

Última revisión: 19 de agosto de 2020

CONTRATO DE SERVICIOS DE USUARIO FINAL DE CITRIX

EL PRESENTE ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE CITRIX Y EL CLIENTE. AL ACCEDER A ESTOS SERVICIOS O UTILIZARLOS, EL CLIENTE ACEPTA, EN REPRESENTACIÓN DE UNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA, CUMPLIR LAS CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO. ESTE CONTRATO NO SE APLICA A LOS SERVICIOS DE TERCEROS VENDIDOS POR CITRIX, QUE ESTARÁN SUJETOS A LAS CONDICIONES DEL PROVEEDOR DE TERCEROS.

1. **DEFINICIONES.** Los siguientes términos utilizados en el Contrato tienen los significados aquí establecidos:
 - 1.1. **Afiliada** significa, respecto a una parte, cualquier entidad que directa o indirectamente controle a esa parte, sea controlada por ella o se encuentre bajo el control común con dicha parte, donde “control” significa el poder, directo o indirecto, de dirigir o dictar la dirección de la gestión y las directivas de una entidad, ya sea por participación mayoritaria de las acciones con derecho a voto o de instrumentos de patrimonio.
 - 1.2. **Contrato** hace referencia a este Contrato de servicio del usuario final y cualquier otro documento aquí incorporado como referencia.
 - 1.3. **Citrix** se refiere a la entidad Citrix proveedora especificada en <https://www.citrix.es/buy/licensing/citrix-providing-entities.html>.
 - 1.4. **Marcas de Citrix** hace referencia a cualquier nombre, logotipo o marca que pertenezca a Citrix o a sus Afiliados.
 - 1.5. **Cliente** hace alusión a un individuo o una entidad jurídica que ha solicitado cualquier servicio de Citrix.
 - 1.6. **Cuenta del Cliente** hace referencia a una cuenta del Cliente a la que es necesario acceder para utilizar los Servicios correspondientes.
 - 1.7. **Contenido del cliente** hace referencia a los datos cargados en la Cuenta del Cliente para su almacenamiento o los datos del entorno informático del Cliente a los que Citrix puede acceder para prestar los Servicios.
 - 1.8. **Dispositivo** hace referencia a un dispositivo autorizado por usted para que lo utilice cualquier persona para acceder a instancias de un Servicio. Esto se aplica de acuerdo con el modelo de licencia de dispositivo.
 - 1.9. **Tarifas** hace referencia a todas las tarifas de Citrix aplicables a los Servicios.
 - 1.10. **Registros** hace referencia a los registros de Servicios, incluidos, entre otros, datos e información acerca del rendimiento, la estabilidad, el uso, la seguridad, el soporte y la información técnica sobre dispositivos, sistemas, software relacionado, servicios o periféricos asociados al uso de los Servicios por parte del Cliente.
 - 1.11. **Software de código abierto** hace referencia al software de terceros que Citrix distribuye según un modelo de concesión de licencias de código abierto (por ejemplo, la Licencia pública general GNU, BSD o una licencia similar a aquellas aprobadas por Open Source Initiative).
 - 1.12. **Solicitud** hace referencia a todos los documentos de solicitud iniciales o posteriores, renovaciones automáticas (si procede y no se ha enviado ningún aviso de no renovación) o solicitudes en línea para acceder a los Servicios que se envíen a Citrix, a un distribuidor autorizado de Citrix o a través de los sitios web de productos de Citrix.
 - 1.13. **PHI** hace referencia a la información de salud personal cubierta por las regulaciones HIPAA de Estados Unidos. PHI puede cargarse como Contenido del Cliente en cualquier Servicio que Citrix designe como adecuado para PHI.

- 1.14. **Servicios** hace referencia a las ofertas de software como servicio (SaaS) de Citrix generalmente disponibles, incluidos todos los servicios proporcionados a través de cualquier plataforma de entrega de servicios de Citrix hospedados, incluidos los componentes locales (tales como el software cliente, las herramientas o el software local con licencias híbridas), y las Actualizaciones, tal como se describen en las Descripciones de los Servicios, así como los servicios de asistencia técnica. La disponibilidad de los Servicios está sujeta a la directiva de vida útil de los productos de Citrix que se encuentra en <https://www.citrix.es>. Citrix puede actualizar los Servicios con Actualizaciones en cualquier momento según su criterio exclusivo. Los Servicios son de naturaleza electrónica y se proporcionan de forma remota a través de una infraestructura de tecnología con una mínima (o inexistente) intervención humana.
- 1.15. **Descripciones de los Servicios** hace referencia a la información general y otras condiciones correspondientes a los Servicios, en su versión actualizada, que se encuentran en <https://www.citrix.com/buy/licensing/saas-service-descriptions.html>.
- 1.16. **Impuestos** hace referencia a todos los impuestos transaccionales aplicables a los Servicios (entre otros, retenciones fiscales, impuestos relativos a ventas o a servicios, impuestos sobre el valor añadido [IVA], impuestos de bienes y servicios, aranceles o demás tributos) requeridos por las entidades gubernamentales o agencias de recaudación en función de los Servicios.
- 1.17. **Actualizaciones** hace referencia a todas las correcciones, soluciones de errores, funciones o características agregadas a los Servicios, así como las que se han eliminado de estos, pero no a los nuevos Servicios que no se incluyan de forma general en los Servicios adquiridos. Las Actualizaciones no reducirán de forma sustancial ni eliminarán la funcionalidad principal de los Servicios con sujeción al recurso exclusivo estipulado en la Cláusula 4.2.
- 1.18. **Nivel de uso** hace referencia a los derechos de servicios adquiridos bajo los modelos de licencia que Citrix utiliza para medir, valorar y ofrecer los Servicios al Cliente según lo estipulado en <https://www.citrix.es/buy/licensing/product.html>.
- 1.19. **Usuario** hace referencia a toda persona con autorización del Cliente para acceder a los Servicios a través de un ID de usuario único asignado por el Cliente. Esto se aplica de acuerdo con el modelo de licencia del usuario.

