridad de la información («ISA») publicado en http://support.avaya.com/TermsofSale, que se aplica y se incorpora al presente documento por referencia.

13. TECNOLOGÍA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

13.1 Gobernanza de la IA. Avaya ha implementado y mantendrá un programa de gobernanza de la IA que incluye lo siguiente: (i) el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, seguridad y respeto de la privacidad en el desarrollo de la tecnología de IA, (ii) la evaluación de las posibles implicaciones éticas, legales y sociales de la tecnología de IA, y (iii) medidas para mitigar en la tecnología de IA cualquier efecto adverso inherente identificado sobre las personas, las comunidades o la sociedad en general.

13.2 Propiedad del contenido del cliente. El cliente declara y garantiza que tiene todos los derechos, licencias y permisos necesarios para utilizar el contenido del cliente con la tecnología de inteligencia artificial. Avaya reconoce y acepta que el Contenido del Cliente es Información Confidencial del Cliente y que Avaya no conserva ningún derecho, título o interés sobre el Contenido del Cliente y no utilizará, reproducirá ni distribuirá el Contenido del Cliente para ningún fin que no sea el permitido en el presente documento o de conformidad con la Documentación, a menos que: (a) Avaya cuente con el consentimiento escrito o electrónico del Cliente para compartir cualquier parte del Contenido del Cliente; o (b) lo exija la ley.

13.3 Descargo de responsabilidad sobre la IA. El rendimiento y los resultados generados por la tecnología de IA pueden variar y no están garantizados. El uso de cualquier resultado generado por la IA es por cuenta y riesgo del Cliente y no debe considerarse como única fuente de verdad o información fáctica, ni como sustituto del asesoramiento profesional. Además de lo dispuesto en la sección 14. consentimiento por escrito.

14. DISPOSICIONES DIVERSAS

14.1 Cumplimiento normativo. Cada una de las partes deberá cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables a sus acciones contempladas en el presente CLSS. Cada una de las Partes se compromete a llevar a cabo sus operaciones en relación con este CLSS de conformidad con todas las Leyes de Comercio Internacional. Cada Parte será responsable de obtener las autorizaciones necesarias exigidas por las Leyes de Comercio Internacional que sean aplicables a la importación, exportación, reexportación, transferencia dentro del país u otra actividad de comercio exterior de la Parte en relación con su actuación en virtud del presente CLSS. Cada una de las partes confirma que no está participando en transacciones que impliquen embargos generales o selectivos, países sancionados y que no han sido designadas como Partes Denegadas o Partes Restringidas en virtud de las Leyes de Comercio Internacional aplicables, a menos que se hayan obtenido autorizaciones gubernamentales. Las Partes acuerdan no utilizar los Productos o Servicios obtenidos en virtud del presente CLSS para llevar a cabo actividades relacionadas con armas de destrucción masiva, proliferación nuclear, armamento nuclear, químico o biológico, ni para permitir o facilitar dichos usos prohibidos de los Productos o Servicios por parte de terceros.

14.2 Cesión, Subcontratación y Contratista independiente, 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 mayor parte de los activos o bienes que utilice para su desempeño con arreglo a este CLSS. Cualquier otra cesión de este CLSS o de los derechos u obligaciones al amparo de este CLSS 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 CLSS, pero seguirá siendo responsable del trabajo. Avaya es un contratista independiente y no existe relación de asociación, empresa conjunta o agencia entre las partes. Ninguna

de las partes tiene autoridad para obligar a la otra. Cada una de las partes será responsable de pagar a sus propios empleados, lo que incluye los seguros sociales e impuestos del trabajo.

14.3 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 (ramsonware), 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.

14.4 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 debidamente firmado 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.

