



BEFORE YOU SIGN THE SUPPORT AUTHORIZATION LETTER (“SAL”) AS AN AUTHORIZED REPRESENTATIVE OF THE PURCHASING ENTITY OR INDIVIDUAL (“CUSTOMER”), CAREFULLY READ THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT. BY EXECUTING THE SAL, YOU REPRESENT THAT YOU ARE AUTHORIZED TO ENTER INTO THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT ON BEHALF OF CUSTOMER AND TO BIND CUSTOMER TO THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT. UPON YOUR EXECUTION OF THE SAL, THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT SHALL CONSTITUTE A LEGAL AND BINDING AGREEMENT BETWEEN CUSTOMER AND SERENA SOFTWARE INC. OR ITS APPLICABLE SUBSIDIARY (“SERENA”). IF YOU HAVE ANY QUESTIONS REGARDING THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT, YOU MAY CONTACT SERENA LEGAL SERVICES AT 650.481.3400 OR WRITE TO SERENA SOFTWARE INC., ATTENTION: LEGAL SERVICES, 2345 NW AMBERBROOK DRIVE, SUITE 200, HILLSBORO, OR 97006 USA, ATTN; GENERAL COUNSEL.

ANTES DE FIRMAR LA CARTA DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE (“SAL”) COMO REPRESENTANTE AUTORIZADO DE LA EMPRESA QUE ADQUIERE O COMO CLIENTE INDIVIDUAL (“CLIENTE”), LEA DETENIDAMENTE ESTE CONTRATO DE SOPORTE MAESTRO. MEDIANTE LA ACTIVACION DE LA SAL, USTED MANIFIESTA QUE ESTÁ AUTORIZADO PARA CELEBRAR ESTE CONTRATO DE SOPORTE MAESTRO EN REPRESENTACIÓN DEL CLIENTE Y PARA SUJETAR AL CLIENTE A LAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE. TRAS LA FIRMA DE LA SAL, ESTE CONTRATO MAESTRO DE SERVICIOS DE SOPORTE CONSTITUIRÁ UN CONTRATO LEGAL Y VINCULANTE ENTRE EL CLIENTE Y SERENA SOFTWARE, INC. O SU FILIAL CORRESPONDIENTE (“SERENA”). EN CASO DE TENER CUALQUIER PREGUNTA CON RESPECTO A ESTE CONTRATO MAESTRO DE SERVICIOS DE SOPORTE, PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON LOS SERVICIOS LEGALES DE SERENA EN EL TELÉFONO 650.481.3400 O ESCRIBIR A SERENA SOFTWARE, INC., A LA ATENCIÓN DE: LEGAL SERVICES, 2345 NW AMBERBROOK DRIVE, SUITE 200, HILLSBORO, OR 97006 USA.

1.0 DEFINITIONS

- 1.1 **“Maintenance”** means the maintenance and technical support services for the Software identified in the Order Instrument and provided by Serena pursuant to this Agreement.

- 1.2 **“Order Instrument”** means (a) a purchase order or other document that has sufficient details for Serena to fulfill Customer’s order and has been accepted by Serena; (b) a Purchase Authorization Letter or Service Authorization Letter that has been signed or otherwise accepted by Customer and accepted by Serena; or (c) a Software License Schedule that has been signed by Customer and Serena.

- 1.3 **“Software”** means Serena’s software products, in object code form, that are commercially available at the time of Customer’s order and identified on the Order Instrument, and any modifications, corrections and updates provided by Serena in connection with Maintenance.

- 1.4 **“Territory”** means Mexico.

1.0 DEFINICIONES

- 1.1 **“Mantenimiento”** significa los servicios de mantenimiento y soporte técnico del Software identificado en el Documento de Pedido y suministrados por Serena en virtud de este Contrato.

- 1.2 **“Documento de Pedido”** significa (a) una orden de compra, orden de tarjeta de crédito u otro documento que incluya los datos necesarios para que Serena pueda satisfacer el pedido del Cliente y que haya sido aceptado por Serena; (b) una Carta de Autorización de Compra (“PAL”) o una carta de Autorización de Servicios de Soporte que haya sido firmada o aceptada de otra forma por el Cliente y aceptada por Serena; o (c) un Programa de Licencia del Software firmado por el Cliente y por Serena (**“Programa de Licencia del Software”**).

- 1.3 **“Software”** significa los productos de software de Serena en forma de código objeto que estén disponibles en el mercado en el momento del pedido del Cliente e identificados en el Documento de Pedido, así como todas las modificaciones, correcciones y actualizaciones facilitadas por Serena en relación con el Mantenimiento.

- 1.4 **“Territorio”** significa Mexico.

1.5 **“User Documentation”** means the user’s guide, installation guides, and/or on-line documentation applicable to the Software. All User Documentation will be in the English language. User Documentation does not include marketing materials or responses to requests for proposals.

