

## Contrato Transaccional de Producto

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE EL PRESENTE CONTRATO ANTES DE USAR ESTE PRODUCTO. AL DESCARGAR, INSTALAR O USAR ESTE PRODUCTO, USTED EXPRESA SU ACEPTACIÓN RESPECTO DE, Y ACUERDA CUMPLIR CON, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. PARA ÓRDENES REALIZADAS FUERA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA O CANADÁ, POR FAVOR CONSULTE [WWW.QUEST.COM/LICENSEAGREEMENTS](http://WWW.QUEST.COM/LICENSEAGREEMENTS) PARA LA VERSIÓN LOCAL APLICABLE DE SU CONTRATO. EN CASO DE QUE USTED NO ESTE DE ACUERDO EN CUMPLIR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO O LA VERSIÓN LOCAL APLICABLE DE SU CONTRATO, NO DESCARGUE, INSTALE O USE ESTE PRODUCTO. NI EL PRESENTE CONTRATO NI LA VERSIÓN LOCAL APLICABLE DE SU CONTRATO REEMPLAZAN O SUSTITUYEN CUALESQUIERA OTROS ACUERDOS CELEBRADOS POR ESCRITO ENTRE USTED Y QUEST QUE EXPRESAMENTE RIJAN LA ORDEN PARA ESTE PRODUCTO.

El presente Contrato Transaccional de Producto (el "Contrato") se celebra entre usted, el licenciatario ("Licenciatario" o "usted") y Quest, (según se define dicho término más abajo).

**1. Definiciones.** Los términos con mayúscula inicial no definidos en el cuerpo del presente tendrán el significado indicado a continuación:

(a) "Afilada" significa cualquier entidad legal que controla a, es controlada por, o que está bajo control común con, una de las partes del presente Contrato, durante todo el tiempo que dicha relación de control exista.

(b) "Documentación" significa los manuales de usuario y los demás documentos que Quest entrega con el Software, así como todas las copias de los mismos.

(c) "Hardware" significa los productos de hardware adquiridos por el Licenciatario bajo el presente Contrato.

(d) "Tipo de Licencia" (*License Type*) significa el modo por el cual se licencia el Software (por ejemplo: por server, por mailbox, por managed user) según pueda indicarse en el Pedido aplicable.

(e) "Pedido" significa el documento mediante el cual el Licenciatario ordena el(los) Producto(s) o, en caso de que el Licenciatario ordene el(los) Producto(s) de la tienda electrónica de Quest (Quest's eStore) (<https://estore.quest.com>), el proceso mediante el cual el Licenciatario ordena dicho(s) Producto(s). Los Pedidos celebrados por el Licenciatario y Quest se registrarán únicamente por el presente Contrato y el Pedido correspondiente. Los Pedidos emitidos a Quest solamente mediante una orden de compra del Licenciatario, así como todos los Pedidos realizados a través de un Partner se registrarán únicamente por los términos del presente Contrato. Cualquier término o condición, adicional o contradictorio, incluido en un Pedido no será aplicable a Quest a menos que Quest lo acepte expresamente por escrito firmado por persona autorizada. Cada Pedido constituirá el compromiso irrevocable por parte del Licenciatario de adquirir y pagar los Productos y/o los Servicios de Mantenimiento indicados en el Pedido correspondiente.

(f) "Partner" significa un revendedor o distribuidor que tiene celebrado un contrato vigente con Quest o con otro Partner y que está autorizado de acuerdo con dicho contrato para revender los Productos y/o los Servicios de Mantenimiento.

(g) "Product Guide" significa el documento ubicado en <http://www.quest.com/productguide> que contiene los Product Terms.

(h) "Product Terms" significa los derechos de uso y otros términos relacionados con cada Tipo de Licencia o con cada Producto Individual. Los Product Terms para el Software descrito en un Pedido que es generado a Quest son los señalados en el Pedido o, en caso de que no se señalen Product Terms en el Pedido, entonces los Product Terms para dicho Software serán los indicados en la Product Guide vigente a la fecha del Pedido. Los Product Terms para Software ordenado a través de un Partner serán los indicados en la Product Guide vigente a la fecha del Pedido.

(i) "Productos" significa el Software licenciado bajo el presente Contrato y/o el Hardware adquirido bajo el presente Contrato.

(j) "Quest" significa Quest Software México, S. de R.L. de C.V., con domicilio en Montecito 38, Piso 42, Oficina 9, Col. Nápoles, C.P. 03810, México, D.F.

(k) "Software" significa la versión de código objeto del software que es entregado de acuerdo con un Pedido así como todas las correcciones (*corrections*) y mejoras (*enhancements / upgrades*) a dicho software que Quest pueda proporcionar al Licenciatario de conformidad con el presente Contrato, y todas las copias de los mismos.

## 2. Licencia de Software.

(a) **Licencia de Uso Interno.** De acuerdo con los términos de este Contrato, Quest otorga al Licenciatario y el Licenciatario acepta, una licencia perpetua (a menos que se indique lo contrario en un Pedido), no exclusiva, intransferible (excepto que se indique lo contrario en el presente) y no sub-licenciable para (i) instalar, ejecutar, acceder, correr o de otra forma usar las cantidades de cada artículo de Software identificado en el Pedido correspondiente dentro de los parámetros de los Product Terms que correspondan a cada Producto y Tipo de Licencia, (ii) hacer un número razonable de copias adicionales del Software para ser usadas únicamente para respaldo no-productivo (*non-productive archival*) o para fines de recuperación de desastre pasiva (*passive disaster recovery*) siempre y cuando dichas copias se mantengan en instalaciones seguras y no sean usadas para fines productivos a menos que el original no esté siendo usado para fines productivos y (iii) hacer y usar copias de la Documentación según sea razonable para soportar a los usuarios autorizados del Licenciatario respecto del uso del Software (conjuntamente "Licencia"). Cada Licencia debe ser usada únicamente por el Licenciatario en el país en el cual el Software es inicialmente entregado al Licenciatario. Excepto por las Licencias MSP –MSP Licenses– (según se define a continuación), el Licenciatario exclusivamente para soportar sus operaciones internas de negocio o las de sus Afiladas.