2. **DERECHOS.**

- 2.1. **Derecho de uso del servicio con fines empresariales.** De acuerdo con lo establecido en estas condiciones, Citrix, con ayuda de los proveedores de servicios de terceros de Citrix, deberá proporcionar los Servicios indicados en cualquier Solicitud que Citrix haya aceptado para su uso por parte del Cliente según el Contrato y los Niveles de uso correspondientes. El Cliente acepta que los Servicios no están destinados a su uso por parte de clientes y que solo se utilizan con fines comerciales y profesionales, de acuerdo con lo estipulado en el presente Contrato. Mediante el presente documento, Citrix otorga al Cliente una licencia mundial limitada, personal, no exclusiva y no transferible para el uso de los Servicios hasta la cantidad de suscripciones compradas y conforme a los modelos de licencia comprados e identificados en <https://www.citrix.com/buy/licensing/product.html>. La asistencia técnica para los Servicios se proporciona tal y como se estipula en la Descripción de los Servicios correspondiente y en <https://www.citrix.es/support/programs.html>. Las Actualizaciones de los Servicios están administradas por Citrix y se incluyen en las Tarifas. El Cliente deberá usar la versión más reciente de los Servicios puesta a su disposición por Citrix, incluidas las posibles Actualizaciones. En la medida en que los Afiliados utilicen los Servicios, el Cliente garantiza que dispone de la autoridad para vincular a dichos Afiliados y que responderá ante Citrix en caso de que un Afiliado incumpla este Contrato. El Cliente puede adquirir servicios de consultoría de Citrix para completar los Servicios o puede recibirlos como parte de los servicios de asistencia técnica. Con respecto a los servicios de consultoría de Citrix, los derechos de propiedad intelectual de todas las entregas, trabajos preexistentes y trabajos derivados de dichas obras preexistentes, así como los desarrollos realizados, concebidos, creados, descubiertos, inventados o reducidos a la práctica durante los servicios de consultoría son y permanecerán propiedad única y absoluta de Citrix, sujetos a una licencia mundial, no exclusiva para Ud., para su uso interno.
- 2.2. **Limitaciones de uso.** Salvo en la medida de lo permitido por la legislación aplicable, el Cliente se compromete a (i) no modificar, distribuir, realizar trabajos derivados, de ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación, o tratar de descifrar los códigos utilizados en relación con los Servicios y/o la tecnología de Citrix; (ii) no acceder a los Servicios y/o utilizarlos a sabiendas o de forma involuntaria de manera que afecte

negativamente o interrumpa las redes, sistemas de seguridad, cuentas de usuario o Servicios de Citrix o de terceros, ni intentar acceder a ninguno de los anteriores sin autorización por medio de canales no autorizados; (iii) no transmitir ni publicar a través de los Servicios cualquier material que se considere abusivo, acosador, obsceno, calumnioso, fraudulento, calumnioso o de otro modo ilícito; (iv) no comercializar, ofrecer para su venta y/o revender los Servicios (pero se podrán usar como respaldo de las ofertas de servicio del Cliente); (v) no usar los Servicios directa o indirectamente para establecer comparativas con la competencia o para realizar otros análisis de la competencia si el Cliente es un competidor directo del Servicio correspondiente, a menos que lo permitan las leyes vigentes; y (vi) no cargar ningún PHI a un Servicio que Citrix no haya designado como adecuado para PHI. Las interfaces del programa de aplicaciones de servicio solo obtienen la licencia a través del portal Citrix Developer en <https://developer.cloud.com>.

