

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES MANTENIMIENTO SAGE XRT Y SAGE X3 – CLIENTES INDIRECTOS**

Los presentes términos y condiciones (en adelante, “**Términos y Condiciones**” o “**TyC**”) regulan el uso de los Servicios ofrecidos por **Sage Spain, S.L.**, N.I.F. B-58836321, con domicilio en Avda. de Europa nº19, Edificio MB-One, Planta 1, de Alcobendas CP. 28108 – Madrid, (en adelante, “**Sage**” o el “**Proveedor de Servicios**”) adquiridos a través de los distribuidores autorizados de Sage (en adelante, “**Partner**”). Estos Términos y Condiciones serán independientes de las condiciones que haya podido pactar el Cliente con su Partner.

Sage se reserva el derecho de actualizar los presentes Términos y Condiciones. Cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones será notificada por su Partner. El uso continuado del Servicio y/o el uso de los servicios de asistencia después de que el Partner haya notificado al Cliente el cambio de estos Términos y Condiciones constituirá la aceptación incondicional por parte del Cliente de los nuevos Términos y Condiciones notificados.

La última actualización de estos Términos fue realizada el 31 de enero de 2026.

### **CLÁUSULAS GENERALES**

#### **1. DEFINICIONES**

"**Actualizaciones**" significa los elementos transmitidos por Sage al Cliente en la ejecución de los Términos y Condiciones. Estos elementos pueden tomar la forma de actualizaciones, parches, o entrega de documentos.

"**Afiliado**" se entiende cualquier sociedad controlada por el Cliente o que forma parte de su grupo empresarial, en el sentido establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.

"**Cliente**" se refiere a cualquier persona física o jurídica que haya adquirido la licencia de Software a través de un Partner para su uso empresarial o profesional.

"**Datos del Cliente**" significa cualquier dato, información o material proporcionado, introducido, procesado o enviado por el Cliente (o por cualquier Usuario en nombre del Cliente).

"**Datos de Entrada**" se refiere a los Datos del cliente obtenidos en el transcurso del Uso por parte del CLIENTE o de un Usuario de un Sistema IA, incluyendo sin limitación (i) instrucciones, conjuntos de datos o prompts introducidos por cualquier medio por el CLIENTE o Usuario del Sistema IA; y (ii) compromiso del Usuario, datos estadísticos y agregados (incluyendo metadatos) obtenidos de otro modo en el transcurso del Uso por parte del Cliente o de un Usuario de dicho Sistema IA.

"**Datos de Entrenamiento**" son los datos de entrenamiento, datos de validación y datos o bases de datos de prueba utilizados para entrenar o mejorar un Sistema IA.

"**Datos IA**" se entenderán conjuntamente los Datos de Entrada, los Datos de Salida y todos los datos derivados de los mismos o que los incluyan (incluso cuando dichos datos, o derivados de los mismos, estén contenidos en los Datos de Entrenamiento).

"**Datos de Sage**" se refiere a los datos sobre la configuración y el uso del Servicio, los datos de uso, la Documentación y cualquier otra información a la que el Cliente tenga acceso mediante el uso del Servicio proporcionado por Sage conforme a los Términos y Condiciones, con la excepción de los Datos del Cliente.

"**Datos de Salida**" significa cualquier contenido generado como resultado de instrucciones, indicaciones o series de datos introducidos por el CLIENTE o por un Usuario y/o en el contexto del Uso

de la IA Generativa por este último, en el contexto del Paquete/Servicio de Software y/o cualquier elemento integrado en el mismo.

**"Documentación"** se refiere a la descripción de las características e instrucciones para el uso de los productos o servicios de Sage adquiridos por el Cliente que se ponen a disposición del Cliente, ya sea en formato físico o digital.

**"Inteligencia Artificial Generativa (IA)"** se refiere a un Sistema de IA capaz de generar contenidos (texto, código, imágenes, vídeo y audio).

**"Perímetro de Uso"** se refiere al ámbito de uso (aplicaciones o módulos contratados, número de usuarios) del Servicio de Mantenimiento.

**"Servicio de Mantenimiento"** se refiere a las prestaciones de asistencia y actualización que Sage se compromete a proporcionar al Cliente en las condiciones recogidas en los presentes Términos y Condiciones, excluidos cualesquiera servicios prestados por terceros.

**"Sistema de Inteligencia Artificial (IA)"** significa aprendizaje profundo, aprendizaje automático y otras tecnologías, sistemas, modelos, herramientas y funcionalidades de inteligencia artificial, incluida la IA Generativa.

**"Software"** se refiere a las aplicaciones informáticas contratadas por el Cliente a las que se refiere el Servicio de Mantenimiento.

**"Territorios Excluidos"** hace referencia a: i) Cuba, Irán, Corea del Norte, Siria, Sudán, Rusia, Bielorrusia, el territorio de Crimea-Sebastopol, Donetsk, Luhansk, Zaporizhzhia, Kherson, y ii) cualquier país o territorio sujeto a sanciones del Reino Unido, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.

**"Ubicación"** significa el lugar de instalación del Software. Esta Ubicación puede ser diferente del sitio o sitios en los que se encuentran los Usuarios del Software. La Ubicación y en particular su entorno técnico debe ser compatibles con las especificaciones que en su caso Sage pueda establecer.

**"Usuarios"** se refiere a las personas (empleados, consultores, contratistas o agentes) autorizadas por el Cliente para acceder y utilizar el Servicio de conformidad con las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones.

## **2. OBJETO**

Estos Términos y Condiciones definen las condiciones bajo las cuales el Cliente, de Sage X3 o Sage XRT, está autorizado a acceder a los Servicios de Mantenimiento de acuerdo con las condiciones que se establecen en el mismo.

