

## ACUERDO DE SERVICIOS CLOUD ORACLE

El presente Acuerdo de Servicios Cloud Oracle (en adelante, el “Acuerdo”) se formaliza entre Oracle Ibérica, S.R.L. (en adelante, “Oracle”, “nosotros”, “nos” o “nuestro”) y (“Vd.”). Este Acuerdo establece los términos y condiciones por los que se regirán los Pedidos formalizados bajo el presente Acuerdo.

### 1. USO DE LOS SERVICIOS

1.1 Oracle pondrá los Servicios Oracle que figuran en su Pedido (en adelante, los “Servicios”) a disposición de Vd. de conformidad con este Acuerdo y con su Pedido. Excepto cuando se establezca otra cosa en este Acuerdo o en su Pedido, Vd. tiene el derecho no exclusivo, de alcance mundial y limitado para hacer uso de los Servicios durante el periodo definido en su Pedido, a no ser que se resuelva antes de conformidad con este Acuerdo o con su Pedido (en adelante, el “Periodo de Prestación de los Servicios”), exclusivamente para sus operaciones internas de negocio. Vd. puede permitir a sus Usuarios que hagan uso de los Servicios con este propósito, en cuyo caso Vd. será responsable del cumplimiento de este Acuerdo y de su Pedido por parte de dichos Usuarios.

1.2 Las Especificaciones del Servicio describen y rigen los Servicios. Durante el Periodo de Prestación de los Servicios, Oracle podrá actualizar los Servicios y las Especificaciones del Servicio para reflejar cambios en la legislación, la normativa, la reglamentación, la tecnología, las prácticas del sector, los patrones de uso de los Sistemas y la disponibilidad del Contenido de Terceros, entre otros aspectos. Las actualizaciones de Oracle de los Servicios o las Especificaciones del Servicio no reducirán de forma sustancial el nivel de rendimiento, funcionalidad, seguridad o disponibilidad de los Servicios durante el Periodo de Prestación de los Servicios de su Pedido.

1.3 Vd. no podrá llevar a cabo, causar ni permitir las siguientes acciones: (a) utilizar los Servicios para acosar a alguien; provocar daños o lesiones a cualquier Persona o propiedad; publicar cualquier material falso, difamatorio, constitutivo de acoso u obsceno; infringir los derechos a la privacidad; promover el fanatismo, el racismo, el odio o la voluntad de causar lesiones; enviar correo masivo, correo basura, spam o cadenas de mensajes no solicitados; vulnerar los derechos de propiedad; o infringir las leyes, decretos o reglamentaciones aplicables de cualquier otro modo; (b) realizar o revelar cualquier tipo de análisis competitivo (tests benchmark), pruebas de disponibilidad o rendimiento de los Servicios; o (c) realizar o revelar cualquier tipo de pruebas de detección de redes, identificación de puertos y Servicios, análisis de vulnerabilidad, decodificación de contraseñas, pruebas de acceso remoto o penetración de los Servicios (en adelante, la “Política de Uso Aceptable”). Además de otros derechos que nos asisten en virtud de este Acuerdo y de su Pedido, tenemos el derecho a adoptar medidas correctivas en caso de que se infrinja la Política de Uso Aceptable. Dichas acciones correctivas pueden incluir la retirada o desactivación del acceso a los materiales que infrinjan la citada Política de Uso Aceptable.

### 2. TARIFAS Y PAGO

2.1 Todas las tarifas debidas son exigibles dentro de un plazo de treinta (30) días desde la fecha de factura. Una vez formalizado, su Pedido será no cancelable y las sumas satisfechas no reembolsables, a no ser que se especifique otra cosa en este Acuerdo o en su Pedido. Vd. acepta satisfacer todos los impuestos sobre ventas, valor añadido u otros impuestos similares exigidos por la ley vigente que nosotros debamos satisfacer por los Servicios solicitados por Vd., excepto los impuestos basados en los ingresos de Oracle. Las tarifas por los Servicios especificadas en un Pedido no incluyen impuestos ni gastos.

2.2 Si Vd. supera la cantidad de Servicios solicitados deberá adquirir de inmediato la cantidad en exceso, así como satisfacer las tarifas correspondientes.

2.3 Vd. acepta que Vd. podrá recibir múltiples facturas por los Servicios solicitados. Las facturas le serán remitidas a Vd. de conformidad con la Política de Estándares de Facturación Oracle, disponible en <http://oracle.com/contracts>.

### 3. DERECHOS DE PROPIEDAD Y RESTRICCIONES

3.1 Vd. o sus licenciantes conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de su Contenido. Oracle y los licenciantes de esta conservan la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto de los Servicios, los trabajos derivados de ellos y cualquier cosa que desarrollemos o entreguemos, o que se desarrolle o entregue en nuestro nombre, en virtud de este Acuerdo.

3.2 A través del uso de los Servicios, es posible que Vd. pueda acceder a Contenido de Terceros. A no ser que se establezca otra cosa en su Pedido, la titularidad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre y respecto del Contenido de Terceros, así como el uso de este, se rigen por las condiciones independientes que Vd. y esos terceros suscriban.