- 2.3. **Infracciones de las limitaciones de uso.** Si el Cliente tiene conocimiento o recibe una notificación de Citrix de que algún Contenido del Cliente o el acceso de cualquier Usuario al Contenido, o el uso de este, infringen la Cláusula 2.2, el Cliente deberá tomar medidas inmediatas para eliminar la parte aplicable del Contenido del Cliente o suspender el acceso del Usuario a los Servicios, según corresponda. Citrix podrá solicitar reparaciones al Cliente, y en caso de que el Cliente no cumpla con dicha solicitud, Citrix podrá suspender los Servicios de conformidad con la Cláusula 9.8.
- 2.4. **Derechos de propiedad.** Excepto por los derechos de uso limitado que se conceden expresamente en el presente documento, el Cliente no tiene derecho, título, licencia ni interés alguno sobre los Servicios o las marcas de Citrix, ni derechos de propiedad intelectual relacionados con los mismos.
- 2.5. **Software de código abierto.** Con independencia de lo expuesto en este Contrato, el uso que haga del Software de código abierto estará siempre regido exclusivamente por las licencias de código abierto indicadas como aplicables al código en <https://www.citrix.com/buy/licensing/open-source.html>.
3. **SOLICITUDES, TARIFAS Y PAGOS.** El Cliente puede solicitar Servicios mediante los procesos de solicitud vigentes en ese momento de Citrix. El Cliente es responsable de todas las Tarifas y todos los Impuestos relativos a las solicitudes. El pago deberá realizarse por un Servicio durante el período comprado, incluidas todas las renovaciones, de conformidad con el calendario de pagos del modelo de licencia aplicable. Si compra una suscripción o una renovación por varios años de cualquier Servicio, la compra asciende a todos los años de la suscripción, aunque los pagos requeridos sean anuales. En caso de que no efectúe el pago anual de una suscripción o una renovación por varios años, y dicho incumplimiento continúe por un periodo de treinta (30) días, el importe restante total de la suscripción correspondiente se considerará vencido y exigible inmediatamente. Si adquiere una suscripción bajo un modelo de licencia basado en consumo, su compra constituye su acuerdo de ser facturado por el consumo y pagarlo a intervalos y precios definidos en el modelo de la licencia. Si compra una suscripción de renovación automática (que incluye modelos de consumo), su compra constituye su acuerdo de renovación automática por el mismo plazo que el de la compra inicial, y de renovación automática para las demás suscripciones de Citrix, si las hay, por el mismo plazo que el de la compra inicial de cada una de estas. Usted se reserva el derecho de notificar por correo electrónico la no renovación a Citrix antes de cualquier renovación automática. Citrix proporcionará un aviso por correo electrónico de cada renovación de suscripción (excepto los modelos de bajo consumo) al menos sesenta (60) días antes de la renovación. Cada factura de modelo de consumo constituirá un aviso de renovación automática en los modelos de consumo. Las opciones de renovación de suscripción disponibles en su ubicación de solicitud se identifican en <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-cloud-services-renewals.html>. Asegúrese de confirmar la opción de renovación de la suscripción antes de efectuar la compra. Puede ver su selección de renovaciones para sus suscripciones compradas en cualquier momento en <https://www.mycitrix.com>. A menos que complete una renovación a través de un distribuidor autorizado de Citrix, entiende y acepta que una renovación de suscripción se realizará a través de Citrix, a quien se deberá efectuar el pago correspondiente. Las tarifas pueden aumentar y los descuentos pueden no aplicarse a las renovaciones. Todos los pedidos, incluidas las renovaciones, están sujetos a la aceptación por parte de Citrix a su entera discreción. Los pagos a Citrix vencen treinta (30) días netos después de la fecha de su factura. Todas las compras tienen carácter definitivo sin derecho a reembolso, exceptuando los casos aprobados expresamente en las Cláusulas 4.2, 6.1 y 7 del presente Contrato. Citrix se reserva el derecho, a su criterio, de suspender o resolver los Servicios, total o parcialmente, por el impago de Tarifas. Toda la información del Cliente facilitada por el Cliente o en su nombre para una suscripción deberá ser actual, completa y precisa, y el Cliente es el responsable de mantener dicha información actualizada.

4. **PERIODO DE VIGENCIA Y TÉRMINO DEL CONTRATO.**

- 4.1. **Periodo de vigencia.** Las condiciones de este Contrato se aplicarán durante el periodo de Servicios estipulado en las Solicitudes aceptadas, incluidas todas las renovaciones, o durante el periodo de una suscripción de Servicios Beta, Technology Preview o Labs, o de Prueba.
- 4.2. **Resolución con causa.** Cualquiera de las partes puede finalizar un Servicio específico si la otra parte incumple alguna de sus obligaciones sustanciales previstas en el Servicio específico y no lo remedia en los treinta (30) días posteriores a la recepción de la notificación por escrito emitida por la parte que no ha cometido el incumplimiento. En caso de resolución por parte del Cliente debido al incumplimiento material de Citrix, el Cliente tendrá derecho a un reembolso en concepto de las Tarifas pagadas previamente sin utilizar, así como a la exención de cualquier pago anual posterior debido con respecto a dichos Servicios. En lo que respecta al incumplimiento de la Cláusula 1.17 por parte de Citrix, el Cliente debe emitir una notificación por escrito antes de que transcurran treinta (30) días de la introducción de la Actualización correspondiente, o se considerará que renuncia a cualquier reclamación relativa a dicha Actualización, y la resolución con dicho reembolso y exención se considerarán su único recurso. Cualquier parte puede terminar el presente Contrato de forma inmediata si la otra parte se declara insolvente o en quiebra, entra en liquidación, se disuelve o cesa todas sus actividades fundamentales. Citrix podrá finalizar de inmediato el Contrato si el Cliente incumple lo dispuesto en las Cláusulas 2, 5 o 9.12.
- 4.3. **Efecto de la Resolución.** A la resolución de acuerdo con la Cláusula 4.2, el Cliente deberá interrumpir con carácter inmediato todas sus actividades de acceso y uso del Servicio específico. Ninguna de las partes será responsable de los daños que se deriven de la terminación, incluidos, entre otros, la inaccesibilidad al Contenido del Cliente resultante; no obstante, la terminación no afectará a las reclamaciones que se hubieran iniciado antes de la fecha de terminación efectiva. Citrix se reserva el derecho de enviar facturas al Cliente, y este acepta abonar la cantidad que corresponda por el uso del Servicio posteriormente a la fecha de resolución que no corresponda al acceso por parte del Cliente para descargar el Contenido del Cliente.