## **3. DERECHOS DE USO DEL SOFTWARE PROPORCIONADO AL CLIENTE EN EJECUCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Sage otorga al Cliente los mismos derechos de uso en las Actualizaciones que los otorgados en relación con el Software objeto de mantenimiento en ejecución de estos Términos y Condiciones.

## **4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

### **4.1 Servicio de Mantenimiento**

El Cliente acepta instalar lo antes posible cualquier actualización, mejora y/ o cualquier elemento de corrección puesto a disposición por Sage. Sage quedará exonerada de su obligación cuando se produzcan anomalías producidas por: (i) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones o (ii) en cualquier otra circunstancia en la que se indique en la Documentación que no se prestará el servicio de Mantenimiento.

Los servicios de Mantenimiento serán los que se definen en el Anexo 1 (para Sage XRT) y Anexo 2 (para Sage X3) conforme a las fases indicadas en el mismo.

#### **4.2 Sistemas de IA**

El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que SAGE podrá, en el contexto de la ejecución del Software/Servicio, utilizar Sistemas AI, sin previo aviso específico ni aprobación por parte del CLIENTE.

Además, se informa al CLIENTE de que SAGE podrá, a su entera discreción (i) modificar cualquier Sistema de IA integrado en el Software/Servicio; (ii) dejar de comercializar la totalidad o parte de un Sistema de IA integrado en el Software/Servicio o suministrado con el mismo.

El CLIENTE reconoce que los Sistemas de IA proporcionados por SAGE pueden integrarse y/o interconectarse con tecnologías desarrolladas, operadas y mantenidas por terceros proveedores (como API, plugins, etc.), con sujeción a los términos y condiciones de dichos terceros proveedores. En tal caso, SAGE no ofrece ninguna garantía ni asume ninguna responsabilidad con respecto a dichas tecnologías de terceros, en la medida en que lo permita la legislación aplicable.

Se informa debidamente al CLIENTE de que los Sistemas de IA se ponen a su disposición sin ningún compromiso de disponibilidad ni garantía de niveles de servicio (SLA). En caso de indisponibilidad de un Sistema de IA, Sage hará todo lo posible por restablecer el Sistema de IA en cuestión lo antes posible.

#### **5. AUDITORÍA**

A requerimiento de Sage, el Cliente se obliga a emitir una certificación relativa al adecuado uso del Servicio por parte del Cliente en los términos del presente documento.

Sage también se reserva el derecho de auditar, con previo aviso razonable, el uso del Servicio, el cumplimiento del Perímetro de Uso y de las obligaciones por parte del Cliente. En caso de que Sage decida realizar una auditoría, los costes de la misma serán sufragados por Sage. Sin embargo, en caso de que los resultados de la auditoría revelen un uso inadecuado por parte del Cliente o un incumplimiento de sus obligaciones, las Partes acuerdan que:

- Los costes de la auditoría serán a cargo del Cliente,
- En caso de detectarse opciones, funcionalidades o usuarios que no estén dentro del Perímetro de Uso o de los Servicios contratados por el Cliente, se cargarán al Cliente con carácter retroactivo al momento en que dicho uso comenzó, al doble del importe de las tarifas vigentes en el momento de detectarse esta circunstancia.

La información del Cliente recopilada durante las operaciones de auditoría se considerará información confidencial y sólo podrá utilizarse para los fines de la auditoría y las regularizaciones necesarias, con exclusión de cualquier otro uso por parte de Sage.

El Software pueden contener tecnologías diseñadas para recopilar, de forma anónima, información relacionada con el uso del Software. Esta información se refiere a los dispositivos utilizados para acceder a los Paquetes de Software, la frecuencia de uso, los modos de uso (en adelante denominados conjuntamente "Datos de Uso"). El Cliente acepta expresamente que Sage, a su entera discreción, puede recopilar y utilizar los Datos de Uso para ayudar en el mantenimiento y mejora de los Paquetes de software y para comprobar que se usa dentro del Perímetro contratado.

En el caso de que el Software esté equipado con dicha tecnología que requiera su activación por parte del Cliente, éste se compromete a activar esta función a solicitud de Sage y proporcionarle a Sage el archivo que contenga la información que se describe anteriormente.

Cualquier elusión o intento de elusión de estos dispositivos técnicos está prohibida y será sancionada de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

## **6. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Sage garantiza al Cliente que es el titular de los derechos de titularidad o explotación de las Actualizaciones, o que tiene la autorización de su (s) autor (es) y que, por lo tanto, puede otorgar libremente al Cliente el derecho a uso previsto en este documento.

La concesión del derecho de uso no implica la transferencia de los derechos de propiedad en beneficio del Cliente. Las Actualizaciones siguen siendo propiedad de Sage o de su autor, independientemente de la forma, el idioma, el medio de software o el idioma utilizado.

El Cliente se compromete a no infringir, directa o indirectamente a través de terceros, los derechos de propiedad intelectual de Sage o del autor del Actualización. Como tal, mantendrá en buenas condiciones todas las menciones de propiedad y / o derechos de autor que existan en los elementos constitutivos del Actualización. Del mismo modo, incluirá estos avisos en cualquier reproducción total o parcial que Sage autorice y, en particular, en cualquier copia de seguridad.

El Software puede integrar tecnologías de terceros propiedad de otros editores. Los derechos otorgados sobre estas tecnologías están sujetos a los diferentes derechos y obligaciones que se imponen a los CLIENTES y usuarios. En caso de infracción de estos derechos y obligaciones, SAGE está autorizado a tomar cualquier medida necesaria para poner fin a las infracciones observadas.

En particular, las licencias restringidas o “runtimes” puestas a disposición por editores terceros, confieren a los CLIENTES y usuarios un derecho de uso limitado exclusivamente al Software con el que se han comercializado y pueden contener restricciones adicionales que el CLIENTE es el único responsable de conocer y cumplir.

