

PLEASE READ THIS MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT CAREFULLY BEFORE ACCEPTING. THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT, ANY ADDITIONAL TERMS AND ANY ORDER FORMS ENTERED INTO BY YOU AND SUGARCRM INC. ("SUGARCRM") ARE COLLECTIVELY REFERRED TO AS THE "AGREEMENT" UNLESS OTHERWISE DEFINED HEREIN, CAPITALIZED TERMS SHALL HAVE THE MEANINGS SET FORTH IN SECTION 12 BELOW.

BY ACCEPTING, YOU ARE AGREEING ON BEHALF OF THE ENTITY ORDERING THE SUGARCRM PRODUCT ("COMPANY") THAT COMPANY WILL BE BOUND BY AND BECOME A PARTY TO THE AGREEMENT AND CERTIFYING THAT YOU HAVE THE AUTHORITY TO BIND COMPANY. IF COMPANY DOES NOT AGREE TO ALL OF THE TERMS OF THE AGREEMENT OR IF YOU DO NOT HAVE THE AUTHORITY TO BIND COMPANY TO THIS AGREEMENT, DO NOT SELECT THE "ACCEPT" BOX OR SIGN (EITHER MANUALLY OR ELECTRONICALLY) THE ORDER FORM ISSUED TO YOU BY SUGARCRM.

UNLESS AND UNTIL COMPANY HAS AGREED TO BE BOUND BY ALL OF THE TERMS OF THE AGREEMENT, COMPANY HAS NOT BECOME A LICENSEE OF, AND IS NOT AUTHORIZED TO USE, THE SUGARCRM PRODUCT. THE "EFFECTIVE DATE" OF THIS AGREEMENT IS THE DAY THAT YOU CHECK THE "ACCEPT" BOX OR SIGN (EITHER MANUALLY OR ELECTRONICALLY) THE ORDER FORM ISSUED TO YOU BY SUGARCRM.

1. Subscription.

1.1. Deployment Model. SugarCRM shall make the SugarCRM Product available to the Company pursuant to the terms of this Agreement and the relevant Order Form during the Subscription Term. The SugarCRM Product may either be: (a) installed by or for Company at Company's premises, or on a Company-controlled server within a third party data center ("On-Site"), or (b) the online, Web-based platform and applications that are hosted by SugarCRM, or a third party hosting facility designated by SugarCRM and provided as a Service ("On-Demand"). The model of deployment selected by Company is as indicated on the Order Form. Company may elect to migrate from one deployment model to another at any time during the Subscription Term. Such migration may be subject to the applicable SugarCRM migration fees in effect at the time of the migration in addition to additional terms and conditions that apply to the new deployment model.

1.2. Use of the SugarCRM Product.

1.2.1. Terms of Use. The parties acknowledge and agree that the terms and conditions contained in this Agreement and the terms of use applicable to the deployment method selected by Company, which are attached in Exhibit A, will govern Company's use of the SugarCRM Product for the Subscription Term, unless explicitly stated otherwise in a written agreement between the parties.

LEA DETENIDAMENTE ESTE CONTRATO MARCO DE SUSCRIPCIÓN ANTES DE ACEPTARLO. LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO MARCO DE SUSCRIPCIÓN, CUALQUIER TÉRMINO ADICIONAL Y CUALQUIER FORMULARIO DE PEDIDO QUE SE CELEBRE ENTRE SUGARCRM INC. ("SUGARCRM") Y USTED SE DENOMINAN COLECTIVAMENTE EL "CONTRATO". A MENOS QUE SE DEFINAN DE OTRO MODO EN EL PRESENTE, LOS TÉRMINOS EN MAYÚSCULAS TENDRÁN LOS SIGNIFICADOS ESTIPULADOS EN LA CLÁUSULA 12.

AL ACEPTAR EL CONTRATO, USTED CONVIENE EN NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA QUE SOLICITA EL PRODUCTO SUGARCRM (EN ADELANTE "LA COMPAÑÍA") QUE LA COMPAÑÍA QUEDARÁ OBLIGADA POR EL PRESENTE CONTRATO Y SERÁ UNA PARTE CONTRATANTE. ADEMÁS, DECLARA QUE TIENE FACULTADES PARA OBLIGAR A DICHA COMPAÑÍA. SI LA COMPAÑÍA NO ACEPTA TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO, O SI USTED NO TIENE FACULTADES PARA OBLIGAR A LA COMPAÑÍA POR EL PRESENTE CONTRATO, NO SELECCIONE LA CASILLA "ACCEPT" (ACEPTAR) NI FIRME (MANUAL O ELECTRÓNICAMENTE) EL FORMULARIO DE PEDIDO QUE SUGARCRM LE EMITE.

A MENOS QUE LA COMPAÑÍA HAYA ACEPTADO OBLIGARSE DE CONFORMIDAD CON TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO, NO SERÁ LICENCIATARIA DEL PRODUCTO SUGARCRM NI ESTARÁ AUTORIZADA A UTILIZARLO. LA "FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA" DE ESTE CONTRATO ES EL DÍA EN QUE USTED MARQUE LA CASILLA "ACCEPT" (ACEPTAR) O FIRME (MANUAL O ELECTRÓNICAMENTE) EL FORMULARIO DE PEDIDO QUE SUGARCRM LE EMITE.

1. Suscripción.

1.1. Modelo de implementación. Durante el Período de suscripción, SugarCRM pondrá el Producto SugarCRM a disposición de la Compañía de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato y del Formulario de pedido pertinente. El Producto SugarCRM puede ser: (a) instalado por o para la Compañía en sus instalaciones o en un servidor controlado por la Compañía dentro de un centro de datos de un tercero ("In situ"), o (b) la plataforma en línea, basada en la Web y aplicaciones operadas por SugarCRM, o las instalaciones de albergue de un tercero designadas por SugarCRM y que se proporcionan en calidad de Servicio ("A petición"). El modelo de implementación seleccionado por la Compañía es el indicado en el Formulario de pedido. La Compañía puede optar por migrar de un modelo de implementación a otro en cualquier momento durante el Período de suscripción. Esa migración puede estar sujeta a las tarifas de migración aplicables de SugarCRM, vigentes en el momento de la migración y también a términos y condiciones adicionales que se apliquen al nuevo modelo de implementación.

1.2. Uso del Producto SugarCRM.

1.2.1. Términos y condiciones de uso. Las partes reconocen y aceptan que los términos y condiciones que se establecen en este Contrato y los términos y condiciones de uso que se aplican al método de implementación seleccionado por la Compañía, los cuales se adjuntan en el Anexo A, regirán el uso del Producto SugarCRM por parte de la Compañía durante el Período de suscripción, salvo que se establezca de otra forma de manera explícita en un acuerdo por escrito entre las partes.



- 1.2.2. **Key.** SugarCRM will provide Company with a key to allow access to the applicable SugarCRM Product by the specific number of Subscription Users for which Company has paid the applicable fees. Company understands and agrees that the SugarCRM Product may not be accessed or used by more than the specified number of Subscription Users for which Company has paid the applicable fees and that additional Subscription Users may only be added per the terms of Section 4.2. Any circumvention of technical access and copy protection measures constitutes a material breach of this Agreement and a violation of laws.
- 1.2.3. **SugarCRM Product Features and Components.** SugarCRM reserves the right to make modifications to the SugarCRM Product or particular features or components of the SugarCRM Product, from time to time, at its sole discretion. SugarCRM will exercise reasonable commercial efforts to notify Company of any such material modifications to the SugarCRM Product, provided however, that SugarCRM will not have any liability for failure to provide such notice.
- 1.3. **Support.** During the Subscription Term, and at no additional charge to the Company, SugarCRM will provide Company with the standard level of support indicated at the following URL, which corresponds to the SugarCRM Product purchased by Company: <https://www.sugarcrm.com/crm/services/support-services.html> (the “**Support Services**”); provided, however, that if Company purchases subscriptions through an Authorized Partner, then Company shall obtain Tier 1 support directly from the Authorized Partner and SugarCRM shall have no obligation to provide Tier 1 support to the Company unless otherwise agreed to in writing by the parties. SugarCRM reserves the right, from time to time, to make modifications to the Support Services or particular components of the Support Services and will use commercially reasonable efforts to notify Company of any material modifications by posting a notice of the modification on the URL noted above. Additional upgraded support services may be purchased by Company via submission of an Order Form. Company understands and agrees that SugarCRM may subcontract and/or assign the provision of its Support Services to a third party.
- 1.4. **Company Responsibilities.** Company shall: (a) be responsible for all Subscription Users’ compliance with the terms and conditions of this Agreement, (b) be solely responsible for the accuracy, integrity, and legality of Company Data and the means by which it acquires and uses such Company Data, (c) use the SugarCRM Product only in accordance with the applicable online user guide and applicable laws, rules, regulations (including, without limitation, export, data protection and privacy laws, rules and regulations) and any SugarCRM Product documentation, (d) use commercially reasonable efforts to prevent unauthorized access to or use of the SugarCRM Product, and (e) notify SugarCRM in writing immediately of (i) any unauthorized use of, or access to, the SugarCRM Product or any Subscription User account or password thereof or (ii) any notice or charge of noncompliance with any applicable law, rule or regulation asserted or filed against Company in connection with Company Data. For the avoidance of doubt, Subscription
- 1.2.2. **Clave.** SugarCRM proporcionará a la Compañía una clave para permitir que el número especificado de Usuarios de la suscripción por los cuales la Compañía ha pagado las tarifas correspondientes pueda acceder al Producto SugarCRM. La Compañía acuerda y acepta que sólo el número especificado de Usuarios de la suscripción, y no más, por los cuales la Compañía ha pagado las tarifas correspondientes puede acceder o usar el Producto SugarCRM y que solamente se pueden agregar Usuarios de la suscripción conforme a los términos de la cláusula 4.2. Todo sorteo intencional respecto del acceso técnico y las medidas de protección del software constituye incumplimiento contractual grave y una violación de las leyes.
- 1.2.3. **Funciones y componentes del Producto SugarCRM.** SugarCRM se reserva el derecho de efectuar modificaciones al Producto SugarCRM o a determinadas funciones y componentes del Producto SugarCRM, en forma periódica, a su exclusivo criterio. SugarCRM hará esfuerzos comerciales razonables para notificar a la Compañía acerca de las modificaciones sustanciales al Producto SugarCRM; sin embargo, SugarCRM no asume ninguna responsabilidad por la falta de dicho aviso.
- 1.3. **Asistencia técnica.** Durante el Período de suscripción, y sin costo adicional para la Compañía, SugarCRM le proporcionará a esta el nivel estándar de asistencia técnica indicado en la siguiente dirección URL, que corresponde al Producto SugarCRM adquirido por la Compañía: <https://www.sugarcrm.com/crm/services/support-services.html> (los “**Servicios de asistencia técnica**”); disponiéndose sin embargo, que si la Compañía adquiere suscripciones a través de un Socio autorizado, la Compañía obtendrá asistencia de Nivel 1 directamente del Socio autorizado y SugarCRM no tendrá obligación alguna de proporcionar los Servicios de asistencia técnica de Nivel 1 a la Compañía, salvo que las partes acuerden de otra forma por escrito. SugarCRM se reserva el derecho de modificar, periódicamente, los Servicios de asistencia técnica o componentes específicos de dichos Servicios y hará esfuerzos comerciales razonables para notificar a la Compañía acerca de las modificaciones sustanciales mediante la publicación de un aviso en la dirección URL indicada anteriormente. La Compañía puede adquirir más servicios de asistencia técnica mejorados mediante el envío de un Formulario de pedido. La Compañía comprende y acepta que SugarCRM puede subcontractar o ceder la prestación de sus Servicios de asistencia técnica a un tercero.
- 1.4. **Responsabilidades de la Compañía.** La Compañía: (a) se responsabilizará de que todos los Usuarios de la suscripción cumplan con los términos y condiciones del presente Contrato; (b) será la única responsable de la precisión, integridad y legalidad de los Datos de la Compañía y de los medios por los cuales la Compañía los obtiene y utiliza; (c) usará el Producto SugarCRM únicamente de conformidad con la guía del usuario en línea y las leyes, normas y reglamentos vigentes aplicables (entre otros, aquellos relacionados con la exportación, la protección de datos y la privacidad) y toda documentación del Producto SugarCRM; (d) hará esfuerzos comerciales razonables para evitar el uso o acceso no autorizados al Producto SugarCRM; y (e) informará a SugarCRM de inmediato y por escrito en caso de (i) uso o acceso no autorizados al Producto SugarCRM, o a cualquiera de las cuentas o contraseñas de cualquier Usuario de la suscripción de dicho producto, o (ii) aviso o acusación de incumplimiento de alguna



User accounts and passwords are specific to individual Subscription Users, and under no circumstances may Subscription User accounts or passwords be shared among or by different Subscription Users; provided, however, that the Company administrator(s) may reassign a Subscription User account during the Subscription Term, if a former Subscription User no longer requires a Subscription User account.

ley, norma o reglamento aplicable que se presente o entable contra la Compañía en relación con los Datos de la Compañía. Para evitar dudas, las cuentas y contraseñas de los Usuarios de la suscripción son específicas de cada uno de ellos y en ningún caso se les permite compartirlas, si bien, no obstante, los administradores de la Compañía pueden, durante el Período de suscripción, reasignar la cuenta de un Usuario de la suscripción si este ya no es tal y por lo tanto no necesita una cuenta.

1.5. **Restrictions.** Company shall not, directly or indirectly: (a) sublicense, resell, rent, lease, distribute, market, commercialize or otherwise transfer rights or usage to the SugarCRM Product or any modified version or derivative work of the SugarCRM Product created by or for Company, (b) provide the SugarCRM Product, or any modified version or derivative work of the SugarCRM Product created by or for Company, on a timesharing, service bureau or other similar basis, (c) remove or alter any copyright, trademark or proprietary notice in the SugarCRM Product, (d) develop Forked Software, (e) copy any features, functions or graphics of the SugarCRM Product for any purpose other than what is expressly authorized in this Agreement, (f) modify, remove or disable any portion of the Critical Control Software, (g) use or modify the SugarCRM Product in any way that would subject the SugarCRM Product, in whole in or in part, to a Copyleft License, (h) send, store, or authorize a third party to send or store spam, unlawful, infringing, obscene or libelous material, or Malicious Code, (i) attempt to gain unauthorized access to, or disrupt the integrity or performance of, the SugarCRM Product or the Company Data contained therein, (j) use any Intellectual Property Rights protected by applicable laws and contained in or accessible through the SugarCRM Product for the purpose of building a competitive product or service or copying its features or user interface, (k) use the SugarCRM Product, or permit it to be used, for purposes of product evaluation, benchmarking or other comparative analysis intended for publication without SugarCRM's prior written consent; or (l) use the SugarCRM Product to develop or enhance any (i) open source version of SugarCRM software (such as "Sugar Community Edition"), (ii) derivative works of any open source version of SugarCRM software, or (iii) any software code made to work with any open source version of SugarCRM software.