(b) **Licencia MSP (MSP License).** En caso de que una Licencia MSP sea específicamente identificada como tal en un Pedido, al Licenciatario se le otorgará una Licencia para usar el Software identificado en el Pedido, así como la Documentación de dicho Software, como

un proveedor de servicios administrados ("MSP") para proporcionar servicios de administración de software y sistemas, incluyendo sin limitación, implementación de aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos, de ajustes de desempeño (*performance tuning*), y de mantenimiento ("Servicios Administrados"), para beneficio del cliente individualmente designado en el Pedido ("Cliente MSP") y de acuerdo con los términos de este Contrato y de los MSP Use Terms en la Product Guide.

(c) **Licencia de Evaluación (*Evaluation License*)**. En caso de que un Pedido indique que el Software será usado para fines de evaluación, o si el Software es de cualquier otra forma obtenido de Quest para fines de evaluación o en caso de que el Software sea obtenido de otra forma solamente para fines de evaluación interna por parte del Licenciatario, se le otorgará al Licenciatario una licencia para uso no productivo para usar dicho Software y su Documentación únicamente para fines de evaluación interna por parte del Licenciatario durante un periodo de evaluación de hasta treinta (30) días contados a partir de la fecha de entrega de Software, o durante cualesquiera extensiones otorgadas por Quest mediante escrito firmado por persona autorizada (el "Periodo de Evaluación"). El uso del Software por parte del Licenciatario durante el Periodo de Evaluación no tiene costo, sin embargo el Licenciatario es responsable de cualesquiera cargos de embarque, impuestos que pudieran generarse y cualesquiera costos que puedan derivarse de un uso fuera del alcance permitido por el presente. La oportunidad del Licenciatario para realizar una evaluación sin costo está limitada a un Periodo de Evaluación por cada *release* del Software. No obstante cualquier disposición en contrario en el presente Contrato, el Licenciatario reconoce y acuerda que el Software para evaluación es proporcionado en el estado en que se encuentra (*AS-IS*) y que Quest no proporciona Garantía o Servicios de Mantenimiento para Licencias de Evaluación.

(d) **Uso por Terceros (*Third Party Use*)**. En caso de que el Licenciatario contrate con un tercero prestador de servicios de configuración, consultoría o *outsourcing* ("Prestador de Servicios"), el Prestador de Servicios podrá usar el Software y la Documentación objeto de Licencia para el Licenciatario conforme al presente, únicamente para el fin de proporcionarle dichos servicios al Licenciatario, siempre y cuando (i) el Licenciatario asegure que el Prestador de Servicios usa el Software y la Documentación de conformidad con el presente Contrato, (ii) el uso del Software y la Documentación por el Prestador de Servicios no viole las disposiciones de restricciones de exportación pactadas en el presente, y (iii) el Prestador de Servicios no sea un competidor de Quest. El Licenciatario será solidariamente responsable ante Quest por los actos y omisiones del Prestador de Servicios respecto del uso del Software y la Documentación de acuerdo al presente Contrato.

(e) **Freeware**. En caso de que una versión *freeware* del Software Quest ("*Freeware*") sea descargada por el Licenciatario de una página web de Quest, los términos de su uso se regirán por la definición aplicable de *Freeware* contenida en la Product Guide.

**3. Restricciones**. Salvo en la medida que sea expresamente permitido por la ley aplicable, y siempre que Quest esté imposibilitado por dicha ley aplicable para excluir o limitar los siguientes derechos, el Licenciatario no puede realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar descubrir o modificar de cualquier manera el código fuente subyacente de los Productos, la Documentación o de cualquier parte de los mismos. Asimismo, el Licenciatario no tendrá derecho (i) de modificar, traducir, adaptar, localizar, rentar, prestar o preparar trabajos derivativos de, o crear una patente basada en, los Productos, la Documentación o cualquier parte de los mismos, o (ii) revender los Productos o la Documentación o usar los Productos o la Documentación en cualquier esquema comercial de tiempo compartido, en relación con la operación de cualesquiera instalaciones nucleares o para fines de competencia con Quest. Cada copia del Software y la Documentación realizada por el Licenciatario conforme a lo permitido en el presente Contrato debe contener todos los títulos, marcas, derechos de autor y avisos de derechos restringidos que se encuentren en el original. El Licenciatario reconoce y acuerda que los Productos pueden funcionar de manera conjunta con productos de terceros y el Licenciatario acepta ser responsable de asegurar que el Licenciatario cuente debidamente con las licencias para usar dichos productos de terceros. No obstante cualquier disposición en contrario en el presente Contrato, los términos y restricciones descritos aquí no deben impedir o limitar al Licenciatario el ejercitar derechos adicionales o diferentes respecto de cualquier software de código abierto (*open source software*) que pueda estar contenido en, o proporcionado con, los Productos de acuerdo con las licencias de código abierto aplicables. El Licenciatario no debe usar cualesquiera llaves de licencia u otros dispositivos de acceso no proporcionados por Quest, incluyendo sin limitación "llaves pirata", para instalar o tener acceso a los Productos.