Para el Cliente; A la dirección que figure en la hoja de Pedido;

Para Avaya: Avaya Argentina S.R.L: Lavalle 1877, Ciudad de Buenos Aires, Argentina; Avaya Chile: Av. Ricardo Lyon 222, Oficina 1601, comuna de Providencia, Santiago, Chile; Avaya Colombia, Avaya Communication de Colombia S.A, Calle 127ª #53ª-45, off 402 torre3, Colombia; Avaya Communication de México, S.A. de C.V. Avenida Presidente Mazaryk 111, Sexto Piso C.P. 11560 Colonia Polanco V Sección, Ciudad de México, México; Avaya Perú S.R.L CAL. Aricota N° 106 INT 1002 URB. Tambo de Monterrico Santiago de Surco. Lima, Perú

Sin perjuicio de lo anterior, Avaya podrá enviar avisos sobre cambios en el Servicio en la nube (incluidas actualizaciones, mejoras o interrupciones) mediante su publicación en el portal del Servicio en la nube o en cualquier otra ubicación en línea designada por Avaya. Cualquier aviso publicado se considerará entregado y efectivo a partir de la fecha en que se ponga a disposición del Cliente por primera vez a través del portal del Servicio en la nube o la ubicación designada.

Para notificar el cliente la rescisión o la intención de no renovar los servicios de mantenimiento, servicios gestionados y servicios de suscripción, envíe un aviso a Avaya. El cliente deberá enviar un ticket a http://onecare.avaya.com.

14.5 Referencia. Avaya podrá hacer referencia al presente Acuerdo en sus materiales de marketing o en cualquier otro contexto, siempre y cuando dicha publicidad solo revele los términos del presente Acuerdo o un proyecto específico en virtud del mismo con el consentimiento previo por escrito del Cliente.

14.6 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 CLSS 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 CLSS. 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 CLSS, solo las modificaciones por escrito y firmadas al CLSS 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 CLSS o un Pedido asociado tiene poder para vincular contractualmente a dicha parte a los términos y condiciones de este CLSS. El presente CLSS o cualquier documento a que en él se haga referencia podrá firmarse mediante firma electrónica en sustitución de una firma manuscrita. Este CLSS 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.

14.7 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/.

14.8 Orden de prelación.

Si los términos contradictorios o incompatibles no se pueden razonablemente leer de manera que resulten coherentes y suplementarios, se aplicará el siguiente orden descendente de prelación: (i) Formulario de Pedido del Cliente de Avaya; (ii) Descripción del Servicio, SCS y SLS; (iii) los Términos Específicos del Pedido; (iv) las presentes Condiciones Generales; y (v) cualquier otro documento expresamente mencionado en este CLSS que rija los Productos o Servicios.

15. COUNTRY SPECIFIC PROVISIONS

Las filiales de Avaya y cualquier disposición específica aplicable a cada país se pueden consultar en la lista de filiales de Avaya y disposiciones específicas por país, disponible enhttp://support.avaya.com/TermsofSale. Además, Avaya puede acordar suministrar productos o servicios en otros países, según cada caso particular. Las filiales de Avaya están sujetas a cambios por parte de Avaya.

16. DEFINICIONES

"Afiliado" significa una entidad que controla directa o indirectamente, está controlada por o está bajo el control común de una parte del Pedido. A los efectos de esta definición, «control» significa el poder de dirigir la gestión y las políticas de dicha parte, directa o indirectamente, ya sea a través de la propiedad de valores con derecho a voto, por contrato o de otro modo; y los términos «controlador» y «controlado» tienen significados correlativos a lo anterior.

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

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

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

"Comentarios" significa comentarios o sugerencias.

"Condiciones de Uso" se entenderá los términos adicionales que rigen los Servicios de Suscripción.

"Contenido del cliente" se refiere al contenido de todos los datos, información y comunicaciones, ya sean visuales, escritos, auditivos o de otra naturaleza, enviados, mostrados, cargados, publicados o enviados por el cliente o el personal del cliente, incluido el contenido de otros usuarios, mientras se utiliza el producto o servicio. En el caso de la tecnología de IA, el contenido del cliente también incluirá todas las entradas y salidas producidas por la tecnología de IA en relación con el producto o servicio.

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

"Documentación" se entenderá la información publicada en distintos medios, que puede incluir información de producto, instrucciones de funcionamiento y especificaciones de rendimiento que en se ponen a disposición general de los usuarios de Productos y Servicios. No se consideran documentación los documentos publicitarios y de marketing.

"DS" o "Descripción del Servicio" significa la descripción aplicable de los Servicios vigente a la fecha de la Orden del Cliente.

"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 "controle" y "controlada" tienen significado coherente.