2.0 ORDERS; DELIVERY.

2.2 **Orders.** Customer may purchase the Maintenance by submitting an Order Instrument to Serena and paying all fees due. Maintenance are exclusively governed by the terms of this Agreement and available to Customer at Serena’s then-current list price. The terms and conditions specified in this Agreement apply to all Order Instruments. Terms and conditions of any purchase order or other order document issued by Customer in connection with this Agreement shall not be binding upon Serena and shall not modify the terms of this Agreement. In the event of any conflict between the terms of this Agreement and any Purchase Authorization Letter, Service Authorization Letter or Software License Schedule, the terms of such Purchase Authorization Letter, Service Authorization Letter or Software License Schedule shall prevail. For purposes of this Agreement, “Software License Schedule” shall mean a separate schedule that sets forth the specific terms for the license and support of the Software, incorporates the terms and conditions of this Agreement and is signed by both Customer and Serena.

3.0 PAYMENT TERMS; TAXES

3.1 **Invoice and Payment.** Upon commencement of a Maintenance period, Customer shall be invoiced for applicable Maintenance fees. Subject to credit approval, payment is due within thirty (30) days from date of invoice. Except as expressly provided herein, all payment obligations are non-cancelable and all sums paid are non-refundable.

3.2 **Taxes and Duties.** Amounts payable under this Agreement are payable in full without deduction and are net of taxes and customs duties, if any, i.e., if Customer is required by applicable laws to withhold any tax on any amount payable to Serena under this Agreement, then such amount will be grossed-up so that the amount actually received by Serena equals to the amount which would have been received but for such withholding. Customer shall be responsible for the payment of all taxes (including, without limitation, sales, use, privilege, ad valorem, excise tax, any VAT, or other withholdings imposed on this transaction) and customs duties paid or payable, however designated, levied, or based on amounts payable or on Customer's use or possession of the

1.5 **“Documentación de Usuario”** significa la guía de usuario, guías de instalación o documentación en línea que sea aplicable al Software. Toda la Documentación del Usuario será en idioma Inglés. La Documentación de Usuario no incluye materiales de marketing ni respuestas a solicitudes de propuestas.

2.0 PEDIDOS; ENTREGA.

2.1 **Pedidos.** El Cliente podrá adquirir el Mantenimiento mediante el envío de un Documento de Pedido a Serena y el pago de todas las tarifas y precios correspondientes. El Mantenimiento se registrará exclusivamente por las condiciones de este Contrato y estará disponibles para el Cliente según la lista de precios de Serena aplicable en ese momento. Las condiciones establecidas en este Contrato se aplicarán a todos los Documentos de Pedido. Las condiciones y términos de cualquier pedido de compra u otro documento de pedido emitido por el Cliente en relación con este Contrato no serán vinculantes para Serena y no modificarán las condiciones de este Contrato. En caso de conflicto entre las condiciones de este Contrato y cualquier Carta de Autorización de Compra, Carta de Autorización de Servicios o Programa de Licencia del Software, prevalecerán las condiciones de dicha Carta de Autorización de Compra o Programación de Licencia del Software, Carta de Autorización de Servicios de Soporte o del Programa de Licencia del Software. Para efectos del presente Acuerdo, "Programa de Licencia de Software" significa un documento por separado en que se establecen las condiciones específicas de la licencia y soporte del Software, incorporando los términos y condiciones de este Acuerdo y que se encuentra firmado tanto por el cliente como por Serena.

3.0 CONDICIONES DE PAGO, IMPUESTOS

3.1 **Facturación y Pago.** Al inicio de un periodo de Mantenimiento, el Cliente recibirá la factura por las tarifas y cuotas aplicables de Mantenimiento. Sujeto a la previa aprobación de crédito, el pago deberá recibirse a los treinta (30) días siguientes a la fecha de factura. Excepto en los casos establecidos en este Contrato, ninguna obligación de pago podrá cancelarse y ninguna cantidad recibida como pago será reembolsable.

3.2 **Impuestos y Obligaciones.** Las cantidades debidas en virtud de este Contrato serán abonadas en su totalidad, sin practicar deducciones de ningún tipo, y no incluirán impuestos ni derechos de aduanas. El Cliente será responsable del pago de todos los impuestos (incluidos a título enunciativo y no limitativo, impuestos sobre las ventas, uso, privilegio, derechos *ad valorem*, arancelarios, IVA, u otras retenciones impuestas en esta transacción), así como derechos de aduanas pagados o pagaderos, independientemente de la forma en que sean designados, gravados o sujetos a cantidades pagaderas o al uso o posesión del Software por parte del Cliente en virtud de este Contrato, pero sin incluir los impuestos federales,

Software under this Agreement, but exclusive of federal, state, and local taxes based on Serena's net income. Upon Serena's prior request, Customer undertakes to provide Serena with copies of any applicable receipts evidencing such payments.

3.3 Installation and Training. Unless otherwise specified, fees set forth in an Order Instrument do not include installation and training fees.