**4. Reserva de Derechos y Propiedad**. Quest se reserva todos y cada uno de los derechos, implícitos o de otra naturaleza, que no son expresamente otorgados al Licenciatario bajo el presente Contrato. El Licenciatario reconoce y acuerda que (i) los Productos están protegidos por derechos de autor y otras leyes y tratados de propiedad intelectual, (ii) Quest y/o sus proveedores son titulares o propietarios de la totalidad de los derechos de autor y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual relacionados con los Productos, (iii) el Software es licenciado, no vendido, y (iv) el presente Contrato no otorga al Licenciatario derecho alguno sobre las marcas propiedad de Quest o sus Afiliadas.

**5. Hardware**. En caso de que el Licenciatario adquiera Hardware bajo el presente Contrato, la propiedad de dicho Hardware es transferida al Licenciatario al momento del embarque del mismo (a menos que dicho Hardware sea rentado o dado en comodato al Licenciatario).

**6. Pago**. El Licenciatario se compromete a pagar a Quest (o, en su caso, al Partner correspondiente) las tarifas indicadas en cada Pedido, incluyendo cualesquiera cargos de embarque aplicables. Quest emitirá la factura prontamente tras la entrega de los Productos o con anterioridad al inicio de cualquier Renovación de Periodo de Mantenimiento y el Licenciatario deberá realizar el pago total dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de la factura o dentro del periodo que en su caso sea señalado en un Pedido aceptado por escrito por Quest. Todas las cantidades pendientes de pago después de concluido dicho plazo generarán intereses moratorios a una tasa de 1.5% mensual desde la fecha en que concluya el plazo para pago correspondiente y hasta la fecha en que sean completamente liquidadas, o a la tasa máxima permitida por la ley aplicable en caso de que sea menor.

**7. Impuestos**. Las cantidades señaladas en un Pedido pueden no incluir impuestos. En caso de que Quest deba pagar impuestos por ventas, uso, propiedad, valor agregado u otros impuestos en relación con los Productos o los Servicios de Mantenimiento proporcionados bajo el presente Contrato o relacionados con el uso por parte del Licenciatario de los Productos o los Servicios de Mantenimiento, dichos impuestos deberán ser facturados a, y pagados por, el Licenciatario. Lo pactado en la presente cláusula no es aplicable para impuestos basados en el ingreso de Quest.

**8. Terminación**. El presente Contrato o la(s) Licencia(s) otorgada(s) bajo el presente puede(n) ser terminado(s) (i) por mutuo acuerdo entre Quest y el Licenciatario, (ii) por Quest, en caso de que el Licenciatario o un Prestador de Servicios incumpla materialmente el presente

Contrato y no subsane dicho incumplimiento a la entera satisfacción razonable de Quest dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación por parte de Quest sobre dicho incumplimiento, o (iii) por el Licenciataro por cualquier razón, mediante previa notificación por escrito a Quest con al menos treinta (30) días de anticipación. A la terminación del presente Contrato o a la expiración o terminación de una licencia por cualquier razón, la totalidad de los derechos otorgados al Licenciataro respecto de la(s) Licencia(s) aplicable(s) terminarán inmediatamente y el Licenciataro deberá inmediatamente (i) cesar el uso del Software y la Documentación aplicables, (ii) remover todas las copias, instalaciones e instancias del Software aplicable de la totalidad de las computadoras del Licenciataro, (iii) devolver el Software aplicable a Quest, conjuntamente con toda la Documentación y cualesquiera otros materiales relacionados con el Software, así como todas las copias de los mismos, o destruir dichos artículos, (iii) cesar el uso de los Servicios de Mantenimiento asociados con la(s) Licencia(s) aplicable(s), (iv) pagar a Quest o al Partner aplicable todas las cantidades líquidas y exigibles a la fecha de terminación, y (v) proporcionar a Quest una certificación por escrito confirmando que el Licenciataro ha cumplido con todas las obligaciones anteriores. La terminación del presente Contrato o de una Licencia es sin perjuicio de cualesquiera otros remedios que la parte que está terminando el Contrato o Licencia pueda tener bajo la ley aplicable, sujeto a las limitaciones y exclusiones pactadas en el presente Contrato. Cualquier término o condición del presente Contrato que requiera o prevea su ejecución con posterioridad a la terminación del presente Contrato o a la expiración de una Licencia permanecerán plenamente exigibles frente a la otra parte, sus respectivos sucesores y cesionarios sin importar la terminación o expiración, incluyendo sin limitación, las cláusulas tituladas "Pago", "Impuestos", "Restricciones", "Terminación", "Exclusión de Garantía", "Infracción", "Restricciones", "Limitación de Responsabilidad", "Confidencialidad", "Verificación de Uso", y "Disposiciones Generales" en el presente Contrato.

