

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SAGE XRT (SAAS) – CLIENTES INDIRECTOS

Los presentes términos y condiciones (en adelante, “**Términos y Condiciones**” o “**TyC**”) regulan el uso de los Servicios Sage 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**”) 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. 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

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

"**API**" se refiere a una interfaz de programación de aplicaciones.

"**App**" se refiere a una aplicación diseñada para funcionar en un dispositivo móvil.

"**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.

"**Derechos de Propiedad Intelectual**" se refiere a los derechos reconocidos por cualquier jurisdicción con respecto a los productos del trabajo intelectual, incluyendo, sin limitación, los

derechos de patente (incluidos los derechos de prioridad), los derechos de diseño, los derechos de autor (incluidos los derechos morales), los esquemas originales de trazado o topografía de circuitos integrados, los derechos de secreto comercial, las marcas registradas, los logotipos, los conocimientos técnicos y los derechos de nombre de dominio.

"**Documentación**" se refiere a la descripción de las características e instrucciones para el uso del Software de SAGE 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).

"**Mantenimiento**" se refiere a las prestaciones de Soporte y actualización que Sage se compromete a proporcionar al Cliente en las condiciones recogidas en el presente Contrato.

"**Perímetro de Uso**" se refiere al ámbito de uso del Servicio otorgado por Sage al Cliente.

"**Período de Suscripción**" se entiende la duración de la vigencia de estos Términos y Condiciones, sujeta a la relación contractual que el Cliente mantenga con el Partner en relación al Servicio.

"**Proveedor del Alojamiento**" se refiere a Stratesys Technology Solutions, S.L., la empresa que va a ceder la infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios.

"**Servicios**" se refiere al Software Sage XRT SaaS y a los servicios de mantenimiento que Sage se compromete a proporcionar al Cliente de conformidad con los Términos y Condiciones, excluidos los Servicios de Terceros.

"**Servicios de Terceros**" se refiere a cualquier producto (aplicaciones, software, servicios en la nube, formularios, etc.), herramienta (herramientas de integración o desarrollo) o servicio (alojamiento, implementación, configuración, desarrollo o contabilidad) proporcionado por una entidad que no sea Sage o sus subcontratistas.

"**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 la/s aplicaciones informáticas o funcionalidades a las que el Cliente tiene acceso o uso como parte del Servicio de Sage.

"**Soporte**" se refiere a los servicios de asistencia que Sage puede proporcionar o poner a disposición del Cliente en virtud de estos Términos y Condiciones.

"**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.

"**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 el presente Contrato.

2. OBJETO

Estos Términos y Condiciones tienen por finalidad establecer las condiciones en las que Sage otorga al Cliente y a sus Usuarios un derecho limitado, temporal, no exclusivo, no sublicenciable e intransferible (excepto en los casos expresamente autorizados en el presente documento) para utilizar el Servicio y los requisitos para la prestación de los correspondientes servicios de Mantenimiento de este.

3. DERECHOS DE USO

3.1 Acceso al Servicio



Sage otorga al Cliente y a sus Usuarios un derecho limitado, no exclusivo, no sublicenciable e intransferible (excepto en los casos expresamente autorizados en el presente documento) para utilizar el Servicio durante el Periodo de Suscripción (i) sólo para las necesidades propias del Cliente y sus Afiliados y (ii) para el Perímetro de Uso, siempre que el Cliente cumpla en tiempo y forma las disposiciones de los Términos y Condiciones. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con las instrucciones de uso, seguridad y buen funcionamiento contenidas en la Documentación. El Cliente también deberá notificar inmediatamente a Sage de cualquier acceso no autorizado al Servicio.

3.2 Perímetro de Uso

El Cliente se compromete a que (i) el número máximo de Usuarios autorizados para acceder y utilizar el Servicio no exceda del Perímetro de Uso contratados con su Partner; y (ii) que los Usuarios mantengan confidenciales sus identificaciones y contraseñas relativos a su uso del Servicio.

3.3 Compatibilidad

El Cliente es el único responsable del suministro, mantenimiento y seguridad de sus conexiones de red y enlaces de telecomunicaciones. En consecuencia, Sage no se hace responsable de ningún problema, retraso, fallo en la entrega, pérdida o daño resultante de problemas con las conexiones a Internet o a la red de telecomunicaciones del Cliente.

