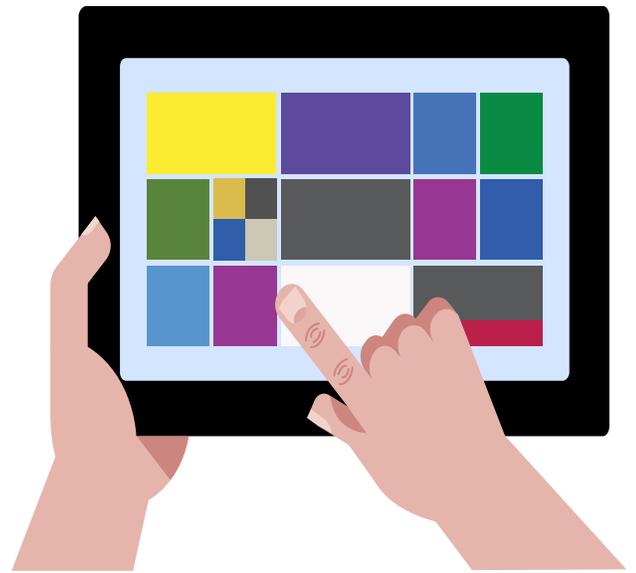


Propuesta Comercial Soporte Premier

Branch of Microsoft Colombia Inc.

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social



Preparado por:

SSSP: Oscar Cáceres

email: oscacere@microsoft.com

CSAM: Ana Maria Orozco

Email: ana.orozco@microsoft.com



Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
1. Resumen de los Servicios Premier.....	10
2. Inversión.....	10
3. Condiciones Comerciales.....	11
4. Términos y Condiciones de Servicios	11

AVISO LEGAL: Esta propuesta es de carácter confidencial y está protegida como información de propiedad de Microsoft en calidad de secreto empresarial. Esta propuesta solo podrá ser compartida a personas que estén directamente involucradas con la decisión de contratación de los servicios aquí descritos. En ninguna circunstancia podrá ser compartida con terceros no autorizados ni usada en contra de los intereses comerciales de Microsoft. El contenido, ideas, enfoques y conceptos incluidos en esta propuesta tienen la finalidad permitirles evaluar los servicios descritos, representando el estado actual de las características, funciones, y capacidades de los productos y servicios de Microsoft. Microsoft se reserva el derecho de completar o corregir la información proporcionada en el presente documento. La prestación de los servicios objeto de la presente propuesta estará sujeta a estos términos y condiciones, los cuales deberán contar con las autorizaciones y aprobaciones respectivas de cada parte, de conformidad con sus procesos internos.

Esta propuesta será parte integral de los términos de ejecución de la orden de compra, salvo que las partes dispongan lo contrario por escrito, por lo que lo aquí descrito deberá ser vinculante para las partes, al mismo nivel que las demás obligaciones establecidas en los documentos del Instrumento de Agregación de Demanda. MICROSOFT no otorga garantías, explícitas o implícitas, en el presente documento.

Dada la especificidad de los bienes y servicios que comercializa Microsoft, la provisión de cualquier bien o servicio por parte de Microsoft se regirá primordialmente por los términos de nuestra propuesta y aquellos contenidos en los contratos que hayan sido suscritos por las partes para la ejecución de los servicios.

La eventual aceptación de cualesquiera términos y condiciones establecidos por la Entidad para inscripción de proveedores o en portales virtuales, es hecha con el único propósito de regularizar la inscripción de Microsoft como proveedor en sus sistemas y en ningún caso puede entenderse como la aceptación por parte de Microsoft de cualesquiera compromisos y obligaciones distintas de aquellas que se desprendan de la propuesta y las disposiciones del Instrumento de Agregación de Demanda. En caso de que algún de los términos aquí descritos sea declarado nulo, inexistente o haya algún pronunciamiento sobre su vinculatoriedad entre las partes, este no afectará el resto de los términos aquí descritos.

Esta propuesta es válida por un período de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega, a menos que haya sido formalmente extendida por escrito por Microsoft.

Resumen Ejecutivo

Es un placer para Branch of Microsoft Colombia Inc (en adelante "Microsoft") tener la oportunidad de presentar a su consideración la Propuesta Comercial de Soporte Premier de Microsoft.

El Soporte Premier lo ayudará a entregar soluciones más ágiles, a reducir las contingencias y a realizar una mejor administración de los incidentes en referencia al tiempo dedicado a trabajar en ellos, enfocándose a optimizar la administración de escalación interna y a proporcionar un esquema de transferencia tecnológica a su equipo de soporte interno.