**9. Exportación.** El Licenciataro reconoce y acuerda que los Productos están sujetos a controles de leyes de exportación, leyes, reglamentos, restricciones y controles de seguridad nacional de los Estados Unidos de América y de otras autoridades extranjeras aplicables (los "Controles de Exportación"), y acuerda no exportar o reexportar, o permitir la exportación o reexportación de los Productos o cualquier copia de los mismos, ni de alguna porción u otro elemento directamente derivado de los mismos en violación de los Controles de Exportación. El Licenciataro asegura que (i) el Licenciataro no es una entidad o persona a la cual esté prohibido el envío de los Productos por los Controles de Exportación y (ii) el Licenciataro no exportará, reexportará o de otra forma transferirá los Productos a (a) cualquier país sujeto a embargo comercial por parte de los Estados Unidos de América, (b) a un nacional o residente de cualquier país sujeto a embargo comercial por parte de los Estados Unidos de América, (c) cualquier persona o entidad a la cual los Controles de Exportación prohíban el envío de los Productos, o (d) cualquier persona o entidad que esté involucrado de cualquier forma en actividades relativas al diseño, desarrollo, producción o uso de materiales nucleares, instalaciones nucleares, armas nucleares, misiles o armas químicas o biológicas.

**10. Servicios de Mantenimiento.** Durante cualquier Periodo de Mantenimiento y en consideración de los cargos correspondientes, Quest debe hacer disponibles para el Licenciataro los servicios de mantenimiento y soporte para el Software de acuerdo a lo pactado en la presente Cláusula 10 "Mantenimiento". El primer Periodo de Mantenimiento comienza en la fecha de entrega del Software descrito en un Pedido y termina doce (12) meses después a menos que se especifique expresamente lo contrario en el Pedido aplicable (el "Periodo Inicial de Mantenimiento"). Una vez concluido el Periodo Inicial de Mantenimiento, los Servicios de Mantenimiento se renovarán automáticamente por periodos adicionales de doce (12) meses (cada uno una "Renovación de Periodo de Mantenimiento") a menos que la renovación haya sido cancelada por cualquiera de las partes mediante notificación por escrito a la otra con al menos sesenta (60) días de anticipación al primer día de la Renovación del Periodo de Mantenimiento correspondiente. La cancelación de los Servicios de Mantenimiento no terminará el derecho del Licenciataro para continuar usando el Software. Los cargos por Servicios de Mantenimiento son generados de manera anticipada a cada Renovación de Periodo de Mantenimiento y están sujetos a los términos de pago pactados en el presente Contrato. El procedimiento para recontractar Servicios de Mantenimiento después de que hayan sido cancelados se encuentra disponible en [http://support.quest.com/Maintenance\\_Service.asp](http://support.quest.com/Maintenance_Service.asp). Salvo que se especifique lo contrario en la Product Guide, los "Servicios de Mantenimiento" deberán estar disponibles vía internet, e-mail o por teléfono y significarán lo siguiente:

(a) Quest debe hacer disponibles para el Licenciataro las nuevas versiones y *releases* del Software, incluyendo correcciones (*corrections*) y mejoras (*enhancements / upgrades*), si y cuando Quest las haga generalmente disponibles sin costo extra como parte de los Servicios de Mantenimiento.

(b) Quest debe responder a un número ilimitado de comunicaciones por parte del Licenciataro que reporten fallas del Software que no hayan sido previamente reportadas a Quest por el Licenciataro. Lo anterior no debe aplicarse como una limitación o restricción a la comunicación por parte del Licenciataro para dar seguimiento a las fallas del Software.

(c) Quest debe responder a solicitudes de los coordinadores técnicos del Licenciataro para asistencia en relación con aspectos operacionales/técnicos del Software; siempre y cuando Quest tenga el derecho de limitar dichas respuestas en caso de que Quest determine, a su entera discreción razonable, que la prestación de servicios de consultoría en sitio sería más apropiada para atender el alcance y naturaleza de las solicitudes. Cualquier prestación de dichos servicios de consultoría en sitio deberá realizarse de acuerdo al contrato de servicios correspondiente que se celebre entre las partes.

(d) El Licenciataro debe poder acceder al Sitio Web de Soporte de Quest (*Quest's Support Web site*) disponible en <http://support.quest.com> ("SupportLink").

(e) Los Servicios de Mantenimiento estarán disponibles durante las horas estándar de soporte ("Horas Hábiles") indicadas en el SupportLink. En adición a lo anterior, el Licenciataro puede contratar Business Critical Support (por ejemplo: soporte 24x7 Severity Level 1) para determinado Software. La lista de Software para el cual Business Critical Support está disponible y/o es requerido se encuentra en el SupportLink.

(f) Durante Horas Hábiles, Quest responderá dentro de una (1) hora a las llamadas del Licenciataro que reporten una situación crítica del Software (un "Severity Level 1 Problem"). El Licenciataro debe usar esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar a Quest acceso remoto para facilitar la identificación y resolución de un Severity Level 1 Problem. La capacidad de Quest para identificar y resolver un Severity Level 1 Problem puede retrasarse o ser afectada sin dicho acceso remoto.

(g) Los Servicios de Mantenimiento para aquellos productos de Software que Quest ha obtenido a través de una adquisición o fusión pueden, durante cierto tiempo después de la fecha efectiva de dicha adquisición o fusión, estar regidos por términos diferentes a los contenidos en esta Cláusula 10. Dichos términos diferentes, en caso de existir, deberán estar disponibles en el SupportLink.

## 11. Garantías.

(a) **Garantía del Software.** Quest garantiza que durante un periodo de treinta (30) días naturales siguientes a la entrega del Software de conformidad con un Pedido (el "Periodo de Garantía"), (i) los medios físicos proporcionados por Quest, en su caso, en los cuales esté grabado el Software estarán libres de defectos materiales en materiales y mano de obra bajo condiciones normales de uso, (ii) la operación del Software, según fue proporcionado por Quest, será sustancialmente de conformidad con la Documentación aplicable a dicho Software, y (iii) el Software, según sea entregado por Quest no contendrá virus, gusanos, caballos de Troya (*Trojan Horses*) u otro código malicioso o destructivo diseñado por Quest para permitir la intrusión no autorizada, la deshabilitación de, o el borrado del Software (no obstante lo anterior, el Software podrá contener una llave que limite el uso del Software al alcance de la Licencia otorgada para el mismo, y las llaves de licencia emitidas por Quest para uso temporal son temporales –*time sensitive*–) (las "Garantías"). El Licenciario debe notificar a Quest por escrito de cualquier incumplimiento a dichas Garantías a más tardar cinco (5) días naturales después de concluido el Periodo de Garantía.