3.4 Infraestructura de servicios

El Servicio será alojado en el Cloud privado de BESH una plataforma de servicios y computación en nube privada alojada en los centros de datos de BESH. Toda la información relacionada con la plataforma, las políticas y condiciones de BESH está disponible en <https://bes-h.com/es/soluciones-cloud/>.

Sage se reserva el derecho de cambiar de Proveedor de Alojamiento y, por tanto, de infraestructura de servicios. Cualquier cambio al respecto será notificado al Cliente con la debida antelación.

3.5 Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a:

- Colaborar con Sage, en particular proporcionando a Sage la información necesaria para la prestación del Servicio y facilitar el acceso a sus instalaciones al personal de Sage cuando sea necesario;
- Cumplir con las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones;
- Asegurar el uso adecuado del Servicio (tanto por sí mismo como por sus Afiliados);
- Obtener y conservar todas las licencias, acuerdos y autorizaciones necesarias para que Sage pueda cumplir con sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones;
- Asegurarse de que su sistema y red cumplan con todos los requisitos notificados periódicamente por Sage;
- Cumplir con todas las notificaciones, políticas e instrucciones relacionadas con el Servicio enviadas por Sage;
- Asegurar la exactitud, calidad, fiabilidad, integridad y legalidad de los Datos del Cliente y obtener los consentimientos y autorizaciones necesarias para que el Cliente pueda introducir los Datos del Cliente en el Servicio;
- Notificar inmediatamente a Sage de cualquier acceso no autorizado al Servicio.

3.6 Restricciones

El Cliente se compromete a no:

- Licenciar, alquilar, vender, arrendar, revender, transferir, ceder, distribuir, mostrar, revelar o explotar comercialmente el Servicio o ponerlo a disposición de un tercero;
- Instalar el Software en los equipos del Cliente;
- Descompilar, intentar descompilar, recompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, copiar, modificar o crear productos derivados basados en o desde el Servicio;
- Eliminar cualquier aviso o referencia a la propiedad intelectual de Sage en el Servicio o la Documentación;
- Utilizar el Servicio, incluso a través de un Servicio de Terceros, para fines distintos de aquellos para los que fue diseñado y no utilizarlo: (a) para enviar spam o mensajes duplicados o no solicitados, en violación de las leyes o reglamentos aplicables, (b) para proporcionar información fraudulenta, (c) para enviar o almacenar material que infrinja los derechos de un tercero, (d) para enviar o almacenar material que contenga virus, gusanos, troyanos u otros códigos, archivos, scripts, agentes o programas informáticos dañinos, (e) interferir o amenazar con interferir o interrumpir la integridad o el funcionamiento del Servicio u otros datos contenidos en el mismo, (f) hacer o intentar hacer una copia de todo o parte del Servicio; (g) para prestar un servicio que compita con el Servicio proporcionado por Sage; (h) para llevar a cabo una evaluación comparativa o cualquier otra forma de análisis del Servicio; o (i) para cualquier propósito ilegal.

En cualquier caso, Sage se reserva el derecho, sin perjuicio de sus demás derechos en virtud de los Términos y Condiciones, de suspender el acceso del Cliente al Servicio, en todo o en parte, si el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones en virtud de esta Cláusula. En caso de que Sage suspenda el acceso del Cliente al Servicio, las Partes acuerdan cooperar de buena fe para resolver los problemas que causaron la restricción o suspensión del acceso al Servicio.

3.7 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.

4. OTROS SERVICIOS

El Servicio puede contener tecnología de actualización automática utilizada para garantizar el Mantenimiento. Esta función no puede ser desactivada por el Cliente. Esta característica le permitirá: (i) conectarse a los sistemas de Sage a través de Internet, (ii) utilizar protocolos de Internet para determinar si se requiere mantenimiento y (iii) descargar e instalar automáticamente o invitar al Cliente a descargar e instalar el Mantenimiento actual. Al acceder y utilizar el Servicio, el Cliente queda informado y acepta la descarga e instalación automática del Mantenimiento de esta forma.

5. 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.

6. 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.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1 Sage otorga al Cliente, de conformidad con estos Términos y Condiciones, un derecho personal, no exclusivo, temporal e intransferible para utilizar el Servicio durante el Periodo de Suscripción.