3.4 Audit. Customer shall maintain accurate business records relating to its use and deployment of the Software. Serena shall have the right, not more than once every twelve (12) months and upon twenty (20) business days prior written notice, to verify Customer's compliance with its obligations under this Agreement by auditing Customer's business records and Customer's use and deployment of the Software within Customer's information technology systems. Serena and/or a public accounting firm selected by Serena shall perform the audit during Customer's regular business hours and comply with Customer's reasonable safety and security policies and procedures. Any agreement Customer may require the public accounting firm to execute shall not prevent disclosure of the audit results to Serena. Customer shall reasonably cooperate and assist with such audit. Customer shall, upon demand, pay to Serena all license and Maintenance fees for any unauthorized deployments and/or excess usage of Software products disclosed by the audit. License fees for such unauthorized deployments and/or excess usage shall be invoiced to and paid by Customer at Serena's then-current list price, and applicable Maintenance fees shall be applied retroactively to the entire period of the unauthorized and/or excess usage. Serena shall be responsible for its own costs and expenses in conducting the audit, unless the audit indicates that Customer has exceeded its Licensed Capacity or otherwise exceeds its license restrictions, such that the then-current list price of non-compliant Software deployment exceeds five percent (5%) of the total then-current list price of the Software actually licensed by Customer, in which event Customer shall, upon demand, reimburse Serena for all reasonable costs and expenses of the audit.

4.0 TERMINATION

4.1 Default; Bankruptcy. Serena may at its option suspend accepting further Order Instruments, terminate one or more pending Order Instruments, or terminate this Agreement if (a) Customer fails to pay any amount when due under this Agreement and does not cure such non-payment within ten (10) days of receipt of written notice of non-payment; (b) Customer breaches this Agreement and does not cure such

estatales y locales de los Estados Unidos basados en los ingresos netos de Serena. Mediante previo aviso de Serena, el Cliente se compromete a proporcionar a Serena copias de recibos que acrediten la realización de dichos pagos.

3.3 Instalación y Capacitación. A menos que se especifique otra cosa, los precios y valores que se establezcan en un Documento de Pedido no incluirán los precios de instalación y Capacitación.

3.4 Auditoría. El Cliente conservará registros comerciales precisos relacionados con la utilización e implementación del Software. Serena tendrá derecho, como máximo una vez cada doce (12) meses y tras notificación por escrito con veinte (20) días hábiles de antelación, a verificar el cumplimiento del Cliente con sus obligaciones en virtud de este Contrato mediante la auditoría de los registros comerciales del Cliente y la utilización e implementación del Software dentro de los sistemas de tecnología de la información del Cliente. Serena o una empresa auditora seleccionada por Serena llevará a cabo la auditoría durante el horario de trabajo del Cliente y cumplirá las normas y procedimientos de seguridad y protección del Cliente. Ningún contrato cuya firma pudiera requerir el Cliente a la empresa auditora prohibirá directa o indirectamente la revelación de los resultados de la auditoría a Serena. El Cliente cooperará y ayudará de forma razonable en dicha auditoría. El Cliente pagará a Serena, a su requerimiento, todas las cantidades correspondientes a Licencias y Mantenimiento por todo el periodo de utilización no autorizada o exceso en el uso de los productos del Software que se revelen en la auditoría. El precio de Licencia para dicha utilización no autorizada o exceso en el uso será facturado a y pagado por el Cliente según la lista de precios de Serena aplicable en ese momento, y el precio aplicable de Mantenimiento se aplicará retroactivamente a todo el periodo de uso no autorizado o excesivo. Serena será responsable de los costes y gastos propios que se deriven de la auditoría, a menos que la auditoría indique que el Cliente ha excedido su Capacidad de Licencia o que ha excedido de otra forma sus restricciones de licencia de forma que el precio del uso no autorizado del Software, de acuerdo con la lista de precios en vigor en ese momento, supere en un cinco por ciento (5%) el precio del uso autorizado del Software, de acuerdo con la lista de precios en vigor en ese momento, en cuyo caso el Cliente reembolsará a Serena, a su requerimiento, todos los costos y gastos de la auditoría, dentro de una base razonable.

4.0 VIGENCIA Y TERMINACION

4.1 Falta de Pago ; Bancarrota; Serena podrá a su entera discreción suspender la aceptación de posteriores Documentos de Pedido, finalizar uno o más Documentos de Pedido pendientes, o dar por terminado este Contrato en los siguientes casos: (a) Si el Cliente no pagara una cantidad vencida en virtud de este Contrato, y no subsanara dicha falta de pago en los diez (10) días

breach within thirty (30) days of receipt of written notice of such breach; (c) subject to provisions of applicable bankruptcy and insolvency laws, Customer becomes the subject of any involuntary proceeding relating to insolvency and such petition or proceeding is not dismissed within sixty (60) days of filing; or (d) Customer becomes the subject of any voluntary or involuntary petition pursuant to applicable bankruptcy or insolvency laws, or request for receivership, liquidation, or composition for the benefit of creditors and such petition, request or proceeding is not dismissed within sixty (60) days of filing.