Los remedios exclusivos del Licenciario, y las únicas obligaciones de Quest, por incumplimiento a dichas Garantías serán los siguientes: (a) respecto de la garantía en el inciso (i), Quest deberá, a su costo, reemplazar cualesquiera medios físicos defectuosos; (b) respecto de la garantía en el inciso (ii), Quest deberá corregir, o proporcionar una solución alternativa (*workaround*), para errores reproducibles en el Software que causen un incumplimiento de garantía, esto deberá realizarlo dentro de un periodo comercialmente razonable de tiempo tomando en cuenta la severidad del error y su efecto en el Licenciario, o a opción de Quest, reembolsar la tarifa de licencia pagada por el Software que incumpla la garantía contra devolución de dicho Software a Quest y la terminación de la(s) Licencia(s) relacionada(s) conforme al presente; y (c) respecto de la garantía en el inciso (iii), Quest deberá proporcionar una copia del Software que cumpla con dicha garantía.

Las Garantías anteriores no serán aplicables para incumplimientos (i) que Quest no pueda replicar, a pesar de realizar esfuerzos comercialmente razonables en ese sentido, (ii) provocados por un uso inapropiado del Software o por usar el Software de una manera que no sea consistente con el presente Contrato y la Documentación, o (iii) que deriven de alguna modificación al Software realizada por cualquier persona o entidad distinta a Quest.

(b) **Garantía del Hardware.** El hardware será garantizado de acuerdo con el documento de garantía entregado con el Hardware y/o incluido en el sitio web del fabricante del Hardware. En caso de que el Licenciario adquiera Hardware que sea entregado con una garantía de algún tercero ("Garantía de Tercero"), el Licenciario deberá dirigirse solamente con el tercero aplicable respecto de todas las obligaciones relativas a dicha Garantía de Tercero.

(c) **Exclusión de Garantía.** LAS GARANTÍAS Y REMEDIOS PACTADOS EN LA PRESENTE CLÁUSULA SON LAS ÚNICAS GARANTÍAS Y REMEDIOS PROPORCIONADOS POR QUEST CONFORME AL PRESENTE. EN LA MÁXIMA EXTENSIÓN PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, SE EXCLUYEN TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O REMEDIOS, YA SEAN EXPRESOS O IMPLÍCITOS, ORALES O ESCRITOS, INCLUYENDO CUALESQUIERA GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO, NO INFRACCIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, Y CUALESQUIERA OTRAS GARANTÍAS QUE DERIVEN DEL USO, DEL CURSO DE NEGOCIACIÓN O DESEMPEÑO. QUEST NO GARANTIZA QUE LOS PRODUCTOS OPERARÁN DE MANERA ININTERRUMPIDA O LIBRE DE ERROR.

**12. Infracción.** Quest, a su propio costo defenderá y arreglará cualquier reclamación, demanda, juicio o procedimiento iniciado en contra del Licenciario por un tercero, siempre que se funde en el argumento que el Software infringe de manera directa cualquier patente, derecho de autor, marca u otro derecho de propiedad exigible en el país donde se entrega el Software al Licenciario o utiliza de manera no autorizada, cualquier secreto industrial en dicho país ("Demanda"). En adición a lo anterior, Quest deberá pagar cualesquiera sentencias definitivas que hayan quedado firmes en contra del Licenciario como resultado de una Demanda o aquellas cantidades determinadas en contra del Licenciario en acuerdo transaccional que finquite una Demanda y los costos o gastos administrativos razonables, incluyendo sin limitación honorarios razonables de abogados, que hayan sido indispensablemente incurridos por el Licenciario para responder la Demanda. Las obligaciones de Quest conforme a esta Cláusula está condicionadas a que el Licenciario (i) haya notificado de manera pronta y por escrito de la existencia de dicha Demanda a Quest, (ii) permita a Quest tener el control absoluto de la investigación, defensa y negociación para la conclusión de dicha Demanda, (iii) proporcione a Quest, la cooperación y asistencia que Quest pueda razonablemente requerir de tiempo en tiempo en relación con la investigación, defensa y negociación para la conclusión de dicha Demanda. Quest no tendrá obligación conforme al presente, de defender al Licenciario por cualquier Demanda que (a) resulte del uso del Software distinto al autorizado en este Contrato, (b) resulte de una modificación al Software no realizada por Quest, o (c) con base en el uso del Software por parte del Licenciario, después que Quest le haya recomendado suspender su uso debido a una posible o inminente infracción, (d) con base en el uso del Software de una versión substituida o alterada del Software, si la infracción hubiera podido evitarse por el uso de una versión actualizada o no alterada del Software puesto a disposición del Licenciario, o (e) en la medida que la Demanda derive de, o esté basada en, el uso del Software con otros productos, servicios o información no proporcionados por Quest si la infracción no se hubiere presentado de no ser por dicho uso. En caso de que el uso del Software por parte del Licenciario sea cancelado como resultado de una Demanda, Quest deberá, a su opción y costo, realizar alguna de las siguientes acciones (1) obtener para el Licenciario el derecho de continuar usando el Software, (2) reemplazar el Software con otro producto de funcionalidad equivalente y no infractor, (3) modificar el Software de manera tal que no sea infractor, o (4) aceptar la devolución del Software infractor y reembolsar al Licenciario la tarifa de licencia pagada por el Software infractor, prorrateada entre un periodo de sesenta (60) meses a partir de la entrega del Software de acuerdo con un Pedido. La presente Cláusula establece la entera responsabilidad de Quest y los únicos y exclusivos remedios del Licenciario, en relación con una Demanda.