1.5. **Restricciones.** La Compañía no podrá, directa ni indirectamente: (a) emitir sublicencias, revender, alquilar, dar en arrendamiento, distribuir, vender o comercializar o de otra manera transferir los derechos o el uso del Producto SugarCRM o cualquier versión modificada u obra derivada del Producto SugarCRM, creado por o para la Compañía, (b) proporcionar el Producto SugarCRM o cualquier versión modificada u obra derivada del Producto SugarCRM, creado por o para la Compañía, en forma de servicios de tiempo compartido, oficina de servicios u otro sistema similar, (c) eliminar o alterar cualquier aviso de derecho de autor, marca comercial o de propiedad del Producto SugarCRM, (d) desarrollar bifurcaciones de Software, (e) copiar cualquiera de las características, funciones o gráficos del Producto SugarCRM para cualquier propósito que no sea el que se autoriza de manera expresa en este Contrato, (f) modificar, eliminar o deshabilitar cualquier parte del Software de control fundamental, (g) usar o modificar el Producto SugarCRM de cualquier forma que permitiera que quedara expuesto, en forma total o parcial, a una Licencia Copyleft (de distribución gratuita), (h) enviar, almacenar, o autorizar a un tercero para que envíe o almacene correo basura (spam), material ilícito, en infracción, obsceno o difamatorio o un Código malicioso, (i) intentar obtener acceso no autorizado o alterar la integridad o desempeño del Producto SugarCRM o los Datos de la Compañía que allí se incluyan, (j) usar cualesquiera de los Derechos de propiedad intelectual protegidos por las leyes vigentes y que se incluyan o accedan a través del Producto SugarCRM con el fin de desarrollar un producto o servicio competitivo o copiar sus características o interfaz de usuario, (k) usar el Producto SugarCRM, o permitir que se use, para evaluar productos, realizar estudios comparativos de mercado u otro tipo de análisis comparativo con el fin de publicarlos sin el consentimiento previo por escrito de SugarCRM; o (l) usar el Producto SugarCRM para desarrollar o mejorar cualquier (i) versión de código abierto del software SugarCRM (como "Sugar Community Edition"), (ii) obras derivadas de cualquier versión de código abierto del software SugarCRM o (iii) cualquier código de software que se haga funcionar con cualquier versión de código abierto del software SugarCRM.

1.6. **Third Parties.** Company may use third party contractors to assist with the installation, use and modification of the SugarCRM Product for Company's own internal business use, including creation of Modifications on Company's behalf. Company agrees not to disclose any Confidential Information of SugarCRM to any contractor or allow any subcontractor to create Modifications unless and until the contractor has agreed in writing to (a) protect the confidentiality of such Confidential Information in the manner required by Section 6 and then only to the extent necessary for the contractor to perform those services subcontracted to it, and (b) assign all such contractor's rights, title and interests (including all Intellectual Property Rights) in such Modifications to Company to ensure Company can comply with Section 3.1.1. The Company will be solely responsible for all payments to its contractors and will remain responsible for compliance by its contractors with the terms and conditions of this Agreement.

1.6. **Terceros.** La Compañía puede contratar terceros que colaboren en la instalación, el uso y la modificación del Producto SugarCRM para el uso comercial interno propio de la Compañía, incluida la creación de Modificaciones en nombre de la Compañía. La Compañía acuerda no divulgar ninguna Información confidencial de SugarCRM a ningún contratista ni permitir que ningún contratista cree Modificaciones salvo y hasta que el contratista haya acordado por escrito (a) proteger el carácter confidencial de dicha Información confidencial de la manera prevista en la cláusula 6 y solamente en la medida en que sea necesario para que el contratista pueda proporcionar dichos servicios subcontractados y (b) ceder a la Compañía todos los derechos, títulos y participaciones (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual) del contratista en dichas Modificaciones para garantizar que la Compañía pueda cumplir con la cláusula 3.1.1. La Compañía tendrá la responsabilidad exclusiva de efectuar los pagos a sus contratistas y de velar por el cumplimiento de los términos y condiciones de este Contrato por parte de dichos contratistas.

**2. Third-Party Software; Third-Party Modules.**

- 2.1. Third-Party Software. The SugarCRM Product utilizes or includes certain Third Party Software. Company's use of the SugarCRM Product, including all Third Party Software accessible via APIs, is governed by the applicable Third-Party Software terms and conditions. A listing of Third-Party Software licenses and/or notices can be found at: <http://www.sugarcrm.com/third-party-software>. If a Third Party Software provider requires SugarCRM to remove such software from the SugarCRM Product due to violation of applicable law or third-party rights, Company agrees to cooperate with SugarCRM to ensure its removal from the SugarCRM Product and Company's systems.
- 2.2. Third-Party Modules. Company may use Third-Party Modules to add functionality to the SugarCRM Product, provided that such use is limited to internal use by Company in a manner that does not violate any provisions of Section 1.5. Any use by Company of Third-Party Modules and any exchange of Company Data between Company and the Third-Party Module provider are solely between Company and the Third-Party Module provider. SugarCRM does not warrant or support Third-Party Modules.
- 2.3. Third-Party Privacy Policies. Company understands and agrees that any Company Data exchanged with Third-Party Software or Third-Party Module is governed by that provider's respective privacy policy.
- 2.4. Third Party APIs. Features that interoperate with third party services (such as Google) depend on the continuing availability of the API and program for use with the SugarCRM Product. If a third party ceases to make the API or program available on reasonable terms to SugarCRM, SugarCRM may cease providing such third party features without entitling Company to any refund, credit, or other compensation.

3. Proprietary Rights and Data Protection.**3.1. Ownership.**

- 3.1.1. Ownership of SugarCRM Product and Modifications. SugarCRM owns all right, title and interest, including all Intellectual Property Rights, in and to the SugarCRM Product, and all Modifications (collectively, the "**SugarCRM Property**"). Company hereby does and will assign to SugarCRM all right, title and interest worldwide in the Intellectual Property Rights embodied in any and all Modifications. To the extent any of the rights, title and interest are not assignable by Company to SugarCRM, Company grants and agrees to grant to SugarCRM an exclusive, royalty-free, transferable, irrevocable, worldwide, fully paid-up license (with rights to sublicense through multiple tiers of sublicensees) under Company's Intellectual Property Rights to use, disclose, reproduce, license, sell, offer for sale, distribute, import and otherwise exploit the

2. Software de terceros, Módulos de terceros.

- 2.1. Software de terceros. El Producto SugarCRM utiliza o incluye determinado Software de terceros. El uso del Producto SugarCRM por parte de la Compañía, incluido todo el software de terceros al que se pueda acceder vía API [interfaz de programación de aplicaciones], se rige por los términos y condiciones aplicables del Software de terceros. Se puede consultar un listado de las licencias de Software de terceros y/o avisos en: <http://www.sugarcrm.com/third-party-software>. Si un proveedor de Software de terceros exige que SugarCRM elimine dicho software del Producto SugarCRM debido a que viola las leyes vigentes o los derechos de terceros, la Compañía acuerda colaborar con SugarCRM para asegurar que dicho software se elimine del Producto SugarCRM y los sistemas de la Compañía.
- 2.2. Módulos de terceros. La Compañía puede usar Módulos de terceros para agregar funcionalidad al Producto SugarCRM, siempre y cuando dicho uso se limite al uso interno por parte de la Compañía, de una manera que no infrinja las disposiciones de la cláusula 1.5. Todo uso que haga la Compañía de los Módulos de terceros y todo intercambio de los Datos de la Compañía entre la Compañía y el proveedor de módulos de terceros se realizan exclusivamente entre la Compañía y el proveedor de módulos de terceros. SugarCRM no ofrece ninguna garantía ni asistencia técnica para Módulos de terceros.
- 2.3. Políticas de privacidad de terceros. La Compañía acuerda y acepta que cualquier Dato de la Compañía que se intercambie con el Software de terceros o el Módulo de terceros se registrará por la política de privacidad del respectivo proveedor.
- 2.4. API de terceros [interfaz de programación de aplicaciones]. Las funciones que interactúan con los servicios de terceros (como Google) dependen de la constante disponibilidad de la API [interfaz de programación de aplicaciones] y el programa para su uso con el Producto SugarCRM. Si un tercero suspende la disponibilidad de la API o el programa, conforme a términos que SugarCRM estime razonables, SugarCRM puede dejar de proporcionar las funciones de dicho tercero sin que ello otorgue ningún derecho a la Compañía a algún reintegro, crédito u otro tipo de compensación.

3. Derechos de propiedad exclusiva y Protección de los datos.**3.1. Titularidad.**

- 3.1.1. Titularidad del Producto SugarCRM y Modificaciones. SugarCRM es propietaria de todo derecho, título y participación, incluidos los Derechos de propiedad intelectual, respecto del Producto SugarCRM, y de cada una de sus Modificaciones (en forma colectiva, la "**Propiedad de SugarCRM**"). Por el presente, la Compañía cede a SugarCRM todo derecho, título y participación mundial sobre los derechos de propiedad intelectual de todas y cada una de las Modificaciones. En la medida en que la Compañía no pueda transferir cualesquiera de estos derechos, títulos o participaciones a SugarCRM, la Compañía otorga y acepta otorgar a SugarCRM una licencia exclusiva, libre de regalías, transferible, irrevocable, mundial, totalmente paga (con derechos a otorgar sublicencias a través de múltiples niveles de sublicenciatarias)



Modifications in its discretion, without restriction or obligation of any kind or nature. Except as expressly stated otherwise in this Agreement, SugarCRM retains all of its right, title and ownership interest in and to the SugarCRM Property, and no other Intellectual Property Rights or license rights are granted by SugarCRM to Company under this Agreement, either expressly or by implication, estoppel or otherwise, including, but not limited to, any rights under any of SugarCRM's or its Affiliates patents.

conforme a los Derechos de propiedad intelectual de la Compañía para usar, divulgar, reproducir, otorgar licencia, vender, ofrecer para la venta, distribuir, importar y de otra manera explotar las Modificaciones, a su criterio, sin restricciones u obligaciones, cualquiera fuera su índole o naturaleza. Salvo que expresamente se especifique de otra forma en este Contrato, SugarCRM retiene todos sus derechos, títulos y participaciones con respecto a la Propiedad de SugarCRM y no otorga a la Compañía ningún otro Derecho de propiedad intelectual o derechos a licencias, en virtud de este Contrato, ya sea en forma expresa o implícita, por impedimento o de otra manera, incluidos, entre otros, los derechos conforme a cualesquiera de las patentes de SugarCRM o sus Filiales.

3.1.2. Trademarks. SugarCRM's name, logo, trade names and trademarks are owned by SugarCRM, and no right is granted to Company to use any of the foregoing except as expressly permitted herein or by written consent of SugarCRM.

3.1.2. Marcas comerciales. El nombre, el logotipo, los nombres comerciales y las marcas comerciales de SugarCRM son propiedad de SugarCRM, y no se otorga a la Compañía ningún derecho de uso de los mismos, salvo lo expresamente autorizado en el presente o mediante consentimiento escrito de SugarCRM.

3.1.3. Freedom to Operate and Innovate. Nothing in this Section 3 shall inhibit, hamper, encumber or otherwise impede SugarCRM's freedom to create Modifications or improve, extend and/or modify any and all SugarCRM Products.

3.1.3. Libertad de operar e innovar. Ninguna de las disposiciones de esta cláusula 3 inhibirá, obstaculizará, impondrá gravámenes o de otra manera interferirá con la libertad de SugarCRM de crear Modificaciones o de mejorar, ampliar o modificar cualquiera o todos los Productos de SugarCRM.

3.1.4. Suggestions. Company or its Subscription Users may, from time to time, provide suggestions, enhancement or feature requests or other feedback to SugarCRM with respect to the SugarCRM Property or other SugarCRM products, services or related documentation (whether or not such is disclosed or delivered by SugarCRM to Company under this Agreement) (collectively, "**Feedback**"). Company agrees that all Feedback is and shall be given by Company entirely voluntarily. SugarCRM shall be free to use, disclose, reproduce, license or otherwise distribute and exploit the Feedback in its discretion, without restriction or obligation of any kind or nature. Feedback, even if designated as confidential by Company, shall not create any obligation of confidentiality for SugarCRM, unless SugarCRM expressly agrees so in writing.

3.1.4. Sugerencias. La Compañía o sus Usuarios de la suscripción pueden, en forma periódica, presentar sugerencias, solicitudes de mejoras o funciones u otros comentarios a SugarCRM con respecto a la Propiedad de SugarCRM, otros productos o servicios de SugarCRM o su documentación (independientemente de que SugarCRM la hubiera divulgado o entregado a la Compañía en virtud de este Contrato) (en forma colectiva, "**Comentarios**"). La Compañía acepta que ofrecerá todos sus Comentarios de manera absolutamente voluntaria. SugarCRM tendrá la libertad de usar, divulgar, reproducir, otorgar licencia o de otra manera distribuir y explotar los Comentarios a su criterio, sin restricciones u obligaciones, cualquiera fuera su índole o naturaleza. Los Comentarios, aún cuando la Compañía los designara confidenciales, no crearán ninguna obligación de confidencialidad para SugarCRM, salvo que SugarCRM lo acuerde por escrito en forma expresa.

3.2. Company Data/Business Information.

3.2. Datos de la Compañía/Información comercial.

3.2.1. Ownership of Company Data. Company owns and retains all Intellectual Property Rights in and to the Company Data.

3.2.1. Titularidad de los Datos de la Compañía. La Compañía es propietaria y retiene todos los Derechos de propiedad intelectual sobre los Datos de la Compañía.

3.2.2. Data Processing. Company grants SugarCRM the right to use, access and process the Company Data solely to the extent necessary for SugarCRM to provide the SugarCRM Product and services to Company, including, without limitation to address service or technical problems, or at Company's request, in connection with providing Support Services to the Company. SugarCRM agrees not to use, access, disclose or process any Company Data, except (a) to perform the obligations under this Agreement, (b)

3.2.2. Procesamiento de datos. La Compañía concede a SugarCRM el derecho a usar, acceder y procesar los Datos de la Compañía, únicamente en la medida en que sea necesario para que SugarCRM pueda proporcionar sus productos o servicios a la Compañía, inclusive, entre otros, para resolver problemas de servicio o técnicos, o a solicitud de la Compañía, para la prestación de servicios de asistencia técnica de SugarCRM a la Compañía. SugarCRM acepta no usar, acceder, divulgar ni procesar cualquiera de los Datos



comply with applicable laws, and (c) in accordance with the Terms of Use in Exhibit A, attached hereto.

3.2.3. Non-Modification and Non-Disclosure. SugarCRM shall not (a) modify Company Data, or (b) disclose Company Data except as compelled by law in accordance with Section 6.1, as expressly set forth in this Agreement or as otherwise permitted in writing by Company.

3.2.4. Business Information. Company agrees to allow SugarCRM and its Affiliates to store and use Company business contact information, including names, business phone numbers, and business e-mail addresses, anywhere it does business. Such information will be processed and used in connection with SugarCRM's business relationship, and may be provided to contractors acting on SugarCRM's behalf, SugarCRM's business partners who promote, market and support certain SugarCRM products and services, and assignees of SugarCRM and its subsidiaries for uses consistent with SugarCRM's business relationship.

3.3. Data Protection.

3.3.1. Relationship of the Parties. To the extent that the Company Data contains personal data about any living individual ("**Data**"), SugarCRM will process that Data only as a Data Processor acting on behalf of Company (as the Data Controller) and in accordance with the requirements of this Agreement.

3.3.2. Company's Compliance with Privacy Laws. Company will at all times comply in full with the requirements of any applicable privacy and data protection laws (including where applicable, European Union Directives 95/46/EC and 2002/58/EC and any national implementation(s) of them) to which it is subject as a Data Controller ("**Applicable Privacy Law(s)**").

3.3.3. Purpose Limitation. SugarCRM will process the Data in accordance with Company's instructions under Applicable Privacy Law(s) and will not: (a) assume any responsibility for determining the purposes for which and the manner in which the Data is processed, or (b) process the Data for its own purposes.

3.3.4. Usage Data.

(a) In the course of providing Company with the services described in the Agreement, SugarCRM may also collect, use, process and store diagnostic and usage related content from the computer, mobile phone or other devices the Company's Subscription

de la Compañía, excepto (a) para ejercer las obligaciones en virtud de este Contrato, (b) para cumplir con las leyes vigentes y (c) de conformidad con las Términos y condiciones de uso que se enumeran en el Anexo A, adjunto al presente.