7.2 El derecho a utilizar el Servicio se refiere al derecho a representar y ejecutar el Servicio de conformidad con su finalidad, en modo SaaS a través de una conexión a una red de comunicaciones electrónicas. Salvo en los casos previstos por la Ley, el Cliente no podrá en ningún caso poner el Servicio a disposición de un tercero (que no sea un Afiliado) y se abstendrá de cualquier otro uso, en particular de realizar cualquier adaptación, modificación, traducción, arreglo, distribución o descompilación del Servicio.

7.3 El derecho de uso otorgado por Sage al Cliente mediante el Servicio no implica ninguna transferencia de derechos de propiedad al Cliente. El Software sigue siendo propiedad de Sage o de su autor, independientemente de la forma, idioma, medio o idioma utilizado.

7.4 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 Software. El nombre de Sage, el logotipo de Sage y los nombres de productos asociados con el Servicio son marcas comerciales de Sage o de terceros y no se otorga ningún derecho o licencia al Cliente para utilizarlos.

7.5 Todos los materiales, incluyendo, entre otros, informes, datos, programas, manuales, cintas o discos magnéticos, listas y otra documentación, así como todos los medios, ya sea en forma escrita o en cualquier otra forma legible por el hombre o la máquina, entregados a Sage o incorporados al Servicio por el Cliente en virtud de estos Términos y Condiciones, siguen siendo propiedad intelectual y material del Cliente. Se entiende que todos los datos generados por el uso del Servicio por parte del Cliente serán propiedad intelectual y material del Cliente.

7.6 El Cliente puede, si así lo desea, compartir con Sage cualquier idea, sugerencia, recomendación o comentario (en adelante, una "Sugerencia") sobre el Servicio. En este caso y si es necesario, Sage se

reserva el derecho de utilizar cualquier Sugerencia como desee, incluso con fines comerciales, sin que ello dé lugar a ningún derecho de remuneración o compensación para el Cliente.

7.7 El Software puede integrar tecnologías de terceros propiedad de otros editores. Los derechos de uso otorgados sobre estas tecnologías están sujetos a los diferentes términos y condiciones que se imponen a los Clientes y usuarios. En caso de infracción de estos términos y condiciones, SAGE podrá adoptar medidas adecuadas para poner fin a las infracciones observadas.

7.8 En particular, las licencias restringidas o "runtimes" puestas a disposición por terceros editores (incluidas expresamente las bases de datos como Microsoft SQL), 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.

7.9 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.

8. CONFIDENCIALIDAD

8.1 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 Servicio, los Datos de Sage y los Datos del Cliente también se consideran Información Confidencial.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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 sea el motivo de la extinción de los Términos y Condiciones, el Cliente no tendrá derecho a utilizar el Software o a acceder al Servicio o recibir mantenimiento o soporte alguno a partir de la fecha en que se produzca tal extinción.

El Cliente conoce y acepta que en tal caso se bloqueará su acceso al Servicio.

Con carácter previo a la finalización de la suscripción, el CLIENTE deberá realizar copias de los datos existentes en el producto. Una vez transcurridos 30 días desde la suscripción se procederá al borrado definitivo de los datos alojados en la aplicación sin posibilidad de recuperación parte del CLIENTE. SAGE podrá conservar debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el usuario según sus políticas habituales de conservación de datos y en aplicación de la normativa de protección de datos aplicable.

Los Datos del Cliente siguen siendo de su propiedad y es su responsabilidad recuperarlos antes de la fecha de extinción efectiva de los Términos y Condiciones. Cualquier incumplimiento de esta obligación no puede afectar a la fecha de terminación del Contrato, ni implica responsabilidad alguna para Sage.

Todas las estipulaciones de estos Términos y Condiciones destinadas, por su naturaleza, a sobrevivir a su extinción, continuarán produciendo sus efectos, en particular las estipulaciones relativas a las garantías y a las limitaciones de responsabilidad

10. GARANTÍA EN CASO DE INFRACCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 En caso de que el Cliente reciba algún tipo de reclamación relacionada con la infracción de un derecho de propiedad intelectual que afecte al Servicio, Sage puede, a su elección y a su propio coste, reemplazar o modificar todo o parte del Servicio, 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.

10.2 El Cliente se abstendrá de gestionar por sí solo la controversia con el tercero que alegue la existencia de infracción. En caso de que se acuerde una transacción entre Sage y el tercero por una cantidad determinada, Sage asumirá el pago de dicha cantidad.