El CLIENTE conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre los Datos del Cliente, sin perjuicio de los derechos otorgados por el CLIENTE a Sage en virtud del presente Contrato.

Sage renuncia a cualquier derecho de propiedad sobre los Datos de Salida. El CLIENTE asume la responsabilidad exclusiva por sus Datos de Salida, incluido cualquier uso, modificación, incorporación a otros documentos, publicación de dichos Datos de Salida por parte del CLIENTE y/o cualquier Usuario.

El CLIENTE otorga a Sage y a sus subcontratistas el derecho mundial, libre de regalías, irrevocable, perpetuo, no exclusivo y sublicenciable de alojar, procesar, copiar, transmitir, almacenar, analizar, exhibir, transformar, reducir a forma matemática, reformatear, combinar con los Datos de Entrenamiento, crear obras derivadas y utilizar los Datos del Cliente (incluidos los Datos de Entrada) y cualquier derecho que posea el Cliente o sus licenciantes en relación con los Datos de Salida generados como resultado del Uso por parte del Cliente del Software/Servicio, a los efectos de:

- Llevar a cabo actividades de investigación y desarrollo para mejorar los servicios, productos y aplicaciones de Sage, así como los de sus filiales.
- Desarrollar y proporcionar funciones y servicios nuevos y existentes (incluidos el desarrollo, la mejora, la integración y la puesta a disposición de los Sistemas de IA, en relación con la digitalización y la automatización de los procesos empresariales y para otros fines comercialmente razonables) al CLIENTE, a los Usuarios, a los clientes de Sage en general o a cualquier otra persona o entidad que utilice los productos y/o servicios de Sage;
- Proporcionar, administrar y garantizar el correcto funcionamiento del Software/Servicio y los sistemas relacionados (incluidos los sistemas de IA); y
- Permitir que Sage cumpla con sus derechos y obligaciones en virtud de este Contrato.

## **7. SERVICIOS DE TERCEROS**

Pueden existir aplicaciones conectadas a las Soluciones desarrolladas por terceros, cuyo soporte y mantenimiento no se presta por Sage y se registrará por las condiciones establecidas por dicho tercero o acordadas con su Partner. Las prestaciones sobre productos o programas de terceros incluidos o ejecutados de la aplicación de SAGE variarán en función del servicio efectivamente contratado; a los efectos de configurar su alcance se atenderá a la información comercial o técnica acordada o transmitida por su Partner.

## **8. CONFIDENCIALIDAD**

El término "Información Confidencial" se refiere a toda la información de una Parte (en lo sucesivo, la "Parte divulgadora") revelada a la otra Parte (en lo sucesivo, la "Parte receptora"), ya sea oralmente o por escrito, que se designe como confidencial o que pueda considerarse razonablemente confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias en las que fue revelada. Las disposiciones del Acuerdo, los planes de ventas y marketing, la información sobre precios y pagos, la información técnica y tecnológica, el diseño del producto y los procesos operativos se consideran expresamente como Información Confidencial. El Software, los Datos de Sage y los Datos del Cliente también se consideran Información Confidencial.

La Parte que reciba la Información Confidencial tomará todas las medidas razonables para evitar cualquier uso, divulgación o publicación no autorizados de la Información Confidencial. Cada Parte garantizará que sus empleados, subcontratistas o agentes tengan acceso a la Información Confidencial facilitada por la Parte divulgadora sólo en la medida en que sea necesario para alcanzar los objetivos de los Términos y Condiciones y que sean informados de la obligación de mantener en secreto dicha Información Confidencial.

Las obligaciones relacionadas con la Información confidencial no se aplican a la información que es:

- Conocida por la Parte receptora sin obligación de confidencialidad en el momento de su divulgación por la otra Parte, o
- De dominio público sin que el hecho sea atribuible a un incumplimiento de la Parte receptora, o
- Obtenida legítimamente por la Parte receptora de un tercero que, al hacer esta divulgación, no incumple ninguna obligación de confidencialidad, o desarrollada independientemente por la Parte receptora, o
- Divulgada por la Parte reveladora a un tercero sin ninguna obligación de confidencialidad, o
- Divulgada por la Parte receptora con el consentimiento previo por escrito de la Parte a la que pertenecen.

No obstante las disposiciones de esta cláusula, nada en estos Términos y Condiciones puede interpretarse para limitar o evitar que una de las Partes divulgue o use, a lo largo de su actividad, cualquier conocimiento, experiencia o habilidad técnica de naturaleza genérica, adquirido por esta Parte en la ejecución de los Términos y Condiciones.

Si una de las Partes se viera obligada, en virtud de procedimientos legales o administrativos, o de cualquier otra obligación legal, a revelar Información Confidencial de la otra Parte, utilizará todos los medios razonables para obtener un tratamiento confidencial de dicha información y lo notificará previamente a la otra Parte.

Las obligaciones de las Partes bajo esta cláusula permanecerán en vigor durante la vigencia de estos Términos y Condiciones y los dos (2) años posteriores a su finalización.

## **9. EXTINCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Cualquiera que sea el motivo de la extinción de estos Términos y Condiciones, EL CLIENTE que haya contratado un servicio de Mantenimiento ya no tendrá derecho, a partir de dicho momento, a acceder a los servicios de asistencia, mantenimiento y actualización de su software.

