

Contrato de Servicios EMEA

El presente Contrato de Servicios EMEA (en adelante, el “**Contrato**”) se perfecciona entre usted, el cliente (en adelante, el “**Cliente**” o “**Usted**”) y Quest, tal como se define más abajo. Quest, a través de sus empleados, agentes y subcontratistas, llevará a cabo los servicios de consultoría y/o formación (en adelante, las “**Actividades**”) descritas en la Oferta – Formulario de Pedido (en adelante, la “**Oferta**”) en los términos y condiciones de la Oferta y de este Contrato, en contraprestación por el precio establecido en la Oferta.

1. Definiciones. Los términos en mayúscula que no se encuentren definidos en su contexto tendrán el significado que se especifica a continuación.

(a) “**Quest**” significa *Quest Software International Ltd*, con domicilio social en Unit 5, Bluebell Business Park, Old Naas Road, Dublin 12, Irlanda; o, si Usted adquirió las Actividades en el Reino Unido, *Quest Software (UK) Ltd.*, con domicilio social en Ascot House, Maidenhead Office Park, Westacott Way, Littlewick Green, Maidenhead, Berks SL6 3QQ, Reino Unido, o si Usted adquirió las Actividades en Alemania *Quest Software GmbH*, con domicilio social en Im Mediapark 4e, 50670 Cologne, Alemania.

(b) Una “**Descripción de Servicios**” es una descripción incluida en una Oferta que contiene una descripción de las Actividades planificadas para la Oferta.

(c) “**Consultor**” es una persona designada por Quest para llevar a cabo las Actividades previstas en este Contrato y la Oferta.

(d) “**Documentación**” significa los manuales del usuario y la documentación que Quest entrega con el Software.

(e) Un “**Compromiso**” es un conjunto de Jornadas durante las cuales Quest llevará a cabo las Actividades.

(f) Una “**Jornada**” es un día laborable durante el cual llevará a cabo las Actividades.

(g) Las “**Jornadas Estimadas**” son el número de Jornadas mencionado en la Oferta que Quest ha estimado que se requerirán para completar las Actividades descritas en dicha Oferta, basándose en las presunciones mencionadas en este Contrato y la Oferta, en su caso, y en la experiencia anterior de Quest en proyectos análogos.

(h) Una “**Jornada Prepagada**” (Prepaid Day) es una Jornada por la cual Quest emitirá la correspondiente factura de forma inmediata a la firma de una Oferta.

(i) “**Software**” significa los productos de software identificados en una Descripción de Servicios y licenciados al Cliente en virtud de un contrato distinto

(j) “**Local**” es el domicilio del Usuario Final indicado en la Oferta en el cual se llevarán a cabo las Actividades, salvo que se establezca de otra forma en la Descripción de los Servicios.

2. Presunciones.

Las Jornadas Estimadas en la Oferta se basan en las presunciones mencionadas en la Descripción de Servicios y, asimismo, en las siguientes:

(a) El entorno en que deben realizarse las Actividades será igual o superior a los requerimientos mínimos del entorno para la operación del software y el hardware mencionados en este Contrato y en la Oferta y/o en las notas de lanzamiento del producto y/o la Guía de Inicio Rápido (QuickStart Guide), las cuales el Cliente reconoce que se han puesto a su disposición por medio de SupportLink de Quest, en la página web <http://support.quest.com> o en otra.

(b) El Cliente y Quest se informarán recíprocamente, y Quest realizará el seguimiento, de situaciones o acontecimientos que influyan en el progreso de las Actividades. El Cliente y Quest cooperarán para determinar las acciones necesarias, en su caso, para resolverlos.

(c) Salvo que se indique de otra forma en la Descripción de Servicios, una Jornada se define como cualquier jornada de 7 horas y media, de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 17:30 horas, excluidos festivos del Local en que hayan de llevarse a cabo las Actividades (en adelante, Horario Laboral Normal), salvo que se acuerde de otra forma. Si las Actividades se realizan fuera del Horario Laboral Normal, se entenderán usadas una hora y media por cada hora de trabajo de 17:30 a 22:00 y dos horas las realizadas de 22:00 a 09:00 y en fin de semana o festivo. Quest únicamente llevará Actividades tras el Horario Laboral Normal si el Cliente así lo autoriza por escrito.