3.2.3. Prohibición de Modificaciones y Divulgaciones. SugarCRM no (a) modificará Datos de la Compañía, ni (b) divulgará Datos de la Compañía, salvo como lo exija la ley de conformidad con la cláusula 6.1, como se haya establecido expresamente en el presente Contrato o como lo permita la Compañía por escrito.

3.2.4. Información comercial. La Compañía acuerda permitir que SugarCRM y sus Filiales almacenen y usen la información de contactos comerciales de la Compañía, incluidos los nombres, números de teléfono comerciales y direcciones de correo electrónico comerciales, en todos los lugares en los que lleve a cabo operaciones comerciales. Dicha información se procesará y usará en conexión con la relación comercial de SugarCRM, y se podrá proporcionar a contratistas que se desempeñen en nombre de SugarCRM, a socios comerciales de SugarCRM que promuevan, comercialicen o brinden asistencia a ciertos productos o servicios de SugarCRM y a los cesionarios de SugarCRM y sus subsidiarias para los usos que sean compatibles con la relación comercial de SugarCRM.

3.3. Protección de los datos.

3.3.1. Relación de las partes. En la medida en que los Datos de la Compañía contengan datos personales acerca de cualquier persona viva ("**Datos**"), SugarCRM procesará esos datos solamente en su carácter de Procesador de datos que desempeña en nombre de la Compañía (Contralor de los datos) y de acuerdo con los requisitos previstos en este Contrato.

3.3.2. Cumplimiento de las Leyes de privacidad de parte de la Compañía. En todo momento la Compañía cumplirá cabalmente con los requisitos de las leyes de privacidad y protección de los datos vigentes (incluidas, si procediera, las Directivas de la Unión Europea 95/46/EC y 2002/58/EC y cualquier implementación nacional de las mismas) a las que esté sujeta en calidad de Contralor de los datos ("**Ley(es) de privacidad vigentes**").

3.3.3. Limitación del propósito. SugarCRM procesará los Datos según las instrucciones de la Compañía y conforme a la(s) Ley(es) de privacidad vigentes, y no: (a) asumirá responsabilidad alguna por los propósitos que se hayan determinado para el procesamiento de los Datos ni por la manera en que se procesen, ni (b) los procesará para sus propios fines.

3.3.4. Datos del uso.

(a) Durante el transcurso de la entrega de sus servicios a la Compañía, según se describe en el presente Contrato, SugarCRM también puede recopilar, usar, procesar y almacenar contenido relacionado con el diagnóstico y uso, que extraiga de



Users use to access the SugarCRM Product or Service. This may include, but is not limited to, IP addresses and other information like internet service, location, the type of browser and modules that are used and/or accessed (the "**Usage Data**"). Usage Data does not, however, include Company Data.

(b) The SugarCRM Product also includes Critical Control Software that regularly transmits certain usage data, including but not limited to, licensing, system and service performance data, to SugarCRM and, if applicable, an Authorized Partner, to verify compliance with the terms of this Agreement and to improve SugarCRM's products and services. Company hereby authorizes and directs SugarCRM and Authorized Partners, if applicable, to use the Critical Control Software in accordance with the terms of this Agreement. Critical Control Software does not collect or access any Company Data.

3.3.5. Aggregated Data Use. Notwithstanding Sections 3.3.3 or 3.3.4, Company agrees that SugarCRM may process the Data and Usage Data to create and compile anonymized, aggregated datasets and/or statistics about the SugarCRM products or services in order to: (a) maintain and improve the performance and integrity of SugarCRM products or services, (b) understand which SugarCRM products or services are most commonly deployed and preferred by customers and how customers interact with SugarCRM products or services, (c) identify the types of SugarCRM services that may require additional maintenance or support, and (d) comply with all regulatory, legislative and/or contractual requirements, provided in each case that such aggregated datasets and statistics will not enable Company or any living individual to be identified.

3.3.6. Security. SugarCRM will have in place and will maintain throughout the Term, appropriate technical and organizational measures against accidental or unauthorized destruction, loss, alteration or disclosure of the Data, and adequate security programs and procedures to ensure that unauthorized persons will not have access to any equipment used to process the Data.

3.3.7. Subprocessing. Company authorizes SugarCRM to subcontract processing of Data under this Agreement to a third party provided that: (a) SugarCRM flows down its obligations under this Section 3.3, to protect the Data in full, to any subcontractor it appoints, such that the data processing terms of the subcontract are no less onerous than the data processing terms set out in this Section 3.3, and (b) SugarCRM will remain fully liable to Company for the acts, errors and omissions of any subcontractor it appoints to process the Data.

las computadoras, teléfonos móviles u otros dispositivos que los Usuarios de la suscripción de la Compañía usen para acceder al Producto o Servicio SugarCRM. Esto puede incluir direcciones IP e información tal como servicio de Internet, ubicación, tipo de navegador y módulos que se usan o a los cuales se acceden ("**Datos del uso**"), entre otros. No obstante ello, los Datos del uso no incluyen los Datos de la Compañía.

(b) El Producto SugarCRM también incluye Software de control fundamental que transmite en forma regular ciertos datos del uso, incluidos, entre otros, datos de licencias y de desempeño del servicio y el sistema, a SugarCRM y, si corresponde, a un Socio autorizado, para verificar el cumplimiento de los términos y condiciones de uso de este Contrato y para mejorar los productos y servicios SugarCRM. La Compañía por el presente autoriza e instruye a SugarCRM y a los Socios autorizados, si corresponde, para que usen el Software de control fundamental de conformidad con los términos y condiciones de uso de este Contrato. El Software de control fundamental no recopila Datos de la Compañía ni accede a ellos.

3.3.5. Uso de los datos globales. Sin perjuicio de las cláusulas 3.3.3 y 3.3.4, la Compañía acuerda que SugarCRM puede procesar los Datos y Datos del uso para crear y recopilar conjuntos de datos anónimos y globales así como estadísticas acerca de los productos y servicios SugarCRM a fin de: (a) mantener y mejorar el desempeño y la integridad de los productos o servicios SugarCRM, (b) comprender cuáles productos y servicios SugarCRM son los preferidos y más comúnmente implementados por los clientes y cómo los clientes interactúan con los productos y servicios SugarCRM, (c) identificar los tipos de servicios SugarCRM que puedan necesitar mantenimiento o ayuda técnica adicionales y (d) cumplir con todos los requisitos normativos, legislativos y contractuales, siempre que dichos conjuntos de datos globales y estadísticas no permitan que se identifique a la Compañía o a cualquier persona viva.

3.3.6. Seguridad. Durante el Plazo de vigencia, SugarCRM tendrá y mantendrá medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger contra la destrucción, pérdida, alteración o divulgación de los Datos, accidentales o no autorizadas, así como también programas y procedimientos de seguridad apropiados para impedir que las personas no autorizadas logren acceder a cualquiera de los equipos que se emplean para procesar los Datos.

3.3.7. Subprocesamiento. La Compañía autoriza a SugarCRM para que subcontrate a un tercero para el procesamiento de los Datos en virtud de este Contrato, siempre y cuando: (a) SugarCRM transfiera sus obligaciones, conforme a esta cláusula 3.3, de proteger los Datos en su totalidad, a todo subcontratista que esta nombre, de manera que los términos del procesamiento de datos no sean menos onerosos que los términos del procesamiento de datos previsto en esta cláusula 3.3 y (b) SugarCRM asuma la responsabilidad total frente a la Compañía por los actos, errores u omisiones de cualquier subcontratista que nombre para procesar los Datos.



3.3.8. Adequacy. SugarCRM will at all times provide an adequate level of protection for Data that it processes on behalf of Company outside of the European Economic Area and Switzerland in accordance with the requirements of European Union Directive 95/46/EC and the Swiss Federal Data Protection Act. Company acknowledges that SugarCRM satisfies this requirement through its certification with the Department of Commerce's EU-US and Swiss-US Safe Harbor frameworks and that a copy of its certification is available online at <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=22457>. SugarCRM will maintain its Safe Harbor certification (or an equivalent lawful data export solution) throughout the Term of this Agreement.

3.3.9. HIPAA and PHI in Relation to SugarCRM Products. Company understands and acknowledges that neither the Service nor the SugarCRM Products or systems are configured to receive and store personal health information ("PHI"), as that term is defined under the Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") and that SugarCRM is neither a "Covered Entity" nor a "Business Associate," as those terms are defined in HIPAA. As such, Company agrees, on behalf of itself and its Subscription Users, not to use the Service or provide access to or submit any PHI to SugarCRM when requesting technical and or Support Services, in either case, to, directly or indirectly, submit, store or include any PHI as part of the Company Data. Company agrees that SugarCRM may terminate this Agreement immediately, if Company is found to be in violation of this Section.

3.4. Authorized Partner as Agent for Company. If Company purchases a Subscription to the SugarCRM Product from an Authorized Partner, then Company warrants and agrees that it has appointed the Authorized Partner to act as Company's agent in the procurement and management of the SugarCRM Product and services and that SugarCRM may deal with the Authorized Partner on that basis. The provision of any Company Data by that Authorized Partner will be deemed to have come from Company directly and it is Company's responsibility to ensure the accuracy and completeness of the Company Data. If Company does not wish the Authorized Partner to have access to Company Data or to act on Company's behalf, then Company must inform SugarCRM in writing.

4. Payment.

4.1. Fees and Payment. Company agrees to pay all fees specified in the relevant Order Form. Except as otherwise provided, fees set forth in each Order Form hereunder will be: (a) fixed during the Subscription Term set forth in such Order Form, (b) quoted and payable in United States dollars, (c) based upon the number of Subscription User seats purchased, even if actual usage is lower, and (d) non-cancelable and non-refundable. Fees are due thirty (30) days from the invoice date, unless otherwise noted in an Order Form. Company agrees to provide SugarCRM with complete and accurate billing and contact

3.3.8. Suficiencia. SugarCRM proporcionará en todo momento un nivel suficiente de protección de los Datos que procese en nombre de la Compañía fuera del Área Económica Europea y Suiza de acuerdo con los requisitos de la Directiva de la Unión Europea 95/46/EC y la Ley Federal de Protección de los Datos de Suiza. La Compañía reconoce que SugarCRM satisface este requisito en razón de su certificación expedida dentro del marco legal del Departamento de Comercio de la U.E. – E.E. U.U. y Safe Harbor de Suiza – E.E. U.U., cuya copia se encuentra disponible en línea en <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=22457>. SugarCRM mantendrá su certificación Safe Harbor (u otra solución lícita equivalente que se especialice en la exportación de datos) durante el Plazo de vigencia del presente Contrato.

3.3.9. HIPAA y PHI respecto de los Productos SugarCRM. La Compañía reconoce y acepta que ni el servicio ni los Productos o sistemas SugarCRM han sido configurados para recibir y almacenar información personal de salud ("PHI"), según el significado que se le atribuye al término en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud [Health Insurance Portability and Accountability Act] (o "HIPAA") y que SugarCRM no es una "Entidad cubierta" ni un "Asociado comercial", según el significado que la ley HIPAA atribuye a dichos términos. Por lo tanto, la Compañía acuerda, en nombre propio y de los Usuarios de la suscripción, que no usará el Servicio ni concederá acceso a SugarCRM a ninguna PHI ni enviará ninguna PHI a SugarCRM, cuando solicite asistencia técnica o de apoyo, en cualquiera de los casos, para enviar, almacenar o incluir cualquier información personal de la salud, directa o indirectamente, como parte de los Datos de la Compañía. La Compañía acepta que SugarCRM puede rescindir este Contrato de inmediato, si se determina que la Compañía ha violado esta cláusula.

3.4. Socio autorizado como Representante de la Compañía. Si la Compañía compra a un Socio autorizado una Suscripción al Producto SugarCRM, la Compañía garantiza y acepta que ha nombrado al Socio autorizado para que se desempeñe como su representante para la adquisición y administración del Producto y servicios SugarCRM y que por lo tanto SugarCRM puede llevar a cabo negociaciones con el Socio autorizado. El suministro de cualquier Dato de la Compañía de parte del Socio autorizado se considerará que provino de la Compañía directamente y la Compañía asume la responsabilidad de asegurar que los Datos de la Compañía sean exactos y completos. La Compañía deberá informar a SugarCRM por escrito si no desea que el Socio autorizado tenga acceso a los Datos de la Compañía o que se desempeñe en su nombre.

4. Pago.

4.1. Tarifas y Pago. La Compañía acepta pagar todas las tarifas que se especifiquen en los Formularios de pedido correspondientes. A menos que se estipule lo contrario, las tarifas indicadas en cada Formulario de pedido de conformidad con el presente Contrato serán: (a) fijas durante el Período de suscripción que se establezca en el Formulario de pedido, (b) se cotizarán y pagarán en dólares de Estados Unidos, (c) se basarán en el número de puestos de Usuarios de la suscripción comprados, aún si el uso fuera en efecto inferior, y (d) no serán reembolsables ni cancelables. Las tarifas deben pagarse



information and to notify SugarCRM of any changes to such information. If Company purchases a Subscription to the SugarCRM Product from an Authorized Partner, the Authorized Partner (i) may agree with Company to accept payment on a different payment schedule in currencies other than United States dollars; and (ii) will submit payment to SugarCRM on Company's behalf in accordance with its agreement with SugarCRM.

dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de facturación, salvo que se indique otra cosa en el Formulario de pedido correspondiente. La Compañía acuerda proporcionar a SugarCRM información de contacto y facturación completa y exacta y notificar a SugarCRM en caso de algún cambio a dicha información. Si la Empresa compra una Suscripción del Producto SugarCRM de un Socio Autorizado, el Socio Autorizado (i) puede acordar con la Empresa aceptar el pago a través de un plan de pago diferente y en divisas distintas al dólar estadounidense; y (ii) entregará los pagos a SugarCRM de parte de la Empresa según su acuerdo con SugarCRM.

4.2. Additional Subscription Users. Additional Subscription User seats may be added during any given month at the then-current Subscription User fee. Company understands and agrees that Company will be charged a pro-rata fee for the initial month in which Subscription Users are added and for each of the monthly periods remaining in the then-current Subscription Term. The Subscription Term for the additional Subscription User subscriptions will terminate on the same date as the pre-existing Subscriptions. Company will be responsible for submitting a new Order Form to SugarCRM, or to the applicable Authorized Partner, to request the additional Subscription User seat(s) during the Subscription Term. Company also understands and agrees that the number of Subscription User seats purchased under a specific Order Form cannot be decreased during the relevant Subscription Term set forth on such Order Form.

4.2. Usuarios de la suscripción adicionales. Se pueden agregar puestos de Usuarios de la suscripción adicionales durante cualquier mes determinado pagando la tarifa de Usuario de la suscripción vigente en ese momento. La Compañía acuerda y acepta que se le cobrará una tarifa proporcional por el mes inicial en el que se agreguen los Usuarios de la suscripción y por cada uno de los períodos mensuales restantes del Período de suscripción vigente en ese momento. El Período de suscripción para las suscripciones de los Usuarios de la suscripción adicionales caducará en la misma fecha que las suscripciones preexistentes. La Compañía tendrá la responsabilidad de enviar un Formulario de pedido nuevo a SugarCRM, o al correspondiente Socio autorizado, solicitando los puestos de los Usuarios de la suscripción adicionales durante el Período de suscripción. Asimismo la Compañía acuerda y acepta que el número de puestos de Usuarios de la suscripción adquiridos conforme a un Formulario de pedido específico no puede disminuir durante el Período de suscripción que se establezca en dicho Formulario de pedido.

4.3. Renewal. All fees required for renewal of a Subscription Term will be reflected in a quotation issued by SugarCRM (or by an Authorized Partner, if applicable) in advance of the expiration of the current Subscription Term (each a "**Renewal Quote**"), and any pricing or changes in the number of Subscription Users for such renewal Subscription Term will be reflected in the Renewal Quote. Fees for any subsequent renewals shall be set at the then-current SugarCRM pricing, unless otherwise stated on the Order Form, Renewal Quote or otherwise agreed to in writing by the parties.