5. **CONTENIDO DEL CLIENTE Y CUENTA DEL CLIENTE.**

- 5.1. **Contenido del Cliente.** El Cliente conserva todos los derechos de propiedad sobre todo su Contenido del Cliente, sujeto a una licencia no exclusiva, global y exenta de derechos concedida a Citrix según sea necesario para proporcionar los Servicios referidos en el presente documento. Las partes deben aplicar medidas de seguridad técnicas, organizativas y administrativas razonables, adecuadas en función del Servicio, para proteger el Contenido del Cliente de acuerdo con las normas del sector, incluidas las identificadas en la Cláusula 9.7 para Citrix. La interacción del Servicio con el Contenido del Cliente varía en función de la naturaleza del Servicio. Si Citrix cree razonablemente que un problema con los Servicios es atribuible al Contenido del Cliente o al uso de los Servicios, el Cliente deberá cooperar con Citrix para identificar el origen del problema y solucionarlo. El Cliente cumplirá todas las obligaciones y leyes de propiedad intelectual relacionadas con el Contenido del Cliente, así como todas las obligaciones legales aplicables al Cliente en virtud del uso de los Servicios, incluida la presentación de toda la información y los avisos requeridos, y la obtención de todos los consentimientos requeridos. Este Contrato describe las obligaciones exclusivas de Citrix respecto al cuidado del Contenido del Cliente. Citrix no tiene la obligación de conservar el Contenido del Cliente tras la caducidad o la finalización del Contrato de los Servicios afectados. Para los Servicios que proporcionen la descarga del Contenido del Cliente, el Cliente dispondrá de treinta (30) días para descargar el Contenido del Cliente tras la fecha de caducidad y deberá ponerse en contacto con los servicios de asistencia técnica de Citrix a fin de obtener instrucciones sobre el acceso para la descarga.
- 5.2. **Cuenta del Cliente.** El Cliente será el responsable exclusivo de lo siguiente: (i) la configuración de la Cuenta del Cliente; (ii) el funcionamiento, el rendimiento y la seguridad del equipo, las redes y otros recursos informáticos del Cliente utilizados para conectarse a los Servicios; (iii) garantizar que todos los Usuarios y Dispositivos salgan de los Servicios o cierren sesión al término de cada sesión, de acuerdo con la directiva de sesiones del Cliente; (iv) preservar la confidencialidad de las cuentas del Cliente, los ID de usuario, los códigos de conferencia, las contraseñas o los números de identificación personal usados junto con los Servicios, lo que incluye la prohibición de compartir la información de inicio de sesión entre los Usuarios; y (v) todos los usos de los Servicios mediante la contraseña o la cuenta del Cliente. El Cliente notificará a Citrix con carácter inmediato cualquier uso no autorizado de su Cuenta o cualquier otro incumplimiento de las medidas de seguridad. La propiedad de una Cuenta de Cliente está directamente vinculada al individuo o la entidad que completa el proceso de registro de la Cuenta. El Cliente acepta que Citrix confiará en la información proporcionada para los problemas que surjan con la Cuenta de Cliente.

- 5.3. **Acceso e instrucciones de Cuentas de Cliente.** El propietario de la Cuenta de Cliente, o cualquier Usuario o Dispositivo autorizado, tendrá acceso a la información de dicha cuenta. Citrix no proporcionará acceso a ningún Usuario o Dispositivo en ningún momento. El Cliente acepta que Citrix puede confiar en instrucciones proporcionadas por el propietario de la Cuenta de Cliente a través del panel de mandos de la Cuenta o de un correo electrónico enviado desde la dirección registrada para el propietario de la Cuenta de Cliente. El Cliente acepta no solicitar acceso ni información sobre una cuenta que no sea de su propiedad. En el caso de una disputa sobre los datos de una Cuenta de Cliente, Citrix solo proporcionará información a otra parte que no sea el propietario de la Cuenta de Cliente si existe una orden judicial o una exención de responsabilidad, según determine Citrix.

6. **GARANTÍAS Y RENUNCIA DE RESPONSABILIDADES DE LAS GARANTÍAS.**

- 6.1. CITRIX GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS SE AJUSTARÁN A LAS DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS. BAJO ESTA GARANTÍA, A LA ENTERA DISCRECIÓN DE CITRIX Y SUJETA A LA LEY APLICABLE, SERÁ TOTAL RESPONSABILIDAD DE CITRIX, Y RECURSO EXCLUSIVO DE LOS CLIENTES, PROPORCIONAR UNOS SERVICIOS CONFORMES O TERMINAR LOS SERVICIOS NO CONFORMES Y ABONAR UN REEMBOLSO PRORRATEADO DE CUALQUIER TARIFA PAGADA CON ANTELACIÓN SIN UTILIZAR PARA EL PERIODO DESDE LA FECHA DEL INCUMPLIMIENTO, ASÍ COMO EXIMIR DE LOS PAGOS ANUALES POSTERIORES DEBIDOS CON RESPECTO A DICHO SERVICIO. CITRIX PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA QUE EN CADA CASO SE ADQUIERAN DE FORMA PROFESIONAL Y COMPETENTE. LA COMPLETA RESPONSABILIDAD DE CITRIX, Y EL RECURSO EXCLUSIVO DEL CLIENTE SEGÚN ESTA GARANTÍA, ES LA REPETICIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA. EN CASO DE NO SER POSIBLE O ADECUADO REPETIRLOS, CITRIX DEBERÁ REEMBOLSAR LA CANTIDAD ABONADA POR LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA NO CONFORMES.
- 6.2. LA ANTERIOR GARANTÍA LIMITADA NO CUBRE PROBLEMAS CAUSADOS POR ACCIDENTES, ABUSOS O USOS DE FORMA INCOHERENTE CON ESTE CONTRATO O QUE SEAN CONSECUENCIA DE EVENTOS QUE ESCAPEN AL CONTROL RAZONABLE POR PARTE DE CITRIX, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, LA NO DISPONIBILIDAD O LA OPERACIÓN EN COMBINACIÓN CON UNA RED O SISTEMA, HARDWARE, SOFTWARE, SERVICIOS O DATOS DE TERCEROS. EN LA MEDIDA DE LO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, CITRIX Y SUS AFILIADOS, LICENCIADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS EXCLUYEN TODAS LAS DEMÁS REPRESENTACIONES, GARANTÍAS Y CONDICIONES, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS, LEGALES O DE OTRO TIPO, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA, TITULARIDAD, DISFRUTE RESERVADO, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INFRACCIÓN, ASÍ COMO CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DEL TRANSCURSO DE NEGOCIACIONES O PRÁCTICAS COMERCIALES, ASÍ COMO CUALQUIER CONDICIÓN DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD, FIABILIDAD, SEGURIDAD O AUSENCIA DE VIRUS, FALLOS O ERRORES. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE DETERMINADAS GARANTÍAS Y CONDICIONES, POR LO QUE LAS ANTERIORES EXCLUSIONES PODRÍAN NO APLICARSE SI UN CLIENTE ESTÁ UBICADO EN DICHAS JURISDICCIONES.
- 6.3. **CONSUMIDORES AUSTRALIANOS CUBIERTOS POR LA LEY AUSTRALIANA DE CONSUMO.** Nuestros productos contienen garantías que no se pueden excluir bajo la Ley Australiana de Consumo. Usted tiene derecho a un reemplazo o un reembolso por un fallo importante y a una indemnización por cualquier pérdida o daño razonablemente previsible. También tiene derecho a la reparación o la sustitución de los productos si estos no tienen una calidad aceptable y el fallo no equivale a un fallo importante. Sin perjuicio de cualquier otra disposición de este Contrato y en la medida que lo permita la legislación vigente, la responsabilidad de Citrix derivada o en relación con una reclamación o una infracción de cualquier garantía o garantía legal que no pueda excluirse se limitará, a elección de Citrix: (i) al suministro de nuevo de los Servicios; o (ii) al pago del coste de volver a suministrar los Servicios.
7. **INDEMNIZACIÓN POR PARTE DE CITRIX.** Citrix indemnizará y defenderá al Cliente frente a posibles Reclamaciones por infracción de terceros y abonará todos los honorarios razonables de abogados, los costes judiciales, cualquier indemnización por daños finalmente impuesta o los costes razonables de la conciliación con respecto a la correspondiente Reclamación por infracción; siempre y cuando: (i) el Cliente comunique inmediatamente a Citrix por escrito que ha recibido una notificación de Reclamación por infracción, de forma que Citrix no se vea perjudicada por un retraso en dicha notificación; (ii) Citrix asuma el pleno control sobre la defensa y transacción de cualquier Reclamación por infracción; y (iii) el Cliente colabore en la máxima medida posible en dicha defensa. A efectos de las presentes condiciones, "Reclamación por infracción" significa cualquier reclamación, litigio o procedimiento presentado contra el Cliente en virtud de una presunta infracción