(d) El Cliente:

- Pondrá a disposición de Quest un técnico a jornada completa para facilitar a Quest la asistencia necesaria para completar las Actividades.
- Facilitará a los Consultores de Quest acomodación adecuada en el Local así como acceso a los servidores, sistemas y datos que pueda requerir la realización de las Actividades.
- Facilitará miembros del equipo del proyecto con experiencia del negocio, experiencia técnica y capacidad de decisión adecuadas para asegurar un eficaz progreso del proyecto.
- A solicitud de los Consultores de Quest, facilitarles documentación actualizada de prácticas del negocio vigentes que sean aplicables a las Actividades que hayan de llevarse a cabo en virtud de la Oferta.

3. Informes de Actividad

El Cliente se compromete a firmar semanalmente informes de tiempo y de Actividades y, en caso de que se faciliten clases de formación en virtud de este Contrato y la Oferta, firmará los formularios de evaluación del curso antes de que el Formador marche del Local. Si el Cliente no firma los informes semanales de tiempo y de Actividades en los cinco (5) días siguientes a su realización ni ha presentado una petición escrita de ajuste, se entenderá que han sido prestados de forma correcta y aceptados por el Cliente.

4. Facturación

Quest facturará al Cliente el número de Jornadas de Actividades realizadas por el precio por día establecido en la Oferta. En caso de que en alguna de las líneas de elementos de la Oferta se indique “Prepaid” (Prepagado), se facturará por las Jornadas Estimadas indicadas en dicha línea en cuanto ambas partes hayan firmado la Oferta.

5. Jornadas Estimadas

Las Jornadas Estimadas son el número de Jornadas que Quest ha estimado de buena fe que pueda llevar la realización de las Actividades descritas en la Oferta. No obstante, Quest no garantiza que tales Actividades puedan ser completadas en las Jornadas Estimadas. Quest notificará con prontitud al Cliente si dictamina que serán necesarias más Jornadas de las Jornadas Estimadas para completar las Actividades descritas en la Oferta y no llevará a cabo Actividades más allá de las Jornadas Estimadas sin un anexo o

enmienda a la Oferta. Tras un email del Cliente o una aprobación escrita equivalente, Quest podrá redistribuir las Jornadas Estimadas establecidas en la Oferta entre los diversos recursos, siempre que dicha redistribución no exceda del Precio Total Estimado establecido en aquélla. En la realización de las Actividades se entenderán aplicadas las Jornadas Prepagadas, en su caso, antes que las no prepagadas.

6. Validez

Las tarifas establecidas en la Oferta serán válidas para las Actividades que se lleven a cabo dentro del año siguiente a la firma de dicha Oferta por el Cliente. Las Jornadas Prepagadas que no sean usadas tras doce (12) meses desde la fecha de firma de la Oferta por el Cliente caducarán sin derecho a reembolso.

7. Gastos

Salvo que se acuerde de otra forma en la Oferta, el Cliente se compromete a reembolsar a Quest los gastos de viaje y manutención razonablemente incurridos en el cumplimiento de la Oferta. Los gastos de viaje y manutención se regirán por las reglas siguientes:

(a) Los pasajes aéreos serán la tarifa económica. No obstante, en la medida de lo posible Quest adquirirá pasajes con descuento o en oferta.

(b) Vehículo de alquiler será de tamaño pequeño o medio. El reembolso del consumo realizado en vehículos personales, en su caso, no excederá de los importes establecidos para el reembolso por kilómetros de acuerdo con las disposiciones fiscales aplicables.

(c) El alojamiento será en habitaciones de hotel estándar, salvo que el Cliente acepte de otra forma. Quest buscará tarifas competitivas de alojamiento y procurará aprovechar descuentos especiales que pueda negociar el Cliente en hoteles locales.

No se cargarán gastos de viaje y manutención por las Jornadas indicadas como "Remota" en una Descripción de Servicios.