5.0 LIMITATION OF LIABILITY. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL SERENA OR ITS THIRD PARTY VENDORS BE LIABLE TO CUSTOMER OR ANY OTHER PARTY FOR (A) ANY SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES OR (B) LOSS OF DATA, BUSINESS INTERRUPTION, OR SIMILAR DAMAGES OR LOSS, EVEN IF SERENA AND ITS THIRD PARTY VENDORS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. EXCEPT AS LIMITED BY APPLICABLE LAW AND REGARDLESS OF THE BASIS FOR CUSTOMER'S CLAIM, SERENA'S MAXIMUM LIABILITY UNDER THIS AGREEMENT SHALL BE LIMITED TO THE MAINTENANCE FEES PAID FOR THE MAINTENANCE GIVING RISE TO THE CLAIM. THE FOREGOING LIMITATIONS SHALL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY LIMITED REMEDY. THE PARTIES ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE LIMITATIONS SET FORTH HEREIN ARE AN ESSENTIAL PART OF THIS AGREEMENT, AND THAT IN THE ABSENCE HEREOF, THE PRICES AND OTHER CONDITIONS REFLECTED HEREIN WOULD BE SUBSTANTIALLY DIFFERENT.

6.0 MAINTENANCE

6.1 Maintenance Period. If Customer elects to purchase Maintenance, the Maintenance period shall commence upon the initial delivery of the Software and continue for a period of one year thereafter. The Maintenance period, at Customer's option, may be renewed pursuant to subsequent Order Instruments. Prior to such renewal, Serena may, upon twenty (20) business days written notice, require Customer to provide a report on Customer's use and deployment of the Software. Such report shall be certified by an officer of Customer and shall specify, with respect to Customer's Software: (a) the

siguientes a la recepción de la notificación escrita de dicha situación; (b) el Cliente incumpliera sustancialmente este Contrato y no subsanara dicho incumplimiento en los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación escrita de dicho incumplimiento; (c) con sujeción a las disposiciones de las leyes aplicables sobre Bancarrota, el Cliente se convirtiera en el sujeto de cualquier procedimiento involuntario de insolvencia y dicha petición o procedimiento no se desestimara en los sesenta (60) días siguientes a su presentación; o (d) el Cliente se convirtiera en el sujeto de cualquier petición voluntaria o involuntaria de las leyes aplicables de insolvencia y bancarrota o solicitud de administración, liquidación o convenio de acreedores, y dicha petición, solicitud o procedimiento no se desestimara en los sesenta (60) días siguientes a su presentación.

5.0 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EN NINGÚN CASO SERÁN SERENA O SUS REPRESENTANTES TERCEROS RESPONSABLES FRENTE AL CLIENTE O CUALQUIER OTRA PARTE POR (A) CUALESQUIERA DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, INDIRECTOS O EMERGENTES, O (B) PÉRDIDA DE INFORMACIÓN, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS O DAÑOS O PÉRDIDAS SIMILARES, AUN CUANDO SERENA Y SUS REPRESENTANTES TERCEROS HAYAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. SALVO LIMITACIÓN IMPUESTA POR LA LEY APLICABLE E INDEPENDIENTEMENTE DE LA BASE DE LA DEMANDA DEL CLIENTE, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD DE SERENA EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO SE LIMITARÁ A LOS PRECIOS DE MANTENIMIENTO PAGADOS POR EL LOS SERVICIOS QUE DÉN LUGAR A LA DEMANDA. LAS ANTERIORES LIMITACIONES SE APLICARÁN INDEPENDIENTEMENTE DE SI CON LAS MISMAS SE PRODUCE LA FRUSTRACIÓN DEL OBJETIVO PRINCIPAL DE ALGUNA ACCIÓN. LAS PARTES RECONOCEN Y ACEPTA QUE LAS LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN LA PRESENTE SON PARTE ESENCIAL DE ESTE ACUERDO, Y QUE EN AUSENCIA DE LO CUAL, LOS PRECIOS Y OTRAS CONDICIONES REFLEJADAS EN LA PRESENTE SERAN SUSTANCIALMENTE DIFERENTES.

6.0 MANTENIMIENTO

6.1 Periodo de Mantenimiento. Si el Cliente decide contratar Mantenimiento, dicho Mantenimiento comenzará tras la entrega inicial del Software y continuará por un periodo de un año a partir de entonces. El periodo de Mantenimiento, a opción del Cliente, podrá ser renovado en virtud de un Documento de Pedido u Orden de Compra posterior. Antes de dicha renovación, Serena podrá, previa comunicación por escrito con veinte (20) días hábiles de antelación, solicitar del Cliente un informe sobre el uso y la implementación del Software. Dicho Informe deberá ser

type and amount of Licensed Capacity; (b) the version; and (c) the Serena license serial number. Serena shall issue an annual renewal notice to Customer at least ninety (90) days prior to the expiration of the then-current Maintenance period. Maintenance fees shall be based on the then-current list price and are subject to change without notice.

6.2 Support Coordinators; Service Level. Maintenance shall consist of support services provided by Serena to one designated support coordinator of Customer (and one backup coordinator) per Customer location, by telephone, facsimile, email and World Wide Web site. Support is available during normal business hours in the applicable location within the Territory, Monday through Friday, excluding nationally observed holidays. All support will be provided by Serena support personnel or third parties via telephone or World Wide Web from outside of the Territory. Support will be provided primarily in the English Language. Emergency support is available outside of these hours via pager service accessible through the main support telephone number. Support will be provided in accordance with the Support Level Objectives located at www.serena.com.