Si Sage no llega a concluir la transacción antes mencionada, asumirá, bajo su control y dirección, con la asistencia del Cliente, la defensa legal para oponerse a la solicitud del tercero que alegue una infracción. El Cliente se compromete a no llevar a cabo por sí solo la defensa legal en la disputa planteada contra él por el tercero que alega la infracción y se compromete a comunicar a Sage sin demora cualquier circunstancia relacionada con dicha disputa.

En caso de que la disputa con el tercero que alegue una infracción finalice mediante una decisión judicial firme que imponga al Cliente el pago al tercero de una determinada cuantía, Sage abonará al Cliente dicho importe establecido judicialmente, siempre que se demuestre que el tercero ha cobrado el importe de la sentencia pagado por el Cliente.

10.3 SAGE no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que las acusaciones se refieran a:

- Uso de una versión del Software/Servicio/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/Sistema de IA sin el consentimiento previo por escrito de Sage;
- El uso del Software/Servicio/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/Sistema 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/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.

10.4 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 producto o 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 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 GENERALES

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 los 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 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. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE LA INFRAESTRUCTURA

1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Sage se compromete a cumplir los siguientes niveles de servicio aplicados a la infraestructura necesaria para la prestación del Servicio en el marco de estos Términos y Condiciones.

SERVICIOS	NIVELES DE SERVICIO
Provisión de servidores Dedicados	5 días laborables
Disponibilidad de los Servidores	99,9%
Disponibilidad de Almacenamiento	99,9%
Disponibilidad de las Comunicaciones	99,9%
Tiempo de Respuesta ante Peticiones Críticas	30 minutos
Tiempo de Respuesta ante Peticiones No Críticas	4 horas

La no disponibilidad del Servicio se mide por los minutos en los que el Cliente no dispone de acceso a los sistemas, o por cualquier otro motivo, no puede operar con normalidad, salvo que esta circunstancia se deba a motivos totalmente ajenos a Sage. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Mensual} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Mensual}} \times 100 \%$$

El Tiempo de Respuesta ante Incidencias se define como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de la Incidencia (C.I.) por parte del Cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de Sage de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a gestionar la petición. El cálculo del Tiempo Medio de Respuesta se calcula trimestralmente a través de la siguiente fórmula:

$$\text{T. M. Respuesta} = \frac{\sum (\text{Hora de envío del C. R. I.} - \text{Hora de envío del C. I.})}{N}$$

Sage no puede garantizar los niveles de servicio establecidos con anterioridad en los siguientes casos:

- Operación de mantenimiento planificado que Sage notificará al Cliente con un preaviso razonable;
- Cualquier indisponibilidad del Servicio que sea necesaria por una situación de emergencia;
- Cuando el uso del Servicio por parte del Cliente represente un riesgo para la seguridad del Servicio, sea anormal, ponga en peligro la prestación del Servicio o sea considerado por Sage como fraudulento;
- En el caso de un intento de ataque o de un ataque a la seguridad del Servicio;
- En caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones;

2. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

- 1) Para realizar operaciones de mantenimiento;
- 2) En caso de una situación de emergencia;

- 3) Cuando el uso del Servicio por parte del Cliente represente un riesgo para la seguridad del Servicio, sea anormal, ponga en peligro la prestación del Servicio o sea considerado por Sage como fraudulento;
- 4) En el caso de un intento de ataque o de un ataque a la seguridad del Servicio;
- 5) En caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones;

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

En caso de suspensión, Sage queda liberada de su obligación de prestar el Servicio y no podrá ser considerada responsable de los daños que sufra el Cliente durante los períodos de suspensión.

ANEXO 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

En este Anexo se describen los servicios de alojamiento existentes. Sage se reserva el derecho de realizar cambios en el contenido de los servicios de alojamiento a su discreción, siempre y cuando estos cambios no supongan modificaciones sustanciales del Servicio para el Cliente.

1. SUPERVISIÓN

Sage supervisa continuamente los componentes de la infraestructura a través de su centro de supervisión. Este centro cuenta con personal cualificado en las tecnologías utilizadas.

El servicio de supervisión consiste en la monitorización de varios parámetros esenciales, la generación de informes de incidencias y la adopción de las medidas correctivas adecuadas, incluyendo:

- Detección de intrusiones importantes;
- Disponibilidad de equipos;
- Estado de las interfaces de red y del tráfico;
- Comprobación de la disponibilidad de la VPN;
- Recopilación y seguimiento de los registros de eventos;
- Sistemas de copias de seguridad;
- Bases de datos.