8. Designación de Consultores

El Consultor (o Consultores) serán designados tras la recepción por Quest de la Oferta firmado por el Cliente y de la orden de compra del Cliente (en caso de ser necesaria). Las Actividades se iniciarán por mutuo acuerdo de las partes. El tiempo de espera para que Quest programe el inicio de las Actividades será aproximadamente de cuatro (4) a seis (6) semanas tras la recepción y aceptación por Quest de la Oferta firmada y, en caso de ser necesaria, la orden de compra del Cliente. El Cliente acepta que Quest pueda usar para llevar a cabo las Actividades consultores de un partner de canal certificados o subcontratistas certificados. Previa aprobación por el Cliente, Quest podrá asimismo enviar un consultor en formación, sin cargo, como observador o para su formación.

9. Cancelación y Reprogramación

Una vez el Cliente y Quest han acordado por escrito las fechas, el Cliente podrá modificar la fecha de inicio del Compromiso (en adelante, la "**Fecha de Inicio**") sin penalización mediante comunicación escrita recibida por Quest con diez (10) o más días de antelación. Si el Cliente cambia la Fecha de Inicio entre seis (6) y nueve (9) días laborables antes de dicha fecha, el Cliente acepta que deberá pagar a Quest el veinte por ciento (20%) del precio total de las Actividades programadas para la semana siguiente a la Fecha de Inicio o que se entenderá consumido el número equivalente de Jornadas Prepagadas. Si el Cliente cambia la Fecha de Inicio cinco (5) o menos días laborables antes de dicha fecha, el Cliente acepta que deberá pagar a Quest el precio completo de las Actividades programadas para la semana siguiente a la Fecha de Inicio o que se entenderá consumido el número equivalente de Jornadas Prepagadas. Asimismo, el Cliente se compromete a pagar las penalizaciones o cargos de reprogramación de pasajes de avión, reservas de hotel u otros compromisos de viaje hechos sobre la base de la Fecha de Inicio que se deriven del cambio de ésta por el Cliente y que Quest no pueda razonablemente evitar. El Cliente se compromete, excepto por fuerza mayor o si las Actividades planificadas para un Compromiso se han finalizado, a no cancelar Jornadas de un Compromiso. Si el Cliente cancela Jornadas de un Compromiso una vez éste haya iniciado, deberá pagar a Quest las Jornadas restantes del Compromiso o se entenderán consumidas las Jornadas Prepagadas aplicables.

10. Forma de Pago

El Cliente pagará las facturas emitidas por Quest en virtud de este Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura. Cualquier cantidad adeudada que permanezca impagada devengará, en concepto de daños y perjuicios y cláusula penal, un interés de demora desde la fecha de vencimiento hasta la del pago efectivo equivalente al 1,5% mensual, o el máximo tipo de interés permitido por la Ley, en caso que sea inferior. Los impuestos que resulten aplicables y los gastos de viaje y manutención, en su caso, se facturarán en líneas de conceptos separadas.

11. Garantía

Quest garantiza que las Actividades se llevarán a cabo con la debida diligencia y capacidad profesional. La única solución o remedio jurídico para el Cliente y la única obligación para Quest en caso de cualquier incumplimiento de la anterior garantía, siempre que el Cliente denuncie a Quest por escrito su disconformidad en el plazo de treinta (30) días desde su realización consistirá, a opción y a cargo de Quest, en prestar de nuevo las Actividades disconformes o en reembolsar el precio pagado por las mismas. A estos efectos, llevar a cabo las Actividades "con la debida diligencia y capacidad profesional" significa prestarlas con corrección y de conformidad con la Documentación correspondiente. LA INDICADA GARANTIA ES EXCLUSIVA Y SUSTITUYE A CUALQUIER OTRA GARANTIA, QUEDANDO SIN EFECTO EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY CUALESQUIERA OTRAS GARANTIAS, MANIFESTACIONES, CONDICIONES, TERMINOS, COMPROMISOS Y OBLIGACIONES, EXPRESAS O TACITAS, INCLUIDAS DE FORMA NO LIMITATIVA, LAS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE MERCANTIBILIDAD Y DE ADECUACION PARA UN FIN DETERMINADO.