3.3 Vd. nos concede el derecho de realizar el hosting de su Contenido, así como de utilizarlo, procesarlo, mostrarlo y transmitirlo con el fin de prestar los Servicios de conformidad con este Acuerdo y con su Pedido. Vd. asume toda la responsabilidad en relación con la precisión, la calidad, la integridad, la legalidad, la fiabilidad y la idoneidad de su Contenido, así como respecto de la obtención de cualesquiera derechos relacionados con su Contenido que Oracle necesite para prestar los Servicios.

3.4 Vd. no podrá llevar a cabo, causar, ni permitir las siguientes acciones: (a) modificar, realizar trabajos derivados de, desensamblar, descompilar, aplicar técnicas de ingeniería inversa, reproducir, reeditar, descargar o copiar cualquier parte de los Servicios (incluyendo las estructuras de datos o materiales similares producidos por Programas); (b) acceder a los Servicios o utilizarlos con la finalidad de crear o soportar, de manera directa o indirecta, productos o servicios que compitan con Oracle; o (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, externalizar, permitir su uso en régimen de tiempo compartido o de prestación empresarial, explotar comercialmente o poner a disposición de cualquier tercero los Servicios, salvo de conformidad con lo permitido expresamente en este Acuerdo o en su Pedido.

#### **4. NO REVELACIÓN**

4.1 En virtud del presente Acuerdo, las partes podrían revelar a la otra parte información de carácter confidencial (en adelante, la "Información Confidencial"). La Información Confidencial quedará limitada a las condiciones y las tarifas bajo el presente Acuerdo y su Pedido, a su Contenido alojado en los Servicios y a toda la información claramente identificada como confidencial en el momento de ser revelada.

4.2 La Información Confidencial de cualquiera de las partes no incluirá ninguna información que: (a) sea o pase a ser del dominio público por causa distinta de un acto u omisión de la otra parte; (b) estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación y no hubiera sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora; (c) sea legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto a dicha revelación; o (d) la otra parte desarrolle de forma independiente.

4.3 Cada parte se compromete a no revelar la Información Confidencial de la otra parte a ningún tercero, salvo de la forma establecida en la siguiente frase, durante un plazo de cinco (5) años desde la fecha de revelación de la Información Confidencial de la parte reveladora a la parte receptora; no obstante, protegeremos la confidencialidad de su Contenido alojado en los Servicios durante el tiempo que dicha información resida en los Servicios. Cada parte puede revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados, agentes o subcontratistas que necesiten acceder a ella para protegerla contra revelaciones no autorizadas en un régimen que no será menos restrictivo que el establecido en el presente Acuerdo y cada parte podrá revelar la Información Confidencial de la otra parte en procedimientos judiciales o a organismos gubernamentales, cuando así lo exija la ley. Oracle protegerá la confidencialidad de su Contenido alojado en los Servicios de conformidad con las Políticas de Seguridad Oracle definidas como parte de las Especificaciones del Servicio aplicables a su Pedido.

#### **5. PROTECCIÓN DE SU CONTENIDO**

5.1 Al prestar los Servicios, Oracle cumplirá la Política de Privacidad de Oracle aplicable a los Servicios solicitados. La Política de Privacidad de Oracle se encuentra disponible en <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>.

5.2 A menos que se recoja otra cosa en su Pedido, Oracle cumplirá con los términos y condiciones del *Acuerdo de Procesamiento de Datos para Servicios Cloud Oracle* (en adelante, el "Acuerdo de Procesamiento de Datos"). El Acuerdo de Procesamiento de Datos se encuentra disponible en <http://www.oracle.com/dataprocessingagreement> y se incorpora al presente por referencia, y describe cómo procesaremos los Datos de Carácter Personal que Vd. nos proporcione como parte de la prestación de los Servicios por parte de Oracle. Vd. se compromete a proporcionar todas las notificaciones y a obtener todos los consentimientos y autorizaciones relacionados con su uso de los Servicios por parte de Vd. y con la prestación de los Servicios por parte de Oracle.

5.3 Oracle protegerá su Contenido según lo descrito en las Especificaciones del Servicio, en las que se definen las garantías administrativas, físicas, técnicas y de otra índole aplicadas a su Contenido alojado en los Servicios y se describen otros aspectos de la gestión de Sistemas aplicables a los Servicios. Nosotros y nuestras filiales podremos prestar algunos elementos de los Servicios (por ejemplo, administración, mantenimiento, soporte, recuperación ante desastres, procesamiento de datos, etc.) desde ubicaciones y/o a través de subcontratistas que pueden encontrarse en cualquier parte del mundo.

5.4 Vd. es responsable de todas las vulnerabilidades de seguridad, así como de las consecuencias que estas impliquen, que tengan su origen en su Contenido (lo que incluye virus, troyanos, gusanos y demás rutinas de programación perjudiciales presentes en su Contenido) o del uso por parte de Vd. de los Servicios de un modo incoherente con las condiciones de este Acuerdo. Vd. puede revelar o transferir su Contenido a un tercero, en ese caso, una vez efectuada dicha revelación o transferencia, Oracle no será responsable de la seguridad o confidencialidad de dicho contenido revelado o transferido fuera de Oracle.