6.3 Additional Licensed Capacity. In the event that Customer purchases additional licensed capacity for the Software prior to the annual anniversary date of the Maintenance period, Customer agrees to pay applicable Maintenance fees based on Serena's then-current Maintenance rates. Maintenance fees shall apply from the effective date of such additional Licensed Capacity and continue for a period of one year thereafter, unless otherwise agreed to in writing by the parties, so that Maintenance for Customer's previously acquired Software and added licensed capacity is coterminous.

6.4 New Releases. During any period in which Customer is current on Maintenance, Serena shall provide Customer with one copy of any new release of the Software, which may include generally available error corrections, modifications, maintenance patch releases, enhancements (unless priced separately by Serena and generally not included with new licenses for the Software at that time), and the revised User Documentation, if applicable. Notwithstanding the foregoing, stand-alone error corrections that are not part of a new release shall not be independently supported but shall be incorporated into the next release of the Software. If Customer installs a new release of the Software, Customer may continue to use the previous version of the Software for up to one hundred twenty (120) days in order to assist Customer in the transition to the new release. Once Customer completes its transition to the new release of the Software, Customer must discontinue use of the previous version of the Software.

certificado por un representante legal del Cliente y especificará, en relación con el Software: (a) el tipo y cantidad de Capacidad de la Licencia; (b) la versión y (c) el número de serie de la licencia de Serena. Serena emitirá una comunicación de renovación anual al Cliente al menos noventa (90) días hábiles antes de la terminación del periodo de Mantenimiento en curso en ese momento. Los precios del Mantenimiento anual estarán basados en la lista de precios aplicable en ese momento y estarán sujetos a cambios sin previo aviso.

6.2 Coordinadores de Soporte; Nivel de Servicio. El Mantenimiento consistirá en los servicios de soporte suministrados por Serena a un (01) coordinador de soporte designado del Cliente (y un coordinador de apoyo) por cada ubicación del Cliente, ya sea mediante teléfono, fax, correo electrónico y página web. El soporte estará disponible durante las horas de trabajo normales en la ubicación correspondiente dentro del Territorio, de lunes a viernes, excepto los días de fiesta nacionales. Todo el apoyo será proporcionado por el personal de apoyo Serena o de terceros a través del teléfono o la World Wide Web desde fuera del Territorio. El soporte se prestará principalmente en el Idioma Inglés. Soporte de emergencia estará disponible fuera de dichas horas laborales mediante un servicio de busca personas al que se puede acceder a través del número de teléfono principal de soporte. El Soporte será prestado de conformidad con los Objetivos de Nivel de soporte ubicado en www.serena.com.

6.3 Capacidad Adicional de la Licencia. En caso de que el Cliente contrate Capacidad Adicional de la Licencia para el Software antes de que se cumpla el primer año del periodo de Mantenimiento, el Cliente acuerda pagar el precio aplicable de Mantenimiento basado en los precios de Mantenimiento de Serena aplicables en ese momento. El precio de Mantenimiento se aplicará desde la fecha de entrada en vigor de dicha Capacidad Adicional de la Licencia y continuará durante un periodo de un (1) año a partir de entonces, salvo que las partes acuerden por escrito que el Mantenimiento por la Capacidad de la Licencia adicional tenga un vencimiento al mismo tiempo que el Mantenimiento de la Capacidad de la Licencia adquirida previamente por el Cliente.

6.4 Nuevas Versiones. Durante la vigencia de un Periodo de Mantenimiento dado, Serena facilitará al Cliente una copia de cualquier nueva versión ("Nueva Versión") del Software, que podrá incluir correcciones de errores generalmente disponibles, modificaciones, entregas de parches de mantenimiento, actualizaciones y mejoras (a menos que Serena las considere de forma separada y por lo general no incluidas con el Software en el momento de la licencia), y la Documentación de Usuario revisada, si fuera aplicable. Sin perjuicio de lo anterior, las correcciones de errores independientes que no formen parte de una Nueva Versión no recibirán soporte de forma independiente, sino que serán incorporadas en la siguiente versión. Si el Cliente instala una Nueva Versión, podrá continuar utilizando la versión anterior del Software durante un periodo razonable de tiempo, que no superará los cien veinte (120) días, con el fin de facilitar al Cliente

la transición a la Nueva Versión. Una vez que el Cliente complete la transición a la Nueva Versión del Software, el Cliente deberá interrumpir la utilización de la versión anterior del Software.

6.5 Supported Releases. Serena will continue to support the immediately preceding release of the Software for a period of twelve (12) months following the earlier of (a) the discontinuance of such Software or (b) the date on which the new release becomes generally available, provided that Customer has paid applicable Maintenance fees and incorporated all Maintenance patch releases issued by Serena for the release of the Software.

6.5 Versiones con Soporte. Serena continuará prestando soporte a la versión inmediatamente anterior del Software durante un periodo de doce (12) meses hasta el primero de los siguientes hechos, (a) Que dicha versión del Software sea descontinuada (b) la fecha en la que la Nueva Versión pase a estar disponible de forma general, siempre que el Cliente haya pagado los precios de Mantenimiento aplicables y haya incorporado todas las versiones de parches de mantenimiento liberadas por Serena para la versión del Software.