de los Servicios (excluido el software de código abierto incluido en cualquier componente de software distribuido al Cliente o usado junto con los Servicios), tal y como los entrega Citrix, con respecto a cualquier patente, derecho de autor o derecho de secreto comercial de un tercero. Si el uso que hace el cliente de alguno de estos Servicios viene, o en opinión de Citrix puede venir, impuesto por una Reclamación de infracción, Citrix, a su elección y cargo exclusivamente, (i) obtendrá para el Cliente el derecho a seguir utilizando los Servicios conforme a lo aquí contemplado, o (ii) sustituirá o modificará los Servicios de forma que su uso no constituya ninguna infracción pero prestando al mismo tiempo la misma función sin degradación del funcionamiento. Si las opciones (i) y (ii) no se encuentran razonablemente disponibles, Citrix podrá, a su elección exclusiva y mediante notificación por escrito al Cliente, cancelar el acceso a los Servicios y reembolsar al Cliente las Tarifas por los Servicios abonadas por adelantado pero no consumidas, en su caso. Citrix no asume ninguna responsabilidad, y no tendrá responsabilidad alguna, sobre las Reclamaciones por infracción que se basen en (i) el acceso del Cliente a los Servicios o su utilización tras la notificación de que el Cliente debe interrumpir el uso de dichos Servicios debido a una Reclamación por infracción; (ii) cualquier modificación de los Servicios por parte del Cliente o a su criterio; (iii) la combinación por parte del Cliente de los Servicios con programas, servicios, datos, hardware u otros materiales de terceros; o (iv) cualquier infracción contra una marca comercial o derecho de autor que implique un marcado o una personalización de marca no aplicados por Citrix o un marcado o una personalización de marca aplicados por solicitud del Cliente. LO ANTERIORMENTE DISPUESTO RECOGE LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE CITRIX Y LA ÚNICA ACCIÓN LEGAL DEL CLIENTE CON RESPECTO A CUALQUIER RECLAMACIÓN POR INFRACCIÓN CONFORME AL PRESENTE CONTRATO.

8. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** SALVO POR (a) LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN Y (b) UN INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE LA CLÁUSULA 2, Y EN LA MEDIDA DE LO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE LA OTRA O DE UN TERCERO POR PÉRDIDAS INDIRECTAS, ESPECIALES, CONSECUENCIALES O INCIDENTALES, O POR DAÑOS EJEMPLARES, ENTRE OTROS, AQUELLOS RESULTANTES DE O RELATIVOS A: (i) PÉRDIDA DE DATOS; (ii) PÉRDIDA DE INGRESOS; (iii) PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES; (iv) PÉRDIDA DE GANANCIAS; y (v) FALTA DE DISPONIBILIDAD (EXCLUIDOS LOS CRÉDITOS DEBIDOS POR CUALQUIER OBLIGACIÓN EN VIRTUD DEL CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO) O DE DESEMPEÑO DE ALGUNO DE LOS SERVICIOS O TODOS ELLOS, SEGÚN EL CASO, INDEPENDIEMENTE DE SU CAUSA Y DE QUE SE BASEN EN ALGUNA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, LO QUE INCLUYE, SIN LIMITACIÓN, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL, ACCIONES EXTRA CONTRACTUALES (INCLUSIVE NEGLIGENCIA) O VIOLACIÓN DE ESTATUTOS, YA SEA QUE DICHA PARTE HAYA SIDO NOTIFICADA O NO SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS DERIVADOS O EMERGENTES, POR LO QUE LAS ANTERIORES LIMITACIONES PODRÍAN NO SER APLICABLES. SALVO POR (a) LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN Y (b) UN INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE LA CLÁUSULA 2, Y EN LA MEDIDA DE LO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD TOTAL ACUMULADA DE CUALQUIERA DE LAS PARTES Y DE SUS RESPECTIVOS AFILIADOS, LICENCIANTES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS EN RELACIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO Y/O SU RESOLUCIÓN ESTARÁ LIMITADA A LA SUMA DE LAS CANTIDADES ABONADAS POR EL SERVICIO QUE CORRESPONDA DURANTE LOS DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL INCIDENTE QUE DÉ LUGAR A LA RESPONSABILIDAD O, EN EL CASO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE CITRIX, LAS CANTIDADES ABONADAS POR EL SERVICIO DE CONSULTORÍA APLICABLE. LO ANTERIORMENTE DISPUESTO NO LIMITARÁ LA OBLIGACIÓN DEL CLIENTE DE ABONAR LAS TARIFAS Y/O DEMÁS SUMAS ADEUDADAS EN VIRTUD DE CUALQUIER SOLICITUD. LAS DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS PUEDEN CONTENER LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD ADICIONALES EN RELACIÓN CON SERVICIOS INDIVIDUALES.

9. **CONDICIONES ADICIONALES.**

- 9.1. **Usuarios finales gubernamentales de los EE. UU.** Si es una agencia del Gobierno de EE. UU., el Cliente acepta y reconoce por el presente que el software al que se accede mediante los Servicios, así como cualquier otro software descargado por cualquier Usuario o Dispositivo en relación con el Servicio, constituye "Commercial Computer Software" según se define en la Cláusula 2.101 de la Federal Acquisition Regulation ("FAR"), 48 CFR 2.101. Por lo tanto, de acuerdo con la Sección 12.212 de la FAR (48 CFR 12.212) y las Secciones 227.7202-1 y 227.7202-3 del Defense Federal Acquisition Regulation Supplement ("DFARS") (48 CFR 227.7202-1 y 227.7202-3), el uso, la duplicación y la revelación del software y la Documentación relacionada por parte del Gobierno de los Estados Unidos o por cualesquiera de sus agencias estarán regulados por, y sujetos a, todos los términos, condiciones, restricciones y limitaciones establecidos en este Contrato. Si, por cualquier motivo, FAR 12.212 o DFARS 227.7202-1 o 227.7202-3 o las condiciones de licencia se consideran no aplicables, por el presente el Cliente reconoce que los derechos de uso, de

duplicación y de revelación del software y la Documentación relacionada por parte del Gobierno de los Estados Unidos son "Restricted Rights", tal como se definen en la Cláusula 48 CFR 52.227-14(a) (de mayo de 2014) o DFARS 252.227-7014(a)(15) (de febrero de 2014), según proceda. El fabricante es Citrix Systems, Inc., 851 West Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, Florida, 33309.