4.3. Renovación. Todas las tarifas que se apliquen a la renovación de un Período de suscripción estarán reflejadas en una cotización que SugarCRM emitirá (o el correspondiente Socio autorizado de SugarCRM, si corresponde) con anterioridad al vencimiento del actual Período de suscripción (cada una "**Cotización de la renovación**"), y todos los precios o cambios en el número de Usuarios de la suscripción para dicho Período de suscripción estarán reflejados en la Cotización de la renovación. Las tarifas para las siguientes renovaciones se fijarán según los precios de SugarCRM vigentes en ese momento, salvo que se establezca de otra forma en el Formulario de pedido o la Cotización de la renovación o que las partes lo acuerden de otra manera por escrito.

4.4. Reporting. Upon SugarCRM's request, Company shall provide SugarCRM with a written report in a mutually-agreed-upon format regarding the SugarCRM Product being utilized by Company and the number of Subscription Users authorized to use the SugarCRM Product, to be delivered to SugarCRM no later than five (5) business days after the request has been made by SugarCRM.

4.4. Informes. A solicitud de SugarCRM, la Compañía le entregará, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a dicha solicitud, un informe escrito, en un formato acordado entre ambas partes, sobre el Producto SugarCRM que utiliza la Compañía y la cantidad de Usuarios de la suscripción autorizados a usar el Producto SugarCRM.

4.5. Overdue Charges. Overdue amounts are subject to interest at a rate of one percent (1.0%) per month, or the maximum rate permitted by law, whichever is lower. If any charge owing by Company to SugarCRM or the applicable SugarCRM Authorized Partner is thirty (30) days or more overdue, SugarCRM may, without limiting its other right and remedies, suspend services until such amounts are paid in full.

4.5. Cargos adeudados y vencidos. Los montos adeudados y vencidos devengan intereses a una tasa mensual del uno por ciento (1,0 %), o a la tasa máxima permitida por la ley, la tasa que sea menor. Si la Compañía posee un saldo deudor con SugarCRM o el correspondiente Socio autorizado de SugarCRM, con un vencimiento mayor de treinta (30) días, SugarCRM puede, sin limitar sus otros derechos o recursos, suspender los servicios hasta que dichos montos se paguen en su totalidad.

4.6. Taxes. Unless otherwise provided, fees specified in quotes or Order Forms, do not include any Taxes, and Company is responsible for payment and reimbursement of all Taxes associated with its purchases hereunder, excluding any Taxes

4.6. Impuestos. A menos que se estipule lo contrario, las tarifas especificadas en las cotizaciones o Formularios de pedido no incluyen Impuestos, y la Compañía se responsabiliza del pago y reembolso de todos los impuestos relacionados con sus



based on SugarCRM's net income or property.

- 4.7. **Audit.** Company shall maintain accurate records (including, without limitation, the reports described above in Section 4.4) necessary to verify the number of Subscription Users. Within thirty (30) days of delivery of a written request by SugarCRM or its third party appointee, Company shall provide SugarCRM or its third party appointee with such records. If Company has more Subscription Users than Company has paid for, Company shall immediately pay the applicable fees for such additional Subscription Users, commencing on the effective date of the applicable Order Form through the remainder of the then current Subscription Term, in addition to reasonable costs incurred by SugarCRM associated with reviewing such records.

5. Term and Termination.

- 5.1. **Term.** Unless otherwise provided in an Order Form, this Agreement commences on the Effective Date and continues for a period of one (1) year thereafter (the **"Initial Term"**). Upon expiration of the Initial Term, this Agreement will automatically renew for additional one (1) year periods (each a **"Renewal Term"**), unless one party provides the other party with written notice of non-renewal a minimum of sixty (60) days prior to the expiration of the then-current term. The Initial Term, together with each Renewal Term, is referred to as the **"Term"** for purposes of this Agreement.

- 5.2. **Termination by Company or SugarCRM.** Either party may terminate this Agreement and any then-current Order Forms prior to the end of a Subscription Term if the other party: (i) materially breaches its obligations hereunder and, where such breach is curable, such breach remains uncured for thirty (30) days following written notice of the breach or (ii) becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation, or assignment for the benefit of creditors.

- 5.3. **Effect of Termination.** No refunds of payments will be made, unless termination of this Agreement and any then-current Order Forms is a result of a breach by SugarCRM under Section 5.2, in which case Company will be entitled to a refund of the pro rata portion of fees associated with the remainder of the Subscription Term. Company understands and agrees that upon expiration of the Subscription Term or termination of this Agreement, whichever occurs first, the rights granted under this Agreement and, in connection with any then-current Order Forms, will be immediately revoked and SugarCRM may immediately deactivate Company's account. Company acknowledges and agrees that SugarCRM may keep copies of Company Data solely to the extent necessary for the performance of its obligations under this Agreement. In no event shall any termination relieve Company of the obligation to pay any fees payable to SugarCRM for the period prior to the effective date of termination, unless otherwise stated in this Agreement.

- 5.4. **Surviving Provisions.** Sections 1.5, 3.1, 3.3.4(a), 3.3.4(b), 3.3.5, 4, 5.4, 6, 7.3, 8, 9, 10, 11 and 12 shall survive termination or

compras de conformidad con el presente, excepto los basados en la ganancia neta o los bienes de SugarCRM.

- 4.7. **Auditoría.** La Compañía llevará con precisión los registros necesarios para corroborar el número de Usuarios de la suscripción (entre otros, los informes descritos en la cláusula 4.4 del presente). Previa solicitud escrita de SugarCRM o un tercero designado por esta, la Compañía entregará los registros a SugarCRM o al tercero en un plazo de treinta (30) días de entregada la solicitud. Si la Compañía ha pagado por menos Usuarios de la suscripción de los que efectivamente tiene, abonará de inmediato las tarifas correspondientes a los usuarios de la suscripción adicionales, a partir de la Fecha de entrada en vigencia del Formulario de pedido correspondiente y por el resto del Período de suscripción vigente en ese momento, además de los gastos razonables en los que SugarCRM haya incurrido para examinar los registros.

5. Plazo de vigencia y rescisión.

- 5.1. **Plazo de vigencia.** Salvo que se estipule de otra forma en un Formulario de pedido, el presente Contrato comienza a regir en la Fecha de entrada en vigencia y continúa durante un período de un (1) año de allí en adelante (el **"Plazo inicial"**). Al vencimiento del Plazo inicial, el Contrato se renovará automáticamente por períodos adicionales de un (1) año (cada uno **"Plazo de renovación"**), salvo que una de las partes curse a la otra una notificación por escrito con su intención de no renovar con una antelación mínima de sesenta (60) días al vencimiento del plazo vigente en ese momento. El Plazo inicial, junto con cada Plazo de renovación, se denomina **"Plazo"** a los fines del presente Contrato.

- 5.2. **Rescisión de la Compañía o de SugarCRM.** Cualquiera de las partes puede rescindir este Contrato y los Formularios de pedido vigentes en ese momento, si los hubiere, previo al final de un Período de suscripción, si la otra parte: (i) incurre en un incumplimiento sustancial de sus obligaciones de conformidad con el presente y, en caso de que el incumplimiento sea subsanable, no lo subsane dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la notificación escrita de dicho incumplimiento, o (ii) solicite una declaración de quiebra o se vea involucrada en cualquier otro procedimiento de insolvencia, liquidación judicial o cesión de bienes en favor de los acreedores.

- 5.3. **Efecto de la rescisión.** No se hará ningún reembolso de los pagos, salvo que la rescisión del presente Contrato y de sus Formularios de pedido vigentes en ese momento se produzca por el incumplimiento contractual de SugarCRM, conforme a la cláusula 5.2, en cuyo caso la Compañía tendrá derecho a un reembolso de la parte proporcional de las tarifas asociadas con el resto del Período de suscripción. La Compañía acuerda y acepta que al vencimiento del Período de suscripción o a la rescisión del presente Contrato, según lo que ocurra primero, se revocarán de inmediato los derechos otorgados en virtud del presente, y en relación con cualquier Formulario de pedido vigente en ese momento y SugarCRM podrá deshabilitar la cuenta de la Compañía inmediatamente. La Compañía acuerda y acepta que SugarCRM podrá guardar copias de los Datos de la Compañía únicamente en la medida en que fuera necesario para ejercer sus obligaciones en virtud del presente Contrato. En ningún caso la rescisión liberará a la Compañía de la obligación de pagar las tarifas adeudadas a SugarCRM por el período que abarca hasta la fecha efectiva de rescisión, salvo que se estipule otra cosa en este Contrato.

- 5.4. **Disposiciones subsistentes.** Las cláusulas 1.5, 3.1, 3.3.4(a), 3.3.4(b), 3.3.5, 4, 5.4, 6, 7.3, 8, 9, 10, 11 y 12 subsistirán al



expiration of this Agreement.

6. Confidentiality.

6.1. Confidentiality. The parties acknowledge that in the course of performing their obligations under this Agreement, each may receive Confidential Information. Each party covenants and agrees that neither it nor its agents, employees, officers, directors or representatives will disclose or cause to be disclosed any Confidential Information of the Disclosing Party, except (a) to those employees, representatives, or contractors of the Receiving Party who require access to the Confidential Information to exercise its rights under this Agreement and who are bound by written agreement, with terms at least as restrictive as these, not to disclose third-party confidential or proprietary information disclosed to such party, or (b) as such disclosure may be required by law or governmental regulation, subject to the Receiving Party providing to the Disclosing Party written notice to allow the Disclosing Party to seek a protective order or otherwise prevent the disclosure. Nothing in this Agreement will prohibit or limit the Receiving Party's use of information: (i) previously known to it without obligation of confidence, (ii) independently developed by or for it without use of or access to the Disclosing Party's Confidential Information, (iii) acquired by it from a third party that is not under an obligation of confidence with respect to such information, or (iv) that is or becomes publicly available through no breach of this Agreement. The Receiving Party acknowledges the irreparable harm that improper disclosure of Confidential Information may cause; therefore, the injured party is entitled to seek equitable relief, including temporary restraining order(s) or preliminary or permanent injunction, in addition to all other remedies, for any violation or threatened violation of this Section. The terms of this Agreement, Original Code and the structure, sequence and organization of the SugarCRM Product are Confidential Information of SugarCRM or its licensors.

6.2. Destruction. Within five (5) days after a Disclosing Party's request, the Receiving Party shall return or destroy the Disclosing Party's Confidential Information; provided, however, that the Receiving Party shall be entitled to retain archival copies of the Confidential Information of the Disclosing Party solely for legal, regulatory or compliance purposes unless otherwise prohibited by law.

7. Warranties, Exclusive Remedies and Disclaimers.

7.1. SugarCRM Warranties. SugarCRM warrants that (a) it has the legal power to, and hereby does, enter into this Agreement, (b) the SugarCRM Product shall perform materially in accordance with the online user guide for the applicable SugarCRM Product, and (c) SugarCRM will use commercially reasonable measures to detect whether the SugarCRM Product contains any Malicious Code. If the SugarCRM Product does not conform to the warranty specified in Section 7.1(b) above, Company must notify SugarCRM within thirty (30) days of the breach of warranty, and SugarCRM agrees to use commercially reasonable efforts to cure the non-conforming portions of the SugarCRM Product before Company pursues any other remedies. SugarCRM is not responsible for any non-compliance with this warranty resulting from or caused by any (i) Malicious Code present in the Company Data made available to SugarCRM by Company, or (ii) Modifications made by anyone other than SugarCRM, including

vencimiento o rescisión del presente Contrato.

6. Confidencialidad.

6.1. Confidencialidad. Cada parte reconoce que durante el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato podrá recibir Información confidencial. Cada parte acuerda y acepta que ni ella ni sus agentes, empleados, funcionarios, directores o representantes divulgarán ni harán que se divulgue Información confidencial de la Parte emisora, excepto (a) a los empleados, representantes o contratistas de la Parte receptora que necesiten tener acceso a la Información confidencial para ejercer sus derechos en virtud del presente y que estén obligados a mantener la confidencialidad de la información propia o de terceros por un convenio escrito cuyos términos y condiciones sean al menos tan restrictivos como los del presente Contrato, o (b) cuando la ley o un reglamento gubernamental exija que se divulgue dicha información, en cuyo caso la Parte receptora notificará por escrito a la Parte emisora para que esta última pueda solicitar una orden judicial de protección o evitar de algún modo la divulgación de la información. Ninguna estipulación del presente Contrato prohibirá a la Parte receptora usar esta información, ni limitará el uso de la información: (i) que fuera de su conocimiento previo y no tenga la obligación de confidencialidad, (ii) que fuera desarrollada independientemente por o para esta parte sin usar o acceder a la Información confidencial de la Parte emisora, (iii) que fuera adquirida a un tercero que no tenga la obligación de confidencialidad sobre dicha información o (iv) que se encuentre o se torne disponible en forma pública sin incurrir en incumplimiento contractual. La Parte receptora reconoce que la divulgación indebida de la Información confidencial podría causar un daño irreparable; por tanto, la parte damnificada tendrá derecho a obtener una reparación equitativa, así como órdenes de restricción temporales, una medida cautelar preliminar o una medida permanente, aparte de todos los demás recursos a su disposición, en caso de incumplimiento o amenaza de incumplimiento de esta cláusula. Los términos de este Contrato, el Código original y la estructura, secuencia y organización del Producto SugarCRM son Información confidencial de SugarCRM o sus licenciantes.

6.2. Destrucción. Dentro de los cinco (5) días posteriores a la solicitud de la Parte emisora, la Parte receptora devolverá o destruirá la Información confidencial de la Parte emisora; sin embargo, la Parte receptora tendrá derecho a conservar copias de archivo de la Información confidencial de la Parte emisora únicamente con fines legales, regulatorios o de cumplimiento, salvo que la ley lo prohíba.

7. Garantías, recursos exclusivos y exoneraciones de responsabilidad

7.1. Garantías de SugarCRM. SugarCRM garantiza que (a) está legalmente facultada para celebrar este Contrato, el cual celebra en este acto, (b) que el Producto SugarCRM funcionará esencialmente de acuerdo con la guía del usuario en línea para el correspondiente Producto SugarCRM y que (c) SugarCRM tomará las medidas comercialmente razonables para detectar si el Producto SugarCRM contiene algún Código malicioso. Si el Producto SugarCRM no cumple con la garantía prevista en la cláusula 7.1(b) anterior, la Compañía debe notificar a SugarCRM dentro de los treinta (30) días del incumplimiento de la garantía, y SugarCRM acuerda tomar los recaudos comercialmente razonables que fueran necesarios para remediar las partes del Producto SugarCRM que no se ajusten a la garantía, con anterioridad a que la Compañía interponga otros recursos. SugarCRM no se responsabiliza por el incumplimiento de esta garantía que surja de o sea causado por



by way of example, Modifications made by Company or any Authorized Partners. Company's sole and exclusive remedy for a breach of any of warranties contained in this Section 7.1 shall be to terminate the Agreement pursuant to Section 5.2 and, notwithstanding anything to the contrary in Section 4.1, have SugarCRM refund to Company the pro rata unused portion of any pre-paid Subscription fees.

7.2. Company Warranties. Company warrants that (a) it has the legal power to, and hereby does, enter into this Agreement, (b) it has all rights in and to the Company Data necessary to permit SugarCRM to exercise its rights to access and use the Company Data as permitted by this Agreement, and (c) the Company Data or the media on which the Company Data resides does not contain any Malicious Code.