2. MONITORIZACIÓN

La infraestructura está continuamente controlada por diferentes herramientas de monitorización y gestión. Entre las herramientas utilizadas están Nagios y herramientas de VMWare y vCloud para infraestructura Cloud. El Servicio de monitorización contratado incluye:

- a) Servicio Avanzado 24x7x365 que consiste en la monitorización avanzada de todos los sistemas desplegados. Se establecerán hasta 15 monitores distintos por elemento para controlar aspectos tales como consumo de CPU y Memoria, monitores específicos de las aplicaciones como número de procesos activos, url's o temas relativos a bases de datos u otras aplicaciones;
- b) Acceso al Centro de Operaciones 24x7 para la resolución de las incidencias de los sistemas productivos en cualquier horario;
- c) Monitorización a nivel de máquina virtual;
- d) Monitorización específica de aplicaciones ;
- e) Centro de operaciones 24x7 ;
- f) Resolución de incidencias 24x7 ;
- g) Soporte 24x7 para intervenciones planificadas.

3. SEGURIDAD

Sage se compromete a proporcionar los servicios necesarios para garantizar un nivel óptimo de seguridad. Para ello Sage dispone de:

- Una política de seguridad;
- Administración proactiva de la seguridad;
- Aplicación de parches de seguridad del sistema operativo;

- Actualización del sistema operativo;
- Apertura y cierre de los flujos de red;
- Gestión de copias de seguridad: las herramientas utilizadas actualmente son Veam Backup para infraestructura virtual. Permite, entre otros, la realización de copias completas, incrementales, DRS... Para la realización de copias de seguridad completas, incrementales y sintéticas se utilizará Commvault;
- La política de copias de seguridad aplicable al Cliente es la que se muestra a continuación:
 - Incremental diario;
 - Full semanal;
 - Retención mensual.

4. INCIDENTES

Sage se encarga de la gestión continua de incidentes, incluyendo:

- Gestión de las incidencias generadas por la supervisión de los contadores de la infraestructura;
- Gestión de los problemas relacionados con el perímetro de los incidentes a nivel de infraestructura;
- Gestión de los incidentes creados por la supervisión del contador a nivel OS;
- Gestión de los problemas vinculados al perímetro de incidentes a nivel sistema operativo;
- Gestión de incidencias en los contadores de servicios / procesos + Prueba de URL simple;
- Gestión de las incidencias de las aplicaciones detectadas a través de paquetes de monitorización predefinidos (para aplicaciones estándar).

5. CAMBIOS

El objetivo del servicio de gestión de cambios es controlar el ciclo de vida de todas las modificaciones (adiciones, variaciones o eliminaciones de cualquiera de los componentes que puedan afectar al Servicio) y prever la implementación de dichos cambios para el Cliente con la mínima interrupción del Servicio posible.

El servicio de gestión del cambio puede incluir lo siguiente:

- Gestión de las solicitudes de servicio técnico por ticket en horario laboral;
- Gestión de solicitudes de servicio técnico por ticket en horario no laboral (bajo planificación);
- Gestión de alertas de capacidad RAM, CPU, Disco, IO, BP adaptador de red.

6. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

El objetivo del servicio de gestión de la capacidad es controlar el correcto dimensionamiento de los recursos informáticos necesarios para responder a las necesidades del Cliente.

El servicio de gestión de la capacidad se ocupa de la infraestructura e incluye:

- Gestión de la capacidad: informes de servidores con demasiadas alertas de CPU/RAM/DISK y gestión de los defectos de capacidad;
- Puesta en marcha de actuaciones para asegurar un uso más eficiente de la infraestructura existente;
- Planificación de la capacidad de los recursos de almacenamiento, infraestructura, software e infraestructura de conexión;

- Gestión de las solicitudes de servicio;
- Configuration Management DataBase (CMDB): Actualización y control mensual de inventario en campos clave, control de inventario en la extranet;
- Gestión del rendimiento de las aplicaciones;
- Gestión de la capacidad de las aplicaciones.

7. ALOJAMIENTO

Los centros de datos en los que se aloja el Servicio son de última generación en cuanto a estándares actuales para el alojamiento de servidores de aplicaciones críticas.

El Cliente dispondrá de un Data Center Virtual (DCV) dedicado en el cual no se compartirán recursos, no permitiéndose la sobreescripción de los mismos.