6.6 Reinstatement of Maintenance. If Customer allows Maintenance to expire, Customer may, at a later date, renew Maintenance by paying the following: (a) if Customer has installed the current release of the Software but has failed to pay the applicable renewal fee on or before the one hundred twentieth (120th) day following expiration of the Maintenance period, annual Maintenance fees at Serena's then-current rates, plus Serena's then-current reinstatement fee; or (b) if Customer has not installed the current release of the Software or has failed to pay the applicable renewal fee by the one hundred twentieth (120th) day following expiration of the Maintenance period, annual Maintenance fees at Serena's then-current rates, plus Serena's then-current license update fee for the current release of the Software.

6.6 Restablecimiento del Mantenimiento. Si el Cliente deja que venza el periodo de Mantenimiento sin pedir su renovación, el Cliente podrá posteriormente renovar el Mantenimiento mediante el pago de lo siguiente: (a) si el Cliente ha instalado la versión actual del Software, pero no ha pagado el precio de renovación aplicable antes de ciento veinte (120) días tras la finalización del periodo de Mantenimiento, el precio anual de Mantenimiento según las tarifas de Serena aplicables en ese momento, más la tarifa de restablecimiento vigente en ese momento; o (b) si el Cliente no ha instalado la versión actual del Software o no ha pagado el precio de renovación aplicable antes de ciento veinte (120) días tras la finalización del periodo de Mantenimiento, el precio anual de Mantenimiento según las tarifas de Serena aplicables en ese momento, más la tarifa de actualización de licencia aplicable en ese momento por Serena que corresponda a la versión actual del Software.

7.0 GENERAL

7.0 GENERAL

7.1 Independent Contractors. The parties acknowledge and agree that each is an independent contractor. This Agreement shall not be construed to create a partnership, joint venture or agency relationship between the parties.

7.1 Contratistas Independientes. Las partes reconocen y acuerdan que cada una es un contratista independiente. Este Contrato no se interpretará con el fin de crear una asociación, *joint venture* o relación de agencia entre las partes.

7.2 Entire Agreement. The terms and conditions of this Agreement apply to all Order Instruments submitted and all Maintenance subscribed to hereunder. This Agreement shall supersede any different, inconsistent or preprinted terms and conditions in any Customer order form, purchase order or other ordering document. This Agreement shall supersede the terms of any unsigned, clickwrap, or shrinkwrap license included in any package, media, or electronic version of the Software furnished by Serena or its resellers and any such Software shall be licensed pursuant to the terms of this Agreement. This Agreement shall supersede all previous agreements and understandings of any nature whatsoever, oral or written, between the parties relating to Maintenance and constitutes the entire agreement between the parties relating thereto.

7.2 Contrato Completo. Las condiciones de este Contrato se aplican a todos los Documentos de Pedido presentados, a todo el Software autorizado, a toda la Documentación de Usuario suministrada y a todo el Mantenimiento suscrito en virtud de este Contrato. Este Contrato sustituirá todas las condiciones diferentes, contradictorias o pre impresas de cualquier formulario de pedido, pedido de compra u otro documento de pedido del Cliente. Este Contrato sustituirá las condiciones de cualquier licencia sin firma, descargable o incluida en el envoltorio del producto en cualquier paquete, medio o versión electrónica del Software suministrado por Serena o sus distribuidores y se considerará licenciado en virtud de las condiciones de este Contrato. Este Contrato sustituirá todos los contratos y acuerdos previos de cualquier tipo entre las partes, ya sean orales o escritos, en relación con el Software y la

Documentación de Usuario, y constituirá el contrato completo entre las partes relacionadas con los mismos.

