

Numeración de Acuerdo(s) de Entco si procede:
Entidad Entco:
Cliente:
Fecha de entrada en vigor (si corresponde):
Período de vigencia (si procede):

TÉRMINOS y CONDICIONES SOFTWARE COMO SERVICIO PARA CLIENTES

1. **Alcance y Partes.** Estos Términos y Condiciones de Software como servicio ("SaaS") para Clientes (el "Acuerdo") rigen la compra, el acceso y el uso del software como servicio a ser prestador por **Entco Mexico S. de R.L. de C.V.** ("Entco") por parte del cliente identificado a continuación (el "Cliente"). Los términos de este Acuerdo se hacen efectivos cuando Entco acepta el Pedido del Cliente, tras la renovación de un Pedido por el Cliente o tras el uso del Cliente del "SaaS Entco" (definido a continuación) ("Fecha efectiva"), y permanecerán en efecto, salvo que se terminen de acuerdo con la Sección 19 (Rescisión).
2. **Software como servicio Entco.** "Software como servicio Entco" o "SaaS Entco" se refiere a las soluciones de software en línea de la marca Entco, que la empresa pone a disposición del Cliente para su uso mediante una conexión de red. La descripción de tales soluciones se describe en el material de apoyo correspondiente y en otros documentos expuestos o adjuntos que sean parte de este Acuerdo (de forma colectiva, el "Material de apoyo"). Los términos de uso de cada SaaS Entco se establecen en el Material de apoyo. Es posible que el Material de apoyo incluya descripciones de servicio, fichas técnicas, especificaciones de trabajo y sus documentos correspondientes, apéndices y documentos anexos, los cuales estarán a disposición del Cliente en copia física o a través de un sitio web de Entco. En caso de conflicto, el Material de apoyo tiene prioridad sobre este Acuerdo.
3. **Pedidos.** Es posible que el Cliente solicite pedidos de SaaS Entco a través de nuestro sitio web, el portal específico del cliente o por carta, fax o correo electrónico (tras aceptación de Entco, cada uno de los métodos anteriores se considera un "Pedido"). La vigencia de cada suscripción de SaaS Entco se establece en el Pedido o Material de apoyo correspondiente, y comienza a regir desde la fecha en que el SaaS Entco queda a disposición del Cliente ("Vigencia del Pedido de SaaS").
4. **Derechos de Acceso.** Durante la Vigencia del Pedido de SaaS Entco correspondiente, el Cliente puede acceder y usar el SaaS Entco en conformidad y en un todo de acuerdo con el Material de apoyo correspondiente y con este Acuerdo. El Cliente tiene la responsabilidad de cumplir con los términos de este Acuerdo y del Material de apoyo. El Cliente se hace responsable de cualquier uso dado al SaaS Entco mediante las credenciales del Cliente o cualquier cuenta que el Cliente pueda establecer. El Cliente acepta mantener la confidencialidad de la cuenta, las credenciales y cualquier contraseña del Cliente necesarias para utilizar el SaaS Entco. En caso de que el Cliente considere que hubo un uso no autorizado de la cuenta, las credenciales o las contraseñas del Cliente, deberá notificar inmediatamente a Entco.
5. **Limitaciones de Uso.** El SaaS Entco solo se puede utilizar para fines comerciales internos del Cliente y no para su comercialización. El Cliente no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones: (i) exceder ninguna de las limitaciones de uso identificadas en el Material de apoyo; (ii) vender, revender, licenciar, sublicenciar, alquilar, arrendar o distribuir el SaaS Entco, incluirlo como un servicio o una oferta de externalización o permitir a un tercero el uso de cualquier porción del SaaS Entco para su beneficio personal, salvo disposición expresa en el Material de apoyo; (iii) copiar o reproducir cualquier porción, característica, función o interfaz de usuario del SaaS Entco; (iv) obstaculizar o perturbar la integridad o el rendimiento del SaaS Entco; (v) usar el SaaS Entco para subir, enviar o almacenar Datos de SaaS facilitados por el Cliente que sean obscenos, intimidatorios, difamatorios o de naturaleza ilegal o delictiva, violar los derechos de privacidad de algún tercero, infringir o malversar derechos de propiedad intelectual; (vi) usar el SaaS Entco para interferir o dañar el sistema o entorno de un tercero; (vii) acceder al SaaS Entco para crear un producto o servicio competitivo; o (viii) realizar ingeniería inversa al SaaS Entco. El cliente es responsable de cumplir con todos los términos de uso de cualquier software, contenido, servicio o sitio web que cargue, cree o acceda mediante el uso del SaaS Entco.
6. **Condiciones de pago.**
 - a. **Precios e Impuestos.** Los precios de los productos y servicios serán los cotizados y establecidos por escrito en la oferta de Entco, o en su defecto, en el sitio web de Entco, en el portal o sitio específico del Cliente, o en la lista de precios de Entco vigente en el momento de la emisión del Pedido por parte del Cliente a Entco. Los precios