"EULA" significa los Términos de Licencia de Software Global de Avaya, que se encuentran en http://support.avaya.com/LicenseInfo (o en un sitio sucesor debidamente notificado), que pueden actualizarse periódicamente y se aplicarán de forma prospectiva.

"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.

"Formulario de Pedido del Cliente de Avaya" significa la documentación proporcionada por Avaya al Cliente que establece lo que el Cliente está comprando y cuál será el costo a pagar. Este Formulario de Pedido del Cliente de Avaya excluye específicamente cualquier orden de compra proporcionada por el Cliente a Avaya.

"Herramientas de Avaya" se refiere a los elementos que Avaya presta o pone a disposición del Cliente para los fines del Pedido (por ejemplo, Secure Access Link, etc.).

"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 previsiones 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 CLSS por la parte receptora; (ii) estuviera legítimamente en posesión de la parte receptora antes de su revelación con arreglo a este CLSS; 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.

"Leyes de Comercio Internacional" significa todos los estatutos, leyes, reglamentos, promulgaciones, directivas y ordenanzas aplicables de importación, exportación, reexportación, transferencia dentro del país y otros estatutos de control de comercio exterior de cualquier autoridad gubernamental con jurisdicción sobre dichas Leyes de Comercio Internacional.

"Materiales de terceros" se refiere a las API, el software, la tecnología, los servicios, los materiales, el contenido, la información o los datos que son propiedad o son proporcionados por terceros o sus respectivos licenciantes o afiliados.

"Pedido" se entenderá un Pedido que la correspondiente Entidad Vinculada al Cliente realice a la Entidad Vinculada a Avaya correspondiente en el que se establecen los Productos y Servicios que adquiere el Cliente, y que está sujeto a su aceptación por dicha Entidad Vinculada a Avaya mediante correo electrónico, en la dirección de correo electrónico que la Entidad Vinculada al Cliente haya facilitado a la Entidad Vinculada a Avaya, o por cualquier otro medio acordado de comunicación electrónica, o en el momento del envío o entrega de los Productos o del inicio de la prestación de los Servicios.

"Período de Servicio" significa el período de tiempo en el que Avaya está proporcionando Servicios en la Nube al Cliente, ya sea el Plazo Inicial o el Plazo de Renovación.

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

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

"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.

"Propiedad Intelectual de Avaya" significa colectivamente derechos, título e interés en y para cualquier propiedad intelectual en los Productos, los Servicios, cualquiera y todos los Entregables 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 materialización tangible de la misma.

"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 comerciales o Secreto Comercial o cualquier derecho de propiedad intelectual.

"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.

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

"**Servicios**" se entenderá los servicios de Avaya que se describen en mayor detalle en la Descripción del Servicio**.** "Servicio de Terceros" se entenderá cualquier servicio que preste una persona que no sea Avaya o un subcontratista de Avaya.

"Software" se define en el EULA.

"SOW" o "Declaración de trabajo" 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.

"Tecnología de inteligencia artificial («IA»)" se refiere a un sistema o modelo basado en máquinas que (a) está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía, (b) puede mostrar capacidad de adaptación tras su implementación y (c) para objetivos explícitos o implícitos, deduce a partir de la información que recibe cómo generar determinados resultados. Estos resultados pueden incluir predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales. La inteligencia artificial no incluye ningún modelo o sistema proporcionado por el Cliente para su uso con los Productos o Servicios.

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

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

Los presentes Términos Específicos del Pedido a los Pedidos en los que el Cliente compre Productos y/o licencias de suscripción.

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.

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 que Avaya o un tercero haya personalizado el/los Producto(s) correspondiente(s), se hayan enviado o puesto a su disposición los Productos correspondientes para su descarga.

1.3 Extinción de las Licencias de Suscripción. Las condiciones y extinción de las Licencias de Suscripción, lo que incluye las comisiones de cancelación en su caso, serán las que figuren en el correspondiente Suplemento a la Licencia de Suscripción.

1.4 Retrasos en los Pedidos de Productos. El Cliente podrá solicitar que la Fecha de Entrega de los Productos se aplace 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.