5.5 A no ser que se especifique otra cosa en su Pedido (incluidas las Especificaciones del Servicio), su Contenido no podrá incluir datos de carácter sanitario, de tarjetas de pago u otros datos que requirieran de un grado de protección que imponga obligaciones específicas en materia de seguridad de datos o protección de datos para su procesamiento que sean diferentes a las especificadas en las Especificaciones del Servicio. En caso de estar disponibles para los Servicios que Vd. ha solicitado, Vd. podrá adquirir Servicios adicionales a Oracle (por ejemplo, Servicios de Cumplimiento de PCI de Oracle o *Oracle Payment Card Industry Compliance Services*, por su nombre en inglés) diseñados para gestionar requisitos específicos de protección de datos o de seguridad de datos aplicables a sus negocios o a su Contenido.

## **6. GARANTÍAS, EXENCIONES Y RECURSOS EXCLUSIVOS**

6.1 Cada parte manifiesta que formaliza válidamente este Acuerdo y que cuenta con la facultad y autoridad para hacerlo. Oracle garantiza que, durante el Periodo de Prestación de los Servicios, prestará los Servicios con un grado de cuidado y capacidad comercialmente razonable en todos los aspectos sustanciales que se describen en las Especificaciones del Servicio. En caso de que los Servicios no le fueran prestados a Vd. conforme se garantiza, Vd. deberá remitirnos a la mayor brevedad notificación por escrito en la que se describa la deficiencia en los Servicios (lo que incluye, en su caso, el número del Service Request [*Petición de Servicio*] en el que se nos haya notificado dicha deficiencia).

6.2 No garantizamos que los Servicios se presten libres de errores o de forma ininterrumpida, que vayamos a corregir todos los errores de los Servicios, ni que estos vayan a satisfacer los requisitos o expectativas de Vd. No somos responsables de ningún problema relacionado con el rendimiento, el funcionamiento o la seguridad de los Servicios que surja de su Contenido o del Contenido de Terceros, o de los Servicios prestados por terceros.

6.3 En caso de cualquier incumplimiento de la garantía de los Servicios, el recurso exclusivo para Vd. y la totalidad de nuestra responsabilidad se limitarán a la corrección de los Servicios deficientes que hayan provocado el incumplimiento de la garantía o, en caso de que no podamos corregir sustancialmente la deficiencia de forma comercialmente razonable, Vd. podrá poner fin a los Servicios deficientes y nosotros le reembolsaremos las tarifas por los Servicios resueltos por el periodo siguiente a la Fecha de Efectividad de la resolución que Vd. hubiera satisfecho a Oracle de forma anticipada.

6.4 En la medida en que no lo prohíba la ley, estas garantías son exclusivas y no se admite ninguna otra garantía o condición, expresa o implícita, lo que incluye garantías o condiciones de comerciabilidad, calidad satisfactoria y adecuación a un fin determinado, así como garantías relativas al software, el Hardware, los Sistemas, las redes o los entornos.

## **7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

7.1 Ninguna de las partes ni sus filiales serán responsables en ningún caso por cualquier daño indirecto, consecuencial, incidental, especial, punitivo o ejemplarizante, o por cualquier pérdida de ingresos, beneficios (excluidas las tarifas en virtud de este Acuerdo), ventas, datos, uso de datos, fondo de comercio o reputación.

7.2 La responsabilidad total de Oracle y de nuestras filiales que surja del presente Acuerdo o en relación con él, ya sea contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza, no superará en ningún caso los importes totales que se hayan satisfecho realmente por los Servicios en virtud del Pedido que haya dado lugar a la responsabilidad durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que haya dado lugar a la responsabilidad bajo dicho Pedido.

## **8. INDEMNIZACIÓN**

8.1 En caso de que un tercero plantee una reclamación contra Vd. u Oracle (en adelante, el "Receptor", término que puede referirse a Vd. o a Oracle según quien sea el receptor del Material) en la que se indique que cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, servicio, dato, hardware o material (en adelante, colectivamente, el "Material") proporcionado por Vd. o por Oracle (en adelante, el "Proveedor", término que puede referirse a Vd. o a Oracle según quien sea el suministrador del Material) y utilizado por el Receptor, infringe los derechos de propiedad intelectual de ese tercero, el Proveedor, exclusivamente a su cuenta y riesgo, defenderá al Receptor frente a dicha reclamación e indemnizará al Receptor por los daños, responsabilidades, costes y

gastos que un tribunal reconozca al tercero que reclame la infracción, o que sean resultado del acuerdo transaccional alcanzado por el Proveedor, siempre que el Receptor:

- a. lo notifique por escrito al Proveedor a la mayor brevedad, no más tarde de treinta (30) días a contar desde la recepción por el Receptor de la notificación de la reclamación (o en un plazo inferior, si así lo exige la ley aplicable);
- b. otorgue al Proveedor el control exclusivo de la defensa, así como de las negociaciones para alcanzar un acuerdo transaccional; y
- c. facilite al Proveedor la información, autoridad y asistencia que el Proveedor necesite para llevar adelante la defensa o para transar la disputa.