no incluyen impuestos, aranceles y cargos, salvo disposición en contrario. En caso de que se requiera por ley algún tipo de retención de impuestos, comuníquese con un representante de pedidos de Entco para acordar el procedimiento a seguir.

- b. **Facturación y Pago.** El Cliente acepta pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días contados desde la fecha de la factura de Entco. Si el Cliente no realiza los pagos dentro de la fecha correspondiente Entco tendrá derecho de suspender o cancelar los servicios o pedidos en curso..

7. **Datos de SaaS facilitados por el Cliente.** El Cliente es el único y exclusivo responsable de los datos, texto, audio, video, imágenes, software y cualquier otro contenido ingresado a un sistema o entorno Entco durante el acceso o uso del SaaS Entco por parte del Cliente ("Datos de SaaS facilitados por el Cliente"). El Cliente es y seguirá siendo el propietario único y exclusivo de todo derecho, título e interés en todos los Datos de SaaS facilitados por el Cliente a Entco. Por lo tanto, el Cliente cede a Entco todos los derechos necesarios de los Datos de SaaS facilitados por el Cliente para permitir que Entco pueda proporcionar el SaaS Entco. Entco sólo utilizará los Datos de SaaS facilitados por el Cliente cuando sea necesario para proporcionar el SaaS Entco o asistencia técnica, o cuando sea requerido por la ley.

8. **Confidencialidad.** La información intercambiada bajo el presente Acuerdo será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones o derechos al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo, mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

9. **Datos Personales.**

- a. Si, en el curso de la prestación del SaaS Entco, Entco acepta por escrito procesar los Datos personales del Cliente, Entco procesará esos datos solo según lo permitido en este Acuerdo y en cumplimiento con la legislación local vigente en materia de protección de datos a la que Entco está sujeto como proveedor de servicios y procesador de los Datos personales del Cliente.
- b. "Datos personales del Cliente" se refiere a los datos personales de los cuales el Cliente o sus filiales son controladores y que Entco procesa en el curso de la prestación del SaaS Entco. Los términos "controlador", "procesador", "proceso", "procesado", "procesamiento" y "datos personales" utilizados en este Acuerdo se definen según la Directiva 95/46/EC de la Unión Europea, salvo lo definido por la legislación correspondiente de protección de datos.
- c. El Cliente y Entco deben cumplir con sus obligaciones respectivas según las leyes de protección de datos correspondientes como controlador de datos y procesador de datos, respectivamente. Entco no pretende tener acceso a Datos Personales del Cliente al suministrar el SaaS. En la medida en que Entco tenga acceso a los Datos Personales del Cliente introducidos en la infraestructura SaaS de Entco por el Cliente o almacenada en un sistema o dispositivo del Cliente debido a la configuración de agente elegida por el Cliente, dicho acceso podrá ser incidental al suministro del SaaS. El Cliente seguirá siendo el controlador de los Datos Personales del Cliente en todo momento. El Cliente reconoce que Entco puede encaminar, procesar o almacenar y podría o puede acceder a datos y/o contenido (incluso los Datos Personales del Cliente) que el Cliente introduce en la infraestructura de SaaS de Entco provenientes de otros países distintos al país originario de los datos y/o contenido que el Cliente introdujo. El Cliente presta su consentimiento para la transferencia internacional de los Datos Personales del Cliente entre filiales Entco. De conformidad con lo establecido en la ley 25.326 ("Ley de Protección de Datos Personales"), Entco se compromete a (i) tratar los Datos Personales del Cliente conforme las instrucciones del Cliente, y no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al efectivo cumplimiento de la prestación objeto de este Acuerdo; (ii) no comunicar los Datos Personales del Cliente a ninguna otra persona o entidad, con la excepción de aquellos de sus empleados y/o empresas subcontratadas autorizadas por el Cliente (y sus respectivos empleados) que, para el cumplimiento y la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente Acuerdo, necesiten acceder a los mismos; (iii) mantener el secreto y la confidencialidad de los Datos Personales del Cliente a que tenga acceso durante la prestación de los servicios y de la infraestructura de SaaS Entco, conforme lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales; (iv) devolver al Cliente o a destruir, a elección de este último, los Datos Personales del Cliente que pudiera encontrarse en su poder a la finalización del presente Acuerdo, cumpliendo con lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley de Protección de Datos Personales. Cuando como parte de la prestación del servicio, los Datos Personales del