Los servidores físicos que forman parte de la infraestructura de alojamiento son actualmente tipo Blade con procesadores Intel de última generación. A nivel de red las conexiones entre los distintos elementos están basados en tecnología Cisco a 10 GB.

Para obtener más información sobre las características de los centros de datos utilizados por Sage para el Servicio, visite <https://bes-h.com/es/soluciones-cloud/>

ANEXO 3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

El Servicio de Mantenimiento consiste en la prestación de los servicios que se definen a continuación sobre el software estándar desarrollado por Sage:

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.

"Parche de actualización" ("Parche" o "Service Pack") o "Versión menor" significa el software creado para la corrección de incidencias y el perfeccionamiento parcial de las versiones contratadas.

"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.

2. Contenido del Servicio

- El Cliente tiene acceso a las siguientes Herramientas de Ayuda:
 - **Sage Community Hub:** Disponible 24/7, comunidad online con foros de soporte donde se pueden plantear cuestiones, intercambiar conocimiento con el resto de colegas, recibir alertas y aprender de la experiencia de otros usuarios, de sus trucos y sus respuestas. Además, existe la información más actualizada sobre la solución Sage: los últimos blogs, actualizaciones del producto, formaciones, etc.

Se puede acceder a Sage Community Hub a través del siguiente enlace:
<https://communityhub.sage.com/es>
 - **Sage Knowledgebase:** Sage Knowledgebase, disponible 24/7, un repositorio se encuentran artículos de soporte, guías de configuración, etc.

Se puede acceder a Sage Knowledgebase a través del siguiente enlace:
www.sagekb.com

Si después de revisar en Sage Knowledgebase no hay ningún artículo que resuelva la incidencia o consulta, el Cliente podrá contactar con el equipo de soporte.
 - El Cliente dispondrá de acceso al Centro de ayuda online: Además de la documentación del producto, se puede encontrar documentos "How to".
- Sage proporcionará medidas correctivas o, en su defecto, implementará soluciones transitorias para:
 - Incidencias Bloqueantes
 - Incidencias Medias
 - Incidencias Leves

- Servicio de Soporte de Sage: atenderá las consultas referentes al funcionamiento y operativa de los programas objeto del contrato de mantenimiento suscrito por el cliente, después de que éste haya tratado de encontrar respuestas y soluciones a través de las Herramientas de Ayuda o la Documentación. El Cliente proporcionará a Sage cualquier elemento solicitado por Sage para calificar y corregir la anomalía.

3. Exclusiones al Servicio de Mantenimiento

Los siguientes servicios están excluidos del Servicio de Mantenimiento:

- Todos los trabajos o suministros no mencionados explícitamente en los 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;
- 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;
- Soporte o intervenciones en entornos y desarrollos específicos. Estos servicios deben estar sujetos a una oferta y condiciones que serán acordadas por las Partes. Sage se reserva el derecho de facturar cualquier servicio solicitado en relación con la ejecución de los Términos y Condiciones cuando resulte que el origen de la incidencia está vinculado a dichos ajustes o desarrollos específicos.
- Análisis de nuevas necesidades y servicios de consultoría
- 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. El coste asociado a la resolución de problemas derivados de estas modificaciones y/o alteraciones producidas por el Cliente, deberá ser abonado por éste previa valoración por el equipo 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.

5. Procedimiento en caso de incidencias con la infraestructura y el software

Sage garantiza, por medio de un equipo de técnicos, el Soporte a nivel tanto de infraestructura como de Software.

En caso de que se produzca un incidente relacionado tanto con la infraestructura como con el Software, el Cliente se beneficiará de un servicio de soporte en línea mediante la conexión al portal de incidencias disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana, en la URL del portal de incidencias 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.

Las prestaciones de soporte en línea no cubren los problemas asociados a los programas o el software no proporcionados por Sage en el marco del Contrato. Este soporte no reemplaza los servicios de formación, la prestación de servicios de instalación y los desarrollos a medida que serán objeto de una propuesta económica independiente.

Cualquier desplazamiento (tiempo empleado y gastos de desplazamiento) realizado con el fin de resolver cualquier problema que sea imputable al Cliente se facturará de acuerdo con la tarifa en vigor el día de la prestación, una vez que el Cliente haya aceptado la propuesta económica de Sage.