8.2 En caso de que el Proveedor considere o se determine que cualquier elemento del Material puede haber infringido los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor podrá optar, bien por modificar el Material de manera que deje de infringir tales derechos (preservando sustancialmente al mismo tiempo su utilidad o funcionalidad) u obtener una licencia que permita su uso continuado, o, cuando estas alternativas no sean comercialmente razonables, el Proveedor podrá resolver la licencia del Material en cuestión y exigir su devolución, reembolsando cualesquiera tarifas satisfechas por adelantado y no disfrutadas que el Receptor hubiera podido satisfacer a la otra parte por dicho Material. Si tal devolución afecta de forma sustancial a nuestra capacidad para cumplir con nuestras obligaciones bajo el Pedido pertinente, entonces podremos, previa notificación por escrito con treinta (30) días de antelación, resolver dicho Pedido. Si el mencionado Material fuera Tecnología de Terceros y las condiciones de licenciamiento del tercero no nos permitiesen resolver la licencia, entonces podremos, previa notificación por escrito con treinta (30) días de antelación, finalizar los Servicios asociados a dicho Material y reembolsar cualesquiera tarifas satisfechas por adelantado a Oracle por dichos Servicios no disfrutados.

8.3 El Proveedor no indemnizará al Receptor si este (a) modifica el Material o lo utiliza más allá del alcance de uso establecido por el Proveedor en la documentación de Usuario, en la Documentación de Programa o en las Especificaciones del Servicio, o (b) utiliza una versión del Material que haya quedado obsoleta y la reclamación por infracción pudiera haberse evitado utilizando una versión actualizada y no alterada del Material que se puso a disposición del Receptor. El Proveedor no indemnizará al Receptor en la medida en que una reclamación por infracción se base en cualquier Material no proporcionado por el Proveedor. Oracle no le indemnizará a Vd. frente a cualquier reclamación por infracción en la medida en que dicha reclamación esté basada en Contenido de Terceros o en cualquier Material proveniente de un portal de terceros u otro origen externo que sea accesible o esté disponible para Vd. en virtud de, o a través de los Servicios (por ejemplo, una publicación en un blog o un foro de un tercero, una página web de un tercero a la que haya accedido vía un enlace, datos de marketing de proveedores de datos terceros, etc.).

8.4 Esta Sección 8 establece el recurso exclusivo de los que gozarán las partes en caso de cualquier reclamación por infracción o daños.

## **9. PLAZO DE VIGENCIA Y RESOLUCIÓN**

9.1 El presente Acuerdo es válido para el Pedido que acompaña.

9.2 Los Servicios se prestarán durante el Periodo de Prestación de los Servicios definido en su Pedido. Cuando así conste en las Especificaciones del Servicio, el Periodo de Prestación de los Servicios de algunos Servicios se ampliará automáticamente por un Periodo de Prestación de los Servicios adicional de igual duración, a menos que (i) Vd. comunique a Oracle mediante notificación por escrito al menos treinta (30) días antes del vencimiento del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable su intención de no renovar dichos Servicios, o que (ii) Oracle le comunique a Vd. por escrito al menos noventa (90) días antes del vencimiento del Periodo de Prestación de los Servicios aplicable su intención de no renovar dichos Servicios.

9.3 Oracle podrá suspender el acceso de Vd. o de sus Usuarios a los Servicios o su uso de estos en caso de que consideremos que (a) existe una amenaza significativa para la funcionalidad, seguridad, integridad o disponibilidad de los Servicios o de cualquier contenido, datos o aplicaciones de los Servicios; (b) Vd. o sus Usuarios están accediendo o utilizando los Servicios para cometer un acto ilegal; o que (c) existe alguna infracción de la Política de Uso Aceptable. Cuando sea razonablemente viable y la ley lo permita, le proporcionaremos a Vd. notificación previa de dicha suspensión. Oracle realizará esfuerzos razonables para restablecer los Servicios lo antes posible una vez que hayamos determinado que el problema causante de la suspensión se ha resuelto. Durante cualquier periodo de suspensión, Oracle pondrá su Contenido (tal y como se encuentre a la fecha de suspensión) a disposición de Vd. Ninguna suspensión en virtud de este párrafo le eximirá a Vd. de su obligación de satisfacer los pagos en virtud de este Acuerdo.