12. Información Confidencial

Durante la prestación de las Actividades por parte de Quest en virtud de este Contrato es posible que las partes tengan acceso a la Información Confidencial de la contraparte respectiva. Se entiende que la "**Información Confidencial**" comprende el Software, el código fuente, el código objeto, la documentación, los materiales desarrollados por Quest, y las herramientas, conocimientos y métodos propiedad de Quest, reveladas por una de las partes (en adelante, la "**Parte Revelante**") a la otra parte (la "**Parte Receptora**") a resultados del presente Contrato. Será también Información Confidencial la contenida en este Contrato. La Parte Receptora observará total confidencialidad respecto de la Información Confidencial y empleará sus mejores esfuerzos en cuanto sean comercialmente razonables y tomará cuantas precauciones sean necesarias para protegerla de cualquier uso, reproducción, publicación, revelación, difusión o distribución, excepto los específicamente autorizados en este Contrato. La Parte Receptora comunicará con la mayor brevedad a la Parte Revelante cualquier uso no autorizado o revelación de la Información Confidencial y cooperará con la Parte Revelante en cualquier litigio iniciado por ésta contra terceros en protección de sus derechos. Los anteriores compromisos de confidencialidad no se aplicarán a la información que (i) sea conocida a la Parte Receptora en el momento de su revelación; (ii) sea legítimamente obtenida de una tercera parte sin restricciones (iii) esté en el dominio público; o (iv) sea desarrollada independientemente de la Información Confidencial de la Parte Revelante.

13. Contratación de Empleados

Durante el plazo de la Oferta, y por un período adicional de seis meses, ninguna de las partes podrá ofrecer empleo a empleados de la otra parte o de sus empresas filiales que hubieran participado en las tareas realizadas en virtud de dicha Oferta. A este efecto, se entiende que "ofrecer empleo" no incluye los contactos resultantes de medios indirectos, tales como publicidad, empresas de contratación, búsquedas abiertas de empleo, o medios similares no dirigidos específicamente al empleado, al cual éste responda por su propia iniciativa, ni los contactos iniciados por el empleado.

14. Propiedad Intelectual e Industrial

Cualquier propiedad intelectual y/o industrial creada por Quest durante la ejecución de la Oferta, incluidos, de forma no limitativa, ideas, know-how, técnicas, mejoras o modificaciones del código fuente del Software de Quest o de la documentación, así como scripts de software, serán propiedad exclusiva de Quest. Quest se reserva la titularidad y plena propiedad de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sujeta a la legislación de los Estados Unidos, Canadá o cualquier otra legislación aplicable. No obstante, el Cliente - o el Usuario Final, si el Local no es del Cliente - tendrán una licencia a perpetuidad, irrevocable, libre de royalties, intransferible y no-sublicenciable, para usar dicha propiedad intelectual y/o industrial para sus propios fines internos de su actividad.

15. Limitación de Responsabilidad

A EXCEPCIÓN DE: (A) LOS INCUMPLIMIENTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES DE LA CLAUSULA 12 (INFORMACION CONFIDENCIAL); O (B) CUALQUIER RESPONSABILIDAD EN LA MEDIDA EN QUE POR DERECHO NECESARIO NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA; EN NINGUN OTRO, NINGUNA DE LAS PARTES, NI SUS FILIALES, NI NINGUNO DE SUS LICENCIANTES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS, O ASOCIADOS DE ESTOS SERAN RESPONSABLES ANTE LA OTRA PARTE, YA SEA POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, POR RESPONSABILIDAD EN SENTIDO ESTRICTO O POR CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD LEGAL O POR UNA TEORIA EQUIVALENTE, POR NINGUN DAÑO O PERJUICIO QUE SE DERIVE DEL PRESENTE CONTRATO Y SEA CAUSADO DE FORMA INDIRECTA, CASUAL O EN CONCURRENCIA CON OTRAS CAUSAS AJENAS, (DAÑO CONSECUENCIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO O ESPECIAL, DE CUALQUIER CLASE), (INCLUIDOS, DE FORMA NO LIMITATIVA, LUCRO CESANTE DE CUALQUIER TIPO, INTERRUPCION DEL NEGOCIO, PERDIDA DE INFORMACION EMPRESARIAL Y SIMILARES), CON INDEPENDENCIA DE QUE FUERAN PREVISIBLES O IMPREVISIBLES, O POR EL COSTE DE DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES, TECNOLOGIA O SERVICIOS SUSTITUTIVOS.

EXCEPTO POR (A) EL INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLAUSULA 12 "INFORMACION CONFIDENCIAL"; O (B) POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD EN LA MEDIDA EN QUE NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA POR MANDATO LEGAL IMPERATIVO, Y CON INDEPENDENCIA DE LA BASE DE LA RECLAMACION (INCLUSO EN EL CASO DE QUE SE HUBIERA ADVERTIDO A LA PARTE O SU REPRESENTANTE SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE QUEST ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER CLASE Y CAUSA, Y CON INDEPENDENCIA DE ACCION O PROCEDIMIENTO DE QUE SE TRATE, QUEDARA LIMITADA, COMO MAXIMO, AL IMPORTE SATISFECHO POR EL CLIENTE A QUEST POR LAS ACTIVIDADES OBJETO DE LA OFERTA.

LAS RESPONSABILIDADES QUE NO PUEDEN SER EXCLUIDAS O LIMITADAS POR MANDATO IMPERATIVO DE LA LEY INCLUYEN DE FORMA NO LIMITATIVA: (i) DAÑOS CAUSADOS MEDIANTE DOLO O DOLO EVENTUAL; (II) MUERTE, LESIONES O PERJUICIO A LA SALUD; (III) RESPONSABILIDAD ESTABLECIDA IMPERATIVAMENTE POR LA LEGISLACION LOCAL POR RESPONSABILIDADES; Y (IV) EN ALEMANIA UNICAMENTE, Y UNICAMENTE HASTA EL IMPORTE DEL DAÑO QUE HUBIERA SIDO TÍPICAMENTE PREVISIBLE, CUALQUIER DAÑO CAUSADO POR EL SIMPLE INCUMPLIMIENTO NEGLIGENTE DE UNA OBLIGACION CONTRACTUAL GRAVE QUE PERJUDIQUE LA EJECUCION DEL OBJETO DE ESTE CONTRATO.

16. Fuerza Mayor

Excepto para las obligaciones de pago por parte del Cliente, las partes quedarán excusadas del cumplimiento de sus obligaciones establecidas en la Oferta durante el tiempo y en la medida en que tal cumplimiento se vea impedido por causas fuera de su razonable ámbito de control, sin infracción ni negligencia por su parte, incluidos de forma no limitativa caso fortuito, fuerza mayor, huelgas, manifestaciones, bloqueos, revueltas, actos de guerra, epidemias, fallo en las comunicaciones en el suministro eléctrico. Durante el tiempo en que permanezcan dichas circunstancias, la parte afectada por ellas no será responsable de ninguna pérdida, demora o incumplimiento causado por ellas.

17. General

Si Usted adquirió las Actividades en Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, España, Suecia o Suiza, el presente Contrato se rige por el Derecho del país mencionado respectivo, con renuncia y exclusión de cualquier otro fuero que en Derecho pudiera corresponder a las partes. Si Usted adquirió las Actividades en cualquier otro país de Europa, Oriente Medio o África, el presente contrato se rige por las leyes de Inglaterra y Gales, con renuncia y exclusión de cualquier otro fuero que en Derecho pudiera corresponder a las partes y de cualquier principio sobre conflictos de legislación que puedan determinar la aplicabilidad de una legislación diferente. Las partes acuerdan que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Ventas internacionales de Mercaderías no será de aplicación a este Contrato, con independencia del país de nacionalidad o de actividad de las partes. Para cualquier controversia o acción relacionada con el presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva del país cuya legislación sea aplicable al mismo, con expresa renuncia y exclusión de cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles. Este Contrato y la Oferta constituyen la totalidad del acuerdo entre las partes en relación con el objeto de los mismos y deja sin efecto cualesquiera otros acuerdos y manifestaciones, previos o simultáneos, escritos u verbales, incluidas de forma no limitativa órdenes de compra del Cliente relativos al objeto de este Contrato y la Oferta. En caso de conflicto, contradicción o ambigüedad entre este contrato y la Oferta, prevalecerá lo establecido en éste. Ninguna declaración o compromiso que no estén expresamente incluidos en este Contrato serán vinculantes para ninguna de las partes del mismo.