7.3. Disclaimer of Warranties. EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN SECTION 7.1 AND AS PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE SUGARCRM PRODUCT IS PROVIDED TO COMPANY STRICTLY ON AN "AS IS" BASIS. ALL CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS, ARE HEREBY DISCLAIMED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. SUGARCRM'S PRODUCT OR SERVICE MAY BE SUBJECT TO LIMITATIONS OR ISSUES INHERENT IN THE USE OF THE INTERNET AND SUGARCRM IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY PROBLEMS OR OTHER DAMAGE RESULTING FROM SUCH LIMITATIONS OR ISSUES.

8. Responsibility for Third Party Claims.

8.1. SugarCRM. SugarCRM shall, at its expense, (a) defend or settle any third party claims, actions and demands brought against Company and its Affiliates, officers, directors, employees or agents, where the third party claimant expressly asserts that (i) the SugarCRM Product infringes such third party's trademarks or copyrights, or (ii) SugarCRM misappropriated such third party's trade secrets in the development of the SugarCRM Product, and (b) pay all damages finally awarded therein against the Company indemnified parties or agreed upon in settlement by SugarCRM (including other reasonable costs incurred by Company or its Affiliates, including reasonable attorneys' fees, in connection with enforcing this Section 8.1), subject to the exclusions (1)-(5) set forth below. SugarCRM has no obligation to Company under this Section for any claim, action or demand to the extent that such claim, demand or action is based on: (1) Third Party Software, Company Software or Company Data, (2) Modifications where the SugarCRM Product would not infringe, including by way of example, Modifications made by Company or any Authorized Partners, excluding Modifications made by SugarCRM itself, (3) combination of the SugarCRM Product with other products, processes or materials where the SugarCRM Product would not infringe except for such combination, (4) where Company continues to use the SugarCRM Product after being notified of allegedly infringing activity or being informed of

cualquier (i) Código malicioso que estuviera presente en los Datos de la Compañía que la Compañía hubiera puesto a disposición de SugarCRM, o (ii) por las Modificaciones que cualquiera que no sea SugarCRM hubiera realizado, incluidas, a manera de ejemplo, las Modificaciones realizadas por la Compañía o cualquiera de los Socios autorizados. La Compañía tiene como único y exclusivo recurso por incumplimiento de cualquiera de las garantías previstas en la cláusula 7.1, el de rescindir el Contrato conforme a la cláusula 5.2 y, no obstante cualquier disposición en contrario en la cláusula 4.1, hacer que SugarCRM reintegre a la Compañía la parte proporcional no usada de las tarifas de las suscripciones pagadas por anticipado.

7.2. Garantías de la Compañía. La Compañía garantiza que (a) está legalmente facultada para celebrar este Contrato, el cual celebra en este acto, (b) tiene todos los derechos respecto de los Datos de la Compañía necesarios para permitir a SugarCRM que ejerza sus derechos para acceder y usar los Datos de la Compañía, según lo permite este Contrato, y que (c) los Datos de la Compañía o los medios en los que dichos datos se encuentran no contienen Código malicioso.

7.3. Exclusión de garantías. SALVO POR LO QUE SE ESTIPULA EXPRESAMENTE EN LA CLÁUSULA 7.1 Y SEGÚN LO PERMITAN LAS LEYES DE APLICACIÓN, EL PRODUCTO SUGARCRM SE PROPORCIONA A LA COMPAÑÍA Estrictamente "TAL Y COMO ESTÁ". POR EL PRESENTE, SE RECHAZA EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LAS LEYES VIGENTES TODA CONDICIÓN, DECLARACIÓN Y GARANTÍA, EXPRESA, TÁCITA, LEGAL O DE OTRA ÍNDOLE, ENTRE ELLAS, TODA GARANTÍA TÁCITA DE COMERCIALIZACIÓN, APTITUD PARA UN FIN DETERMINADO O NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS. EL PRODUCTO O SERVICIO DE SUGARCRM PODRÍA SUFRIR LIMITACIONES O PROBLEMAS INHERENTES AL USO DE INTERNET, Y SUGARCRM NO SE RESPONSABILIZARÁ DE NINGUNA DIFICULTAD U OTROS DAÑOS QUE SE DERIVEN DE DICHAS LIMITACIONES O PROBLEMAS.

8. Responsabilidad por las reclamaciones de terceros.

8.1. SugarCRM. SugarCRM deberá, por su cuenta, (a) defender o resolver cualquier reclamación, acción o demanda de terceros que se interponga en contra de la Compañía y sus filiales, funcionarios, directores, empleados o agentes, en que el tercero reclamante afirme expresamente que (i) el Producto SugarCRM infringe las marcas comerciales o los derechos de autor de dicho tercero o que (ii) SugarCRM se apropió indebidamente de los secretos industriales de dicho tercero durante el desarrollo del Producto SugarCRM y (b) pagar todos los daños y perjuicios que finalmente se adjudiquen en contra de las partes indemnizadas de la Compañía o según SugarCRM lo convenga en un acuerdo extrajudicial (incluidos los costos razonables en que la Compañía o sus filiales hubieran incurrido, más los honorarios de los abogados, para el cumplimiento de esta cláusula 8.1), sujeto a las exclusiones (1) a (5) que se indican a continuación. SugarCRM no asume obligación alguna ante la Compañía conforme a esta cláusula por cualquier reclamación, acción o demanda en la medida en que dicha reclamación, acción o demanda se base en: (1) Software de terceros, software de la Compañía o Datos de la Compañía, (2) Modificaciones en las que el Producto SugarCRM no infringiría, incluidas, a manera de ejemplo, las Modificaciones realizadas por la Compañía o cualquiera de los Socios autorizados, excluidas las Modificaciones realizadas por la misma



Modifications that would have avoided the alleged infringement, or (5) where Company's use of the SugarCRM Product is not strictly in accordance with this Agreement. In the event that SugarCRM believes the SugarCRM Product, or any part thereof, may be the subject of an infringement or a misappropriation claim as to which this Section 8.1 applies, then SugarCRM may, in its discretion and at its sole expense: (1) procure for Company the right to continue using such SugarCRM Product or any applicable part thereof, (2) replace such SugarCRM Product, or infringing part thereof, with a non-infringing version (or part thereof), (3) modify such SugarCRM Product, or infringing part thereof, so as to make it non-infringing, or (4) in the event that (1), (2) or (3) are not commercially feasible, then Company shall have the right to terminate this Agreement solely with respect to the infringing SugarCRM Product, and, notwithstanding anything to the contrary in Section 4.1, have SugarCRM refund to Company the pro rata unused portion of any pre-paid subscription fees. THIS SECTION 8.1 STATES SUGARCRM'S SOLE LIABILITY TO, AND COMPANY'S EXCLUSIVE REMEDY FOR INTELLECTUAL PROPERTY INFRINGEMENT CLAIMS OF ANY KIND IN CONNECTION WITH THE SUGARCRM PRODUCTS OR SERVICES DELIVERED UNDER OR IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT.

SugarCRM, (3) la combinación del Producto SugarCRM con otros productos, procesos o materiales en la cual el Producto SugarCRM no infringiría, excepto por dicha combinación, (4) cuando la Compañía continúa usando el Producto SugarCRM después de ser notificada de una presunta actividad infractora o ser informada de Modificaciones que hubieran evitado la presunta infracción o (5) cuando la Compañía no use el Producto SugarCRM de plena conformidad con el presente Contrato. Si SugarCRM considera que el Producto SugarCRM, o alguna parte del mismo, puede quedar sujeto a una reclamación por infracción o apropiación indebida a la cual se aplica la cláusula 8.1, SugarCRM podrá, a su criterio y exclusivo cargo: (1) adquirir para la Compañía el derecho de continuar usando el Producto SugarCRM o alguna parte del mismo, (2) reemplazar dicho Producto SugarCRM, o la parte del mismo que esté en infracción, por una versión no infractora (o una parte de la misma), (3) modificar dicho Producto SugarCRM, o la parte del mismo que esté en infracción, para que se tome no infractora o (4) en el caso que (1), (2) o (3) no sean comercialmente viables, la Compañía tendrá el derecho de rescindir el Contrato solamente con respecto al Producto SugarCRM que esté en infracción, y, sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en la cláusula 4.1, podrá hacer que SugarCRM le reembolse la parte proporcional de cualquier tarifa de suscripción que haya pagado por anticipado pero no usado. ESTA CLÁUSULA 8.1 ESTABLECE LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE SUGARCRM, Y EL RECURSO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA POR RECLAMACIONES DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIER CLASE EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUGARCRM QUE SE ENTREGAN EN VIRTUD DE O EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO.

8.2. Company. Company shall, at its expense, (a) defend or settle any third party claims, actions and demands brought against SugarCRM and its Affiliates, officers, directors, employees and agents, and (b) pay all damages finally awarded therein against the SugarCRM indemnified parties or agreed upon in settlement by Company (including other reasonable costs incurred by SugarCRM or its Affiliates, including reasonable attorneys' fees, in connection with enforcing this Section 8.2) arising from: (i) Company's breach or violation of Company's responsibilities under Sections 1.4 or 1.5, (ii) claims that Company Data or SugarCRM's transmission or hosting thereof infringes or violates the rights of a third party, (iii) claims that Company's or its Subscription Users' use of the SugarCRM Product or services in violation of this Agreement infringes or violates the rights of such third party, or (iv) claims that Company failed to comply with applicable laws, rules or regulations in its performance of this Agreement.

8.2. La Compañía. La Compañía deberá, por su propia cuenta, (a) defender o resolver cualquier reclamación, acción o demanda de terceros que se interponga en contra de SugarCRM y sus filiales, funcionarios, directores, empleados o agentes y (b) pagar todos los daños y perjuicios que finalmente se adjudiquen en contra de las partes indemnizadas de SugarCRM o según la Compañía lo convenga en un acuerdo extrajudicial (incluidos los costos razonables en que SugarCRM o sus filiales hubieran incurrido, más los honorarios de los abogados, para el cumplimiento de esta cláusula 8.2) que surjan del: (i) incumplimiento o violación de las responsabilidades por parte de la Compañía conforme a la cláusula 1.4 o la cláusula 1.5, (ii) las reclamaciones acerca de que los Datos de la Compañía o la transmisión o albergue de los datos de parte de SugarCRM infringen o violan los derechos de un tercero, (iii) las reclamaciones acerca de que el uso del Producto o servicios SugarCRM por parte de la Compañía o sus Usuarios de la suscripción en violación de este Contrato infringe o viola los derechos de dicho tercero o (iv) las reclamaciones acerca de que la Compañía no cumplió las leyes, normas o reglamentos vigentes en el cumplimiento del presente Contrato.

8.3. Indemnification Procedures. The party or other person entitled to seek indemnification pursuant to this Section 8 (the "Indemnified Party") shall: (a) promptly notify the other party obligated to provide such indemnification (the "Indemnifying Party") in writing of any such claim, (b) give sole control of the defense and settlement of any such claim to the Indemnifying Party (provided that Indemnifying Party may not settle any claim in a manner that adversely affects Indemnified Party's rights, imposes any obligation or liability on the Indemnified Party or admits liability or wrongdoing on the part of Indemnified Party, in each case, without Indemnified Party's prior written consent), and (c) provide all information and assistance reasonably

8.3. Procedimientos de indemnización. La parte u otra persona que tenga derecho a una indemnización de conformidad con esta cláusula 8 (la "Parte indemnizada") deberá: (a) notificar de inmediato a la otra parte que tenga la obligación de proporcionar dicha indemnización (la "Parte indemnizadora") por escrito acerca de dicha reclamación, (b) entregar el control exclusivo de la defensa y resolución de dicha reclamación a la Parte indemnizadora (teniendo en cuenta que la Parte indemnizadora no podrá resolver ninguna reclamación en un modo que afecte de manera adversa los derechos de la Parte indemnizada, imponga alguna obligación o responsabilidad a la Parte indemnizada, o que admita la responsabilidad o acción



requested by the Indemnifying Party, at the Indemnifying Party's expense, in defending or settling such claim. The Indemnified Party may join in defense with counsel of its choice at the Indemnified Party's own expense.

incorrecta de parte de la Parte indemnizada, en cualquiera de los casos, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte indemnizada), y (c) facilitar toda la información y asistencia que la Parte indemnizadora solicite de manera razonable, a su propio cargo, para la defensa y resolución de dicha reclamación. La Parte indemnizada puede unirse a la defensa con un defensor de su elección y a su propio cargo.

9. Limitation of Liability.

9.1. Limitation on All Damages. EXCEPT FOR A BREACH BY COMPANY OF SECTIONS 1.2, 1.4, 1.5 or 1.6, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED IN THE AGGREGATE, THE LESSER OF THE TOTAL AMOUNT PAYABLE BY COMPANY TO SUGARCRM UNDER THIS AGREEMENT DURING THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE ACT OR OMISSION GIVING RISE TO THE LIABILITY OR FIVE HUNDRED THOUSAND DOLLARS (\$500,000). THE FOREGOING SHALL NOT LIMIT COMPANY'S PAYMENT OBLIGATIONS UNDER SECTION 4.

9.2. Disclaimer of Consequential Damages. EXCEPT FOR A BREACH BY COMPANY OF SECTIONS 1.2, 1.4, 1.5 or 1.6, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY LOST PROFITS OR REVENUE OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, COVER, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, ARISING UNDER THIS AGREEMENT AND WHETHER OR NOT THE PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. THE FOREGOING DISCLAIMER SHALL NOT APPLY TO THE EXTENT PROHIBITED BY APPLICABLE LAW.

9.3. Scope of Limitations on Liability. THE LIMITATIONS SET FORTH IN THIS SECTION 9 SHALL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY LIMITED REMEDY AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE THEORY ON WHICH CLAIMS ARE BROUGHT (CONTRACT, TORT, INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE).

10. United States Government Users.

10.1. Commercial Computer Software. The SugarCRM Product and related modifications were fully developed at private expense and are commercial computer software as defined in FAR 2.101. Any related documentation, technical data, or services are also commercial. In accordance with FAR 12.212 and DFARS 227.7202, all rights conferred in the Sugar CRM Product, related documentation, technical data, services, or any deliverable to the United States Government are specified in this Master Subscription Agreement. All other uses are prohibited and no ownership rights are conferred.

9. Limitación de responsabilidad.

9.1. Limitación de todos los daños y perjuicios. SALVO QUE LA COMPAÑÍA INCURRA EN VIOLACIÓN DE LAS CLÁUSULAS 1.2, 1.4, 1.5 Ó 1.6, LA OBLIGACIÓN DE CADA UNA DE LAS PARTES, QUE SURJA DE O SE RELACIONE CON ESTE CONTRATO, YA SEA DERIVADA DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O EN VIRTUD DE CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, EN NINGÚN CASO PODRÁ SUPERAR EN TOTAL, EL MONTO TOTAL PAGADERO POR LA COMPAÑÍA A SUGARCRM DE CONFORMIDAD CON ESTE CONTRATO DURANTE LOS DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL ACTO U OMISIÓN QUE DIO LUGAR A LA RESPONSABILIDAD O QUINIENTOS MIL DÓLARES (\$500,000), EL QUE FUERA INFERIOR. LA ESTIPULACIÓN PRECEDENTE NO LIMITARÁ LAS OBLIGACIONES DE PAGO DE LA COMPAÑÍA ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 4.

9.2. Exclusión de daños emergentes. SALVO QUE LA COMPAÑÍA INCURRA EN VIOLACIÓN DE LAS CLÁUSULAS 1.2, 1.4, 1.5 Ó 1.6, EN NINGÚN CASO SE RESPONSABILIZARÁ A CUALQUIERA DE LAS PARTES POR EL LUCRO CESANTE O POR LOS DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, CUBIERTOS, PUNITIVOS, INCIDENTALES O EMERGENTES, QUE SURJAN EN VIRTUD DEL PRESENTE, E INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA PARTE HUBIERA SIDO NOTIFICADA SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. LA EXCLUSIÓN PRECEDENTE NO SE APLICARÁ EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHÍBAN LAS LEYES VIGENTES.