9.4 Si Vd. u Oracle incumplieran sustancialmente una condición del presente Acuerdo o de cualquier Pedido y no subsanaran dicho incumplimiento en un plazo de treinta (30) días desde la notificación por escrito del mencionado incumplimiento, la parte incumplidora se considerará en situación de incumplimiento y la parte no

incumplidora podrá resolver el Pedido objeto de incumplimiento. Si resolvemos el Pedido en la forma establecida en la frase precedente, Vd. deberá satisfacer en el plazo de treinta (30) días todas las tarifas que se hubieran devengado con anterioridad a dicha resolución, así como todas las sumas pendientes de pago por los Servicios en virtud de ese Pedido, más los gastos e impuestos relacionados. Salvo para el caso de impago de tarifas, la parte no incumplidora, a su exclusivo criterio, podrá acordar extender el mencionado plazo de treinta (30) días, en la medida en que la parte incumplidora realice en forma continuada esfuerzos razonables para subsanar el incumplimiento. Vd. acepta que, en caso de encontrarse Vd. en situación de incumplimiento del presente Acuerdo, no podrá hacer uso de los Servicios solicitados.

9.5 Durante un periodo no inferior a sesenta (60) días desde la finalización del Periodo de Prestación de los Servicios, pondremos su Contenido (tal y como se encuentre al finalizar el Periodo de Prestación de los Servicios) a disposición de Vd. para que lo recupere. Una vez transcurrido el mencionado periodo de sesenta (60) días, y a menos que la legislación aplicable exija otra cosa, eliminaremos o inhabilitaremos de cualquier otra forma el acceso a su Contenido que permanezca en los Servicios.

9.6 Las cláusulas que conservarán su vigencia más allá de la resolución o terminación del presente Acuerdo serán aquellas relacionadas con la limitación de responsabilidad, la indemnización, los pagos y otras que por su naturaleza deban conservar su vigencia.

## **10. CONTENIDO, SERVICIOS Y PÁGINAS WEB DE TERCEROS**

10.1 Los Servicios le pueden permitir a Vd. enlazar o conectarse a, transferir su Contenido o Contenido de Terceros a, o de cualquier otro modo acceder a: páginas web, plataformas, contenidos, productos, servicios e información de terceros (en adelante, referidos como "Servicios de Terceros"). Oracle no controla ni se es responsable de los Servicios de Terceros. Vd. será el único responsable de cumplir con los términos y condiciones de acceso y uso de Servicios de Terceros y, si Oracle accede o usa cualquier Servicio de Terceros en nombre de Vd. para facilitar la prestación de los Servicios, Vd. será el único responsable de asegurar que este acceso y uso, incluidos los que requieran contraseñas, credenciales o *tokens* expedidos o puestos a su disposición de algún otro modo, están autorizados de acuerdo con los términos y condiciones de acceso y uso de estos Servicios. Si Vd. transfiere o de algún otro modo causa la transferencia de su Contenido o Contenido de Terceros de los Servicios a un Servicio de Terceros u otra ubicación, esta transferencia constituye una distribución realizada por Vd. y no por parte de Oracle.

10.2 Cualquier Contenido de Terceros al que pudiéramos permitirle acceder se proporciona "como está" y "según disponibilidad", sin garantía de ningún tipo. Vd. confirma y acepta que no somos responsables del Contenido de Terceros ni estamos obligados en modo alguno a controlarlo, monitorizarlo ni corregirlo. Oracle rechaza todas las responsabilidades que surjan del Contenido de Terceros o estén relacionadas con él.

10.3 Vd. reconoce que: (i) la naturaleza, el tipo, la calidad y la disponibilidad del Contenido de Terceros puede variar en cualquier momento durante el Periodo de Prestación de los Servicios, y (ii) las características de los Servicios que interaccionan con Servicios de Terceros, tales como Facebook™, YouTube™ y Twitter™, etc., dependen de la disponibilidad continuada de las interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) respectivas de cada tercero. Puede que Oracle tenga que actualizar, cambiar o modificar los Servicios regulados por este Acuerdo como consecuencia de un cambio en el Contenido de Terceros, en los Servicios de Terceros o en las API, o en caso de que estos no estén disponibles. Si cualquier tercero deja de hacer disponible el Contenido de Terceros o las API para los Servicios en condiciones razonables, conforme determine Oracle según su exclusivo criterio, Oracle podrá dejar de proporcionar acceso al Contenido de Terceros o a los Servicios de Terceros afectados sin incurrir en responsabilidad alguna frente a Vd. Ningún cambio del Contenido de Terceros, los Servicios de Terceros o las API, incluido el hecho de que no estén disponibles, durante el Periodo de Prestación de los Servicios afectará a las obligaciones de Vd. en virtud de este Acuerdo o del Pedido aplicable y Vd. no tendrá derecho a ningún reembolso, crédito o compensación de ninguna otra índole a causa de tales cambios.