## **10. GARANTÍA POR INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En caso de que el Cliente reciba algún tipo de reclamación relacionada con la infracción de un derecho de propiedad intelectual que afecte a algún Actualización, Sage puede, a su elección y a su propio coste, reemplazar o modificar todo o parte del Actualización, u obtener para el Cliente un derecho de uso, siempre que este haya cumplido con las siguientes condiciones:

- El CLIENTE debe haber aceptado y cumplido con todas sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones.
- El CLIENTE debe haber notificado a SAGE lo antes posible y mediante una carta certificada con acuse de recibo, la acción por infracción o la declaración que precede a esta acción.
- El CLIENTE debe cooperar con SAGE proporcionándole todos los elementos, información y asistencia necesarios para que SAGE pueda defender sus propios intereses y los del CLIENTE.

El Cliente se abstendrá de gestionar por sí solo la controversia con el tercero que alegue la existencia de infracción. En el caso de que se acuerde una transacción entre Sage y el tercero que alegue la infracción, Sage será responsable de la cantidad total que se pagará al tercero.

Si Sage no puede acordar la transacción mencionada anteriormente, asumirá, bajo su control y dirección, con la asistencia del Cliente, la defensa legal para oponerse a la solicitud del tercero que alega la infracción. El Cliente tiene prohibido conducir la defensa legal de la disputa en su contra por parte de un tercero que alegue una infracción y se compromete a comunicar a Sage sin demora esta circunstancia.

En el caso de que la reclamación del tercero por la infracción resulte en una decisión judicial firme, Sage compensará al Cliente por el importe de los daños y perjuicios establecidos en la sentencia, sujeto a la justificación del pago al tercero de la cantidad indicada en la sentencia.

Sage no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que la reclamación se refiera a:

- Uso de una versión del Software/Servicio/Actualización/Sistema de IA distinta de la versión actual no modificada, si la condena pudiera haberse evitado utilizando la versión actual no modificada;
- Cualquier modificación del Software/Servicio/Actualización/Sistema de IA sin el consentimiento previo por escrito de Sage;
- El uso del Software/Servicio/Actualización/Sistema de IA por parte del CLIENTE haciendo caso omiso o en contra de las instrucciones de Sage, incluidas las instrucciones que figuran en la Documentación;
- Uso del Software/Servicio/Actualización/Sistema de IA en combinación con un software, un servicio o cualquier producto suministrado por un tercero, si la presunta infracción se refiere a esta combinación;
- El uso de cualquier Dato de Salida (IA) (incluidos sus derivados);
- El uso del Software/Servicio/Actualización/Sistema de IA por parte del CLIENTE después de la notificación por parte de Sage o de cualquier autoridad competente de la infracción presunta o real.

Las disposiciones de esta cláusula definen todas las obligaciones de Sage con respecto a la violación de patentes y derechos de autor como resultado del uso del Software.

## **11. RESPONSABILIDAD**

### **11.1. Responsabilidad de Sage**

Los productos y servicios de SAGE están dirigidos a personas físicas o jurídicas que desarrollan una actividad empresarial o profesional y que lo utilizan en el ámbito de tal actividad. El CLIENTE, bajo su propia responsabilidad, asume las indicaciones, interpretaciones, resultados y cálculos proporcionados por SAGE o sus aplicaciones.

El software estándar no está diseñado para satisfacer las necesidades particulares del CLIENTE, sino que está desarrollado para cumplir una finalidad general, por lo que no se garantiza que las prestaciones del programa sean las que en opinión del CLIENTE debieran cumplirse, ni que respondan a necesidades particulares del mismo.

El software es una aplicación informática compleja. El CLIENTE conoce y acepta que con los estándares tecnológicos actuales no es posible desarrollar aplicaciones informáticas absolutamente libres de errores o que aseguren su funcionamiento ininterrumpido. SAGE se compromete a desarrollar sus productos y a prestar sus servicios con la mayor diligencia, pero no se responsabiliza de otros daños o perjuicios provocados por el uso o imposibilidad de uso del software cualquiera que sea la forma de contratación (incluyendo sus actualizaciones o personalizaciones).

Las Partes no responderán de aquellos daños indirectos o que sean consecuencia de hechos o circunstancias que estén fuera de su control, o fueren imprevisibles y que impidan de forma efectiva la ejecución de los Términos y Condiciones, tales como incendio, inundación, terremoto, motín, explosión, huelga o cualquier otra circunstancia que afecte de forma efectiva al objeto de los Términos y Condiciones.

Bajo ninguna circunstancia SAGE puede ser considerado responsable de:

- Las consecuencias del incumplimiento por parte del CLIENTE de las instrucciones proporcionadas por SAGE, las anomalías que surjan de entornos específicos o desarrollos no realizados por SAGE.
- Destrucción o deterioro de archivos o programas que pertenecen al CLIENTE.
- Daños indirectos reconocidos por la jurisprudencia de los tribunales españoles y, en particular, perjuicios comerciales, pérdida de clientes, pérdida de pedidos, daños a la imagen de marca.

En ningún caso la responsabilidad de SAGE por cualquier daño o perjuicio que pudiera imputársele directamente podrá exceder de, en caso de productos o servicios recurrentes, como Suscripción, SaaS o Mantenimiento, del importe recibido por SAGE durante el último año por el servicio concreto al que se atribuya la causa del daño.

La limitación establecida anteriormente no se aplicará en caso de dolo o mala conducta intencional.

Las disposiciones de la presente cláusula establecen una distribución de riesgos entre SAGE y el CLIENTE.

### **11.2. Responsabilidad del Cliente en el uso de los Sistemas de IA**

El CLIENTE asume toda la responsabilidad por el uso de los Datos de Salida generados por los Sistemas de IA. Es responsabilidad del CLIENTE verificar que los Datos de salida son exactos, veraces y que cumplen con todas las normativas aplicables antes de cualquier uso de los mismos. En la medida en que la ley lo permita, SAGE no será responsable de ninguna consecuencia derivada del uso de los Datos de Salida, incluidos errores, omisiones, pérdidas o daños sufridos por el CLIENTE o por terceros. Además, es responsabilidad del CLIENTE asegurarse de que el uso de los Datos de Salida no infrinja

ningún derecho de terceros y cumpla con todas las reglamentaciones aplicables. SAGE no será responsable frente a ninguna reclamación de terceros que aleguen la violación de sus derechos de propiedad intelectual debido al uso, la reproducción o la distribución de los Datos de Salida por parte del Cliente.