El Soporte Premier jugará un papel clave al entregar un plan de soporte ajustado a su infraestructura actual. Este Soporte se enfocará también a los proyectos en fase de implementación y futuros. Debido a la naturaleza de misión crítica en las aplicaciones sobre nuestra tecnología, la creación de un Plan de Soporte es altamente recomendable para tener un ambiente soportable y con un alto nivel de disponibilidad.

El servicio de Soporte Premier puede ayudar también a proveer sugerencias, mejores prácticas, herramientas y estrategias para permitirle reaccionar rápidamente a los incidentes que se presentan, tales como la configuración de sistemas para anticipar una interrupción en el servicio y capturar la información correcta de manera oportuna. Esto aumentará las probabilidades de diagnosticar de manera precisa y rápida y restaurar el servicio en el menor tiempo posible.

Más allá de ser solamente un mecanismo para resolución de problemas, el Soporte Premier de Microsoft se propone a actuar pro-activamente, buscando evitar los problemas y difundir conocimiento técnico a su equipo sobre la plataforma Microsoft.

1. Resumen de los Servicios Premier propuestos

CÓDIGO DE PARTE BASE (A-E)	NOMBRE DE PARTE
A	Soporte Premier Entry Level Horas Reactivas: 55 horas Horas Proactivas: 55 horas Gestión de Entrega de los Servicios

CÓDIGO DE PARTE COMPLEMENTARIO

CÓDIGO DE PARTE COMPLEMENTARIO	NOMBRE DE PARTE	CANTIDAD	UNIDAD
SATU1	Designated Support Engineering Data Analytics (400 horas)	1	Paquete
VIER5	Designated Support Engineering Azure PaaS (1 hora)	200	Hora
SNNP5	Designated Support Engineering Cybersecurity (1 hora)	300	Hora
SLLF	WorkshopPLUS - Microsoft Azure: Security Best Practices - Closed Workshop	1	Servicio
SAWS	Well-Architected Security Assessment	1	Servicio
SAQO	Pilot Only - Well-Architected Performance Efficiency Assessment	1	Servicio
UAHB	Well-Architected Operational Excellence Assessment	1	Servicio
SAWQ	Well-Architected Reliability Assessment	1	Servicio
SAWJ	Well-Architected Cost Optimization Assessment	1	Servicio

* Código de parte* correspondiente al catálogo de Colombia Compra Eficiente- IAD Software

** El alcance general de los servicios de Soporte Premier esta descrito en la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx

2. Valores

Pesos Colombianos: Valor sin IVA	\$ 1,025,332,142.02
Pesos Colombianos: Valor con IVA (19%)	\$ 1,220,145,249.00

3. Condiciones comerciales

- Los servicios adquiridos por medio de la suscripción de servicios de Soporte Premier estarán vigentes durante un periodo de 12 meses, o hasta cuando se consuman las horas y los servicios, lo que ocurra primero, a partir de la fecha de la orden de compra
- El valor de la Orden de Compra se pagará en único pago correspondiente al 100% del valor de la Orden previa radicación de la factura por parte del Proveedor. Los tiempos de pagos de la Entidad Compradora deberán cumplir lo establecidos en los Documentos contractuales del Instrumento de Agregación de Demanda. Fecha de facturación estimada: Diciembre 10 de 2021
- Los precios de los servicios contenidos en la Propuesta Comercial de Microsoft se considerarán vigentes durante 30 días calendario.
- De acuerdo con el documento de la Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software elaborada y publicada por Colombia Compra Eficiente, las modificaciones, adiciones o terminación de la Órdenes de Compra deberán ser acordadas entre la Entidad Compradora y el Proveedor. Por lo que Microsoft se permite recordarle que ninguna modificación, adición o terminación podrá ser realizada sin previa comunicación y acuerdo con su Ejecutivo Comercial de Soporte Premier o su contacto principal en Microsoft.
- Teniendo en cuenta que los servicios de soporte premier son servicios de suscripción para obtener un servicio la orden de compra deberá cerrarse de acuerdo con la fecha en la que el cliente obtenga el acceso y uso de la suscripción por medio de la Carta de Activación de Soporte Premier sin perjuicio de que el uso del servicio de soporte estará vigente de acuerdo con los servicios y adquiridos y su respectiva descripción en el catálogo.
- La Entidad Compradora que cuente con una base vigente, en los términos del Catálogo presentado por Microsoft, podrá adquirir productos adicionales por medio de nuevas Órdenes de Compra sin necesidad de incluir en estas nuevas Órdenes una de las bases presentadas. La vigencia de la base no estará vinculada a la fecha de terminación de la Orden de Compra inicial sino al término de la prestación del servicio. El periodo de vigencia de los servicios adicionales adquiridos por medio de las nuevas Órdenes de Compra no podrá superar la fecha de vigencia de la base. En caso de que la Entidad Compradora requiera adquirir nuevos servicios con una vigencia superior a la de la base adquirida deberá adquirir una nueva base.
- Previo acuerdo entre la Entidad Compradora y el CSAM y previa autorización del Proveedor, la Entidad Compradora podrá convertir horas reactivas en horas proactivas durante la ejecución de la Orden de Compra
- Los casos reactivos de nube de O365, Azure y CRM Online, que se abran durante la vigencia del servicio, no serán descontados de la bolsa de horas reactivas.