## **11. MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, ANÁLISIS Y SOFTWARE DE ORACLE**

11.1 Oracle monitoriza los Servicios de forma continuada para facilitar el funcionamiento de los mismos; para ayudar a resolver los Service Requests de Vd.; para detectar y gestionar las amenazas a la funcionalidad, seguridad, integridad y disponibilidad de los Servicios, así como del contenido, los datos o las aplicaciones de los Servicios; y para detectar y abordar actividades ilegales o infracciones de la Política de Uso Aceptable. Las herramientas de monitorización de Oracle no recopilan ni almacenan nada de su Contenido alojado en los Servicios, excepto en la medida en que sea necesario para tales fines. Oracle no monitoriza ningún software que no sea de Oracle proporcionado por Vd. o por cualquiera de sus Usuarios que se almacene o ejecute en los Servicios o a través de ellos, ni gestiona ningún problema que dicho software pueda presentar. La información recogida por las herramientas de monitorización de Oracle (excluido su Contenido) puede utilizarse también para

ayudarnos a gestionar el catálogo de Productos y Servicios Oracle, gestionar las deficiencias en los Productos y Servicios ofertados por Oracle y con fines de gestión de licencias.

11.2 Oracle podrá (i) compilar información estadística y de otra índole relacionada con el rendimiento, el funcionamiento y la utilización de los Servicios, y (ii) utilizar los datos de los Servicios de forma agregada a efectos de gestión de las operaciones y la seguridad, para crear análisis estadísticos y con fines de investigación y desarrollo (en adelante, se hará referencia colectivamente a las cláusulas [i] y [ii] con el término “Análisis de los Servicios”). Oracle podrá hacer públicos los Análisis de los Servicios; no obstante, los Análisis de los Servicios no incluirán su Contenido, Datos de Carácter Personal, ni Información Confidencial de ningún tipo que pueda servir para identificarle a Vd. o a cualquier individuo. Oracle se reserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Análisis de los Servicios.

11.3 Oracle puede proporcionarle a Vd. acceso online para descargar cierto Software Oracle para su uso junto con los Servicios. Si licenciamos el Software Oracle a Vd. y no especificamos condiciones independientes para el mismo, entonces el Software Oracle se le proporcionará como parte de los Servicios y Vd. tendrá el derecho no exclusivo, limitado y de ámbito mundial para usar el Software Oracle de conformidad con las condiciones de este Acuerdo y del Pedido, con la única finalidad de facilitar el uso por parte de Vd. de los Servicios. Vd. puede permitir que sus Usuarios utilicen el Software Oracle para este fin, en cuyo caso Vd. será responsable de que cumplan las condiciones de licenciamiento. El derecho de Vd. a usar el Software Oracle terminará, o bien en el momento en que le notifiquemos que debe hacerlo (mediante una publicación en la Web o de cualquier otro modo) o bien en el momento que finalicen los Servicios asociados al Software Oracle, el que suceda primero. Independientemente de lo anterior, en caso de que el Software Oracle le sea licenciado a Vd. en base a condiciones independientes, el uso de este por Vd. se regirá por tales condiciones independientes.

## **12. EXPORTACIÓN**

12.1 Las leyes y normativas de exportación de los Estados Unidos, así como otras leyes y normativas locales en materia exportación, son aplicables a los Servicios. Tales leyes en materia de exportación son aplicables al uso de los Servicios (incluidos los datos técnicos) y a cualquier entregable resultante de los Servicios prestados bajo el presente Acuerdo. Tanto Vd. como nosotros nos comprometemos a cumplir las citadas leyes y normativas de exportación (incluidas las normativas sobre “deemed export” y “deemed re-export”). Vd. acepta que ningún dato, información, programa de software y/o materiales resultantes de los Servicios (o cualquier producto directo de los mismos) se exportará, directa o indirectamente, de cualquier modo que infrinja estas leyes, ni tampoco se utilizará para cualquier propósito prohibido por estas leyes, lo que incluye, sin que sirva de limitación, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o el desarrollo de tecnología de misiles.

12.2 Vd. reconoce que los Servicios se han diseñado con prestaciones que le permiten a Vd. y a sus Usuarios acceder a los Servicios independientemente de su ubicación geográfica y transferir o mover de cualquier otro modo su Contenido entre los Servicios y otras ubicaciones, como las Estaciones de Trabajo de los Usuarios. Vd. será el único responsable de la autorización y gestión de las cuentas de Usuario en todas las ubicaciones geográficas, así como de los controles a la exportación y la transferencia geográfica de su Contenido.

## **13. FUERZA MAYOR**

Ni Vd. ni Oracle serán responsables por interrupciones o retrasos en el rendimiento en caso de que estos fueran causados por alguno de los siguientes factores: actos de guerra, hostilidad o sabotaje; casos fortuitos; pandemias; cortes del suministro eléctrico, del servicio de Internet o de las telecomunicaciones que no hayan sido causados por la parte que invoca fuerza mayor; restricciones gubernamentales (incluidas la denegación o cancelación de cualquier licencia de exportación, importación o de otro tipo); o cualquier otro suceso fuera del control razonable de la parte sobre la que recae la obligación. Tanto Vd. como Oracle harán esfuerzos razonables para mitigar los efectos de cualquier caso de fuerza mayor. Si la situación de fuerza mayor se prolongara durante más de treinta (30) días, Vd. u Oracle podrán cancelar los Servicios no prestados y los Pedidos afectados previa notificación por escrito. Esta Sección no dispensa a ninguna de las partes de su obligación de adoptar las medidas razonables para activar sus procedimientos habituales de recuperación ante desastres ni a Vd. de su obligación de satisfacer los Servicios.