## **12. TRATAMIENTO DE DATOS DEL CLIENTE**

El CLIENTE acepta y reconoce que SAGE, con el fin de ejecutar los Servicios objeto de estos Términos y Condiciones o proteger la integridad del Servicio, puede acceder y/o descargar los Datos del Cliente.

SAGE se compromete a tratar los Datos del Cliente, según las condiciones definidas en el Acuerdo de tratamiento de datos personales, accesible en el siguiente enlace: <https://www.sage.com/es-es/aviso-legal/terminos-y-condiciones/sage-global-dpa/>.

## **13. DISPOSICIONES DIVERSAS**

### **13.1 Lucha contra el fraude y la corrupción.**

Cada parte acepta y hará que terceras partes relacionadas con él hagan lo mismo:

- Cumplir con todas las leyes, disposiciones legales, regulaciones y códigos aplicables en materia de lucha contra el fraude y la corrupción (las "Disposiciones contra el fraude").
- No cometer ningún acto que pueda contravenir cualquiera de las Disposiciones contra el fraude.
- Abstenerse de cualquier acto u omisión que pueda causar que la otra parte viole las Disposiciones contra el fraude.
- Notificar a la otra parte tan pronto como sea posible cualquier solicitud de beneficio financiero o cualquier otra ventaja indebida recibida por él en relación con los Términos y Condiciones.
- Establecer y mantener durante la vigencia de este acuerdo sus propias políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las Disposiciones contra el fraude aplicables y hacer que se apliquen según corresponda.

### **13.2 Sanciones Internacionales**

El Cliente manifiesta y garantiza que:

- En todo momento durante la vigencia de estos Términos y Condiciones, llevará a cabo sus actividades comerciales de conformidad con todas las leyes, reglamentos y regímenes de sanción impuestos por las autoridades pertinentes, incluidos, entre otros, la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), la ONU, las sanciones del Reino Unido y de la UE.
- Ni él ni ninguno de sus afiliados está incluido en ninguna "lista de personas denegadas" (o lista equivalente de sanciones) en violación de restricciones, sanciones, leyes o regulaciones, y que ni él ni sus afiliados controla o es controlado por personas políticamente expuestas.
- Tiene y mantendrá durante la duración de estos Términos y Condiciones procesos y controles adecuados para asegurar y ser capaz de demostrar el cumplimiento de esta cláusula.

El Cliente no permitirá que los Usuarios accedan o utilicen los productos o servicios objeto de este acuerdo en violación de cualquier ley o regulación de exportación o sanciones de los Estados Unidos o en cualquier Territorio Excluido. Tal uso y / o acceso no está permitido por Sage y constituirá un incumplimiento sustancial de este Acuerdo, y cuando Sage tenga conocimiento o sospeche que el Cliente (o cualquiera de sus Usuarios) está utilizando, accediendo, o permitiendo de otro modo el acceso desde cualquier Territorio Excluido que incumpla dichas leyes o reglamentos, Sage puede suspender de inmediato el uso de los productos y servicios de Sage en la medida en que lo considere

necesario y sin previo aviso, y Sage notificará de inmediato al Cliente tal suspensión e investigará cualquier posible infracción.

El Cliente notificará inmediatamente a Sage si él o sus afiliados han violado, o si un tercero tiene indicios razonables para declarar que el cliente o sus afiliados han violado esta cláusula.

En el caso que Sage tenga fundamentos para sospechar que el Cliente está usando / accediendo a los productos o servicios en violación de esta cláusula, el Cliente proporcionará toda la colaboración y asistencia a Sage acerca de su uso sobre los productos y servicios de Sage en cumplimiento con esta cláusula.

El cliente indemnizará y mantendrá indemne a Sage contra cualquier pérdida, responsabilidad, daños, costes (incluyendo gastos legales) y gastos incurridos por Sage o sus afiliados como resultado del incumplimiento por parte del Cliente (o Usuario) de esta cláusula.

**13.3 Evolución Tecnológica.** El software está diseñado y desarrollado para funcionar en el marco tecnológico actual. El CLIENTE conoce y acepta que pueden producirse variaciones o alteraciones en dicho marco tecnológico que son ajenas a SAGE y que pueden afectar al funcionamiento del software, llegando, incluso, a inhabilitar su uso parcial o totalmente en cuyo caso no se entenderá que existe incumplimiento por parte de SAGE. Tales cambios, a título enunciativo y no limitativo, pueden referirse a: sistemas operativos; protocolos de comunicación, navegadores de internet, bases de datos, estándares de la industria del hardware, lenguajes de programación. En tales circunstancias, SAGE no puede asegurar el uso o correcto funcionamiento del software y por tanto no asume ninguna obligación al respecto ni responsabilidad por cualquier contingencia que se pudieran derivar directamente de estas causas.

En caso de que se produzca una evolución tecnológica en los términos recogidos en el párrafo anterior, SAGE lo comunicará, con la antelación que le sea posible al CLIENTE..

Cuando sea posible, SAGE notificará con antelación estas alteraciones y su potencial impacto en el funcionamiento o uso del software.

### **13.4 No renuncia**

El hecho de que una de las Partes no ejerza un derecho que tiene en virtud de estos Términos y Condiciones no se interpretará en el futuro como una renuncia a ese derecho.