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 en el Pedido,

CALA Region	DDP (Avaya Named Shipping Point)

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 entregue el hardware en la modalidad SaaS (como servicio), respecto del hardware que se entregue en Estados Unidos y Canadá, el título de propiedad del hardware se transferirá al Cliente en la Fecha de Entrega y en países distintos de los Estados Unidos y Canadá, la titularidad del hardware pasará al Cliente tras el pago total del precio del hardware. Avaya podrá, a su entera discreción y en cualquier momento, renunciar al requisito de pago antes de que 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 de la renuncia en cuestión. Para los equipos entregados en Estados Unidos y Canadá, la titularidad del equipo se transmitirá al Cliente en la Fecha de entrega. La titularidad del hardware vendido como servicio no se transmitirá al Cliente.

2.3 El título del Software no se transfiere. El Software que es considerado como 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 reservar el 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; la Fecha de Inicio del Plazo de la Licencia de Suscripción indicado en el Suplemento de la Licencia de Suscripción; o la Fecha de Entrega para el resto del Software y los medios.

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 hardware o Software no conforme, contra la devolución del hardware no conforme 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 CLSS 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 https://www.avaya.com/en/legal-service-descriptions/ o el sitio web que venga a sustituirlo, y que queda incorporado a este CLSS 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 Específicos del Pedido se aplican a los Pedidos o SOW en los que el Cliente adquiere cualquier Servicio Profesional.

1. ÁMBITO

Avaya prestará Servicios Profesionales según se especifique en un Pedido, el cual puede, según corresponda, incorporar una Descripción de Servicio y/o en una SOW que describa los Servicios Profesionales que se deban prestar. Los Servicios Profesionales pueden incluir la instalación y configuración de Productos y Servicios, consultoría y otros Servicios Profesionales en los que Avaya cree un Resultado Entregable y/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. Los Servicios por tiempo y materiales se entienden aceptados una vez completados.

2.2 Declaración de trabajo sin procedimientos de aceptación. Cuando la Declaración de trabajo o SOW no contenga Servicios 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 Declaración de trabajo 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 de cualquier precio prepagado con arreglo a la Declaración de trabajo 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 CLSS y los servicios de soporte que se soliciten comenzarán a prestarse según lo establecido en los correspondientes Términos Específicos del Pedido.

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 la medida en que los Productos entregables contengan software, dicho software se licenciará con arreglo a los Términos de licencia global de software de Avaya, que se encuentran en http://support.avaya.com/LicenseInfo o en un sitio sucesor.

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, los cargos 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 su garantía 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 cualquier tarifa prepagada 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 SOW

Cualquiera de las partes podrá resolver los Servicios Profesionales que no hayan sido prestados para su aceptación de conformidad con el SOW 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 y/o Descripción de Servicios

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

Los presentes Términos Específicos del Pedido se aplican a los Pedidos en los que el Cliente adquiere servicios de soporte o servicios gestionados.

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 CLSS, Avaya prestará los Servicios de Soporte y Servicios gestionados seleccionados por el Cliente para los Productos Compatibles en las Ubicaciones Atendidas indicadas en el correspondiente Pedido o DS aplicable (colectivamente "Servicios" en estos Términos Específicos del Pedido).

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 en el Pedido o SOW.

5. FIN DE LA ASITENCIA 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 o SOW, 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 recién adquiridos se añadirán automáticamente al Pedido o SOW 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 comprados 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. A costa del Cliente, el Cliente cooperará con Avaya cuando sea razonablemente necesario para que Avaya pueda cumplir sus obligaciones, lo que incluye, sin ánimo limitativo: (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 aplicable o SOW o lo acordado de otra manera de vez en cuando. Si Avaya proporciona Actualizaciones como parte de los Servicios, el Cliente los aplicará sin demora a menos que se establezca lo contrario en la DS.

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 la DS 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 resultado conforme, el único recurso del Cliente será que Avaya vuelva a prestar los Servicios de Asistencia Técnica o de Gestión 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 de Asistencia Técnica o de Gestión 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 de Asistencia Técnica 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 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 de Gestión A menos que se definan un plazo inicial más largo o plazos de prórroga diferentes en el Pedido, SOW o la DS, Avaya prestará los Servicios de Gestión 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 **"Productos Compatibles"** se entenderá los Productos a los que se hayan de prestar los Servicios, según se identifique en el Pedido o la Declaración de trabajo, 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 Terceros en la medida en que estén especificados en el correspondiente Pedido, SOW o en la Descripción del Servicio.