## **14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente Acuerdo se regirá por las leyes materiales y procesales de España y ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Madrid en relación con cualquier disputa que surja del presente Acuerdo o esté relacionada con el mismo.

## **15. NOTIFICACIÓN**

15.1 Cualquier notificación requerida en virtud del presente Acuerdo se remitirá a la otra parte por escrito. Si Vd. tuviera cualquier reclamación contra nosotros o si deseara remitir notificación conforme a lo establecido en la Sección "Indemnización" de este Acuerdo, o en caso de que incurriera en suspensión de pagos u otros procedimientos concursales similares, Vd. se compromete a enviar con prontitud notificación por escrito a: Oracle Ibérica, S.R.L., C/ José Echegaray, 6, Edificio B, Parque Empresarial Las Rozas, 28232, Las Rozas de Madrid, a la atención de "Asesoría Jurídica".

15.2 Oracle podrá remitir notificaciones aplicables a nuestros clientes de los Servicios a través de una notificación general publicada en el portal de Oracle para los Servicios, así como mediante notificaciones específicas para Vd. que le serán remitidas por correo electrónico a la dirección que tengamos registrada en la información de su cuenta o mediante notificación por escrito enviada por correo certificado o con portes pagados a su dirección que tengamos registrada en la información de su cuenta.

## **16. CESIÓN**

Vd. no podrá ceder el presente Acuerdo ni dar o transferir los Servicios o cualquier interés sobre los mismos a cualquier otra persona o entidad.

## **17. OTROS**

17.1 Oracle es un contratista independiente y las partes reconocen que no existe entre ellas relación de agencia, "joint venture" o asociación alguna.

17.2 Nuestros socios comerciales (o partners) y otros terceros, incluidos los terceros cuyas integraciones se encuentren incorporadas a los Servicios o a quienes Vd. haya contratado para la prestación de servicios de consultoría, servicios de implementación o aplicaciones que interaccionen con los Servicios, son independientes de Oracle y no son agentes de Oracle. Oracle no será responsable ni tendrá obligación alguna respecto de cualquier problema relativo a los Servicios o a su Contenido que surja de cualesquiera actos de dichos socios comerciales (o partners) o terceros, a menos que estos presten los Servicios en calidad de subcontratistas de Oracle con arreglo a compromisos adquiridos en virtud del presente Acuerdo y, de ser así, solo en la misma extensión en que en Oracle sería responsable en caso de utilizar sus propios recursos en virtud del presente Acuerdo.

17.3 En el supuesto de que cualquier condición del presente Acuerdo se considerara inválida o inaplicable, las restantes disposiciones seguirán gozando de plena validez y dicha condición será reemplazada por otra que sea coherente con el propósito y la finalidad del presente Acuerdo.

17.4 Excepto en relación con acciones por impago o incumplimiento de los derechos de propiedad de Oracle, ninguna acción, con independencia de su forma, que surja de este Acuerdo o tenga relación con el mismo podrá ser interpuesta por cualquiera de las partes transcurridos más de dos (2) años a partir de la fecha en que la causa de accionar tuvo lugar.

17.5 Antes de formalizar un Pedido al amparo de este Acuerdo, Vd. será el único responsable de determinar si los Servicios satisfacen los requisitos técnicos, empresariales o normativos de Vd. Oracle colaborará con Vd. para determinar si la utilización de los Servicios estándares se ajusta a dichos requisitos. Es posible que sean de aplicación tarifas adicionales a cualesquiera trabajos adicionales que Oracle lleve a cabo o a los cambios introducidos en los Servicios. Vd. será el único responsable del cumplimiento de la normativa que le resulte aplicable relacionada con la utilización de los Servicios por parte de Vd.

17.6 Previa notificación por escrito con cuarenta y cinco (45) días de antelación y, como máximo, una vez cada doce (12) meses, Oracle podrá auditar el cumplimiento por parte de Vd. de las condiciones de este Acuerdo y de su Pedido. Vd. se compromete a cooperar con la auditoría de Oracle y a facilitar una asistencia razonable, así como acceso a la información. Ninguna auditoría interferirá de manera injustificada con el normal funcionamiento de sus operaciones de negocio.

## **18. TOTALIDAD DEL ACUERDO**

18.1 Vd. acepta que este Acuerdo, así como la información que se incorpora al mismo por referencia (incluyendo las referencias a información contenida en una dirección URL o en una política referenciada), junto con el Pedido aplicable, constituyen la totalidad del Acuerdo respecto a los Servicios solicitados por Vd. y que prevalecerá sobre cualquier acuerdo o manifestación previa o contemporánea, escrita u oral, relativa a dichos Servicios.