El Cliente renuncia irrevocablemente a cualquier reclamación, demanda, derecho o acción contra Sage en relación con el cumplimiento de estos Términos y Condiciones y que se formule más de doce (12) meses después del evento que dio lugar a tal reclamación y, por lo tanto, transcurrido dicho plazo renuncia irrevocablemente al derecho de entablar cualquier acción ante cualquier tribunal en contra de Sage o de cualquiera de las empresas del grupo al que pertenece.

### **13.5 Fuerza mayor**

La ejecución de estos Términos y Condiciones podrá suspenderse si Sage se ve afectada por un caso de fuerza mayor.

### **13.6 Medios de prueba**

El registro informático por parte de Sage de los datos, elementos o documentos intercambiados entre Sage y el Cliente en virtud de estos Términos y Condiciones en cualquier medio electrónico almacenado por Sage se considerará completo y constituirá una prueba literal, incluso ante un tribunal, de la fecha, la identidad de su autor y la intención del autor de expresar su contenido.

### **13.7 Ley aplicable y Jurisdicción**

Estos Términos y Condiciones se rigen por la Ley española, con exclusión de cualquier otra legislación.

Cualquier controversia relacionada con la interpretación o ejecución de estos Términos y Condiciones será competencia exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid, independientemente del domicilio del demandado y con expresa renuncia a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder.

## ANEXO 1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO – SAGE XRT

El Servicio de Mantenimiento consiste en la prestación de los servicios que se definen a continuación sobre el software estándar desarrollado por Sage (Sage XRT). Lo indicado a continuación se entiende sin perjuicio de lo que el Cliente haya podido acordar con El Partner.

### 1. Definiciones

En todos los casos en que aparezcan con una letra mayúscula, en singular o en plural, en este Anexo, estos términos tendrán el significado que se define a continuación:

**"Incidencia"** significa un mal funcionamiento del Software, reproducible por Sage, que impide su uso de acuerdo con la Documentación. Las Incidencias se clasifican en tres tipos según su gravedad:

- **"Incidencia Bloqueante"** significa una anomalía que hace imposible que todos los usuarios usen una o más funciones esenciales del Software o que compromete la seguridad o integridad de los datos.
- **"Incidencia Media"** significa una anomalía que causa limitaciones o restricciones significativas en el uso de una o más funcionalidades esenciales del Software;
- **"Incidencia Leve"** significa una anomalía sin impacto significativo en el uso del Software.

**"Versión" o "Versión mayor"** designa una versión del software capaz de sustituir totalmente al software contratado por contener igual o mayor cantidad de funcionalidades que el software contratado.

**"Defecto de Seguridad"** significa una vulnerabilidad en el Paquete de Software causado por virus peligrosos, spyware u otros ataques de software malicioso que puedan comprometer los datos del Cliente.

**"Versión Anual"** hace referencia a una actualización anual del Software (excluyendo cualquier producto de terceros no publicado por Sage o cualquier mantenimiento de desarrollos específicos por parte del Cliente) que puede incluir en particular, pero no de forma exhaustiva, la corrección de Incidencias, nuevas funcionalidades, evoluciones tecnológicas, mejoras, teniendo en cuenta cualquier evolución legal y/o reglamentaria. A partir de la Versión Anual 2023-R1 y a reserva de su instalación por el Cliente, cada Versión Anual integrará todos los contenidos de cada una de las Versiones Anuales anteriores, permitiendo así al Cliente beneficiarse de todos estos contenidos mediante la instalación de la última Versión Anual puesta a disposición por Sage.

**"Service Pack"** hace referencia a un paquete de software creado para tomar en consideración cualquier evolución legal y/o reglamentaria y la corrección de Incidencias.

**"Hot Fix"** hace referencia a la corrección aislada de un Defecto de Seguridad o una Incidencia Bloqueante proporcionada por Sage.

**"Servicio de Soporte"** se refiere a los siguientes servicios:

- Acceso al portal de Soporte Web de Sage las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través del sitio web <https://customer-support.sage.es/hc/es/> para ingresar tickets de solicitud de soporte y/o declaraciones de Incidencias. El Cliente proporcionará a Sage cualquier elemento solicitado por Sage para calificar y corregir la Incidencia;
- Acceso a una base de conocimientos (www.sagekb.com), una biblioteca de artículos escritos por expertos en software y empresas sobre diferentes materias:
  - Información sobre el Software (contenido de las actualizaciones anuales, extractos de la documentación, etc.)

- "Trucos y consejos"
- Preguntas y respuestas

El Cliente puede solicitar las nuevas Versiones Mayores del Software, sujeto a los precios aplicables por la adquisición del Software (salvo que el Cliente haya contratado el servicio de actualización de Versiones Mayores descrito como "Actualización Versión").

## **2. Contenido del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento consiste en los servicios definidos a continuación:

- 1) Durante los doce (12) meses siguientes al lanzamiento de cada nueva Versión Anual el Cliente podrá acceder a Hot Fixes, Services Packs y Servicios de Soporte por parte de Sage.
- 2) A la finalización del periodo señalado en el apartado anterior y por un plazo de seis (6) meses adicionales, el Cliente podrá acceder a Hot Fixes únicamente relacionados con la resolución de Defectos de Seguridad y Servicios de Soporte;
- 3) Una vez transcurrido el plazo anterior, el Cliente únicamente tendrá acceso a los Servicios de Soporte.

Desde el momento en que el Cliente instala la última Versión Anual disponible, se beneficiará de todos los contenidos incluidos en esta actualización. Corresponderá al propio Cliente decidir si instala una Versión Anual. El calendario provisional de disponibilidad comercial de las Versiones Anuales del Paquete de Programas se podrá poner a disposición del Cliente si este así lo solicita.