- 9.2. **Periodo de prueba de los Servicios.** Si una oferta de Servicio se identifica como prueba ("Prueba"), el Cliente puede usar el Servicio durante un período limitado de tiempo para fines de demostración, prueba o evaluación interna. CITRIX PROPORCIONA LAS VERSIONES DE PRUEBA "TAL CUAL" Y SIN GARANTÍA. LOS DATOS DE CLIENTES CARGADOS EN UNA VERSIÓN DE PRUEBA SE PERDERÁN PERMANENTEMENTE A MENOS QUE EL CLIENTE COMPRE UNA SUSCRIPCIÓN DE LOS MISMOS SERVICIOS QUE LOS CUBIERTOS POR LA PRUEBA O QUE EXPORTE DICHS DATOS ANTES DEL FINAL DEL PERÍODO DE LA PRUEBA. Estas condiciones sustituyen a los términos y condiciones que entren en conflicto en este Contrato.
- 9.3. **Servicios Beta, Technology Preview o Labs.** Los Servicios no incluyen los Servicios Beta, Technology Preview o Labs. EL CLIENTE RECONOCE QUE LOS SERVICIOS BETA, TECHNOLOGY PREVIEW O LABS SE OFRECEN "TAL CUAL" PARA FINES DE DEMOSTRACIÓN, PRUEBA O EVALUACIÓN INTERNA Y SIN GARANTÍA. DICHS SERVICIOS PODRÁN CONTENER FALLOS, ERRORES Y OTROS DEFECTOS. Citrix no se compromete ni garantiza que dichos Servicios se den a conocer públicamente o se pongan a disposición del público general. Citrix no tiene obligación alguna de proporcionar asistencia técnica o disponibilidad continuada y puede suspender o terminar dichos Servicios a su entera discreción y en cualquier momento, con o sin previo aviso al Cliente.
- 9.4. **Productos, servicios o contenido de terceros.** Un Servicio puede contener características o funciones que permiten la interoperación con servicios o contenido de terceros. Citrix también puede proporcionar acceso a productos, servicios o contenido de terceros directamente en los Servicios. Los productos, servicios o contenido de terceros, así como el contenido del cliente en servicios de terceros, no forman parte de los Servicios y no reciben garantía ni respaldo de Citrix. El uso que haga de dichos productos, servicios o contenido de terceros estará sujeto a las condiciones del proveedor de terceros.
- 9.5. **Derechos de autor.** Citrix se reserva el derecho de eliminar o inhabilitar cualquier contenido presuntamente infractor y requerir al Cliente que cierre las cuentas de los Usuarios que sean infractores reincidentes, y a reenviar la información de la notificación de infracción de derechos de autor al Usuario que presuntamente haya proporcionado el contenido infractor.
- 9.6. **Consentimiento para usar los registros.** Citrix y sus proveedores de servicios pueden recopilar y utilizar los registros con el objeto de facilitar los Servicios, entre los que se incluyen asegurar, administrar, medir y mejorar los Servicios. Los registros se podrían utilizar para finalidades no especificadas en esta Cláusula solo de forma agregada y anónima.
- 9.7. **Seguridad y privacidad.** Al proporcionar Servicios SaaS, servicios de asistencia técnica o servicios de consultoría, Citrix (i) implementará y mantendrá los controles de seguridad administrativos, físicos y técnicos según lo establecido en el Anexo de seguridad de servicios de Citrix en <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-services-security-exhibit.html>, y (ii) procesará los datos personales en nombre del Cliente según lo establecido en el Apéndice de procesamiento de información de Citrix en <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-data-processing-agreement.html>. El Cliente acuerda proporcionar cualquier aviso, obtener el consentimiento o establecer de otra forma la base jurídica necesaria para que Citrix pueda acceder a la información personal y de otro tipo y procesarla, tal como se especifica en este Contrato. El Apéndice de procesamiento de información y el Anexo de seguridad de servicios de Citrix se consideran incorporados al presente como referencia.
- 9.8. **Suspensión del Servicio.** Citrix se reserva el derecho de suspender el acceso del Cliente a un Servicio si determina, según su exclusivo criterio, que (i) el pago por los Servicios no se recibe en los 30 días a partir de la fecha de vencimiento del pago; (ii) el uso de los Servicios por parte del Cliente o sus Usuarios incumple este Contrato y no se soluciona tal como requiere la Cláusula 4.2; (iii) el Cliente no responde de forma oportuna a la solicitud de Citrix para que tome medidas según lo dispuesto en la Cláusula 2.3; (iv) el uso de los Servicios por parte del Cliente supone un riesgo de seguridad o de otro tipo para los Servicios o para otros usuarios de los Servicios; o (v) la suspensión es necesaria de conformidad con una citación, una orden judicial u otro proceso legal. Citrix acuerda avisar al Cliente en caso de tal suspensión. El Cliente seguirá siendo responsable de todas las tarifas contraídas antes o durante cualquier suspensión. Citrix se reserva el derecho, a su entera discreción, de imponer Tarifas razonables para restaurar, a petición del Cliente, datos archivados de cuentas morosas.
- 9.9. **Uso de alto riesgo.** El Cliente reconoce que los Servicios no están diseñados ni destinados al acceso o al uso con actividades de alto riesgo.

- 9.10. **Tarifas de voz y datos; conectividad de los Clientes.** El Cliente se hace responsable del pago de todas las tarifas y cargos que le impongan sus operadores de telefonía, proveedores de servicios inalámbricos y demás proveedores de servicios de transmisión de voz o datos que el Cliente utilice para acceder a los Servicios y utilizarlos. En caso de fallo de la conexión de banda ancha o del servicio telefónico del Cliente, o si el Cliente sufre un corte del suministro eléctrico u otro tipo de fallo o interrupción, los Servicios también pueden dejar de proporcionarse por razones ajenas a Citrix.
- 9.11. **Cesión.** El Cliente no podrá ceder sus derechos ni delegar sus obligaciones bajo este Contrato ni total ni parcialmente sin el consentimiento previo por escrito de Citrix, excepto cuando dicha cesión se produzca en su totalidad a una empresa afiliada o a un sucesor interesado como parte de una reorganización corporativa, una consolidación, una fusión o la venta íntegra o casi total de los activos. El Cliente deberá notificarlo a Citrix tras la finalización de cualquier cesión autorizada. Cualquier cesión que se intente hacer en incumplimiento de lo anterior se considerará nula. Este Contrato vinculará legalmente y redundará en beneficio de ambas partes, sus sucesores o cesionarios autorizados.
- 9.12. **Restricción a la exportación y cumplimiento de las leyes.** El Cliente reconoce que los Servicios están sujetos a los controles de exportación estadounidenses, extranjeros e internacionales y a las regulaciones y leyes de sanciones económicas y acuerda cumplir con todas las leyes y normativas aplicables, incluidas, sin limitación alguna, las Regulaciones de la Administración de Exportaciones ("EAR") y las regulaciones promulgadas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros ("OFAC") del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Asimismo, el Cliente acuerda específicamente no permitir, de forma directa o indirecta, el acceso a los Servicios o su uso en países o regiones con embargos o sanciones, por parte de personas sancionadas o a las que se les han denegado tales derechos, o para un uso final prohibido por las leyes estadounidenses sin la autorización del Gobierno de los Estados Unidos. Ambas partes también acuerdan cumplir con todas las demás leyes, normas y reglamentos aplicables a dicha parte en virtud del presente Contrato.
- 9.13. **Auditoría.** En la medida que lo permita la ley aplicable, autoriza a Citrix a verificar su cumplimiento de este Contrato conforme a las condiciones que se detallan en: <https://www.citrix.com/about/legal/product-license-compliance.html>.
- 9.14. **Notificaciones.** Todas las notificaciones legales que deban realizarse conforme al presente Contrato deberán estar por escrito y enviarse en persona o por correo certificado urgente a la última dirección consignada en la cuenta para el Cliente, y para la entidad contratante de Citrix conforme a lo especificado a continuación o en cualquier otra dirección que las partes puedan especificar en adelante mediante notificación a la otra parte con arreglo a lo aquí dispuesto. Se considerará que una notificación se ha recibido (i) tras entregarla en persona; (ii) si se envía por correo aéreo o correo electrónico, tras acuse de recibo; o (iii) cinco (5) días después de depositarla en el correo. También es necesario enviar una copia de todas las notificaciones legales del Cliente a contract-notice@citrix.com. Las notificaciones no legales en virtud de la Cláusula 3.0 podrán enviarse por correo electrónico a la dirección de Citrix especificada en la Notificación de renovación correspondiente y se considerarán efectivas a partir de la fecha y hora del mensaje de correo electrónico del Cliente. Citrix puede proporcionar al Cliente notificaciones no legales en www.mycitrix.com o a través de mensajes o paneles de mando en el producto, las cuales se considerarán igualmente efectivas de forma inmediata.
- 9.15. **Contrato completo; Orden de precedencia.** El Contrato recoge el acuerdo completo entre las partes en relación con los Servicios y el Contenido del Cliente, y sustituye a todos los pactos verbales o escritos anteriores y actuales. El presente Contrato regulará cualquier conflicto entre estas condiciones y las condiciones del BAA complementarias relacionadas con PHI. Las Descripciones de los Servicios regularán cualquier conflicto entre estas condiciones relacionadas con un Servicio específico. Ningún contenido de una Solicitud u otro documento presentado por el Cliente modificará de modo alguno o se agregará al presente Contrato o a las condiciones de los programas de licencias de Citrix en virtud de las cuales se presentó una Solicitud. Citrix puede actualizar las condiciones del presente Contrato o las Descripciones de los Servicios u otros documentos a los que se haga referencia cuando considere oportuno y sin previo aviso (aunque se identificarán con la fecha de la última actualización). Se podrán consultar en cualquier momento en https://www.citrix.com/content/dam/citrix/en_us/documents/buy/enterprise-saas-eusa.pdf. El acceso a los Servicios por parte del Cliente y su uso continuado indicarán la aceptación del Cliente de las condiciones vigentes en ese momento.
- 9.16. **Condiciones generales.** Los títulos y los encabezados se usan en el presente solamente por conveniencia, no constituyen una parte de este Contrato y no se usarán para interpretar o definir este Contrato. Las disposiciones de las Cláusulas 1 (Definiciones), 2.2 (Limitaciones de uso), 2.4 (Derechos de propiedad), 2.5 (Software de código abierto), 3 (Solicitudes, tarifas y pagos), 4.3 (Efecto de la Resolución), 5 (Contenido del Cliente y Cuentas del Cliente), 7 (Indemnización), 8 (Limitación de responsabilidad), 9.14 (Notificaciones), 9.16 (General) y 9.17 (Parte contratante, ley aplicable y jurisdicción para la resolución de conflictos) seguirán