9.3. Alcance de las limitaciones a la responsabilidad. LAS LIMITACIONES QUE SE ESTABLEZCAN EN ESTA CLÁUSULA 9 SE APLICARÁN SIN PERJUICIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER RECURSO LIMITADO, INDEPENDIENTEMENTE DE LA TEORÍA LEGAL O DE EQUITAD DE QUE SE VALEN LAS RECLAMACIONES (RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA O DE OTRA MANERA).

10. Usuarios del gobierno de los Estados Unidos.

10.1. Software informático comercial. El Producto SugarCRM y las modificaciones relacionadas se desarrollaron por completo con capital privado y constituyen software informático comercial, según se define en la sección 2.101 de la FAR (Norma de Adquisiciones Federales de los EE.UU.). Todos los documentos, datos técnicos o servicios relacionados también son comerciales. Todos los derechos conferidos en el Producto SugarCRM, la documentación relacionada, los datos técnicos, los servicios o entregas al gobierno de los Estados Unidos se especifican en el presente Contrato marco de suscripción de acuerdo con las secciones 12.212 de la FAR y 227.7202 de la DFARS. Todos los demás usos están prohibidos y no se confiere ningún derecho de propiedad.

**11. General.**

11.1. Publicity. SugarCRM may include the Company name on a customer list.

11.2. Export Compliance. Company acknowledges and agrees that the SugarCRM Product is subject to all applicable export control laws and regulations, including, without limitation, those of the United States Government. Company shall strictly comply with all applicable export control laws and regulations related to the SugarCRM Product, including, without limitation, U.S. Export Administration Regulations, 15 C.F.R. Parts 730-774, and all licenses and authorizations issued under such laws and regulations. Company shall fully cooperate with SugarCRM in securing any export licenses and authorizations required under applicable export control laws and regulations. Company agrees that it shall not, and shall cause its representatives, employees, agents, contractors and customers to agree not to, export, re-export, divert, release, transfer, or disclose any such SugarCRM Product, or any direct product thereof, to any prohibited or restricted destination, end-use or end-user, except in accordance with all relevant export control laws and regulations. Company shall make its records available to SugarCRM upon reasonable request to permit SugarCRM to confirm Company's compliance with its obligations as set forth in this Section 11.2.

11.3. Assignment. Neither party may assign any of its rights or obligations hereunder, whether by operation of law or otherwise, without the prior written consent of the other party (not to be unreasonably withheld). Notwithstanding the foregoing, either party may assign this Agreement in its entirety (including all Order Forms), without the consent of the other party, to its Affiliates or in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of its assets. Subject to the foregoing, this Agreement shall bind and inure to the benefit of the parties, their respective successors and permitted assigns. Any attempted assignment in breach of this Section 11.3 shall be void.

11.4. Relationship of the Parties. SugarCRM and Company are independent contractors, and nothing in this Agreement or any attachment hereto will create any partnership, joint venture, agency, franchise, sales representative, or employment relationship between the parties.

11.5. No Third-Party Beneficiaries. There are no third party beneficiaries to this Agreement.

11.6. Governing Law and Arbitration.

(a) This Agreement and any dispute arising out of or in connection with this Agreement ("Dispute") will be governed as to all matters, including, but not limited to the validity, construction and performance of this Agreement, by and under the laws of the State of California, United States of America, without giving effect to conflicts of law principles thereof and excluding the U.N. Convention on the International Sale of Goods.

(b) Except as provided in Subsection (c), all Disputes shall be finally resolved by binding arbitration before three (3) arbitrators

11. Cláusulas generales.

11.1. Publicidad. SugarCRM podrá incluir a la Compañía en su lista de clientes.

11.2. Cumplimiento de la exportación. La Compañía reconoce y acepta que el Producto SugarCRM está sujeto a todas las leyes y reglamentos aplicables de control de exportaciones; entre ellos, los del gobierno de los Estados Unidos. La Compañía cumplirá estrictamente con todas las leyes y reglamentos aplicables de control de exportaciones relativos al Producto SugarCRM; entre ellos, las Normas de la Administración de Exportaciones de los Estados Unidos, las partes 730-774 del título 15 del C.F.R. y todas las licencias y autorizaciones emitidas en virtud de tales leyes y reglamentos. La Compañía colaborará plenamente con SugarCRM en la obtención de las licencias y autorizaciones de exportación exigidas por las leyes y reglamentaciones aplicables de control de exportaciones. La Compañía acuerda que ni ella ni sus representantes, empleados, agentes, contratistas y clientes, exportarán, reexportarán, desviarán, entregarán, transferirán o divulgarán dicho Producto SugarCRM, o cualquier producto derivado del mismo, a un destino prohibido o restringido, de uso final o de usuario final, salvo de acuerdo con todas las leyes y reglamentos de control de la exportación pertinente. Previa solicitud razonable de SugarCRM, la Compañía pondrá sus registros a disposición de la primera para permitirle confirmar que la Compañía cumple con sus obligaciones de conformidad con la cláusula 11.2 del presente.

11.3. Cesión. Ninguna de las partes podrá ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente, ni por ministerio de la ley ni de ninguna otra manera, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte (la cual no lo denegará sin un motivo razonable). Sin perjuicio de lo anterior, cualquier parte puede ceder este Contrato completo (incluidos todos los Formularios de pedido), sin el consentimiento de la otra parte, a sus Filiales o en relación con una fusión, adquisición, reorganización empresarial o venta de la totalidad o prácticamente la totalidad de sus activos. Con sujeción a lo antedicho, este Contrato será vinculante y redundará en beneficio de las partes y de sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos. Todo intento de cesión que incumpla la cláusula 11.3 será nulo.

11.4. Relación de las partes. SugarCRM y la Compañía son contratistas independientes, y ninguna estipulación de este Contrato ni ningún anexo se entenderá en el sentido de que establece una relación de asociación, empresa conjunta, agencia, franquicia, representación de ventas o de dependencia laboral entre las partes.

11.5. Inexistencia de terceros beneficiarios. No hay terceros beneficiarios en este Contrato.

11.6. Ley que rige y arbitraje.

(a) El presente Contrato y cualquier disputa que surja de o en relación con el mismo ("Disputa") se regirá, en todos sus aspectos, como por ejemplo su validez, interpretación y desempeño, por las leyes del Estado de California, Estados Unidos de Norteamérica, independientemente de su incompatibilidad con los principios legales y con exclusión de las Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías.

(b) Salvo lo dispuesto en el inciso (c), todas las Disputas se resolverán de manera definitiva mediante arbitraje vinculante



pursuant to the rules ("Rules") and under the auspices of the International Chamber of Commerce in Paris (ICC). In accordance with the Rules, each party shall select one arbitrator and the two arbitrators so selected shall select the third arbitrator. The arbitrators shall be knowledgeable in the chosen law and the software-as-a-service industry. At either party's request, the arbitrators shall give a written opinion stating the factual basis and legal reasoning for their decision. The arbitrators shall have the authority to determine issues of arbitrability and to award compensatory damages, but they shall not award punitive or exemplary damages. The parties, their representatives, and any other participants shall hold the existence, content, and result of arbitration in confidence. The arbitration proceedings shall be conducted in the English language and take place in San Francisco, California, USA or any other place on which all three arbitrators agree unanimously.

(c) Either party may, at its sole discretion, seek preliminary judicial relief in any court of competent jurisdiction (including, but not limited to, preliminary injunctive relief). Also, the provisions of this Section 11.6 may be enforced by any court of competent jurisdiction.

(d) If it is necessary for either party to retain the services of an attorney or attorneys to enforce the terms of this Agreement or to file an action to enforce any of the terms, conditions or rights contained herein, or to defend any action, then the prevailing party in any such action will be entitled to recover from the other party its reasonable fees for attorneys and expert witnesses, plus such court costs and expenses as may be fixed by any arbitration panel or court of competent jurisdiction.

11.7. Attorney's Fees. In any action related to this Agreement, if any party is successful in obtaining some or all of the relief it is seeking or in defending against the action, the other party shall pay, on demand, the prevailing party's reasonable attorneys' fees and reasonable costs.

11.8. Manner of Giving Notice. Notices regarding this Agreement shall be in writing and addressed to Company at the address Company provides, or, in the case of SugarCRM, when addressed to SugarCRM Inc., Attn: General Counsel, 10050 North Wolfe Road SW2-130, Cupertino, CA 95014 USA. Notices regarding the SugarCRM Product in general may be given by electronic mail to Company's e-mail address on record with SugarCRM.

11.9. Force Majeure. Neither party shall be liable to the other for any delay or failure to perform hereunder (excluding payment obligations) due to circumstances beyond such party's reasonable control, including acts of God, acts of government, flood, fire, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (excluding those involving such party's employees), service disruptions involving hardware, software or power systems not within such party's reasonable control, and denial of service attacks.

11.10. Official Language. The Agreement and any Order Forms or exhibits attached hereto (the "**Collective Agreements**") entered into between Company and SugarCRM shall be in English. Any

ante tres (3) árbitros de acuerdo con las reglas ("Reglas") y bajo el auspicio de la Cámara Internacional de Comercio de París (ICC). De acuerdo con las Reglas, cada una de las partes deberá nombrar a un árbitro y los dos árbitros así elegidos seleccionarán al tercer árbitro. Los árbitros tendrán conocimiento del derecho escogido y de la industria del software como servicio. A solicitud de cualquiera de las partes, los árbitros presentarán su dictamen por escrito indicando las bases de las consideraciones de hecho y derecho de su decisión. Los árbitros estarán autorizados para dirimir sobre asuntos de arbitraje y adjudicar daños y perjuicios compensatorios, pero no podrán adjudicar daños y perjuicios punitivos o punitivos. Las partes, sus representantes y cualquier otro participante mantendrán la confidencialidad de la existencia, contenido y laudo del arbitraje. Los procedimientos de arbitraje se desarrollarán en el idioma inglés y tendrán lugar en San Francisco, California, EE. UU. o cualquier otro lugar que los tres árbitros acuerden en forma unánime.

(c) Cualquiera de las partes puede, a su exclusivo criterio, procurar obtener un desagravio judicial preliminar ante un tribunal competente (como por ejemplo medidas cautelares). Asimismo cualquier tribunal competente puede exigir el cumplimiento de las disposiciones de esta cláusula 11.6.

(d) Si fuera necesario para cualquiera de las partes contratar los servicios de uno o varios abogados para exigir el cumplimiento de los términos de este Contrato, para interponer una acción para exigir el cumplimiento de cualquiera de los términos, condiciones o derechos que se establezcan en el presente, o para defender cualquier acción, la parte vencedora en dicha acción tendrá derecho a exigir a la otra parte el resarcimiento de los honorarios razonables de los abogados y peritos, además de las costas legales y gastos que un panel de árbitros o un tribunal competente pueda determinar.

11.7. Honorarios de los abogados. En toda acción en virtud de este Contrato, si una de las partes logra obtener algo o toda la compensación que peticione o al defenderse contra la acción, la otra parte deberá pagar, a solicitud, los honorarios razonables de los abogados y costos razonables de la parte vencedora.

11.8. Modo de notificación. Las notificaciones vinculadas con este Contrato se realizarán por escrito y se enviarán a la Compañía al domicilio que esta especifique o, en el caso de SugarCRM, se enviarán a SugarCRM, Inc., Attn: General Counsel, 10050 North Wolfe Road SW2-130, Cupertino, CA 95014, EE. UU. Las notificaciones relativas al Producto SugarCRM en general podrán enviarse por correo electrónico a la dirección de correo electrónico de la Compañía registrada en SugarCRM.

11.9. Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por cualquier demora o imposibilidad de desempeñarse en virtud del presente (se excluyen las obligaciones de pago) debido a circunstancias que escapen al control razonable de dicha parte, incluidos los casos fortuitos, actos de gobierno, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros problemas laborales (excluidos aquellos que involucren a los empleados de dicha parte), interrupciones de servicio que involucren hardware, software o sistemas de suministro de energía fuera del control razonable de dicha parte, y ataques de denegación de servicio.

11.10. Idioma oficial. El Contrato y los Formularios de pedido o anexos adjuntos al presente (los "**Contratos colectivos**") celebrados entre la Compañía y SugarCRM se redactarán en inglés. Las



translations of the Collective Agreements that SugarCRM may provide to Company, are for Company's convenience only, and in all cases, unless otherwise prohibited by law, the English version of the Collective Agreements will govern the relationship between the parties. For the avoidance of doubt, if there is any contradiction between the English language version of the Collective Agreements and the translations, the English language version of the Collective Agreements will govern.

traducciones de los Contratos colectivos que SugarCRM le proporcione a la Compañía tendrán el único fin de servir de referencia para la Compañía y, en todos los casos, la relación entre las partes se regirá por las versiones en inglés de dichos Contratos, a menos que la ley lo prohíba. Para evitar dudas, en caso de contradicción entre la versión en idioma inglés de los Contratos colectivos y sus traducciones, prevalecerá la primera.

11.11. **Entire Agreement.** This Agreement and any Order Forms or exhibits attached hereto or URLs referenced herein represent the entire agreement of the parties and supersede all prior discussions, emails, and/or agreements including requests for proposals ("RFP"), between the parties and is intended to be the final expression of their Agreement. To the extent there is a conflict between this Agreement and any additional or inconsistent terms, including any pre-printed terms on a customer purchase order, the terms of this Agreement shall prevail, unless expressly stated otherwise. Notwithstanding any language to the contrary therein, and except as set forth in Section 4.1, no terms stated in a purchase order or in any other order document (other than an Order Form expressly incorporated herein) shall be incorporated into this Agreement, and all such terms shall be void. No failure or delay in exercising any right hereunder shall constitute a waiver of such right. The Agreement and all exhibits hereto, including any related Order Forms may not be modified or altered except by written instrument, and no amendment or waiver of any provision of this Agreement shall be effective unless in writing and signed (either manually or electronically) by an authorized representative of Company and SugarCRM. All rights not expressly granted to Company are reserved by SugarCRM and its licensors.

11.11. **Contrato íntegro.** Este Contrato y los Formularios de pedidos o anexos que se adjuntan al presente o las URL a las que se hace referencia en el presente, representan la totalidad del contrato entre las partes y prevalecen sobre todas las deliberaciones, mensajes de correo electrónico y acuerdos anteriores, incluidas las solicitudes de propuestas ("RFP", por sus siglas en inglés), entre las partes y tiene la finalidad de constituir la expresión definitiva de este Contrato. En caso de conflicto entre el presente Contrato y cualquier término o condición adicional o incompatible, incluidos aquellos preimpresos en órdenes de compra de clientes, prevalecerán los del presente Contrato, a menos que se estipule expresamente lo contrario. Sin perjuicio de lo establecido en contrario en ellos, y salvo lo estipulado en la cláusula 4.1, no se incorporará al presente ninguna condición estipulada en una orden de compra ni en ningún otro tipo de documento de pedido (aparte del Formulario de pedido incorporado expresamente a este Contrato), y las condiciones en cuestión se considerarán nulas. El hecho de no ejercer cualquier derecho en virtud del presente o la demora en hacerlo no constituirán renuncia del derecho. El Contrato y todos sus anexos, incluidos los Formularios de pedido relacionados, no podrán modificarse ni alterarse salvo mediante un instrumento escrito, y ninguna enmienda o renuncia a alguna disposición del Contrato será válida a menos que se realice por escrito y esté firmada (manual o electrónicamente) por un representante autorizado de la Compañía y otro de SugarCRM. SugarCRM y sus licenciantes se reservan todos los derechos no otorgados expresamente a la Compañía.