Se informa al Cliente de que el Servicio de Soporte de Sage es accesible, mediante una conexión al portal de incidencias disponible las veinticuatro horas del día, todos los días a la semana, en la URL del portal de incidencias de Customer Support Portal: <https://customer-support.sage.es/hc/es>.

El calendario y horario de intervención del equipo de soporte técnico será el comunicado en el momento del alta del servicio. Sage se reserva el derecho de modificar y adaptar estos horarios, avisando al Cliente con un (1) mes de antelación de los nuevos intervalos horarios.

## **3. Exclusiones al Servicio de Mantenimiento**

Los siguientes servicios están excluidos del Servicio de Mantenimiento:

- Cualquier prestación relacionada con cualquier Versión anterior a la Versiones Mayor vigente en cada momento.
- Todos los trabajos o suministros no mencionados explícitamente en estos Términos y Condiciones, incluida la formación del personal del Cliente;
- Formación de usuarios. Sage se reserva el derecho de suspender los servicios de mantenimiento en caso de implementación y uso del Software por parte de personal sin conocimientos suficientes, lo que los lleva a recurrir a dicho mantenimiento con demasiada frecuencia debido a esta falta de formación. Esta suspensión no modifica el importe de la tarifa anual que debe pagarse durante todo el período de servicio. El Servicio de Mantenimiento de ninguna manera puede reemplazar el conocimiento necesario y previo que el Cliente debe tener sobre el Software;
- El suministro de un nuevo Software o Versión que reemplaza al software existente, si este nuevo Software presenta diferencias significativas en el diseño y / o programación y / o funcionalidades;
- Hacerse cargo y corregir las anomalías no reproducibles por Sage;

- Cualquier solicitud relacionada con un uso no conforme del Software con su Documentación y, en particular, el incumplimiento por parte del Cliente de los procedimientos de salvaguardia recomendados por Sage;
- Las solicitudes realizadas por el Cliente en el caso de la cesión por parte de este último de los derechos y obligaciones de estos Términos y Condiciones sin el acuerdo previo de Sage;
- Soporte o intervenciones en entornos y desarrollos específicos. Estos servicios deben estar sujetos a una oferta y condiciones que serán acordadas entre el Partner y el Cliente.
- Administración de la aplicación (gestión de usuarios y permisos)
- Análisis de nuevas necesidades y servicios de consultoría
- Instalación de Service Pack, Hot Fixes, ni Versiones. Excluye también adaptaciones de específicos existentes ante nuevos Service Pack
- Análisis y optimización, principalmente sobre los 3 recursos siguientes:
  - Arquitectura y máquinas
  - Base de datos
  - Aplicaciones Sage
- Incidencias no relacionadas con el Aplicativo Sage XRT: Incidencias no relacionadas directamente con la aplicación, como por ejemplo incidencias de comunicaciones, impresoras, servicios de terminal o Citrix, reinicio del servidor o alguno de sus servicios, problemas con el PC local del usuario, etc.
- Sage no se responsabilizará de las modificaciones y/o alteraciones realizadas en el estándar de producto por parte del Cliente o terceros. En cualquier caso, toda modificación deberá realizarse conforme a la metodología definida por Sage, quien podrá revisar las modificaciones y código fuente antes de aplicar cualquier actualización.

#### **4. Suspensión del Servicio**

Sage se reserva el derecho de suspender inmediata y automáticamente el Servicio en los siguientes casos:

- En caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones;

En la medida de lo posible, Sage informará al Cliente por adelantado y por cualquier medio a su conveniencia sobre la suspensión del Servicio y la duración de dicha suspensión.

En caso de suspensión, Sage queda liberada de su obligación de proporcionar el Servicio y no puede ser considerada responsable de ningún daño sufrido por el Cliente durante los períodos de suspensión.

## ANEXO 2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO – SAGE X3

El Servicio de Mantenimiento consiste en la prestación de los servicios que se definen a continuación sobre el software estándar desarrollado por Sage (Sage X3). Lo indicado a continuación se entiende sin perjuicio de lo que el Cliente haya podido acordar con El Partner.

### 1. Definiciones

En todos los casos en que aparezcan con una letra mayúscula, en singular o en plural, en este Anexo, estos términos tendrán el significado que se define a continuación:

**"Anomalía"** significa un mal funcionamiento del Software, reproducible por Sage, que impide su uso de acuerdo con la Documentación asociada al Software.

**"Anomalía Bloqueante"** significa una Anomalía que hace imposible que todos los usuarios usen una o más funciones esenciales del Software.

**"Anomalía Mayor"** significa una anomalía que causa limitaciones o restricciones significativas en el uso de una o más funcionalidades esenciales del Software;

**"Anomalía Menor"** significa una anomalía que no es Bloqueante ni Mayor.

**"Vulnerabilidad de Seguridad"** significa una vulnerabilidad de seguridad en el Software causada por virus peligrosos, spyware u otros ataques de malware que podrían comprometer los datos del Cliente.

**"Persona de contacto"** significa a cualquier persona previamente formada en el uso del Software y que actualiza periódicamente sus conocimientos, que puede acceder a los Servicios de mantenimiento y que el Cliente nombra específicamente. Cualquier cambio debe ser notificado a Sage.

**"Actualización semestral (o *Biannually Release*)"** designa una actualización semestral del Software (excluyendo cualquier producto de terceros no publicado por Sage o cualquier mantenimiento de desarrollos específicos de clientes) que puede incluir en particular, pero no exclusivamente, la corrección de Anomalías, nuevas funcionalidades, evoluciones tecnológicas, mejoras, teniendo en cuenta cualquier la evolución legal y / o reglamentaria para las "Legislaciones Core de Sage". Desde la actualización semestral R4 de 2019 y sujeto a su instalación por parte del cliente, cada actualización semestral integrará todo el contenido de cada una de las actualizaciones semestrales anteriores, lo que permitirá al cliente beneficiarse de todo este contenido a través de la instalación de la última actualización semestral puesta a su disposición por Sage.