ANEXO 4. REVERSIÓN DEL SERVICIO

La reversión implica la devolución por parte de Sage de los datos pertenecientes al Cliente a la extinción de los Términos y Condiciones de manera que, una vez llegada la fecha de la extinción (independientemente de cuál sea la causa), Sage dejará de prestar el Servicio. El Cliente dispondrá de treinta (30) días contados a partir de la fecha de extinción de los Términos y Condiciones para solicitar a Sage un extracto de sus datos. Dichos datos se devolverán en bruto (copias de seguridad de bases de datos y archivos de datos) sin coste adicional y en un formato estándar. Transcurrido el plazo de treinta (30) días sin que el Cliente haya solicitado el extracto de sus datos, se procederá al borrado de toda la información y datos del Cliente.

Además de lo anterior, el Cliente puede solicitar a Sage o su Partner una cotización por la realización de las actuaciones necesarias para transferir el Servicio a otro proveedor de alojamiento o internalizar dicho alojamiento, entendiéndose que el Cliente sigue utilizando el Software y una nueva infraestructura similar a las características del Servicio. El Cliente deberá solicitarlo al menos con noventa (90) días de antelación a la extinción de los Términos y Condiciones.

ANEXO 5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO GEC SAAS

El presente Anexo será aplicable en caso de que el CLIENTE opte por contratar el módulo GEC SAAS (en adelante, “GEC”), el cual facilita la automatización de la generación de apuntes contables, integrándose con la solución Sage XRT SaaS.

1. OBJETO

SAGE otorga al CLIENTE un derecho de uso personal y no transferible, temporal y limitado para usar el Servicio GEC en el entorno cloud del proveedor DIMO Software (en adelante, “DIMO”). Es condición previa al uso del Servicio GEC por parte de CLIENTE que el CLIENTE sea y siga siendo usuario de la solución Sage XRT SaaS.

Las condiciones relativas a la prestación del servicio SEI son las siguientes:

1. El servicio se proporciona en una plataforma en el entorno cloud de DIMO desarrollada sobre la infraestructura de VMS, filial del grupo VISIATIV. Los datos del CLIENTE serán alojados en Francia.
2. Los datos y las aplicaciones están instalados en máquinas HA (Alta Disponibilidad) con 2 salas independientes en 2 edificios separados. Esta arquitectura permite la replicación en tiempo real en ambas salas garantizando la continuidad del servicio en caso de fallo importante en una de las 2 salas. Adicionalmente todos los servidores de producción funcionan en modo BCP.

2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2.1 Uso de Sub-encargado del tratamiento

Para la prestación del servicio GEC, compartiremos sus datos personales con un Sub-encargado de tratamiento que nos ayudan en la gestión y provisión de servicios de la plataforma y la asistencia técnica y que forma parte del ecosistema de Tech Partners homologados de SAGE y como tal, utilizará los datos únicamente para las finalidades descritas implementando las medidas de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Nombre del proveedor	Contacto DPO	Domicilio social	¿Dónde está ubicado el proveedor?	¿Existen transferencias internacionales de datos?	Servicios prestados	¿Existe contrato de encargado del tratamiento entre Sage y el proveedor?
DIMO SOFTWARE	FDIDI ER@dimosoftware.com	561 Allée des Noisetiers, 69760 Limonest	Francia	Sí (Decisión 2002/2/CE de la Comisión)	Software de generación de apuntes contables	Sí

Las Partes hacen constar que el CLIENTE actúa como Responsable del Tratamiento de datos con respecto a los datos personales, SAGE actuará como Encargado del tratamiento de datos y DIMO como Sub-encargado del tratamiento.

2.2 Finalidades adicionales

El Partner es el interlocutor principal del CLIENTE para la contratación, facturación, soporte e implantación del Servicio GEC, si bien DIMO podrá ocasionalmente contactar con el CLIENTE pudiendo recabar datos personales adicionales de acuerdo con su declaración de privacidad, disponible en el siguiente enlace [[CashOnTime legal notice - DIMO Software](#)]

El resto de las finalidades de tratamiento, así como información detallada sobre protección de datos de SAGE, se puede consultar en la Declaración de Privacidad: <https://www.sage.com/es-es/aviso-legal/privacidad-y-cookies> y la información sobre protección de datos.

3. INTEGRIDAD

El presente Anexo forma parte inseparable de los Términos y Condiciones XRT SaaS. En el supuesto de que existiera alguna contradicción entre este Anexo 5 y los Términos y Condiciones, prevalecerán los términos y condiciones de este Anexo.