18.2 Se acuerda expresamente que las condiciones de este Acuerdo y cualquier Pedido Oracle prevalecerán

sobre las condiciones de cualesquiera órdenes de compra, portal de adquisiciones electrónico u otros documentos similares no procedentes de Oracle y que no será de aplicación a los Servicios solicitados ninguna condición contenida en tales órdenes de compra, portal de adquisiciones electrónico u otros documentos similares no procedentes de Oracle. En el caso de que se observen incoherencias entre las condiciones de un Pedido y del Acuerdo, prevalecerá lo dispuesto en el Pedido; no obstante, a menos que se establezca expresamente otra cosa en un Pedido, las condiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos prevalecerán sobre cualesquiera condiciones contradictorias de un Pedido. Ni el presente Acuerdo ni ningún Pedido formalizado en virtud de este se podrán modificar, ni los derechos y restricciones se podrán alterar ni ser objeto de renuncia, excepto que la modificación, alteración o renuncia se haga constar por escrito y esté firmada o se acepte online por representantes autorizados de Vd. y de Oracle; sin embargo, Oracle podrá actualizar las Especificaciones del Servicio, incluyendo mediante la publicación de documentos actualizados en las páginas web de Oracle. El presente Acuerdo no crea ninguna relación de beneficiarios externos.

## 19. DEFINICIONES DEL ACUERDO

19.1 El término “**Software Oracle**” se refiere a cualquier herramienta, aplicación o agente de software que Oracle ponga a disposición de Vd. para su descarga a los efectos de facilitarle el acceso los Servicios, permitir el funcionamiento de estos y/o utilizarse en combinación con ellos.

19.2 El término “**Documentación de Programa**” se refiere a los manuales de Usuario, ventanas de ayuda y archivos “léame” (o “readme”) de los Servicios y del Software de Oracle. Vd. puede acceder a la documentación online a través de <http://oracle.com/contracts> o de otras direcciones especificadas por Oracle.

19.3 El término “**Especificaciones del Servicio**” se refiere a los documentos siguientes, según sean de aplicación a los Servicios en virtud de su Pedido: (a) las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud Oracle, la Documentación de Programa, las descripciones de los Servicios Oracle y el Acuerdo de Procesamiento de Datos, disponible en [www.oracle.com/contracts](http://www.oracle.com/contracts); (b) la Política de Privacidad de Oracle, disponible en <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/overview/index.html>; y (c) cualesquiera otros documentos de Oracle que se referencien o incorporen a su Pedido. Los documentos siguientes no son de aplicación a ningún Servicio Ofertado que no sea un Servicio Cloud Oracle que Vd. adquiera en virtud de su Pedido, como los Servicios Profesionales: las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud, la Documentación de Programa y el Acuerdo de Procesamiento de Datos. Los documentos siguientes no son de aplicación a ningún Software Oracle: las Políticas de Hosting y Prestación de Servicios Cloud, las descripciones de los Servicios Oracle y el Acuerdo de Procesamiento de Datos.

19.4 El término “**Contenido de Terceros**” se refiere a todo el software, datos, texto, imágenes, audio, vídeo, fotografías y otro contenido y materiales, en cualquier formato, obtenido o derivado de fuentes externas ajenas a Oracle y a los que Vd. tenga acceso a través del uso de los Servicios, como parte de tales Servicios o en combinación con ellos. Ejemplos de Contenido de Terceros son las fuentes de datos de servicios de redes sociales, las fuentes rss de publicaciones de blogs, los mercados de datos y bibliotecas de Oracle, los diccionarios o los datos de marketing. El Contenido de Terceros incluye materiales suministrados por terceros cuyo acceso u obtención se derive del uso que Vd. haga de los Servicios o de cualesquiera herramientas que Oracle suministre.

19.5 El término “**Usuarios**” se refiere, en relación a los Servicios, a aquellos empleados, contratistas y Usuarios Finales, conforme sea aplicable, autorizados por Vd. o en su nombre a utilizar los Servicios de conformidad con este Acuerdo y su Pedido. Respecto de aquellos Servicios específicamente diseñados para permitir que sus clientes, agentes y proveedores u otros terceros accedan a los Servicios para interactuar con Vd., tales terceros se considerarán “Usuarios” con arreglo a las condiciones de este Acuerdo y de su Pedido.

19.6 El término “**su Contenido**” se refiere a todo el software, datos (incluidos los Datos de Carácter Personal conforme a la definición del término contemplada en el Acuerdo de Procesamiento de Datos para Servicios Cloud Oracle descrito en este Acuerdo), texto, imágenes, audio, vídeo, fotografías, aplicaciones de terceros o que no sean de Oracle y cualquier otro contenido y material, en cualquier formato, que Vd. o cualquiera de sus Usuarios proporcionen y que se almacene o ejecute en los Servicios o a través de ellos. Los Servicios prestados en virtud de este Acuerdo, el Software Oracle, otros Productos y Servicios Oracle y la propiedad intelectual de Oracle, así como todos los trabajos derivados de estos, no se consideran incluidos en el término “su Contenido”. Su Contenido incluye cualquier Contenido de Terceros que Vd. incorpore a los Servicios como consecuencia del uso que Vd. haga de dichos Servicios o de cualesquiera herramientas que Oracle suministre.