Cliente debieran estar alojados en las instalaciones de Entco o en equipos controlados por Entco, Entco implementará las medidas de seguridad que fueren aplicables respecto a la prestación del servicio, o que señale la Ley de Protección de Datos Personales y sus normas complementarias. Particularmente, Entco adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales del Cliente, conforme lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Protección de Datos Personales.

10. **Seguridad de Datos.** Entco implementa medidas técnicas y organizacionales para proteger los Datos del SaaS facilitado por el Cliente. En el Material de apoyo de cada SaaS Entco se describen las medidas implementadas en cada uno de ellos.
11. **Prestación y Funcionamiento del SaaS Entco.** La capacidad de Entco para prestar los servicios de SaaS Entco dependerá de la plena y razonable colaboración del Cliente, y de la precisión e integridad de toda información necesaria para tal prestación que el Cliente proporcione.
12. **Funcionamiento del SaaS Entco.** Según lo descrito en el Material de apoyo, y durante la correspondiente Vigencia del Pedido de SaaS, Entco puede realizar las siguientes acciones: (i) modificar los sistemas y el entorno utilizados para proporcionar el SaaS Entco y (ii) reservarse el derecho de realizar cualquier cambio que considere necesario o útil al SaaS Entco para mantener o mejorar la calidad o la entrega de los servicios de Entco a sus clientes, la fuerza competitiva o de mercado de los servicios de Entco, o la rentabilidad o el rendimiento del SaaS Entco. Es posible que Entco utilice recursos globales, tales como las filiales de Entco o terceros en ubicaciones en todo el mundo, con el fin de ofrecer el SaaS Entco y cumplir con sus obligaciones.
13. **Concesión de licencia de Software en relación con el SaaS Entco.** En la medida en que Entco proporcione software en relación con el SaaS Entco, Entco concede al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar la versión del software de la marca Entco descrita en el Pedido o el Material de apoyo correspondiente (el "Software con licencia") durante la Vigencia del Pedido de SaaS. A menos que se establezca por escrito, el Cliente solo podrá usar el Software con licencia para fines internos y no para su posterior comercialización. El Cliente podrá realizar una copia o adaptación del Software con licencia solo para fines de archivo o cuando la copia o adaptación sea un requisito esencial en el uso autorizado del Software con licencia, siempre que cuente con la previa autorización por escrito de Entco. El Cliente acepta no modificar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, descompilar ni crear otras obras derivadas de ningún Software con licencia, salvo que esté permitido por la ley, en cuyo caso el Cliente proporcionará por escrito a Entco información razonablemente detallada acerca de esas actividades. Para productos de software que no sean de la marca Entco, regirán los términos de la licencia de estipulados por el tercero. Entco podrá monitorear y auditar el uso del Cliente del Software con licencia y el cumplimiento de cualquiera de los términos asociados con la licencia, y, si Entco pone a disposición un programa de gestión de licencias, el Cliente acepta instalarlo y usarlo dentro de un plazo razonable de tiempo. El Cliente no podrá sublicenciar, ceder, transferir, alquilar ni arrendar el Software con licencia, con excepción de los permisos que Entco brinde por escrito.
14. **Garantía:** ENTENCO PROPORCIONARÁ EL SAAS ENTENCO A TRAVÉS DE PERSONAL CALIFICADO Y DE MANERA PROFESIONAL Y COHERENTE CON EL MATERIAL DE APOYO. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, ENTENCO NO ASUME NINGUNA OTRA GARANTÍA. ENTENCO NO GARANTIZA QUE EL SAAS ENTENCO NO TENDRÁ INTERRUPCIONES O ESTARÁ LIBRE DE ERRORES. SI ENTENCO OTORGA AL CLIENTE UNA VIGENCIA GRATUITA DEL PEDIDO DE SAAS ENTENCO, INCLUIDO, ENTRE OTROS, EL SAAS ENTENCO PROPORCIONADO COMO EVALUACIÓN O "FREEMIUM", EL SAAS SE PROPORCIONA "COMO ESTÁ" Y, EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, ENTENCO NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD NI GARANTÍA.
15. **Derechos de Propiedad Intelectual.** En virtud del presente Contrato no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual. El Cliente otorga a Entco derecho y licencia mundiales, no exclusivas, gratuitas y exentas de regalías sobre cualquier propiedad intelectual, incluidos los Datos de SaaS facilitados por el Cliente, en la medida en que sea necesario para que Entco proporcionen el SaaS Entco y servicios contratados.
16. **Vulneración de Derechos de Propiedad Intelectual.** Entco defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamo que reciba el Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca Entco suministrado bajo el presente Acuerdo infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello Entco requiere que el Cliente notifique inmediatamente dicha reclamación y colabore con la defensa. Entco podrá optar entre modificar el producto o el servicio por uno funcionalmente equivalente u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si tales opciones no se encuentran disponibles, reembolsaremos al cliente la suma de cualquier cantidad prepagada por el SaaS Entco afectado. Entco no será responsable en caso de reclamos por Datos de SaaS facilitados por el Cliente o por la utilización no autorizada de productos o servicios. Esta sección también aplica al Software con licencia identificado como tal en el Material de apoyo correspondiente, con la excepción de que Entco