**13. Limitación de Responsabilidad.** CON EXCEPCIÓN DE (A) CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A LAS CLÁUSULAS "RESTRICCIONES" O "CONFIDENCIALIDAD" DEL PRESENTE CONTRATO, (B) LAS CANTIDADES CONTENIDAS EN SENTENCIAS O CONVENIOS TRANSACCIONALES QUE QUEST DEBA PAGAR A NOMBRE DEL LICENCIARIO DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA "INFRACCIÓN" DEL PRESENTE CONTRATO, O (C) CUALQUIER RESPONSABILIDAD, SIEMPRE QUE POR DISPOSICIÓN LEGAL DICHA RESPONSABILIDAD NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA, EN NINGÚN CASO QUEST, SUS AFILIADAS, O PROVEEDORES, O CLIENTES SERÁN RESPONSABLES POR CUALESQUIERA DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O

CONSECUENCIALES O PÉRDIDAS DE CUALQUIER NATURALEZA, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE UTILIDADES REALES O PROYECTADAS, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE CONTRATOS, PÉRDIDA DE BUENA VOLUNTAD O REPUTACIÓN, PÉRDIDA DE AHORROS PROYECTADOS, PÉRDIDA DE, DAÑO O CORRUPCIÓN DE INFORMACIÓN, COMOQUIERA QUE SURJA, YA SEA QUE DICHO DAÑO O PÉRDIDA HAYA SIDO PREVISIBLE O ESTIMABLE PARA LAS PARTES Y YA SEA QUE SURJA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), INCUMPLIMIENTO, DEBER ESTATUTARIO O DE OTRA FORMA.

EXCEPTO POR (A) CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS "LICENCIA DE SOFTWARE," RESTRICCIONES," "EXPORTACIÓN" O "CONFIDENCIALIDAD" DEL PRESENTE CONTRATO O CUALQUIER VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA OTRA PARTE; (B) LAS OBLIGACIONES EXPRESAS DE QUEST CONFORME A LA CLÁUSULA "INFRACCIÓN" DE ESTE CONTRATO; (C) LOS GASTOS EN QUE INCURRA QUEST CON MOTIVO DE LA COBRANZA DE CANTIDADES NO PAGADAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A UNA DISPUTA DE BUENA FE; O (D) CUALQUIER RESPONSABILIDAD, EN LA MEDIDA QUE POR DISPOSICIÓN LEGAL DICHA RESPONSABILIDAD NO PUEDA SER EXCLUIDA O LIMITADA, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD AGREGADA Y ACUMULATIVA DE QUEST, SUS AFILIADAS Y PROVEEDORES Y CLIENTES BAJO EL PRESENTE CONTRATO, YA SEA QUE SURJA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), INCUMPLIMIENTO, DEBER ESTATUTARIO O DE OTRA FORMA, NO DEBERÁ EXCEDER LAS TARIFAS PAGADAS Y/O ADEUDADAS (SEGÚN SEA EL CASO) POR EL LICENCIATARIO EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS O LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO QUE SEAN OBJETO DEL INCUMPLIMIENTO. RESPECTO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO O DE UN PRODUCTO SUJETO A CARGOS RECURRENTE, LA RESPONSABILIDAD NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD PAGADA Y/O ADEUDADA (SEGÚN SEA EL CASO) POR DICHS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO O PRODUCTO DURANTE LOS DOCE (12) MESES ANTERIORES AL INCUMPLIMIENTO.

Las Afiliadas y proveedores de Quest son beneficiarios de esta Cláusula "Limitación de Responsabilidad" y los Prestadores de Servicios del Licenciario tienen derecho a los derechos otorgados bajo la Cláusula "Uso por Terceros" del presente Contrato; salvo por lo anterior, no existen terceros beneficiarios bajo el presente Contrato. Quest expresamente se deslinda de cualquier responsabilidad frente a los Prestadores de Servicios del Licenciario, los clientes del Licenciario y frente a cualquier otro tercero.

**14. Confidencialidad.** "Información Confidencial" significa información o materiales revelados por una parte (la "Parte Reveladora") a la otra parte (la "Parte Receptora") que no están generalmente disponibles para el público y que, debido a su carácter y naturaleza, una persona razonable bajo condiciones razonables trataría como confidencial, incluyendo sin limitación, la información personal, financiera, de mercadotecnia, secretos industriales, *know-how*, y herramientas, conocimientos y metodologías propiedad de la Parte Reveladora. La Información Confidencial de Quest incluye además el presente Contrato, los Productos (en código fuente y/o código objeto), los precios y descuentos ofertados por Quest al Licenciario bajo el presente, información relativa a la funcionalidad y desempeño de los Productos, resultados de pruebas de desempeño (*benchmark tests*) relativas a los Productos y cualesquiera llaves de licencia proporcionadas al Licenciario. Adicionalmente, la Información Confidencial incluirá "*Individually Identifiable Health Information*" (según dicho término es definido en 45 CFR § 164.501) o "Nonpublic Personal Information" (según dicho término es definido en Title V of the Gramm-Leach-Bliley Act of 1999) con la que Quest pueda entrar en contacto bajo el presente Contrato. La Información Confidencial no incluirá información o materiales que (a) sean, a la fecha de revelación, del dominio público, (b) lleguen a ser del dominio público por causas distintas a actos u omisiones de la Parte Receptora; (c) fueran previamente conocidos por la Parte Receptora sin obligación de confidencialidad antes de recibirla de la Parte Reveladora; (d) la Parte Receptora haya recibido legalmente de un tercero sin que dicho tercero haya incumplido alguna obligación contractual o deber de confianza; o (e) sea o haya sido desarrollada de manera independiente por la Parte Receptora sin acceso a, o uso de, la Información Confidencial de la Parte Reveladora. Adicionalmente, en caso de que la Parte Receptora revele la Información Confidencial de la Parte Receptora según sea requerido por disposición legal o por un proceso legal, no constituirá un incumplimiento a la presente Cláusula, siempre que la Parte Receptora notifique de dicha revelación a la Parte Reveladora, a menos que le haya sido expresamente prohibido hacerlo por un tribunal, panel arbitral u otra autoridad de jurisdicción competente. La Parte Receptora no deberá (1) hacer disponible la Información Confidencial de la Parte Reveladora a ninguna Afiliada, directores, funcionarios, empleados, consultores o representantes (conjuntamente, los "Representantes") que no tengan una necesidad de saber (*need to know*) para poder llevar a cabo los objetivos del presente Contrato; (2) de cualquier otra forma revelar la Información Confidencial de la Parte Reveladora a cualquier tercero sin el consentimiento por escrito de la Parte Reveladora; o (3) usar la Información Confidencial de la Parte Reveladora para cualquier fin diferente a los pactados en el presente Contrato.

La Parte Receptora deberá informar a sus Representantes de la naturaleza confidencial de la Información Confidencial de la Parte Reveladora y de los requisitos respecto de su revelación y uso de acuerdo a lo pactado en la presente Cláusula y debe revelar la Información Confidencial de la Parte Reveladora solamente a sus Representantes que estén legalmente obligados a proteger la Información Confidencial bajo términos al menos igualmente restrictivos a los contenidos en el presente. La Parte Receptora acuerda proteger la Información Confidencial de la Parte Reveladora contra uso o revelación no autorizados aplicando para ello al menos el mismo nivel de cuidado que usa para proteger información de su propiedad que sea de naturaleza similar, pero en ningún caso inferior a un nivel razonable de cuidado. La Parte Receptora será responsable frente a la Parte Reveladora por cualquier revelación o cualquier otro incumplimiento con el presente Contrato por cualquiera de sus Representantes. La Parte Receptora deberá notificar prontamente a la Parte Reveladora de cualquier uso o revelación no autorizados de la Información Confidencial de la Parte Reveladora y cooperará con la Parte Reveladora en cualquier litigio iniciado por la Parte Reveladora en contra de terceros para proteger sus derechos de propiedad.

**15. Verificación de Cumplimiento.** Mediante previa solicitud por parte de Quest, pero no más de una vez al año, el Licenciario debe proporcionar a Quest un reporte escrito firmado por un representante autorizado que enliste el despliegue de los Productos por parte del Licenciario a la fecha del reporte (el "Reporte"). El Reporte debe contener la información que sea necesaria para verificar que despliegue de los Productos por parte del Licenciario dentro de las cantidades, Product Terms y *maintenance releases* a los cuales tiene derecho. El Licenciario permitirá a Quest revisar que el despliegue de los Productos sea conforme a los términos y condiciones del presente Contrato. Cualquiera de dichas revisiones debe ser programada con al menos quince (15) días naturales de anticipación, deben ser realizadas durante horas normales de negocio del Licenciario y en las instalaciones del Licenciario, y no deben interferir irrazonablemente con las operaciones de negocio del Licenciario. En caso de que se detecte que el despliegue de los Productos por parte del Licenciario sea mayor al contratado, Quest deberá facturar al Licenciario dicho despliegue adicional y los cargos correspondientes deberán ser pagados conforme al presente Contrato. Adicionalmente, en caso de que dichos cargos excedan el cinco por ciento (5%) de las tarifas pagadas por el(los)

Producto(s) aplicable(s), entonces el Licenciario debe también cubrir los costos razonables en que Quest haya incurrido al realizar la auditoría. La presente Cláusula no limita o restringe cualesquiera otros derechos de Quest que estén contenidos en el presente Contrato o disponibles en la ley.

## 16. Disposiciones Generales.

(a) **Ley Aplicable y Jurisdicción.** El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, sin incluir principios de conflicto de leyes que pudieran requerir la aplicación de leyes de un estado o país diferente.

Cualquier acción que intente hacer valer este Contrato o cualquier estipulación del mismo será competencia exclusiva de los tribunales competentes ubicados en la Ciudad de México, distrito Federal, Distrito Federal. En este acto, cada una de las partes acuerda someterse a la jurisdicción de dichos tribunales, renunciando expresamente a cualquier otra que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otro motivo.

Las partes acuerdan que ni la Convención de las Naciones Unidas de Contratos por la Compra Internacional de Mercaderías ni el Acta para la Uniformidad de Transacciones sobre Información Computacional (UCITA, por sus siglas en inglés) será aplicable al presente Contrato, sin importar los estados o países en los que las partes realicen negocios o estén constituidas.