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

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 **"Ubicaciones Atendidas"** se entenderá la ubicación o ubicaciones en las que se deban prestar los Servicios, según se indique en el correspondiente Pedido o en la Declaración de trabajo.

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" con arreglo al Pedido, todo ello según se relacione en la Matriz (el "Servicio en la Cloud").

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 Declaración de trabajo o SOW) 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, o lo relacionado a losTérminos Suplementarios, siempre quese 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 resolver el correspondiente Pedido sin incurrir en penalización y cesar en el uso del Servicio Cloud, 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 antes de descontinuar un Servicio Cloud, en ese momento, el servicio en la nube ya no estará disponible.

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 CLSS, 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 CLSS. 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 el 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 CLSS no son cancelables y las sumas que se paguen no son reembolsables, salvo que otra cosa se disponga expresamente en este CLSS.

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 filial de Avaya relacionado con la prestación o venta del Servicio.

3 USO DEL SERVICIO

3.1 Uso del servicio por el Cliente El Cliente declara y garantiza que tiene el derecho y la autoridad legales para instalar y utilizar los Servicios en la nube. 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 CLSS y el Pedido, y 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.

3.2 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.

3.3 Evaluación del servicio en la nube. Avaya puede proporcionar al Cliente acceso a un servicio en la nube o a características o funcionalidades de un servicio en la nube con fines de evaluación, prueba, prueba de concepto o similares (un «Servicio de evaluación»). El Cliente debe utilizar el Servicio de evaluación de conformidad con los Términos complementarios, incluida la PUA. El uso del Servicio de evaluación solo está permitido durante 30 días. El uso del Servicio de evaluación con datos de producción es bajo su propia responsabilidad. El Cliente no tendrá acceso al Servicio de evaluación ni a ningún dato del Servicio de evaluación una vez finalizado el periodo de uso autorizado del Cliente. El Servicio de evaluación se proporciona «TAL CUAL», sin indemnización, asistencia, compromiso de nivel de servicio ni garantía de ningún tipo, expresa o implícita. La responsabilidad total de Avaya (excluidos los daños indirectos, para los que Avaya renuncia expresamente a toda responsabilidad) por cualquier reclamación derivada del uso del Servicio de evaluación por parte del Cliente no excederá la menor de las siguientes cantidades: 5000 USD o la cantidad pagada a Avaya por el Cliente por el acceso y el uso del Servicio de evaluación.

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 costos 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 Sección7 de los Términos 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 debido a o 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 y Aplicaciones del Cliente (incluidos los datos, textos, imágenes u otros contenidos que contengan), lo que incluye cualquier pérdida o daño a Avaya, sus proveedores o a un tercero que se deriven de un Contenido o Aplicaciones del Cliente. Avaya no certifica ni respalda ningún Contenido o Aplicaciones del Cliente. El Cliente manifiesta y garantiza que tiene todos los derechos necesarios para otorgar a Avaya una licencia limitada, no exclusiva, no susceptible de sublicencia (excepto a sus subcontratistas y proveedores) para acceder, usar, almacenar, archivar durante un plazo de tiempo, modificar, exhibir y distribuir los Contenidos del Cliente y Aplicaciones 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 del Cliente y las Aplicaciones. Avaya no podrá compartir el Contenido del Cliente ni el Contenido de los Otros Usuarios y Aplicaciones con terceros salvo que (a) Avaya haya obtenido el consentimiento por escrito o electrónico del Cliente para compartir el Contenido del Cliente, los Contenidos de los Otros Usuarios o las Aplicaciones; (b) que venga exigido por la ley; o (c) Avaya aporte el Contenido del Cliente, el Contenido de los Otros Usuarios o las Aplicaciones 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 CLSS 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, se guarde y/o se realice 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 CLSS, 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. 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 previstos en este CLSS a terceros que puedan desarrollar u ofrecer productos o servicios que compitan con cualquiera de 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 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 CLSS, (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, (e) 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 CLSS, 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 pueda haber pagado originalmente 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 RESPONSABIILDAD ÍNTEGRA 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 SUSTITICIÓN 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 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 No de Avaya. Dichos Servicios y Sitios Externos y Contenido No de Avaya no forman parte de ningún Servicio en la Nube y se proporcionan o se hace referencia a ellos "en el estado en que se encuentran". El uso por el Cliente de dichos Servicios y Sitios Externos o Contenido No de Avaya es por cuenta y riesgo del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que 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 la parte de Software del Servicio, o (b) si no hubiera tales términos el entonces EULA en vigor a la fecha de