no será responsable en caso de reclamos por Datos de SaaS facilitados por el Cliente, configuraciones personalizadas o diseños (i) realizados o proporcionados por el Cliente o (ii) realizados bajo la supervisión del Cliente. El Cliente defenderá o indemnizará a Entco por cualquier reclamo de un tercero que surja por Datos de SaaS facilitados por el Cliente, configuraciones personalizadas o diseños (i) realizados o proporcionados por el Cliente o (ii) realizados bajo la supervisión del Cliente.

17. **Limitación de Responsabilidad.** La responsabilidad de Entco ante el Cliente en conformidad con el presente Acuerdo está limitada a un máximo de USD 1 000 000 o el monto exigible y acreditado por el Cliente por la Vigencia del Pedido de SaaS correspondiente que está sujeto a reclamación durante un período de doce (12) meses inmediatamente anteriores al acto o la omisión que dio origen al reclamo. Este límite se aplica de forma colectiva a Entco y sus empleados, subsidiarios, contratistas y proveedores. Ni el Cliente ni Entco asumen responsabilidad por pérdida de ingresos o lucro cesante, costos por tiempos de inactividad, o costos o daños indirectos, extraordinarios o consecuentes, incidentales, consencuencias mediatas y pérdidas o daños a los datos. Esta disposición no limita la responsabilidad de las partes en caso de que se produzcan las siguientes situaciones: uso no autorizado de la propiedad intelectual, muerte o lesión causada por su negligencia, actos de fraude o responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse de acuerdo con la ley correspondiente. Ninguna de las partes será responsable por las demoras en el cumplimiento o incumplimientos derivados de causas ajenas a su control, salvo los relacionados con obligaciones de pago. Si Entco le proporciona al cliente una Vigencia gratuita del Pedido de SaaS, incluido, entre otros, el SaaS Entco proporcionado como evaluación o "freemium", el SaaS se proporciona "como está" y, en la medida en que lo permita la ley, Entco no asume ninguna responsabilidad por ninguna pérdida o daño al Cliente, sus clientes o a cualquier tercero causados por el SaaS Entco o el Software con licencia a disposición del Cliente.
18. **Suspensión.** Entco puede suspender el acceso y los derechos de uso del Cliente al SaaS Entco en caso de que el Cliente no efectúe sus pagos a tiempo, si el Cliente infringe este Acuerdo, incluyendo pero sin limitarse a las Secciones 4, 5, 6, 7 o 12 de este Acuerdo, o si el uso del Cliente del SaaS Entco infringe lo establecido por la ley. El Cliente seguirá asumiendo la responsabilidad de los cargos correspondientes hasta la fecha de suspensión, incluidos cargos de uso y almacenamiento de datos, y no tendrá derecho a créditos de servicio durante el periodo de suspensión.
19. **Resolución de conflictos.** Si el Cliente no estuviera conforme con el SaaS Entco y no estuviera de acuerdo con la solución propuesta por Entco, ambas partes acuerdan escalar a la mayor brevedad posible el objeto de la controversia a un Director (o cargo equivalente) de las respectivas compañías, con el fin de resolver la disputa de una forma amistosa, y sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que les correspondan.