- 7.3 **Assignment.** Customer has no right to assign, sublicense, pledge, or otherwise transfer any of its rights in and to this Agreement, in whole or in part (collectively, an “Assignment”), without Serena's prior written consent, and any Assignment without such consent shall be null and void. Any change in control of Customer, whether by merger, share purchase, asset sale, or otherwise, shall be deemed an Assignment subject to the terms of this Section 7.3. If Serena grants its consent to any Assignment, Customer shall, as a condition to such consent, pay to Serena upon demand Serena's then prevailing assignment fee.
- 7.4 **Force Majeure.** No failure, delay or default in performance of any obligation of a party to this Agreement, except payment of license fees due hereunder, shall constitute an event of default or breach of the Agreement to the extent that such failure to perform, delay or default arises out of a cause, existing or future, that is beyond the reasonable control of such party, including, without limitation, action or inaction of a governmental agency, civil or military authority, fire, strike, lockout or other labor dispute, inability to obtain labor or materials on time, flood, war, riot, theft, earthquake or other natural disaster (“Force Majeure Event”). The party affected by such Force Majeure Event shall take all reasonable actions to minimize the consequences of any Force Majeure Event.
- 7.5 **Severability.** If any provision of this Agreement shall be held illegal or otherwise unenforceable by a court of competent jurisdiction, that provision shall be severed and the remainder of the Agreement shall remain in full force and effect.
- 7.6 **Waiver.** The waiver of any right or election of any remedy in one instance shall not affect any rights or remedies in another instance. A waiver shall be effective only if made in writing and signed by an authorized representative of the applicable party.
- 7.7 **Notices.** All notices required by this Agreement shall be in writing, addressed to the party to be notified and deemed to have been effectively given and received (a) on the fifth business day following deposit in the mail, if sent by first class mail, postage prepaid; (b) upon receipt, if sent by registered or certified U.S. mail, postage prepaid, with return receipt requested; (c) upon transmission, if sent by facsimile and confirmation of transmission is produced by the sending machine and a copy of such facsimile is promptly sent by another means specified in this Section 7.7; or (d) upon delivery, if delivered personally or sent by express courier service and receipt is confirmed by the recipient. Notices shall
- 7.3 **Cesión.** El Cliente no tiene derecho a ceder, sublicenciar, pignorar o transmitir ninguno de sus derechos sobre o en relación con el Software, la Documentación de Usuario o este Contrato, en todo o en parte (en conjunto, “Cesión”), sin el previo consentimiento de Serena por escrito, y toda Cesión no consentida de esta manera será nula. Cualquier cambio en el control del Cliente, ya sea mediante fusión, adquisición de acciones, venta de activos o de otra forma, se considerará una Cesión sujeta a las condiciones de esta Cláusula 7.3. Si Serena otorga su consentimiento para una Cesión, el Cliente, como condición para dicho consentimiento, abonará a Serena a requerimiento de ésta la tasa de cesión establecida en la lista aplicable en ese momento.
- 7.4 **Fuerza Mayor.** Ningún incumplimiento ni retraso en el cumplimiento de las obligaciones que correspondan a una parte en virtud de este Contrato, excepto el pago del precio de licencia correspondiente, constituirá un caso de incumplimiento del Contrato en la medida en que dicho incumplimiento o retraso surja de una causa, presente o futura, que sea razonablemente ajena a la voluntad de dicha parte, incluidos con carácter enunciativo y no limitativo toda acción u omisión de una agencia estatal, autoridad civil o militar, incendio, huelga, cierre patronal u otro conflicto laboral, incapacidad para obtener mano de obra o materiales a tiempo, inundación, guerra, motín, robo, terremoto u otro desastre natural (“Causa de Fuerza Mayor”). La parte afectada por dicha Causa de Fuerza Mayor hará todo lo posible para minimizar las consecuencias de la misma.
- 7.5 **Indivisibilidad.** En caso de que cualquier disposición de este Contrato sea considerada ilegal o inexigible de otra forma por un tribunal con jurisdicción competente, dicha disposición será anulada, quedando vigente el resto del Contrato con total efecto y aplicación.
- 7.6 **Renuncia.** La renuncia a cualquier derecho o elección de un recurso en una instancia no afectará a los derechos o recursos en otra instancia. Una renuncia será efectiva sólo si se realiza por escrito y está firmada por un representante legal autorizado de la parte aplicable.
- 7.7 **Notificación.** Todas las notificaciones necesarias en virtud de lo establecido en este Contrato se realizarán por escrito, se dirigirán a la parte que hubiera de ser notificada y se considerará que ha sido efectivamente enviada y recibida: (i) el quinto (5º) día hábil tras haber sido depositada en la oficina de correos, en caso de ser enviada mediante correo certificado, franqueo pagado; (ii) una vez haya sido recibida, si se envía mediante correo certificado estadounidense, franqueo pagado, con acuse de recibo; (iii) tras la transmisión, si se envía por fax y la máquina emite una confirmación de transmisión, y se envía inmediatamente una copia de dicho fax mediante otro de

be addressed to the parties based on the address stated in the applicable Order Instrument, with a copy to Serena Software, Inc., 1900 Seaport Boulevard, Redwood City, CA 94063, U. S. A. Attn: General Counsel. A change of address for notice purposes may be made pursuant to the procedures set forth above.

- 7.8 **Export Restrictions.** Customer acknowledges that the Software and certain confidential information (collectively “Technical Data”) are subject to United States export controls under the U.S. Export Administration Act, including the Export Administration Regulations, 15 C.F.R. Parts 730 *et seq.* (collectively, “Export Control Laws”). Each party agrees to comply with all requirements of the Export Control Laws with respect to the Technical Data. Without limiting the foregoing, Customer shall not (a) export, re-export, divert or transfer any such Technical Data, or any direct product thereof, to any location within Cuba, Sudan, North Korea, Iran or Syria, or any other destination, company, or person restricted or prohibited by Export Control Laws; (b) disclose any such Technical Data to any national of any country when such disclosure is restricted or prohibited by the Export Control Laws; or (c) export or re-export the Technical Data, directly or indirectly, for nuclear, missile, or chemical/biological weaponry end uses prohibited by the Export Control Laws.
- 7.9 **U. S. Government Rights.** The Software and User Documentation are deemed to be “commercial computer software” and “commercial computer software documentation” as defined in FAR Section 12.212 and DFARS Section 227.7202, as applicable. Any use, modification, reproduction, release, performance, display, or disclosure of the Software and User Documentation by the U. S. government shall be solely in accordance with the terms of this Agreement
- 7.10 **Choice of Law; Jurisdiction.** This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, U. S. A., exclusive of any provisions of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, including any amendments thereto, and without regard to principles of conflicts of law. Any suits concerning this Agreement shall be brought in the federal courts for the Northern District of California or the state courts in Santa Clara County, California. The parties expressly agree that the Uniform Computer Information Transactions Act, as adopted or amended from time to time, shall not apply to this Agreement or the Software and Maintenance provided hereunder.