11.12. **Equitable Relief.** Except as otherwise provided, remedies specified herein are in addition to, and not exclusive of, any other remedies of a party at law or in equity.

11.12. **Desagravio equitativo.** A menos que se disponga lo contrario, los recursos especificados en el presente son adicionales, y no excluyen los demás recursos que pudieran corresponderle a la parte en cuestión conforme a derecho o en el sistema de equidad.

11.13. **Severability.** If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, such provision shall be modified by the court and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions shall remain in effect.

11.13. **Divisibilidad.** Si un tribunal competente declara que una de las cláusulas del presente Contrato es contraria a las leyes, el tribunal modificará esa cláusula y la interpretará de manera tal que puedan cumplirse los objetivos de la cláusula original en la máxima medida permitida por las leyes, y las demás cláusulas seguirán vigentes.

12. Definitions.

12. Definiciones.

12.1. **"Affiliate"** means a company that is Controlled by, under common Control with or Controlling Company during the period of such control.

12.1. Por **"Filial"** se entiende toda Compañía que esté bajo el control exclusivo o compartido de la Compañía, o la controle a esta, durante el período del control.

12.2. **"API"** means application programming interfaces provided by SugarCRM as part of the SugarCRM Product, which set forth rules and specifications that Third Party Modules may utilize to access Company Data in accordance with this Agreement.

12.2. Por **"API"** se entiende las interfaces de programación de aplicaciones que SugarCRM proporciona como parte del Producto SugarCRM, que establecen las reglas y especificaciones que los Módulos de terceros pueden utilizar para acceder a los Datos de la Compañía de acuerdo con el presente Contrato.

12.3. **"Authorized Partner"** means a SugarCRM Product partner that is in good standing with SugarCRM under a fully-executed SugarCRM agreement and is associated with an Order Form

12.3. Por **"Socio autorizado"** se entiende todo socio del Producto SugarCRM que cumpla los requisitos de SugarCRM de conformidad con un contrato totalmente suscrito con SugarCRM



under this Agreement.

y que se asocie con un Formulario de pedido en virtud del presente.

- 12.4. **"Company Data"** means any data, information or material submitted by Company, or stored by Company in the SugarCRM Product.
- 12.5. **"Company Software"** means online, Web-based applications and offline software products that are developed by or for Company, the use of which software is governed by the applicable terms and conditions specified by such software.
- 12.6. **"Confidential Information"** means information that one party (the **"Disclosing Party"**) provides to the other party (**"Receiving Party"**) during the term of this Agreement that is identified in writing at the time of disclosure as confidential or that reasonably should be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances of disclosure.
- 12.7. **"Control"** means ownership, directly or indirectly, of more than 50% of the voting securities that vote for the election of the board of directors or other managing body.
- 12.8. **"Copyleft License"** means a software license that requires that information necessary for reproducing and modifying such software must be made available publicly to recipients of executable versions of such software (see, e.g., GNU General Public License and <http://www.gnu.org/copyleft/>).
- 12.9. **"Critical Control Software"** means functionality that reports the number of authorized Subscription Users, and provide SugarCRM (and Authorized Partners, where applicable) with the ability to monitor certain usage of the SugarCRM Product.
- 12.10. **"Data Controller"** means the natural or legal person, public authority, agency or any other body which alone or jointly with others determines the purposes and means of the processing of personal data; where the purposes and means of processing are determined by national or European Community laws or regulations, the controller or the specific criteria for his nomination may be designated by national or European Community law.
- 12.11. **"Data Processor"** means a natural or legal person, public authority, agency or any other body which processes personal data on behalf of the Data Controller.
- 12.12. **"Forked Software"** means modifications to any open source version of the Original Code to develop a separately maintained source code program (a) with features not present in the Original Code or (b) where modifications to the Original Code are not automatically integrated with the Original Code.
- 12.13. **"Intellectual Property Rights"** means any patents and applications thereto, copyrights, trademarks, service marks, trade names, domain name rights, trade secret rights, and all other intellectual property and proprietary rights.
- 12.14. **"Malicious Code"** means viruses, worms, time bombs, Trojan
- 12.4. Por **"Datos de la Compañía"** se entienden los datos, la información o el material que envía o almacena la Compañía en el Producto SugarCRM.
- 12.5. Por **"Software de la Compañía"** se entienden las aplicaciones en línea, basadas en la Web y los productos de software fuera de línea que se han desarrollado por o para la Compañía, cuyo uso se rige por los términos y condiciones del software en cuestión.
- 12.6. Por **"Información confidencial"** se entiende la información que una de las partes (la **"Parte emisora"**) proporciona a la otra (la **"Parte receptora"**), durante la vigencia del presente Contrato, que se identifica por escrito como confidencial al revelarse, o que razonablemente debería entenderse como tal dada la naturaleza de la información y las circunstancias de su divulgación.
- 12.7. Por **"Control"** se entiende la propiedad, directa o indirecta, de más del 50 % de las acciones con derecho a voto en la elección del Directorio o Consejo de Administración u otro órgano directivo.
- 12.8. Por **"Licencia Copyleft"** se entiende la licencia de software que exige que la información necesaria para reproducir y modificar el software se ofrezca públicamente a los destinatarios de versiones ejecutables del software (véase, por ejemplo, la Licencia Pública General de GNU y <http://www.gnu.org/copyleft/>).
- 12.9. Por **"Software de control fundamental"** se entiende la funcionalidad que informa el número de Usuarios de la suscripción autorizados, y además concede a SugarCRM (y a sus Socios autorizados, si corresponde) la capacidad de monitorear determinado uso del Producto SugarCRM.
- 12.10. Por **"Contralor de los datos"** se entiende la persona física o jurídica, autoridad pública, entidad o cualquier otro organismo que en forma individual o conjunta con otros determine los propósitos y medios de procesamiento de los datos personales; cuando las leyes o normativas nacionales o de la Comunidad Europea sean las que determinen los propósitos y medios de procesamiento, el derecho nacional o de la Comunidad Europea puede ser el que designe al contralor o los criterios específicos de su nombramiento.
- 12.11. Por **"Procesador de datos"** se entiende la persona física o jurídica, autoridad pública, entidad o cualquier otro organismo que procese datos personales en nombre del Contralor de datos.
- 12.12. Por **"Bifurcación del software"** se entienden las modificaciones realizadas en cualquier versión de código abierto del Código original para desarrollar un programa con código fuente que se mantiene de forma independiente (a) con características ausentes en el Código original, o (b) con modificaciones del Código original que no se integran automáticamente al mismo.
- 12.13. Por **"Derechos de propiedad intelectual"** se entienden todas las patentes y las aplicaciones de estas, derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicios, nombres comerciales, derechos de nombres de dominios, derechos de secretos comerciales, y todos los demás derechos de propiedad o propiedad intelectual.
- 12.14. Por **"Código malicioso"** se entienden los virus, gusanos,



horses and other harmful or malicious code, files, scripts, agents, or programs.

bombas de tiempo, troyanos y cualquier otro tipo de código, archivo, script, agente o programa malicioso o dañino.

12.15. "**Modifications**" means any work based on or incorporating all or any portion of the SugarCRM Product, including, without limitation, modifications, enhancements and customizations to the SugarCRM Product developed by SugarCRM, Company, a third party on either such party's behalf or any combination of such parties.

12.15. Por "**Modificaciones**" se entiende cualquier trabajo que se base en o que incorpore todo o alguna parte del Producto SugarCRM, inclusive, entre otras, las modificaciones, mejoras y adaptaciones al Producto SugarCRM desarrolladas por SugarCRM, la Compañía, un tercero en nombre propio o en nombre de cualquier combinación de las citadas partes.

12.16. "**Order Form**" means a document for purchases of Subscriptions hereunder, including purchase orders, order notifications and order confirmation documents (either in writing or via the Web), that are agreed to by SugarCRM, or entered into between SugarCRM and Company or Company and an Authorized Partner, as applicable, from time to time. Order Forms are deemed incorporated herein by reference.

12.16. Por "**Formulario de pedido**" se entiende un documento para la compra de las Suscripciones en virtud del presente, incluidos los documentos de pedidos de compra, notificaciones de pedidos y confirmación de pedidos (ya sea por escrito o por la Web) que SugarCRM acuerde o que SugarCRM y la Compañía o la Compañía y un Socio autorizado celebren, según corresponda, en forma periódica. Los Formularios de pedido se consideran incorporados al presente mediante referencia.

12.17. "**Original Code**" means SugarCRM Product source code.

12.17. Por "**Código original**" se entiende el código fuente del Producto SugarCRM.

12.18. "**Personal Data**" means any information relating to an identified or identifiable natural person ("data subject"); an identifiable person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identification number or to one or more factors specific to his physical, physiological, mental, economic, cultural or social identity.

12.18. Por "**Datos personales**" se entiende toda información sobre una persona natural identificada o identificable ("sujeto de los datos"); persona identificable es aquella que se pueda identificar, directa o indirectamente, en particular consultando un número de identificación o uno o más factores específicos a su identidad física, fisiológica, mental, económica, cultural o social.

12.19. "**Service**" means when the SugarCRM Product is purchased by Company for use On-Demand.

12.19. "**Servicio**" se refiere a cuando la Compañía compra el Producto SugarCRM para usarlo a petición.

12.20. "**Software Releases**" has the meaning ascribed to it in [Exhibit A](#) of this Agreement.

12.20. El término "**Versiones del Software**" tiene el significado que se le asigna en el [Anexo A](#) de este Contrato.

12.21. "**Subscription**" means Company's right to use the SugarCRM Product for the Subscription Term, per the terms of the Agreement and the related Order Form(s).

12.21. Por "**Suscripción**" se entiende el derecho de la Compañía de usar el Producto SugarCRM durante el Período de suscripción, de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato y los Formularios de pedido relacionados.

12.22. "**Subscription Term**" means the period of time which Company may access the applicable SugarCRM Product as set forth in an Order Form.

12.22. Por "**Período de suscripción**" se entiende el período durante el cual la Compañía puede acceder al Producto SugarCRM pertinente según se estipula en el Formulario de pedido.

12.23. "**Subscription User**" means an individual employee, contractor or agent of Company authorized by Company to use the applicable SugarCRM Product for which a Subscription has been purchased and who has been given a user identification and password.

12.23. Por "**Usuario de la suscripción**" se entiende un empleado, un contratista o agente de la Compañía autorizado por la Compañía para usar el Producto SugarCRM correspondiente para el cual se ha comprado una Suscripción y a quien se ha entregado una identificación de usuario y una contraseña.

12.24. "**SugarCRM Product**" means any software that SugarCRM supplies, licenses or sells to Company from time to time during the Term, including any software that is downloadable from a third party app store (e.g. Sugar Mobile) and Modifications.

12.24. Por "**Producto SugarCRM**" se entiende todo software que SugarCRM suministre, licencie o venda a la Compañía, en forma periódica, durante el Plazo, incluido todo software que se pueda descargar de una tienda de aplicaciones de un tercero (ej.: Sugar Mobile) y Modificaciones.

12.25. "**Support Services**" shall have the meaning defined in Section 1.3.

12.25. El término "**Servicios de asistencia técnica**" tiene el significado que se define en la cláusula 1.3.

12.26. "**Taxes**" means any direct or indirect local, state, federal or foreign taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including VAT (subject to reverse charge), GST (subject to reverse charge), excise, sales, use or withholding taxes.

12.26. Por "**Impuestos**" se entiende los impuestos locales, estatales, federales o extranjeros, directos o indirectos, gravámenes, aranceles o tarifas gubernamentales similares, de cualquier naturaleza, incluidos el IVA (sujeto a auto repercusión), impuestos a bienes y servicios (GST) (sujeto a auto repercusión), impuestos sobre artículos de uso y consumo, a las ventas, uso o retención.

12.27. "**Third-Party Modules**" means software developed by a third party that Company may use to add functionality to the SugarCRM Product, the use of which software is governed by

12.27. Por "**Módulos de terceros**" se entiende el software desarrollado por un tercero que la Compañía puede usar para añadir funcionalidad al Producto SugarCRM; el uso de dicho



the applicable terms and conditions specified by such third party.

software se rige por los respectivos términos y condiciones que especifique dicho tercero.

12.28. "Third-Party Software" means online, Web-based applications and offline software products that are developed by third parties, and may interoperate with the SugarCRM Product, the use of which software is governed by the applicable terms and conditions specified by such third party.

12.28. Por "Software de terceros" se entiende las aplicaciones en línea, basadas en la Web, y los productos de software fuera de línea que se han desarrollado por terceros, y que pueden interactuar con el Producto SugarCRM; el uso de dicho software se rige por los respectivos términos y condiciones que especifique dicho tercero.

Exhibit A

Terms of Use

The following are the unique Terms of Use of the Portal (if included in the SugarCRM Product purchased by the Company):

1. Definitions.

(a) "Portal" means a Software module that is designed to communicate with the SugarCRM Product.

(b) "Portal User" means an individual who is an employee of one of Company's customers, who is permitted to access and use the Portal. A Subscription User, Company and/or Affiliate employee, contractor or agent shall not be a Portal User.

2. Where applicable, Company shall have a non-exclusive, revocable, non-transferable right to access and use the Portal in a development and production environment during the Subscription Term, in each case solely for Company's own internal business purposes and limited to the number of Portal Users as indicated by the SugarCRM Product that is purchased by Company. Portal User accounts cannot be shared or used by more than one individual. Notwithstanding anything to the contrary in this Exhibit A, one (1) Company employee may access and use the Portal for administration purposes only (i.e., to provide access to Portal Users).

3. If the Portal is hosted by SugarCRM, Company shall be limited to the number of concurrent Portal Users that may access and use the Portal at any given time as indicated by the SugarCRM Product that is purchased by Company. Notwithstanding the foregoing, however, SugarCRM may further limit the number of Company's Portal Users at any time by providing Company with written notice, if SugarCRM reasonably believes that Company's Portal Users are unduly burdening or overwhelming SugarCRM's On-Demand service.

4. If Company is hosting the Portal (including as an On-Site implementation), then Company may have an unlimited number of Portal Users access and use the Portal.

5. By entering into this Agreement, Company is acting as agent for Company's Portal Users and binding them to the terms hereof. Company shall be responsible for any acts or omissions of Company's Portal Users and Company's Portal Users' compliance

Anexo A

Términos y condiciones de uso

Los siguientes son los Términos y condiciones de uso exclusivos del Portal (si se incluyen en el Producto SugarCRM que la Compañía compró):

1. Definiciones.

(a) Por "Portal" se entiende el módulo de software que se ha diseñado para comunicarse con el Producto SugarCRM.

(b) Por "Usuario del Portal" se entiende una persona que es un empleado de uno de los clientes de la Compañía, que está autorizado para acceder y usar el Portal. Un Usuario de la suscripción, un empleado de la Compañía o de una Filial, un contratista, o un agente o representante no es un Usuario del Portal.

2. Si corresponde, la Compañía tendrá el derecho no exclusivo, revocable, no transferible de acceder y usar el Portal en un entorno de desarrollo y producción durante el Período de suscripción, en cada caso únicamente con fines comerciales internos de la Compañía y limitado al número de Usuarios del Portal, según lo indica el Producto SugarCRM adquirido por la Compañía. Las cuentas de Usuarios del Portal no pueden ser compartidas o usadas por más de una persona. No obstante cualquier disposición en contrario en este Anexo A, un (1) empleado de la Compañía puede acceder al Portal y usarlo únicamente con fines de administración (es decir, para proporcionar acceso a los Usuarios del Portal).