vigentes, aunque el Contrato se termine. En caso de que alguna disposición del presente Contrato sea declarada inválida, ilegal o inaplicable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha disposición se considerará excluida del presente Contrato permaneciendo plenamente vigentes el resto de disposiciones. Las partes son contratistas independientes y el presente Contrato no crea ninguna relación de sociedad, franquicia, empresa conjunta o agencia ni ninguna relación fiduciaria o laboral entre las partes. Citrix puede subcontratar responsabilidades del presente Contrato, pero seguirá siendo responsable del incumplimiento del mismo debido a actos u omisiones de Citrix o sus subcontratistas. Ninguna persona o entidad ni ninguna parte de este Contrato podrá ser considerado como un tercero beneficiario de este Contrato o de cualquier disposición del mismo. Los distribuidores y los revendedores autorizados de Citrix no pueden realizar modificaciones a este Contrato ni representaciones, compromisos o garantías adicionales vinculantes en nombre de Citrix. Las renunciaciones o modificaciones relativas a cualquier condición del presente Contrato serán válidas o vinculantes para cualquier parte cuando sean acordadas por escrito por dicha parte. La falta de exigencia por parte del Cliente del cumplimiento de cualquier condición de este Contrato no se interpretará como una renuncia a su derecho a exigir el cumplimiento de dicha condición en el futuro. Salvo que se especifique lo contrario, las acciones legales tendrán carácter acumulativo. Este Contrato puede aceptarse en línea, al utilizar los Servicios o al formalizarse mediante una firma electrónica, en uno o varios ejemplares. Ninguna de las partes será responsable ni tendrá ninguna responsabilidad por cualquier retraso o incumplimiento de sus obligaciones monetarias en la medida en que se deba a circunstancias imprevistas o causas ajenas a su control razonable, incluidos causas de fuerza mayor, terremotos, incendios, inundaciones, sanciones, embargos, huelgas, cierres patronales u otros disturbios laborales, disturbios civiles, fallos, falta de disponibilidad o retraso de proveedores o licenciarios, disturbios, actos terroristas u otros actos maliciosos o criminales, guerra, errores o interrupciones de las conexiones o infraestructuras de Internet o de terceros, fallos de suministro eléctrico, actos de autoridades civiles y militares y condiciones meteorológicas adversas ("Fuerza mayor"). La parte afectada notificará rápidamente por escrito a la otra parte (siempre que sea posible) el incumplimiento debido a Fuerza mayor y hará todo lo posible para limitar el retraso resultante en su ejecución.

- 9.17. **Parte contratante, ley aplicable y jurisdicción para la resolución de conflictos.** La entidad contratante de Citrix en virtud de este Acuerdo, así como la legislación y la jurisdicción que rigen para resolver cualquier disputa, se identifican en <https://www.citrix.es/buy/licensing/citrix-providing-entities.html>. La ley y jurisdicción del estado especificados no se aplican a los Clientes del Gobierno de los Estados Unidos.

CTX_code: EUSA 08/19/20