los medios especificados en esta Cláusula 7.7; o (iv) tras la entrega, si se entrega en persona o se envía mediante servicio de mensajería y el remitente confirma la recepción. Las notificaciones estarán dirigidas a las partes, y se enviarán a las direcciones que se establecen en el Documento de Pedido aplicable, con copia a Serena Software, Inc., 1900 Seaport Boulevard, Redwood City, CA 94063, U. S. A. Attn: General Counsel. Cualquier cambio de dirección para notificaciones podrá realizarse de acuerdo con los procedimientos que se establecen arriba.

- 7.8 **Restricciones de Exportación.** El Cliente reconoce que el Software y cierta Información Confidencial (en conjunto, “Datos Técnicos”) están sujetos a los controles de exportación de los Estados Unidos según la *U.S. Export Administration Act* (Ley de Administración de Exportaciones), incluidas las *Export Administration Regulations* (Reglamento de Administración de Exportaciones), 15 C.F.R. Partes 730 ss. (en conjunto, “Leyes de Control de Exportación”). Cada una de las partes acuerda cumplir todos los requisitos de las Leyes de Control de Exportación con respecto a los Datos Técnicos. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente no (i) exportará, reexportará, desviará ni transferirá ninguno de dichos Datos Técnicos, ni ningún producto directo de los mismos a ningún destino, empresa o persona restringida o prohibida por las Leyes de Control de Exportación, ni (ii) revelará ninguno de dichos Datos Técnicos a ningún ciudadano de otro país cuando dicha revelación esté restringida o prohibida por las Leyes de Control de Exportación.
- 7.9 **Derechos del Gobierno de EE.UU.:** El Software y la Documentación de Usuario se considerarán “software informático comercial” y “documentación de software informático comercial” tal y como se define en la Sección FAR 12.212 y Sección DFARS 227.7202, según sea aplicable. Cualquier uso, modificación, reproducción, ejecución, muestra o revelación del Software y de la Documentación de Usuario por el Gobierno estadounidense se hará exclusivamente de acuerdo con las condiciones de este Contrato.
- 7.10 **Ley Aplicable; Jurisdicción.** Este Contrato se registrará y será interpretado de acuerdo con las leyes del Estado de California, de los Estados Unidos de América, sin incluir las disposiciones del Convenio de las Naciones Unidas sobre Contratos de Venta Internacional de Mercancías, inclusive las enmiendas al mismo, y sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes. Todas las demandas relacionadas con este Contrato serán interpuestas en los tribunales federales del Distrito Norte de California o los tribunales estatales del Condado de Santa Clara, California. Las partes acuerdan de forma expresa que las *Uniform Computer Information Transactions Acts* o Leyes de Transacciones Uniformes de Información por Ordenador (“UCITA”) (tal y como se hayan adoptado o modificado en cada momento) no se aplicará a este Contrato ni a los productos entregados o servicios ofrecidos en virtud del mismo.

- 7.11 **Amendment.** This Agreement may only be modified or supplemented by a written document executed by an authorized representative of each party.
- 7.12 **Survival.** Any terms of this Agreement which by their nature extend beyond the termination or expiration of this Agreement shall remain in effect until fulfilled. Such terms shall include, without limitation, all provisions herein relating to payment of fees, limitation of liability and all general provisions.
- 7.13 **Authorized Signatory.** Each party represents and warrants to the other party that its signatory to this Agreement is duly authorized to sign this Agreement on behalf of its respective party and to bind such party to the terms of this Agreement.
- 7.14 **Counterparts.** This Agreement may be executed in multiple counterparts, all of which taken together shall constitute a single agreement.
- 7.15 **Languages.** In the event of any conflict between the English version and the Spanish version of this Agreement, the English version shall control.
- 7.11 **Modificaciones.** Este Contrato sólo podrá ser modificado o completado mediante documento escrito por un representante legal autorizado de cada una de las partes.
- 7.12 **Vigencia.** Todas las condiciones de este Contrato que por su naturaleza se prolonguen más allá de la finalización o resolución del Contrato permanecerán en vigor hasta haber sido cumplidas. Dichas condiciones incluirán con carácter enunciativo y no limitativo todas las disposiciones de este Contrato relacionadas con el pago de tarifas, limitación de responsabilidad y todas las disposiciones generales.
- 7.13 **Firmantes Autorizados.** Cada parte manifiesta que cada uno de los firmantes de este Contrato tiene plena autorización y poderes de ley para firmar este acuerdo en nombre de las partes y así como para obligarlas en términos de este contrato.
- 7.14 **Ejemplares.** El Presente Contrato podrá ser ejecutado en Múltiples partidas, la totalidad de las cuales constituirán un Solo Contrato.
- 7.15 **Idiomas.** En caso de conflicto entre la versión en Inglés y la versión en Español de este Contrato, la versión en Inglés prevalecerá.