**"Service Pack"** actualización intermedia relacionada con el Software que puede incluir de cualquier desarrollo legal y / o regulatorio para la Legislación Core de Sage y la corrección de Anomalías.

**"Hot Fix"** se refiere a la corrección aislada de una Vulnerabilidad de Seguridad o una Anomalía Bloqueante, proporcionada por Sage.

**"Lanzamiento comercial"** designa la fecha en que Sage comercializa una Actualización semestral.

**"Legislación Core de Sage"** designa (Sage se reserva el derecho de cambiar esta lista con el tiempo) la legislación desarrollada y mantenida por Sage, incluida la siguiente legislación: Angola, Austria, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Estados Unidos, Polonia, Portugal, Sudáfrica, España, Suiza, Reino Unido.

### 2. Contenido de las prestaciones

El Servicio de Mantenimiento consiste en proporcionar los servicios definidos a continuación:

Sage pone a disposición del Partner, cada semestre (salvo decisión en contrario de Sage) una Actualización semestral. Tan pronto como el Cliente instala la última actualización semestral

disponible, se beneficia de todo el contenido de cada una de las actualizaciones semestrales anteriores. Depende del cliente decidir si instala o no una actualización semestral. Sage recomienda la instalación de las Actualizaciones semestrales al menos cada nueve meses y en todo caso cada año. Sage publicará la disponibilidad de las nuevas Actualizaciones semestrales en Sage Community Hub.

En el intervalo entre la disponibilidad de las Actualizaciones semestrales, Sage también puede decidir ofrecer al Cliente un Service Pack o un Hot Fix, a su discreción, entendiendo que un Service Pack o un Hot Fix está asociado con una Actualización semestral definida. Por lo tanto, el acceso a un Service Pack o un Hot Fix está sujeto a la instalación por parte del Cliente de la Actualización semestral asociada proporcionada por Sage.

En el caso de que el Cliente no instale la última Actualización semestral publicada por Sage, el Servicio de mantenimiento se adaptará de acuerdo con la antigüedad de la última Actualización semestral instalada en producción. Sage pone a disposición del Partner Service Packs y Hot Fixes en función de la antigüedad de su Actualización semestral:

- Fase Current: Desde la publicación de una Actualización semestral y durante un periodo de seis (6) meses, el Cliente se beneficiará del acceso a los Service Pack y Hot Fix.
- Fase Standard: Durante un período de doce (12) meses a contar desde el día siguiente de la finalización de la Fase Current, el Cliente dispondrá de los Hot Fix correctores de Vulnerabilidades de Seguridad y Anomalías Bloqueantes publicados por Sage para su Actualización.
- Fase Extended: Al final de este período de doce (12) meses y por un período adicional de seis (6) meses, el Cliente dispondrá de los Hot Fix correctores de Vulnerabilidades de Seguridad publicados por Sage para su Actualización;

Independientemente de las fases y más allá de este último período, el Cliente se beneficiará también de los siguientes Servicios de Asistencia: soporte, acceso a base de conocimientos y comunidad. Asimismo, podrá instalar en todo caso la última Actualización semestral vigente en cada momento.

### **3. Exclusiones del Servicio de Mantenimiento.**

Los siguientes servicios están excluidos del Servicio de mantenimiento:

- El suministro de un nuevo Software que reemplaza al software existente, si este nuevo Software presenta diferencias significativas en el diseño y/ o programación y/ o funcionalidades;
- La instalación de las Actualizaciones semestrales, Service Pack y Hot Fix y los desplazamientos necesarios;
- Todos los trabajos o suministros no mencionados explícitamente en estos Términos y Condiciones, incluida la formación del personal del Cliente;
- La gestión y corrección de anomalías no reproducibles por Sage;
- Cualquier solicitud relacionada con un uso no conforme del Software con su Documentación y, en particular, el incumplimiento por parte del Cliente de los procedimientos de copias de seguridad recomendados por Sage;
- La gestión y corrección de incidencias resultantes del hecho de que el Cliente no ha instalado una Actualización o Service Pack o Hot Fix disponibles y relacionados con el Software;
- Las consecuencias de seguir usando el Software sin el acuerdo de Sage tras haberse detectado una Anomalía o incidencia;
- Modificaciones del código fuente del Software por parte del Cliente o de un tercero sin el acuerdo de Sage, entendiéndose que los códigos fuente no son proporcionados por Sage;

- El incumplimiento de los requisitos previos, y sus evoluciones de acuerdo con la actualización de la Documentación, de los elementos de hardware y software comunicados por Sage, que produzca que tales elementos o los periféricos no sean compatibles con el Software, salvo acuerdo previo escrito de Sage.
- La instalación en el hardware que aloja el Software, de programas que interfieran o puedan interferir con las operaciones del Software y los Servicios de Mantenimiento;
- El fallo en los equipos, sus periféricos o la red del Cliente que impiden el funcionamiento normal del Software;
- Las solicitudes realizadas por el Cliente en el caso de la cesión por parte de este último de los derechos y obligaciones establecidos en estos Términos y Condiciones sin el acuerdo previo de Sage;

#### **4. Suspensión del Servicio**

Sage se reserva el derecho de suspender inmediata y automáticamente el Servicio en los siguientes casos:

- En caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones;

En la medida de lo posible, Sage informará al Cliente por adelantado y por cualquier medio a su conveniencia sobre la suspensión del Servicio y la duración de dicha suspensión.

En caso de suspensión, Sage queda liberada de su obligación de proporcionar el Servicio y no puede ser considerada responsable de ningún daño sufrido por el Cliente durante los períodos de suspensión.