(b) **Cesión.** Excepto por alguna disposición expresa en contrario en el presente, el Licenciario no deberá ceder o transferir, de manera total o parcial, cualquier parte del presente Contrato, cualesquiera Licencias otorgadas bajo el presente Contrato o cualesquiera otros derechos otorgados bajo el presente sin el consentimiento previo y por escrito de Quest. Cualquier intento de cesión o transferencia que no sea conforme al presente Contrato será nulo e inválido.

(c) **Obligatoriedad.** En caso que cualquier estipulación de este Contrato sea considerada por un tribunal de jurisdicción competente, como contraria a derecho o ilegal, esa estipulación será hecha valer al grado máximo permisible, y las restantes estipulaciones de este Contrato permanecerán vigentes y con plenos efectos. No obstante lo anterior, es la voluntad de las partes que los términos del presente Contrato que limiten o excluyan garantías, remedios o daños sean considerados independientes y permanezcan en efecto a pesar de la falla o inexigibilidad de un remedio acordado. Las partes han basado su voluntad para celebrar el presente Contrato en las limitaciones y exclusiones pactadas en el mismo.

(d) **Notificaciones.** Todas las notificaciones previstas en el presente deben ser hechas por escrito y dirigidas al departamento legal de la parte respectiva o a la dirección señalada en algún Pedido o bien que sea señalada por escrito por una parte a la otra de acuerdo con esta cláusula. Las notificaciones pueden ser entregadas personalmente, o enviadas por correo de primera clase con porte pagado, dirigidas al departamento legal de la parte correspondiente o al domicilio que pueda estar señalado en un Pedido o especificado por escrito por cualquier de las partes a la otra de acuerdo con esta Cláusula. Todas las notificaciones, solicitudes, demandas o comunicaciones se considerará que surten efectos al momento de ser entregadas personalmente o cuatro (4) días naturales siguientes a su depósito en el servicio postal, de acuerdo con lo estipulado en esta Cláusula.

(e) **Comunicación de la calidad de Licenciario.** Quest podrá incluir al Licenciario en sus listas de clientes y, mediante previo consentimiento por escrito por parte del Licenciario, comunicar en sus avisos de mercadotecnia la selección de Quest por parte del Licenciario.

(f) **Renuncia.** El cumplimiento de cualquier obligación requerida por una parte conforme al presente puede ser renunciado solamente mediante renuncia expresa por escrito y firmada por un representante autorizado de la otra parte, dicha renuncia surtirá efectos solamente con respecto a la obligación específica señalada en la misma. Cualquier renuncia o falla para exigir cualquier disposición del presente Contrato en una sola ocasión no será considerado una renuncia a cualquier otra disposición o de dicha disposición en otra ocasión.

(g) **Recursos Legales.** Cada parte reconoce y acuerda que en caso de un incumplimiento material del presente Contrato, incluyendo sin limitación incumplimiento a las Cláusulas "Licencia de software", "Restricciones" o "Confidencialidad" del presente Contrato, la parte no infractora tendrá derecho a buscar prontamente *injunctive relief* y ejercer cualesquiera recursos legales a su alcance sin limitar sus otros derechos o remedios.

(h) **Fuerza Mayor.** Cada parte será exonerada de llevar a cabo sus obligaciones durante cualquier periodo durante el cual, y en la medida que, la parte correspondiente sea impedida de llevar a cabo sus obligaciones o servicios como resultado de causas fuera de su control razonable, y sin que medie error o negligencia, incluyendo sin limitación causas de fuerza mayor, huelgas, revueltas, guerras, epidemias, fallas en las líneas de comunicación y falta de energía. Nada de lo anterior debe interpretarse en el sentido de liberar al Licenciario o sus Afiliadas de pagar los cargos debidos conforme al presente Contrato.

(i) **Encabezados.** Los encabezados del presente Contrato se incluyen solamente por conveniencia y no afectan el significado o interpretación del presente Contrato. Este Contrato no deberá ser interpretado a favor o en contra de una parte o de la otra, sino de acuerdo con su justo significado. Cuando se emplea el término "incluyendo" en el presente Contrato, se interpretará como "incluyendo sin limitación".

(j) **Honorarios Legales.** En caso de que se genere alguna acción legal o litigio para ejercitar alguno de los derechos u obligaciones bajo el presente Contrato, la parte vencedora tendrá derecho a recuperar honorarios razonables de abogados y otros gastos de cobranza, en adición a cualquier concepto que le pueda ser otorgado.

(k) **Acuerdo Completo.** Es la voluntad de las partes que el presente Contrato sea considerado como expresión final de su acuerdo con respecto a la materia objeto del presente y no pueda ser contradicho por evidencia de cualquier otro contrato previo o simultáneo a menos que dicho contrato esté firmado por ambas partes. En ausencia de tal contrato, el presente Contrato constituye la expresión completa y exclusiva

de los términos y condiciones y ninguna evidencia extrínseca puede ser introducida en cualquier proceso judicial que pueda involucrar el Contrato. En caso de conflicto entre los términos del presente Contrato y los términos contenidos en un Pedido, los términos del Pedido prevalecerán siempre que el Pedido esté firmado por Quest y el Licenciario; de lo contrario, los términos del presente Contrato prevalecerán. Ni el presente Contrato ni un Pedido pueden ser modificados salvo mediante documento escrito firmado por un representante autorizado de cada parte. Ningún otro acto, documento, uso o costumbre debe ser considerado como que modifica el presente Contrato o un Pedido. La entrega de los Productos deberá realizarse FOB Punto de Embarque.