activación del Servicio se aplicará 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 permitirá la descarga e instalación inmediata de dichas Actualizaciones.

10 GRABACIONES

Si las conferencias son aplicables al Servicio, 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 será 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 frente al 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 LO PROHÍBA LA LEY APLICABLE, AVAYA Y SUS FILIALES, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR DICHAS LLAMADAS O COMUNICACIONES, Y EL CLIENTE RENUNCIA A TODA RECLAMACIÓN CONTRA AVAYA RELACIONADA 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 DEFINICIONES

"Aplicación" se entenderá una aplicación de software o sitio web en el dominio de un Cliente o que el Cliente cree utilizando la API que interactúa con o se conecta a los Servicios Cloud.

"Contenido de Otros Usuarios" se entenderá el contenido de cualquier información y comunicaciones, ya sea visual, escrito, audible, o de cualquier otra naturaleza, enviado, subido, publicado, o que presenten otros usuarios mientras interactúan con el Servicio, lo que incluye, sin ánimo limitativo, apariencias, imágenes o fotos, anuncios o contenidos patrocinados.

"Contenido No-Avaya" significa contenido o software adicional (incluyendo herramientas para desarrolladores tales como kits de desarrollo de software o código de muestra, y artículos y documentación) que está sujeto a un acuerdo de licencia no-Avaya, cada uno para su uso a su elección. El Contenido que no sea de Avaya estará marcado o identificado de otro modo con una licencia que indique los derechos de uso disponibles para ese contenido o software.

"Descripción del Servicio" la versión vigente en ese momento de la descripción del Servicio en la Nube aplicable, está a disposición en el siguiente enlace https://www.avaya.com/en/legal-service-descriptions/.

"Días Hábil" se entenderá de lunes a viernes, de 8:00 a 5:00 pm hora europea, excluyendo los días de vacaciones de Avaya.

"Fecha de Activación del Servicio" se entenderá la fecha en que Avaya informe al Cliente de que los Servicios Cloud están disponibles para su uso por el Cliente.

"Fecha de Efectos" se entenderá la fecha en que la última de las partes estampe su firma en este Contrato.

"Matriz" se entenderá la tabla que se publique en el siguiente sitio web (o sitio web que venga a sustituirlo): http://support.avaya.com/TermsOfSale y denominada la Matriz del Contrato Marco de Servicios Cloud, que indica los Anexos y Términos Suplementarios que resultan aplicables a un Servicio determinado. Avaya se reserva el derecho a actualizar la Matriz.

"Plazo de Renovación" significa el período de 12 meses siguiente al Período inicial del Cliente, salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito.

"Plazo Inicial" se entenderá el plazo de la Suscripción que se indique en el Pedido del Cliente y que comienza en la fecha en que el Servicio esté disponible para su uso por el Cliente.

"Política de Uso Aceptable" o "PUA" se entenderá el documento publicado en http://support.avaya.com/TermsOfSale (o el sitio web que venga a sustituirlo) que describe las acciones que Avaya prohíbe cuando cualquiera utiliza sus servicios.

"Servicios y Sitios Externos" se entenderá los sitios web, contenidos o recursos que no procedan de Avaya, o que de cualquier otro modo interactúen o funcionen con servicios de terceros que no estén bajo el control de Avaya.

"Software público" se refiere a 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 de licencia o distribución similares, incluyendo, 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), or Free Documentation License, (2) The Artistic License (e.g., PERL), (3) the Mozilla Public License, (4) the Netscape Public License, (5) the Sun Community Source License (SCSL), (6) the Sun Industry Standards License (SISL), (7) the BSD License and (8) the Apache License.