4. Términos y Condiciones de Servicio

Salvo que se establezca lo contrario en el contrato que las partes puedan celebrar como resultado de la aceptación de esta propuesta (en adelante, "el Contrato de servicios"), esta sección regulará la prestación de los Servicios en virtud del acuerdo de servicios, en detrimento de cualquier otra disposición en contrario, incluidos los términos y condiciones contenidos en una Solicitud de servicio, Orden de compra o cualquier otro documento de pedido del Cliente. Por lo tanto, la aceptación de esta Propuesta por parte del Cliente implica convertirla en un anexo al contrato derivado del contrato para que los términos puedan regular la prestación de los servicios. La aceptación por parte de Microsoft de su Solicitud de servicio u Orden de compra o cualquier otro documento significará la aceptación exclusiva de la solicitud técnica para la ejecución de los servicios o para la facturación, y se limitará a los términos del contrato de servicio. Los términos y condiciones contenidos en dichos documentos emitidos por el Cliente no se aplicarán, en ningún caso, y no regularán los servicios prestados sobre la base de esta propuesta y el Contrato de servicios.

4.1 Definiciones.

En esta Propuesta, se aplican las siguientes definiciones:

"Filial" es cualquier persona jurídica que controla a una de las partes, que es controlada por una de las partes o que se encuentra bajo el mismo control que una de las partes. "Controlar" significa ser propietario de más del 50% de los derechos de voto en una entidad o tener la facultad de dirigir la administración y las políticas de una entidad.

"Cliente" es la persona jurídica que firma el "Contrato" en consecuencia de esta Propuesta.

"Datos del Cliente" significa todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, software, imagen o video) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente y sus Filiales mediante el uso de los Servicios Online.

"día" se refiere a un día calendario.

"Fixes" son las correcciones, modificaciones o mejoras (o sus derivados) que, con respecto a los Productos, Microsoft lance de forma general (tales como los service packs de los Productos) o proporcione al Cliente para abordar un problema específico.

"Microsoft" es la Filial de Microsoft que celebra el "Contrato" y sus Filiales, según corresponda.

"Servicios Online" son los servicios hospedados por Microsoft que se identifican como Servicios Online en los Términos de Productos.

"Términos de los Servicios Online" son los términos adicionales que se aplican al uso que el Cliente realice de los Servicios Online, términos que se hallan publicados en el Sitio de Licencias por Volumen y se actualizan cada cierto tiempo.

"Material Preexistente" es todo código informático (u otro material escrito) desarrollado u obtenido de otra forma independientemente del Contrato.

"Producto" es cualquier producto identificado en los Términos de Productos, como por ejemplo todo el Software, los Servicios Online y otros servicios basados en web, incluidas las versiones preliminares o beta. La disponibilidad de los Productos puede variar según la región.

“Términos de Productos” es el documento que proporciona información sobre los Productos y Servicios Profesionales de Microsoft que pueden contratarse a través de licencias por volumen. El documento de Términos de Productos se halla publicado en el Sitio de Licencias por Volumen y se actualiza cada cierto tiempo.

“Servicios Profesionales” son los servicios de soporte técnico de los Productos y los servicios de consultoría de Microsoft que sean proporcionados al Cliente bajo el contrato. El término “Servicios Profesionales” no incluye los Servicios Online.

“Datos de Servicios Profesionales” son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo, imagen o software) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que sean obtenidos o procesados por o en nombre de Microsoft a través de una relación que entable con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

“SLA” es el Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement), que especifica el nivel de servicio mínimo aplicable a los Servicios Online y que se halla publicado en el Sitio de Licencias por Volumen.

“Entregable” es todo material o código informático, distinto de los Productos y de los Fixes, que Microsoft deje en el Cliente cuando Microsoft concluya una prestación de Servicios Profesionales.

“Software” son las copias licenciadas del software de Microsoft identificado en los Términos de Productos. El término “Software” no incluye los Servicios Online o los Entregables, pero puede haber Software que forme parte de un Servicio Online.

“Declaración de Servicios” es cualquier orden de trabajo u otra descripción de Servicios Profesionales que sean firmados entre el Cliente y Microsoft..

“Contrato” es todo acuerdo firmado entre el Cliente y Microsoft que incorpore estos Términos y Condiciones.

“utilizar” o “ejecutar” es copiar, instalar, utilizar, acceder, mostrar, ejecutar o interactuar de cualquier otro modo.

“Derechos de Uso” son, con respecto a cualquier programa de concesión de licencias, los derechos de uso o términos de servicio de cada Producto y versión publicados para ese programa de licencias en el Sitio de Licencias por Volumen y actualizados cada cierto tiempo. Los Derechos de Uso incluyen los Términos de Licencia específicos de cada Producto, los términos del Modelo de Licencia, los Términos de Licencia Universales, los Términos de Protección de Datos y otros Términos Legales. Los Derechos de Uso sustituyen los términos de cualquier contrato de licencia de usuario final (en pantalla o de otro tipo) que acompaña a un Producto.

“Sitio de Licencias por Volumen” es <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> u otro sitio sucesor.

4.2 Uso, propiedad, derechos y restricciones.

- a. **Productos.** Salvo que se especifique de otro modo en un Contrato, el uso de cualquier Producto se regirá por los Derechos de Uso específicos de cada Producto y versión, así como por los términos del Contrato aplicable.
- b. **Fixes y Entregables.**
 - (i) **Fixes.** Cada Fix se licencia bajo los mismos términos que el Producto al que se aplica. En caso de que un Fix no se proporcione para un Producto en concreto, se aplicarán los derechos de uso que Microsoft proporcione junto con el Fix.
 - (ii) **Materiales Preexistentes.** Todos los derechos sobre un Material Preexistente seguirán siendo propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Una parte solamente podrá utilizar, reproducir y modificar un Material Preexistente de la otra parte cuando ello sea necesario para desempeñar las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.
 - (iii) **Entregables.** Con el pago completo de los Servicios Profesionales, Microsoft concederá al Cliente una licencia no exclusiva, intransmisible y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los presentes términos y condiciones.

- (iv) Derechos de las Filiales.** El Cliente puede sublicenciar sus derechos sobre los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán a su vez sublicenciar dichos derechos. El Cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de los presentes términos y condiciones de esta Propuesta por parte de sus Filiales.
- c. Tecnología y software que no es de Microsoft.** El Cliente es el único responsable de toda tecnología o software que no es de Microsoft y que el Cliente instale o utilice con los Productos, Fixes o Entregables.
- d. Restricciones.** El Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para hacerlo) ninguna de las siguientes acciones (1) utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar un Producto, Fix o Entregable; (2) instalar o utilizar software o tecnología que no es de Microsoft de una manera tal que la tecnología o la propiedad intelectual o industrial de Microsoft quede sujeta ningunos otros términos de licencia; o (3) eludir las limitaciones técnicas presentes en los Productos, corrección o Entregables de servicios o eludir las restricciones recogidas en la documentación de los Productos. Salvo que se permita expresamente en la presente Propuesta, en un Contrato o en la documentación de un Producto, el Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para realizar) ninguna de las siguientes acciones: (1) separar y ejecutar las partes de un Producto o Fix en más de un dispositivo, actualizar o cambiar a una versión anterior las partes de un Producto o Fix en momentos diferentes, o transmitir por separado las partes de un Producto o Fix; o (2) distribuir, sublicenciar, alquilar o dar en préstamo un Producto, Fix o Entregable, sea total o parcialmente, así como tampoco utilizarlo con la finalidad de ofrecer servicios de hosting a un tercero.
- e. Reserva de derechos.** Los Productos, los Fixes y los Entregables están protegidos por las leyes y los tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial. Microsoft se reserva todos los derechos que no se conceden expresamente en la presente Propuesta. No se otorgarán o implicarán derechos por renuncia o impedimento. Los derechos que se otorgan para acceder a un Software o utilizarlo en un dispositivo no conceden al Cliente ningún derecho a implementar patentes de Microsoft o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial de Microsoft en el propio dispositivo o en cualquier otro software o dispositivo.

4.3 Confidencialidad.

Es “Información Confidencial” toda información no pública designada como “confidencial” o que una persona razonable deba entender que es confidencial, incluidos los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los términos de los contratos de Microsoft. Los Términos de los Servicios Online pueden establecer obligaciones y limitaciones adicionales con respecto a la revelación y el uso de los Datos del Cliente. No se considerará Información Confidencial (1) la información que llegue a ser de dominio público sin que medie un incumplimiento de la presente Propuesta, (2) la información que la parte receptora reciba lícitamente de otra fuente sin una obligación de confidencialidad, (3) la información que se desarrolle de manera independiente, o (4) la información que constituya un comentario o sugerencia ofrecida voluntariamente acerca del negocio, los productos o los servicios de la otra parte.

Cada parte adoptará medidas razonables para proteger la Información Confidencial de la otra parte y utilizará la Información Confidencial de la otra parte únicamente para los fines de la relación comercial entre ambas partes. Ninguna de las partes podrá revelar esta Información Confidencial a terceros, salvo a sus empleados, Filiales, contratistas, asesores y consultores (“Representantes”) y ello únicamente en la medida que deban conocerla y bajo obligaciones de confidencialidad que sean al menos tan protectoras como la presente Propuesta. Cada parte será responsable del uso de la Información Confidencial que hagan sus Representantes y, en el caso de que detectase un acto no autorizado de uso o revelación, deberá notificarlo sin demora a la otra parte.

Una parte puede revelar la Información Confidencial de la otra parte si la ley lo exige, pero solamente después de notificarlo a la otra parte (si es admisible legalmente), para que la otra parte tenga la posibilidad de obtener una medida de protección.

Ninguna de las partes asume la obligación de limitar los encargos profesionales que encomiende a aquellos de sus Representantes que hayan tenido acceso a la Información Confidencial. Las partes aceptan que el uso de la información que los Representantes de una parte recuerden, sin elementos de ayuda, respecto del

desarrollo o la implantación de los productos o servicios de esa parte, no genera responsabilidad bajo los presentes términos y condiciones ni bajo la normativa sobre secretos empresariales, por lo que, actuando en consecuencia, cada parte se compromete a limitar la información que revele a la otra parte.

Estas obligaciones se aplican (1) a los Datos del Cliente hasta que sean eliminados de los Servicios Online, y (2) a toda la restante Información Confidencial durante un período de cinco años después de que una parte la reciba.

4.4 Privacidad y cumplimiento de las leyes.

- a. El Cliente consiente que Microsoft y sus agentes procesen información personal con la finalidad de facilitar el objeto del Contrato. Antes de proporcionar información personal a Microsoft, el Cliente obtendrá todos los consentimientos de terceros (incluidos contactos, revendedores, distribuidores, administradores y empleados del Cliente) que sean necesarios en virtud de la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos.
- b. La información personal recogida bajo el Contrato (1) podrá ser transmitida, almacenada y procesada en Estados Unidos o en cualquier otro país o región donde Microsoft o sus proveedores de servicios tengan instalaciones y (2) estará sujeta a los términos de privacidad especificados en los Derechos de Uso. Microsoft cumplirá los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recopilación, utilización, transferencia, conservación y demás actividades de tratamiento de datos personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza.
- c. **Exportaciones de Estados Unidos.** Los Productos, Fixes y Entregables están sujetos a la jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos. El Cliente debe cumplir todas las leyes nacionales e internacionales que sean aplicables, incluyendo los Reglamentos de la Administración de Exportaciones de Estados Unidos (U.S. Export Administration Regulations) y los Reglamentos sobre Tráfico Internacional de Armas (International Traffic in Arms Regulations), así como también las restricciones en materia de usuarios finales, usos finales y destinos de los Estados Unidos y de otros gobiernos en relación con los productos, los servicios y las tecnologías de Microsoft.
- d. **Addendum de la protección de datos de los Servicios Profesionales de Microsoft y Confidencialidad.**

Las condiciones de protección de datos aplicaran a los Servicios Profesionales, en la fecha de entrada en vigor del Contrato de Servicios, que se derive de la presente propuesta. Estas Condiciones se encuentran a disposición en <https://aka.ms/eswodpa> y se incorporan al presente por referencia.

4.5 Garantías.

- a. **Garantías limitadas y recursos.**
 - (i) **Software.** Microsoft garantiza que cada versión del Software funcionará de una manera sustancialmente conforme con lo descrito en la correspondiente documentación del Producto durante un año a partir de la fecha en que el Cliente obtenga la primera licencia para dicha versión. Si no funciona así y el Cliente lo notifica a Microsoft dentro del período de garantía, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre (1) devolver el precio que haya pagado el Cliente por la licencia del Software o (2) reparar o sustituir el Software.
 - (ii) **Servicios Online.** Microsoft garantiza que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el SLA aplicable durante el uso que haga el Cliente. Los recursos del Cliente en caso de incumplimiento de esta garantía se especifican en el SLA.
 - (iii) **Servicios Profesionales.** Microsoft garantiza que proporcionará los Servicios Profesionales con diligencia profesional. Si Microsoft incumple esta garantía y el Cliente lo notifica a Microsoft en un plazo de 90 días desde la fecha en que fueron prestados los Servicios Profesionales, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre volver a proporcionar los Servicios Profesionales o devolver al Cliente el precio pagado por ellos.

Los únicos recursos de que dispone el Cliente ante un incumplimiento de las garantías son los indicados anteriormente en esta sección. El Cliente renuncia a cualquier reclamación por incumplimiento de garantías que no se realice durante el período de garantía.

- b. **Exclusiones.** Las garantías otorgadas en la presente Propuesta no se aplican a los problemas causados por accidente, abuso o uso de un modo incompatible con esta Propuesta, incluido el incumplimiento de los requisitos mínimos de sistema. Estas garantías no se aplican a productos gratuitos, de prueba, preliminares o beta, ni a los componentes de los Productos que el Cliente tenga permiso para redistribuir.
- c. **Exclusión de Responsabilidad. Excepto por las garantías limitadas anteriores, Microsoft no ofrece ninguna otra garantía o condición y excluye cualquier otra garantía explícita, implícita o legal, incluidas las garantías de calidad, titularidad, ausencia de infracción de derechos, comerciabilidad e idoneidad para un fin particular.**

4.6 Defensa frente a reclamaciones de terceros.

Cada parte defenderá a la otra parte frente a las reclamaciones de terceros que se describen en esta sección y pagará el importe que establezca cualquier sentencia adversa que se dicte con carácter firme y definitivo o un acuerdo transaccional aprobado, pero solo si la reclamación se notifica por escrito a la parte que tenga que llevar a cabo la defensa y esta tenga el derecho de controlar la defensa y cualquier acuerdo transaccional al respecto. La parte que deba ser defendida deberá proporcionar a la parte que lleve a cabo la defensa toda la asistencia, información y facultades que esta le solicite, y debe tomar todas las medidas razonables para mitigar las pérdidas que surjan de la reclamación de un tercero. La parte que lleve a cabo la defensa reembolsará a la otra parte los gastos razonables en que esta incurra al proporcionar dicha asistencia. En esta sección se describen los recursos exclusivos de las partes y la responsabilidad por tales reclamaciones.

- a. **Por parte de Microsoft.** Microsoft defenderá al Cliente frente a toda reclamación de un tercero que alegue que un Producto, Fix o Entregable que Microsoft ha puesto a disposición a cambio de un precio y que ha sido utilizado dentro del ámbito de la licencia otorgada (sin modificaciones con respecto a la forma en que lo haya proporcionado Microsoft y sin combinación con ningún otro elemento) realiza un uso ilícito de un Secreto Empresarial o infringe directamente un derecho de patente, de propiedad intelectual o de marca, o cualquier otro derecho de propiedad, perteneciente a un tercero. Si Microsoft no puede resolver una reclamación de infracción de derechos bajo términos comercialmente razonables, puede, a su opción, ya sea (1) modificar o reemplazar el Producto, Corrección o Entregable de Servicios con una funcionalidad equivalente; o (2) finalizar la licencia del Cliente y reembolsar cualquier precio por licencia prepago (menos la depreciación durante cinco años consecutivos) para las licencias perpetuas y cualquier importe pagado por los Servicios online, por cualquier período después de la fecha de terminación. Microsoft no será responsable de ninguna reclamación o daño debido al uso continuado de un Producto, Fix o Entregable de Servicios por parte de un Cliente después de habersele notificado la interrupción del uso del mismo debido a una reclamación de un tercero.
- b. **Por parte del Cliente.** En la medida que lo permita la legislación aplicable, el Cliente defenderá a Microsoft frente a cualquier reclamación de terceros en la medida en que afirme que: (1) cualquier Dato del Cliente o software que no es de Microsoft hospedado en un Servicio Online de Microsoft o en nombre del cliente infringe los derechos de secreto empresarial o infringe directamente un derecho de patente, propiedad intelectual, marca u otro derecho de propiedad de un tercero; o (2) el uso que hace el Cliente de cualquier Producto, Fix o Entregable de Servicios solo o en combinación con cualquier otra cosa, infringe la ley o daña a un tercero.

4.7 Limitación de responsabilidad.

Con respecto a cada Producto o Servicio Profesional, la responsabilidad agregada máxima de cada una de las partes ante la otra parte en virtud de cada Contrato se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un importe que no excederá de los importes que el Cliente pagaba por el

Producto o Servicio Profesional en cuestión durante el período de vigencia del Contrato, todo ello sujeto a lo siguiente:

- a. **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online, la responsabilidad máxima de Microsoft ante el Cliente por cualquier incidente que dé origen a una reclamación no excederá del importe que el Cliente haya pagado por el Servicio Online durante los 12 meses previos al incidente.
- b. **Productos Gratuitos y Código Distribuible.** En el caso de los Productos y Servicios Profesionales proporcionados sin cargo, así como en el caso del código que el Cliente esté autorizado a redistribuir a terceros sin pago aparte a Microsoft, la responsabilidad de Microsoft se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un máximo de 5000 dólares estadounidenses.
- c. **Exclusiones.** En ningún caso será responsable una de las partes de los daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, así como tampoco de la pérdida de uso, pérdida de información comercial, pérdida de ingresos o interrupción del negocio, con independencia de cuál sea su causa o el fundamento jurídico de la responsabilidad. No se aplicará ninguna limitación o exclusión a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes (con excepción de toda la responsabilidad relacionada con los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales, que sí que permanecerá sujeta a las limitaciones y exclusiones anteriores); (2) las obligaciones de defensa; o (3) la infracción por una de las partes de los derechos de propiedad intelectual o industrial de la otra parte.

4.8 Verificación del cumplimiento.

- a. **Derecho a verificar el cumplimiento.** El Cliente debe conservar registros relativos al uso y la distribución de Productos por parte del Cliente y sus Filiales. Microsoft tiene derecho, a su cargo, a verificar el cumplimiento de los términos de licencia de los Productos. Microsoft contratará a un auditor independiente y el Cliente deberá proporcionar al auditor independiente cualquier información que el auditor solicite de forma razonable para fines de verificación, incluido el acceso visible a los sistemas que ejecuten los Productos y la prueba de licencia de los Productos que el Cliente aloje, sublicencie o distribuya a terceros. El Cliente debe proporcionar, sin retraso indebido, la información anterior y el acceso del auditor independiente si este lo solicita.
- b. **Proceso de verificación.** Microsoft notificará al Cliente, con al menos 30 días naturales de antelación, su intención de verificar el cumplimiento, por parte del Cliente, de los términos de licencia correspondientes a los Productos que utilizan o distribuyen el Cliente y sus Filiales. El auditor independiente está sujeto a una obligación de confidencialidad que bastará para cubrir el compromiso del auditor con el Cliente para el proceso de verificación. El Cliente también puede, a su criterio, solicitar un contrato de confidencialidad de mutuo acuerdo con el auditor independiente para obtener acceso a las instalaciones, los datos y los sistemas. El contrato de confidencialidad entre el Cliente y el auditor debe suscribirse en un plazo de catorce (14) días desde dicha solicitud y no restringirá la posibilidad de que el auditor independiente verifique con exactitud el cumplimiento y comparta la información resultante con Microsoft. Cualquier información recopilada se utilizará únicamente para determinar el cumplimiento del Cliente. La verificación se llevará a cabo durante el horario laboral normal y el auditor hará su mejor esfuerzo por no interferir con las actividades del Cliente durante el transcurso de la auditoría.
- c. **Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación revelase un uso de los Productos sin los derechos de licencia aplicables, entonces el Cliente debe solicitar, en un plazo de 30 días, las licencias necesarias para cubrir su uso. Si se determina que dicho uso o distribución excede las licencias existentes del Cliente en 5 % o más de la totalidad de entornos auditados, entonces el Cliente debe reembolsar a Microsoft los gastos en los que Microsoft haya incurrido al obtener la verificación y adquirir las Licencias adicionales necesarias. Tales licencias se obtendrán a 125 % del precio, de acuerdo con la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios aplicable para el Cliente. El porcentaje de uso se basa en el número total de Productos utilizados sin derechos de licencia aplicables (tal como se describe anteriormente) en comparación con el uso total del Producto. Si se verifica que el uso del producto cuenta

con la licencia necesaria, Microsoft no necesitará que el Cliente contrate otra verificación durante al menos un año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, Microsoft no renuncia a sus derechos a exigir el cumplimiento del contrato o proteger su propiedad intelectual e industrial por cualesquiera otros medios legales o contractuales.

- d. **Autoauditoría del cliente.** Microsoft, a su criterio exclusivo, puede solicitar al Cliente que realice una autoauditoría, sujeta a los recursos de incumplimiento establecidos anteriormente.

4.9 Período de vigencia y terminación.

- a. **Terminación de los servicios profesionales.** Si el Cliente finaliza una Declaración de Servicios como resultado de un incumplimiento de Microsoft, el Cliente debe pagar todos los importes debidos restantes en virtud de la Declaración de Servicios a la fecha de terminación. El Cliente adquirirá los derechos que le correspondan sobre los Entregables tan pronto Microsoft reciba el pago por los Servicios Profesionales. Microsoft no tiene obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente incumple su deber de pagar los Servicios Profesionales en plazo.

4.10 Otras Cláusulas Contractuales.

- a. **Uso de contratistas.** Microsoft podrá utilizar contratistas para proporcionar servicios, pero será responsable de los servicios que ellos proporcionen, sujeto a los términos y condiciones de la Presente Propuesta.
- b. **Microsoft como contratista independiente.** Las partes son contratistas independientes. El Cliente y Microsoft podrán desarrollar productos de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial de la otra parte.
- c. **Notificaciones.** Las notificaciones dirigidas a Microsoft se deben enviar a la dirección que figura en el formulario de firmas. Las notificaciones deberán ser por escrito y se considerarán entregadas en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en la confirmación de entrega del fax o servicio de mensajería. Microsoft puede proporcionar al Cliente información sobre próximos plazos de pedidos, servicios y suscripciones en formato electrónico, incluso mediante correo electrónico dirigido a los contactos que el Cliente haya designado. Los correos electrónicos se considerarán entregados en la fecha de transmisión.
- d. **Contrato no exclusivo.** El Cliente es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover productos o servicios que no sean de Microsoft.
- e. **Legislación aplicable.** Cualquier controversia que surja de los Servicios Profesionales o en relación con ellos se regirá por la legislación de la jurisdicción donde esté constituida la Filial de Microsoft firmante del Contrato/ Declaración de Servicios en cuestión. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercadería de 1980 y su normativa relacionada no se aplicarán.
- f. **Resolución de conflictos.** Cuando se entable una acción legal para exigir el cumplimiento de del Contrato, las partes acuerdan los siguientes foros exclusivos:
 - (i) Si Microsoft interpone la acción, el foro será donde la Filial contratante del Cliente tenga su sede;
 - (ii) Si el Cliente interpone la acción para exigir el cumplimiento de una Declaración de Servicios, el foro será donde tenga su sede la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios. Para todas las demás acciones, (1) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será el de los tribunales estatales o federales sitos en Condado de King, Estado de Washington, EE. UU.; y (2) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada en Europa, entonces, siempre que no la interponga también contra una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será Irlanda. Las partes dan su consentimiento para someterse a la jurisdicción personal del tribunal acordado. Esta elección de foro no impedirá que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción que corresponda, la adopción de

medidas cautelares en relación con una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o de obligaciones de confidencialidad.

- g. Conservación.** Si alguna disposición de esta Propuesta fuera declarada inexigible, el resto del contrato continuará con plena vigencia y efectos.
- h. Renuncia.** El hecho de no cumplir alguna cláusula de esta Propuesta no constituirá una renuncia. Cualquier renuncia deberá constar por escrito y estar firmada por la parte que renuncia.
- i. Ausencia de terceros beneficiarios.** Estas Propuesta no generan ningún derecho en beneficio de terceros.
- j. Subsistencia.** Todas las presentes disposiciones subsistirán vigentes tras la terminación o expiración del Contrato, con excepción de las que solamente requieran ejecución durante el período de vigencia del Contrato.
- k. Condiciones de pago de los Servicios Profesionales.** El Cliente se compromete a efectuar cualquier pago estipulado en una Declaración de Servicios dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación, salvo que se establezca otro plazo en la Declaración de Servicios. Microsoft podrá cargar intereses de demora a todos los importes debidos que no sean pagados en plazo, aplicando el menor de los siguientes tipos: 18 % anual, devengado, liquidado y pagadero mensualmente o el mayor importe permitido por la ley. Microsoft no tendrá obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente no realiza los pagos puntualmente.
- l. Impuestos.** Si hay importes que deben pagarse a Microsoft, los importes adeudados no tienen incluido ningún impuesto, salvo que se especifique lo contrario en factura indicando impuestos incluidos. El Cliente deberá pagar todos los impuestos sobre el valor agregado, bienes y servicios, ventas, ingresos brutos u otros impuestos, tasas, cargos o recargos sobre transacciones, así como cualquier recargo por recuperación de gravámenes regulatorios u otros conceptos similares que se deban en virtud del Contrato y Microsoft tenga permitido cobrar al Cliente de conformidad con la legislación aplicable. El Cliente será responsable de cualquier impuesto sobre el timbre y otros conceptos que esté legalmente obligado a pagar, incluido cualquier impuesto que surja de la distribución o puesta a disposición de Productos o Servicios Profesionales por parte del Cliente a sus Filiales. Microsoft será responsable del pago de todos los impuestos que graven su beneficio neto, todos los impuestos que, en lugar de sus beneficios o ganancias, graven sus ingresos brutos, o todos los impuestos que graven los derechos de propiedad de Microsoft.

Si se debe retener cualquier impuesto sobre los pagos a efectuar a Microsoft, el Cliente podrá deducir esos impuestos del importe debido y pagarlos a la autoridad fiscal correspondiente, siempre que, en todo caso, el Cliente obtenga y entregue a Microsoft, sin demora, un recibo oficial de dichas retenciones y otros documentos que Microsoft solicite razonablemente para reclamar una devolución o crédito fiscal extranjero. El Cliente deberá asegurarse de que todos los impuestos retenidos sean los mínimos posibles en virtud de la legislación aplicable.