3. Si SugarCRM alberga el Portal, la Compañía estará limitada al número de Usuarios del Portal concurrentes que puedan acceder y usar el Portal en cualquier momento, según lo indica el Producto SugarCRM adquirido por la Compañía. Sin perjuicio de lo anterior, SugarCRM puede limitar aún más el número de Usuarios del Portal de la Compañía, en cualquier momento, enviando una notificación por escrito a la Compañía, si SugarCRM cree de manera razonable que los Usuarios del Portal de la Compañía están sobrecargando indebidamente o sobrepasando la capacidad del servicio a petición de SugarCRM.

4. Si la Compañía alberga al Portal (incluso como implementación in-situ), la Compañía podrá tener un número ilimitado de Usuarios del Portal para acceder y usar el Portal.

5. Al celebrar el presente Contrato, la Compañía actúa como representante de los Usuarios del Portal de la Compañía y por tal acto estos quedan obligados a cumplir los términos y condiciones del presente. La Compañía será responsable de todo acto u



with all of the terms of this Agreement.

omisión de los Usuarios del Portal de la Compañía y de que estos cumplan con todos los términos y condiciones del presente Contrato.

The following are the unique Terms of Use for Customers Using the On-Demand Service Only:

1. **Service.** Subject to the Terms of Use and the terms of the Agreement, Company shall have the right to access, use and modify the SugarCRM Product during the Subscription Term solely for Company's own internal business purposes. The SugarCRM Product may be accessed through a web browser and/or mobile web client.
2. **Software Releases.** During the Subscription Term, if Company has paid the applicable fees and is in compliance with the terms and conditions of the Agreement, SugarCRM shall provide automatic updates to Company's instance of the SugarCRM Product with Software Releases. "Software Releases" may be comprised of Maintenance Releases and/or Feature Releases (as defined below).
 1. "Maintenance Releases" means an update to the SugarCRM Product which includes fixes to known defects and does not intentionally introduce any new or modified application behavior.
 2. "Feature Releases" means a software update which includes both fixes to known defects and introduces new or modified application behavior or changes the available features or functionality of the SugarCRM Product.
3. **Customizations.** If Company decides to customize the SugarCRM Product for Company's environment, Company agrees that such customization will be Sugar-certified customizations using the Sugar Module Loader (or other SugarCRM-approved method) and compliant with established industry security standards.
4. **Third Party Analytics Tools.** Company acknowledges that SugarCRM may use third party web analytics tools (such as Google Analytics) that serve cookies or similar tracking technologies through the SugarCRM products and services, on end user devices, to collect Usage Data for the purposes described in Section 3.3.5. Company will take such measures as are necessary to inform its end users about SugarCRM's use of such web analytics tools in connection with the SugarCRM Products and related services. Company hereby provides its consent to SugarCRM to use cookies or tracking technologies served by those web analytics tools, in a manner that is consistent with industry practice.
5. **Development.** Company agrees that it will not, directly or indirectly, conduct any activity that will degrade performance beyond an acceptable level, including but not limited to: (a) conducting automated functionality tests or load tests on the SugarCRM Product against Company's staging and/or testing environments, (b) creating Internet links to the SugarCRM Product, and/or (c) deploying custom modifications that adversely impact the SugarCRM infrastructure due to incompatible code, inefficient code or architecture practices. Company also agrees not to "frame," "fork" or "mirror" any part of the SugarCRM Product on any other device. If Company does any of the foregoing,

Los siguientes son los Términos y condiciones de uso exclusivos de los clientes que usan el Servicio a petición solamente:

1. **Servicio.** Con sujeción a los Términos y condiciones de uso y a los del Contrato, la Compañía tendrá derecho a acceder al Producto SugarCRM y a usarlo y modificarlo durante el Período de suscripción únicamente con fines comerciales internos de la Compañía. Se puede acceder al Producto SugarCRM mediante un navegador web o un cliente web móvil.
2. **Versiones del software.** Durante el Período de suscripción, si la Compañía ha pagado las tarifas correspondientes y cumple con los términos y condiciones de este Contrato, SugarCRM proporcionará automáticamente actualizaciones a la instancia de la Compañía del Producto SugarCRM con Versiones del Software. Las "Versiones del Software" pueden contener Versiones de mantenimiento o Versiones de funciones (según se definen a continuación).
 1. Por "Versiones de mantenimiento" se entienden aquellas actualizaciones del Producto SugarCRM que incluyen correcciones de defectos conocidos y no introducen intencionalmente ningún comportamiento nuevo o modificado de las aplicaciones.
 2. Por "Versiones de funciones" se entienden aquellas actualizaciones del software que incluyen correcciones de defectos conocidos y también introducen algún comportamiento nuevo o modificado de las aplicaciones o cambian las funciones disponibles o la funcionalidad del Producto SugarCRM.
3. **Adaptaciones.** Si la Compañía decide adaptar el Producto SugarCRM para su entorno específico, la Compañía acuerda que dicha adaptación será una adaptación certificada por Sugar con el Module Loader de Sugar (u otro método aprobado por SugarCRM) y que cumpla las normas de seguridad de la industria.
4. **Herramientas analíticas de terceros.** La Compañía reconoce que SugarCRM puede usar herramientas analíticas web de terceros (como Google Analytics) que emplean cookies o tecnologías de seguimiento similares a través de los productos y servicios SugarCRM, en dispositivos de usuarios finales, para recopilar Datos de uso a los fines descritos en la cláusula 3.3.5. La Compañía tomará las medidas que fueran necesarias para informar a sus usuarios finales acerca del uso de dichas herramientas analíticas de la Web por parte de SugarCRM en relación con los Productos SugarCRM y sus servicios afines. La Compañía en este acto da su consentimiento para que SugarCRM use cookies o tecnologías de seguimiento que emplean aquellas herramientas analíticas de la Web, de una manera compatible con la práctica de la industria.
5. **Desarrollo.** La Compañía se compromete a no realizar, ni directa ni indirectamente, ninguna actividad que afecte negativamente el desempeño más allá de un nivel aceptable; entre ellas, las siguientes: (a) realizar pruebas de funcionalidad automatizadas o de carga en el Producto SugarCRM frente a los entornos de prueba o de preparación de la Compañía, (b) crear enlaces de Internet al Producto SugarCRM o (c) implementar modificaciones personalizadas que afecten negativamente la infraestructura de SugarCRM debido a códigos incompatibles o códigos o prácticas de arquitectura ineficaces. La Compañía también se compromete a no "enmarcar", "bifurcar" o "reproducir" ninguna parte del



SugarCRM shall have the right to terminate or suspend Company's account and access to the Service without any refund or credit until Company corrects such violation to SugarCRM's reasonable satisfaction.

6. Data Storage. With respect to the Service, the maximum disk storage space, including any replication(s) of Company's environment (i.e., sandbox) will be determined based on the SugarCRM Product purchased by Company (the "**Storage Limit**"). If the amount of storage required by Company exceeds the Storage Limit, SugarCRM shall invoice Company the then-current storage fees for such excess use. Company agrees to pay such data storage fee within thirty (30) days of invoice.
7. Backup of Data. Company may submit a request to SugarCRM, to receive two (2) recoveries of Company's Data from backup per calendar month free of charge (the "**Two Recoveries**"). Recoveries beyond the Two Recoveries may be available for an additional charge at SugarCRM's then-current rate for such backup services, which rate can be ascertained by contacting a SugarCRM sales representative.
8. Replication of Environment (Sandbox). Upon Company's request to SugarCRM and at no additional charge, Company is entitled to receive the number of duplicates of Company's production environment (data application logic and configuration) ("**SandBox**") per calendar month, as indicated by the SugarCRM Product that is purchased by Company. Any additional requests for a Sandbox shall be subject to SugarCRM's then-current fees for such services. A Sandbox is intended to be used for development, testing, or staging of any modifications to Company's production environment instance, and not for use as a production environment instance.
9. Handling of Company Data Post Termination. If Company is using the On-Demand Services as of the effective date of termination, upon written request by Company made within ninety (90) days of the effective date of expiration or termination of the Agreement (the "**Post-Term Period**"), SugarCRM agrees to make available to Company, a copy of Company's production environment. Further, during the Post-Term Period and upon the Company's request, SugarCRM shall grant the Company limited access to the Service for the sole purpose of permitting the Company to retrieve Company Data, provided that the Company has paid in full all good faith undisputed amounts owed to SugarCRM. Upon expiration of the Post-Term Period, SugarCRM will have no further obligation to maintain for or provide to Company any of the Company Data and may thereafter, unless legally prohibited, delete all Company Data in its systems or otherwise in its possession or under its control.

The following are the unique Terms of Use for Customers Using the On-Site Implementation Only:

1. License Grant. Subject to the terms of this Agreement, SugarCRM will make the SugarCRM Product available to Company and its Subscription Users for use at the Company's premises or on a Company-controlled server within a third party data center, and grants Company, during the Subscription Term only, a non-exclusive, revocable, non-transferable (except as provided in Section 11.3 of the

Producto SugarCRM en ningún otro dispositivo. Si la Compañía realiza cualquiera de las anteriores actividades, SugarCRM tendrá derecho a rescindir o suspender la cuenta de la Compañía y su acceso al Servicio sin ningún reembolso o crédito, hasta que la Compañía subsane dicha violación, según el criterio razonable de SugarCRM.

6. Almacenamiento de datos. Con respecto al Servicio, el espacio máximo de almacenamiento en disco, incluida toda replicación del entorno (o "Sandbox") de la Compañía se determinará en función del Producto SugarCRM adquirido por la Compañía (el "**Límite de almacenamiento**"). Si la cantidad de almacenamiento que requiere la Compañía excede el Límite de almacenamiento, SugarCRM facturará a la Compañía las tarifas de almacenamiento vigentes en el momento por el uso excedente. La Compañía se compromete a pagar esa tarifa de almacenamiento de datos dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de facturación.
7. Respaldo de datos. La Compañía puede presentar una solicitud a SugarCRM para recibir dos (2) recuperaciones de los Datos de la Compañía de la copia de seguridad por mes natural, sin costo alguno (las "**Dos recuperaciones**"). Es posible disponer de recuperaciones adicionales a las Dos recuperaciones mencionadas con un costo adicional, a los valores de los servicios de copia de seguridad de SugarCRM vigentes en cada momento, cuya tarifa puede determinarse comunicándose con el representante de ventas de SugarCRM.
8. Replicación del entorno (Sandbox). Tan pronto la Compañía presente su solicitud a SugarCRM y sin costo alguno, la Compañía tiene derecho a recibir el número de duplicados de su entorno de producción (lógica de aplicaciones de datos y configuración) ("**SandBox**") por mes natural, según lo indica el Producto SugarCRM adquirido por la Compañía. Las solicitudes de Sandbox adicionales estarán sujetas a las tarifas de SugarCRM vigentes en cada momento para esos servicios. El Sandbox debería usarse para la implementación, prueba o preparación de cualquier modificación a la instancia de producción de la Compañía, y no como una instancia del entorno de producción.
9. Manipulación de los Datos de la Compañía posrescisión. Si la Compañía continúa usando los Servicios a petición con posterioridad a la fecha de rescisión, previa solicitud por escrito enviada por la Compañía dentro de los noventa (90) días de la fecha de vencimiento o rescisión del Contrato (el "**Período postérmino**"), SugarCRM acuerda poner a disposición de la Compañía, una copia del entorno de producción de esta última. Durante el Período postérmino, SugarCRM también otorgará a la Compañía, previa solicitud de esta, acceso limitado al Servicio con el único fin de permitirle recuperar los Datos de la Compañía, siempre y cuando esta haya pagado por completo todos los montos indiscutibles de buena fe adeudados a SugarCRM. Una vez finalizado el Período postérmino, SugarCRM no tendrá más obligaciones de mantener los Datos de la Compañía ni de proporcionárselos a esta y, por lo tanto, de allí en más podrá borrarlos en su totalidad de sus sistemas o de otros medios que se encuentren en su posesión o bajo su control, a menos que la ley lo prohíba.

Los siguientes son los Términos y condiciones de uso exclusivos para los clientes que usan la Implementación in-situ solamente:

1. Otorgamiento de licencia. Conforme a los términos de este Contrato, SugarCRM pondrá el Producto SugarCRM a disposición de la Compañía y sus Usuarios de la suscripción para que estos lo usen en las instalaciones de la Compañía o en un servidor controlado por la Compañía dentro de un centro de datos de un tercero, y otorga a la Compañía, durante el Período de suscripción solamente, el derecho no exclusivo, revocable, no



Agreement) right to install, use and modify the SugarCRM Product solely for Company's own internal business purposes.

transferible (con excepción de lo dispuesto en la cláusula 11.3 del presente Contrato) para instalar, usar y modificar el Producto SugarCRM únicamente con fines comerciales internos de la Compañía.

2. **Delivery.** SugarCRM shall electronically deliver or make available the SugarCRM Product and the information necessary for Company's use and installation of the SugarCRM Product.

2. **Entrega.** Para que la Compañía pueda usar e instalar el Producto SugarCRM, SugarCRM se lo entregará con la información necesaria, o lo pondrá a su disposición, por medios electrónicos.

3. **Software Releases.** During the Subscription Term, SugarCRM may provide Long Term Supported Releases to the SugarCRM Product, from time to time. Company understands and agrees that, Company may not have immediate access to new or improved features or newer versions of the SugarCRM Product until the Long Term Supported Release is issued to On-Site customers by SugarCRM. "**Long Term Supported Release**" means a SugarCRM Product update that includes fixes to known defects, introduces a new or modifies existing application behaviour and/or changes the available features or functionality of the SugarCRM Product.

3. **Versiones del Software.** Durante el Período de suscripción, SugarCRM podrá, periódicamente, proporcionar Versiones compatibles de largo plazo del Producto SugarCRM. La Compañía comprende y acepta que es posible que no tenga acceso inmediato a funciones nuevas o mejoradas o a versiones más recientes del Producto SugarCRM hasta que SugarCRM lance la Versión compatible de largo plazo para clientes de servicios en el lugar. Por "**Versión compatible de largo plazo**" se entiende una actualización del Producto SugarCRM que incluye correcciones de defectos conocidos y también introduce algún comportamiento nuevo o modificado de las aplicaciones o cambia las funciones disponibles o la funcionalidad del Producto SugarCRM.

4. **End-of-Life Policy.** Company understands and acknowledges that SugarCRM regularly retires older versions of the SugarCRM Product and that Support Services on the older versions of the SugarCRM Product are only provided to customers for a designated period of time (the "**End-of-Life Policy**"). The End-of-Life Policy for SugarCRM Product versions can be found at: http://support.sugarcrm.com/05_Resources/02_Supported_Versions. Company understands that Support Services for the SugarCRM Product will end according to the End of Support Dates indicated therein and that prior to the End of Support Date for the version of the SugarCRM Product that Company is using, Company must upgrade to the latest supported version of the SugarCRM Product in order to continue receiving Support Services from SugarCRM. SugarCRM reserves the right to modify its End-of-Life Policy in the future, by providing notices of such modifications at the URL noted above.

4. **Política de fin de la vida útil.** La Compañía comprende y acepta que SugarCRM retira versiones antiguas del Producto SugarCRM con regularidad y que los Servicios de asistencia técnica de esas versiones se proporcionan a los clientes durante un período determinado (la "**Política de fin de la vida útil**"). Se puede consultar la Política de fin de la vida útil para las versiones del Producto SugarCRM en: http://support.sugarcrm.com/05_Resources/02_Supported_Versions. La Compañía comprende que los Servicios de asistencia técnica del Producto SugarCRM finalizarán en las Fechas de finalización de la asistencia técnica indicadas en ellos y que para poder continuar recibiendo los Servicios de asistencia técnica de SugarCRM, la Compañía deberá actualizar su Producto SugarCRM a la versión más reciente compatible antes de la Fecha de finalización de la asistencia técnica de la versión que esté usando. SugarCRM se reserva el derecho de modificar en el futuro su Política de fin de la vida útil, en cuyo caso publicará avisos de las modificaciones en la URL indicada anteriormente.