20. **Rescisión.** Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo previa notificación por escrito si la otra parte deja de cumplir con cualquier obligación material y no remedia dicho incumplimiento en un plazo razonable que no podrá ser inferior a los 30 días calendarios después de ser notificado por escrito de los detalles. Si cualquiera de las partes se declara insolvente, incapaz de pagar sus deudas en el momento debido, se declara o cae en bancarrota, quiebra o cesión de activos, la otra parte podrá rescindir el presente Acuerdo y cancelar todas las obligaciones no cumplidas. Entco podrá rescindir de este Acuerdo cuando el acceso y los derechos de uso del Cliente se suspendan de acuerdo con la Sección 17 o para cumplir con las leyes o normativas aplicables, sin que esto genere derecho a indemnización para el Cliente. Los términos y condiciones del Acuerdo que, por su naturaleza, se prolonguen más allá de la fecha de rescisión o expiración del Acuerdo permanecerán vigentes hasta que se cumplan y se aplicarán a los sucesores correspondientes y cesionarios autorizados de cada una de las partes.
21. **Efecto del Vencimiento o la Rescisión.** Salvo en el caso de rescisión por causa, la rescisión de este Acuerdo no dará derecho a ningún reembolso al Cliente y las obligaciones de pago no son cancelables. Tras el vencimiento o la rescisión de la Vigencia del Pedido de SaaS, salvo que se disponga lo contrario en el Material de Apoyo, Entco puede realizar las siguientes acciones:
- desactivar todo acceso del Cliente al SaaS Entco correspondiente y el Cliente deberá devolver de inmediato a Entco (o destruir a petición de Entco) cualquier Software con licencia proporcionado junto con el SaaS Entco; y
 - dejar a disposición ciertos datos en el formato generalmente proporcionado por Entco, según lo establecido por los términos del Material de apoyo correspondiente.
22. **Orden de precedencia:** En la medida en que los términos de este Acuerdo entren en conflicto con otros términos de otros contratos y/o acuerdos entre el Cliente y Entco, los términos de este Acuerdo prevalecerán con relación al SaaS Entco.
23. **General.** Este Acuerdo representa el entendimiento completo de las partes respecto del asunto en cuestión y prevalece ante cualquier comunicación o acuerdo previo que pueda existir. Las modificaciones a este Acuerdo solo se harán mediante acuerdo por escrito firmada por ambas partes. El Acuerdo se regirá por las leyes del país de

Entco o del afiliado de Entco que acepta el Pedido y los tribunales de tal localidad tendrán jurisdicción al respecto; sin embargo, Entco o su afiliado podrán presentar una demanda de pago en el país donde se encuentre el afiliado del Cliente que solicitó el Pedido. El Cliente y Entco acuerdan que no se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Los reclamos iniciados en los Estados Unidos, o que surjan allí, se registrarán por la legislación del estado de California, salvo en lo que respecta a las disposiciones sobre derecho internacional.

Firma de Entco:

.....
[Incluir firma]

.....
[Incluir nombre y cargo empresarial]

Entidad Entco:... Entco Mexico S. de R.L. de C.V....

Fecha:

Firma del Cliente:

.....
[Incluir firma]

.....
[Incluir nombre y cargo empresarial]

Entidad Cliente:.....

Fecha: