

Acuerdo de Soporte empresarial Micro Focus

Este Acuerdo de soporte empresarial («Acuerdo de soporte») describe los servicios de soporte y mantenimiento «Soporte») y los términos y condiciones en virtud de los cuales Micro Focus prestará Soporte a la entidad compradora de dichos servicios («usted» o «Cliente») a Micro Focus o a un distribuidor autorizado. «Micro Focus» o «nosotros» se referirá a la entidad legal Micro Focus autorizada para ceder mediante licencia el software para el cual se adquiere el Soporte en virtud de este Acuerdo de soporte («Software»), en el país donde se presta. Este Acuerdo de soporte se aplica a todos los productos de Software para los cuales comienza el Soporte a partir del 15 de enero de 2018, inclusive.

Resumen de características

Las características del Soporte aquí descritas son:

- [Soporte de autoservicio en línea](#)
- [Soporte técnico](#)
- [Actualizaciones de software](#)

Soporte de autoservicio online

El Soporte de autoservicio en línea está disponible las 24 horas y le permite:

- Descargar por vía electrónica las últimas Actualizaciones de software

- Realizar búsquedas en nuestra amplia base de conocimientos técnicos en línea para consultar problemas conocidos, documentos, manuales y documentación de naturaleza técnica.
- Registrar, realizar un seguimiento y actualizar incidencias por vía electrónica y proporcionar informes de incidencias en línea
- Revisar la lista de Software actualmente cubierto por su Acuerdo de soporte
- Registrarse para recibir notificaciones por correo electrónico cuando estén disponibles las Actualizaciones de software
- Una vez registrada la incidencia en línea, recibirá un correo electrónico o una llamada de Micro Focus.

Acceso al Soporte de autoservicio en línea (SSO por sus siglas en inglés):

En relación al Software proporcionado anteriormente por la unidad de negocio del software anterior de Hewlett Packard Enterprise, ahora proporcionado por Micro Focus ("SoftwareGrp"), usted puede acceder al portal MySupport para recibir soporte de autoservicio en línea en: <https://softwaresupport.softwaregrp.com/>

Para el resto del Software, podrá acceder al soporte de autoservicio en línea en: www.microfocus.com/support-and-services/

Soporte técnico

Registro de incidencias ilimitado

Podrá registrar un número ilimitado de incidencias de Soporte técnico para informar de errores o solicitar mejoras de producto para el Software.

Soporte en caso de defectos

Micro Focus realizará los esfuerzos comercialmente razonables para corregir un error o fallo de diseño en el Software que pueda reproducir en sus sistemas de soporte. Micro Focus también realizará los esfuerzos comercialmente razonables para abordar la vulnerabilidad crítica a ataques o accesos malintencionados al ofrecer una corrección del Software. No obstante, Micro Focus podrá ofrecer la corrección como parte de una Actualización de software más amplia y no por separado, sobre la base de la priorización o el nivel de gravedad del defecto. Se podrá exigir a los clientes que instalen el software, correcciones, parches o paquetes de servicio más recientes, como parte del proceso de resolución del problema.

Es posible que Micro Focus no pueda ofrecer una corrección para todos los defectos.

Claves de licencia de sustitución

Para aquel Software que requiera una clave de licencia para su instalación, Micro Focus pondrá a disposición una clave de sustitución que permita instalar o volver a instalar licencias autorizadas, siempre y cuando la versión aplicable del Software se encuentre generalmente disponible para su distribución por parte de Micro Focus.

Idiomas del soporte

Los centros de soporte internacionales le ofrecen Soporte en inglés y acceso al idioma local en la mayoría de los países. En función de la disponibilidad de los recursos y de los conocimientos de idioma, el Soporte puede estar disponible en chino (cantonés y mandarín), francés, alemán, hindi, italiano, japonés, coreano, polaco, portugués, ruso o español. El Soporte fuera del horario laboral local estándar y el Soporte para los productos Vertica, IDOL, Connected Media, Archiving y eDiscovery, Security ArcSight, Fortify y Voltage podrían estar disponibles únicamente en inglés.

Gestión de la escalada

Micro Focus ha establecido unos procedimientos de escalada formales para agilizar la resolución de problemas complejos de los productos de Software. Si tiene motivos razonables para dudar si Micro Focus le está dedicando los esfuerzos suficientes a la resolución de un problema, tras recibir una respuesta de Micro Focus a una solicitud de soporte, podrá escalar su inquietud, en primer lugar, a la dirección de soporte local, seguidamente, regional y, finalmente, mundial.

Niveles de gravedad y objetivos de tiempos de respuesta

Tendrá la posibilidad de seleccionar el Nivel de gravedad (tal y como se describe en la tabla siguiente) que mejor refleje su estado actual. Micro Focus se reserva el derecho de reasignar un nuevo Nivel de gravedad una vez iniciado el diagnóstico del problema si establece que dicho nivel se ha asignado incorrectamente.

Nivel de gravedad	1: Crítico	2: Alto	3: Medio	4: Bajo
	El sistema de producción está inactivo	Fallo de función o característica principal	Fallo de función o característica menor	Problema menor
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de producción está inactivo. El producto no funciona, por lo que se ha generado una interrupción total de la actividad. No existe solución alternativa temporal disponible.	Fallo de funcionalidad principal. Las operaciones están muy restringidas, aunque la actividad puede continuar pero de forma limitada. Existe una solución alternativa temporal.	Fallo de funcionalidad menor. El producto no funciona como debiera, por lo que se produce una pérdida de uso menor. Es posible que haya una solución alternativa temporal.	No se ha producido pérdida de servicio. Por ejemplo, puede tratarse de una solicitud de documentación, información general o una solicitud de mejora de Software.

La tabla continúa en la página siguiente

Acuerdo

Soporte Micro Focus para empresa

Nivel de gravedad ¹	1: Crítico El sistema de producción no funciona	2: Alto Fallo de función o característica principal	3: Medio Fallo de función o característica menor	4: Bajo Problema menor
--------------------------------	---	---	--	---------------------------

Objetivos de tiempos de respuesta

Soporte Empresarial Micro Focus, lunes a domingo, 24x7, 365 días al año ²	1 hora	3 horas	6 horas	1 día hábil
Horarios laborales locales y días hábiles locales Standard Care ^{3 4}	N/D	N/D	N/D	N/D

Total Care 24X7 (abajo) no estará disponible para su compra a partir del 1 de marzo de 2018, pero para aquellos clientes que se suscriban a Total Care 24X7 entre el 15 de enero de 2018 y el 28 de febrero de 2018, este Acuerdo de soporte empresarial será el único aplicable, con los Objetivos de tiempos de respuesta indicados (abajo).

Total Care 24x7 Lunes a domingo, 365 días al año ²	1 hora	3 horas	1 día hábil	N/D
---	--------	---------	-------------	-----

Los Objetivos de Tiempos de Respuesta son los tiempos de respuesta inicial habituales a solicitudes de soporte. Sin embargo, puede que Micro Focus no logre proporcionar dicha respuesta dentro de los Objetivos de Tiempos de Respuesta.

1 Salvo en el caso de SoftwareGrp, cualquier soporte 24x7x365 solo se prestará para las incidencias de Gravedad 1 abiertas por vía telefónica.

2 Ciertos productos Micro Focus están excluidos del soporte 24x7. Consulte el [Anexo al Acuerdo de soporte empresarial – Productos excluidos de 24x7x365](#)

3 Consulte el [Anexo a Micro Focus Standard Care](#), para conocer los productos de software que reciben Soporte 24x7 con Standard Care.

4 Standard Care está disponible para todos los productos salvo Serena y aquellos en SoftwareGrp.

Actualizaciones de software

Micro Focus ofrecerá Actualizaciones de software generalmente disponibles para el Software durante el periodo de tiempo para el cual ha adquirido el Soporte. Las Actualizaciones de software constan única y exclusivamente de lo siguiente, en relación con el lanzamiento de productos de Software y los manuales de referencia y la documentación de usuario correspondientes:

- «Versión principal» se refiere a un lanzamiento de producto de Software con funciones significativamente novedosas o mejoradas del mismo producto de Software, con el mismo nombre o con un cambio en el modelo de entrega. Para un producto de Software, una Versión mayor se designa mediante un cambio en el número situado a la izquierda del punto decimal (por ejemplo, de la versión 5.4 a 6) o un número de año (es decir, de 2015 a 2016) y se lanza para una distribución generalizada. Una licencia para una Versión principal de los productos de software Micro Focus Acu o Extend no se incluye como beneficio del soporte y debe adquirirse por separado.
- Una «Versión menor» se refiere a un lanzamiento de producto de Software con correcciones o mejoras menores en las capacidades del producto de la Versión principal, que no modifican las funciones centrales o las características materiales del producto de Software. Una Versión menor se designa mediante un cambio en el número situado a la derecha del punto decimal (por ejemplo, de 5.3 a 5.4) o un número de versión (R) o mes (por ejemplo, GroupWise 2015 R2) y se lanza para una distribución generalizada.
- Para los fines de la presente disposición, un Paquete ('Suite') es un número de pieza único que da derecho al cliente a acceder a varios productos de Software individuales que, de manera conjunta, forman una solución completa. El lanzamiento de un producto en forma de Paquete tendrá lugar cuando se incluyan funciones nuevas o mejoradas significativas en alguno de los productos de software individuales incluidos en dicho Paquete. Las versiones de Paquete («Suite») se designan mediante un cambio en el número situado a la izquierda del número decimal (por ejemplo, de la versión 5.4 a 6), o un cambio de año (por ejemplo, de 2015 a 2016), o un año y un mes (por ejemplo, 2016.11) y se lanzan para una distribución generalizada.

- Un Paquete de servicio («Service Pack») se refiere a un lanzamiento de producto de Software para distribución generalizada que incluye múltiples correcciones y se designa mediante un cambio en el dígito situado a la derecha del segundo decimal (por ejemplo, 5.3.1 a 5.3.2) o mediante SP a la derecha del segundo decimal (por ejemplo, 5.3 SP1).
- Un Parche («Patch») se refiere a un lanzamiento de producto de Software que incluye correcciones incrementales y que se lanza para una distribución generalizada. Un Parche se designa mediante las letras IP o P seguidas de un número, a la derecha de la versión actual, p. ej. X.X.X IP o P más un número, X.X IP o P más un número, o X IP o P más un número.
- Un 'Hotfix' se refiere a un lanzamiento de producto de Software creado para resolver problemas específicos de clientes y está disponible a través del soporte técnico. Un 'Hotfix' se puede designar como X.X.X. más un número.

Servicios de soporte avanzado opcionales

Las siguientes opciones adicionales pueden estar disponibles para que el Cliente pueda adquirirlas por separado, rigiéndose por los términos de este Acuerdo. Y para las compras FlexCare, también por la [hoja de datos de soporte FlexCare](#).

- El Soporte Micro Focus Premium y el Soporte Micro Focus FlexCare ofrecen servicios de soporte proactivos y reactivos mejorados. Entre las características se incluyen ingenieros dedicados y gestores de cuentas que se familiarizarán con su entorno.
- Los Créditos Micro Focus FlexCare son una divisa de soporte que se podrá adquirir en cualquier momento durante toda la vigencia de su Acuerdo de soporte empresarial y ofrecen una manera flexible de comprar servicios de soporte reactivos y proactivos adicionales a partir de un menú de servicios de soporte pre-empaquetados independientes.

Para recibir más información sobre las ofertas de soporte avanzado de Micro Focus, visite:

- Para SoftwareGrp: www.microfocus.com/flexcaresupport
- Para el resto del Software: www.microfocus.com/support-and-services/premium-support/

Términos adicionales del Acuerdo de soporte

Además del Resumen de características, se aplicarán los Términos adicionales del Acuerdo de soporte («Términos adicionales») siguientes al Soporte que recibe. En el supuesto que de surja un conflicto entre estos Términos adicionales y el Resumen de características, estos Términos adicionales prevalecerán.

1. Actualizaciones de software

a. Entrega de Actualizaciones de software

Cuando Micro Focus lance Actualizaciones de software, se pondrán a disposición por vía electrónica. Podrá seleccionar de entre una serie de tipos de soportes.

b. Instalación y uso de las Actualizaciones de Software

El cliente será el responsable de la instalación de las Actualizaciones de software. El cliente tendrá derecho a instalar y usar una Actualización de software tantas veces como número de licencias estén cubiertas por un Soporte de software adquirida por el Cliente:

- a) De conformidad con los términos del acuerdo de licencia de usuario final (incluida cualquier otra Autorización de licencia adicional) previsto o aplicable de otro modo a la Actualización de software; o
- b) En caso de no incluirse un acuerdo de licencia de usuario final (o Autorización de licencia adicional) con, o de otro modo aplicable a, la Actualización software, de conformidad con los términos del acuerdo de licencia de usuario final y las Autorizaciones de licencia adicionales aplicables a la versión de Software que se desea actualizar.

Salvo que se especifique de otro modo en este Acuerdo de soporte, cualquier software de fuente abierta integrado en o suministrado con una Actualización de software se cede bajo licencia en virtud de la licencia de fuente abierta aplicable. Las Actualizaciones de software relativas al producto de software Autonomy IDOL requieren, como requisito previo, una migración de software a la plataforma IDOL 10. Todas las Actualizaciones de software para Autonomy IDOL conciernen única y exclusivamente a la versión Autonomy IDOL 10.

c. Plataforma

Si el Software se cede bajo licencia para una plataforma específica (combinación de hardware/sistema operativo), una Actualización de software para dicho Software siempre será específica a, y solo se podrá utilizar en, dicha plataforma bajo licencia. No se incluye como beneficio del Soporte una licencia para usar Software en una plataforma diferente ni el derecho de comprar dicha licencia con un descuento.

2. Nuevos productos

Un «Nuevo producto» se refiere a un lanzamiento de producto de Software con cambios significativos en su arquitectura/características/funciones que tienen como resultado su lanzamiento como un producto nuevo. Puede sustituir totalmente a un producto de Software existente y/o dividirse en una oferta nueva de una línea/familia de productos de Software existente. Un Producto nuevo no se incluye como beneficio del Soporte.

3. Licencias por tiempo limitado

Una «Licencia por tiempo limitado» significa una licencia de Software limitada a un periodo de tiempo establecido. En lo que respecta a las Licencias por tiempo limitado para SoftwareGrp, Micro Focus proporciona Soporte solo a través del Soporte de autoservicio en línea. Todas las incidencias se registran en línea. En relación con las Licencias por tiempo limitado para el resto del Software, además del Soporte en línea, también se podrán abrir incidencias con un Nivel de gravedad 1 por vía telefónica.

4. Proveedores de servicios

Micro Focus se reserva el derecho de usar proveedores de servicios externos para ayudar en la prestación del Soporte de conformidad con los términos y las condiciones de este Acuerdo de soporte.

5. Soporte de hardware

Si cuenta con un acuerdo de mantenimiento de hardware in situ Micro Focus para el hardware adquirido con el Software, Micro Focus registrará una solicitud de servicio en su nombre en la organización de soporte de hardware.

6. Soporte simultáneo

Actualizaciones de software

Micro Focus brinda a los Clientes la capacidad de usar, sin coste adicional alguno, tanto una Actualización de software como la versión del producto de Software en curso durante un tiempo limitado desde la recepción de dicha Actualización de software («Periodo de uso simultáneo de actualización»). Para las Actualizaciones de software de SoftwareGrp, el Periodo de uso simultáneo de actualización es de seis (6) meses. Para las Actualizaciones del resto del Software, el Periodo de uso simultáneo de actualización es de 90 días.

A pesar de lo anterior, no habrá Periodo de uso simultáneo de actualización para el Software enumerado en www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions y el Cliente no podrá tener instalados de manera simultánea estos productos de Software y la Actualización de software correspondiente.

El Periodo de uso simultáneo de actualización no podrá extenderse más allá del final del Soporte para la versión de Software en curso. Su uso autorizado de una Actualización de software se limita a la gestión del mismo entorno que se gestiona actualmente con la versión de Software en curso. Al final del Periodo de uso simultáneo de actualización aplicable, su licencia para la versión anterior del Software quedará sin validez.

Migraciones

Para SoftwareGrp, el Soporte puede incluir migraciones autorizadas de Software. «Software migrado» se refiere al software que es el resultado de una migración autorizada de Micro Focus de un producto SoftwareGrp actual a un producto de Software diferente.

En relación con una de migración de Software autorizada de Micro Focus, Micro Focus le autoriza a utilizar, de forma simultánea y sin coste adicional, tanto la versión de Software en curso como la versión de Software migrado («Periodo de uso simultáneo de software migrado») durante el periodo de tiempo especificado por categorías que se indica a continuación. Se le notificará el Periodo de uso simultáneo de software migrado cuando sea notificado de una migración autorizada de Micro Focus o, en caso necesario, dirija sus preguntas a su representante o partner empresarial Micro Focus:

- Estándar: Periodo de uso simultáneo de software migrado de 3 meses.
- Avanzado: Periodo de uso simultáneo de software migrado de 12 meses.
- Complejo: Periodo de uso simultáneo de software migrado de 18 meses.
- Excepcional: La versión de producto de Software migrado se podrá utilizar durante 24 meses y para la misma hay disponible en el circuito comercial una versión de producto o un producto de Software de continuidad.

El Periodo de uso simultáneo de software migrado no podrá extenderse más allá del final del Soporte para la versión de Software en curso. Su uso autorizado de Software migrado se limita a gestionar el mismo entorno que se gestiona actualmente con la versión de Software en curso. Al final del Periodo de uso simultáneo de software migrado, su licencia para la versión anterior del Software quedará sin validez.

7. Compra y renovación

Mientras Micro Focus continúe ofreciendo Soporte para un producto de Software, el Cliente podrá, siempre y cuando medie aceptación por parte de Micro Focus, renovar el Soporte mediante la entrega de una orden de compra o la ejecución del presupuesto para las tarifas de Soporte aplicables en o con posterioridad a la Fecha de renovación (aquí definida). SoftwareGrp puede descontinuar ofertas específicas de Soporte que no estén ya ofrecidas genéricamente por SoftwareGrp con sesenta (60) días de aviso.

Salvo que exista un acuerdo firmado entre el Cliente y Micro Focus o una certificación del Cliente aprobada por Micro Focus indicando lo contrario, el Cliente deberá renovar el soporte para todas las licencias del Software que haya copiado, usado, instalado o de otro modo explotado. Micro Focus acepta limitar cualquier incremento de las tarifas de Soporte a no más del 10 % de las tarifas del año precedente o al importe necesario para incrementar la tarifa de Soporte hasta el precio de venta del Soporte en vigor en ese momento. Si el Cliente reduce el número de licencias de Software cubierto por el Soporte, el límite del incremento de la tarifa anterior no se aplicará.

Si el Cliente permite que el Soporte venza o el pago de la tarifa de Soporte para un Periodo de renovación (aquí definido) no se recibe antes de la fecha de vencimiento, Micro Focus procederá, de manera inmediata y sin notificación alguna, a suspender la prestación del Soporte y el Cliente ya no tendrá derecho a la limitación anterior aplicable a los aumentos de precio para los años actual y siguientes, tal y como se establecen más arriba. El Cliente podrá restablecer el Soporte de acuerdo con la cláusula de Retorno al soporte siguiente.

8. Retorno al soporte

Si el Software ha recibido Soporte y el Cliente decide no renovar el Soporte o permite el vencimiento de la misma durante un periodo de tiempo determinado, se aplicarán las tarifas de reactivación y soporte retroactivo siguientes, además de 12 mensualidades al precio en vigor del Soporte, calculado sobre la base de las últimas tarifas de Soporte anuales del Cliente o del precio de venta del Soporte en vigor en ese momento para dicho Software, sea cual sea el importe mayor, si el Cliente decide volver a activarla:

- En un plazo inferior a un año desde el vencimiento del Soporte: tarifa de Soporte retroactiva íntegra desde la fecha de vencimiento y una tarifa de reactivación igual al 20 % de la tarifa de Soporte anual aplicable en adelante.
- En un plazo igual o superior a un año desde el vencimiento del Soporte: tarifa de Soporte retroactivo íntegro desde la fecha del vencimiento y una tarifa de reactivación igual al 20 % de dicha tarifa de Soporte retroactiva.

9. Ciclo de vida del soporte del producto

Cuando un producto de Software está disponible de forma general para los clientes, pasa a formar parte del denominado Soporte comprometido, el cual permite acceder al Soporte de autoservicio en línea, a actualizaciones de software, a soporte técnico, a soporte en caso de defecto y poder presentar solicitudes de mejora. El Soporte comprometida puede estar basada en un Plazo o en una Versión.

- **Basada en un plazo:** El Soporte comprometido se presta para un periodo mínimo de tiempo establecido. Cuando un producto de Software abandona el periodo de Soporte comprometido, entra en el periodo de Soporte ampliado. Durante este periodo, el Cliente podrá acceder a Actualizaciones de software lanzadas previamente, a recursos de Soporte técnico y de auto-ayuda, pero ya no podrá presentar solicitudes de mejora o de Soporte en caso de defecto. A el Soporte comprometido y el Soporte ampliado para Software Grp, le sigue un período mínimo de Soporte de autoayuda con derecho a nuevas versiones («RTNV»). Si SoftwareGrp discontinúa un producto y este no cuenta con un producto sucesor disponible comercialmente bajo Soporte, SoftwareGrp proporcionará soporte para los intervalos de tiempo mínimos indicados en [la tabla de intervalos de tiempo de ciclo de vida de soporte para software de Micro Focus](#).
- **Basada en la versión:** El Soporte comprometido se prestará para las Versiones menores actual y anteriores de la Versión principal actual y la última Versión menor de la Versión principal anterior. Software Grp proporcionará soporte para la última Versión menor de una Versión mayor (p. ej. 6.2) durante i) veinticuatro (24) meses desde la fecha en la que una nueva Versión mayor (p. ej. 7.0) está disponible o, ii) hasta la fecha en que la siguiente Versión mayor (p. ej. 8.0) esté disponible de forma generalizada, lo que ocurra primero. Para los productos basados en Versión, cuando un producto de Software abandona el periodo de Soporte comprometido, accede al de Soporte de autoayuda. Durante el periodo de Soporte de auto-ayuda, el Cliente podrá acceder a recursos de autoservicio en línea y a Actualizaciones de software lanzadas previamente, pero ya no podrá ponerse en contacto con el Soporte técnico ni presentar solicitudes de mejora o comunicaciones de defectos de producto. Si SoftwareGrp discontinúa un producto y no lanza otra Versión menor disponible comercialmente como una Actualización, SoftwareGrp proporcionará soporte completo durante veinticuatro meses (24) a contar desde la fecha de aviso de la discontinuación.

- **Extensión de soporte Plus:** Para determinados productos de Software, se podrá adquirir una «Extensión de soporte Plus» con un cargo adicional que permite mantener el acceso al soporte en caso de defectos con un Nivel de gravedad 1 y a las Actualizaciones de software críticas para la seguridad. Vea más detalles acerca de la [Extensión de soporte Plus](#).

Para SoftwareGrp: Consulte aquí los detalles de la política en materia de Ciclo de vida del soporte de producto y las fechas de terminación específicas de los productos de Software: [Política en materia de Ciclo de vida del soporte de producto y fechas de terminación específicas de los productos de Software](#).

Para el resto del Software: Consulte aquí los detalles de la [Política en materia de Ciclo de vida del soporte](#). Vea aquí las [fechas de terminación específicas de los productos de Software](#).

10. Actualizaciones de tipo de licencia y Actualizaciones de cantidad de licencias

Las Actualizaciones de tipo de licencia y las Actualizaciones de cantidad de licencias no forman parte del Soporte. Para los propósitos de este Acuerdo de soporte:

- «Actualización de tipo de licencia» se refiere a actualizarse de un tipo de licencia a otro. Un ejemplo podría ser pasar de una licencia de ubicación a una licencia de área.
- «Actualización de cantidad de licencias» significa actualizarse a un número superior de licencias. Un ejemplo podría ser actualizarse de 1000 a 2500 nodos.

11. Elegibilidad

El Cliente podrá comprar el Soporte disponible solo si dicho Cliente, cuando Micro Focus así lo solicite, pueda aportar pruebas de que ha adquirido legalmente una licencia de Micro Focus adecuada para el Software. Micro Focus quedará totalmente eximida de toda obligación de prestar Soporte en caso de detectarse alteraciones o modificaciones del Software no autorizadas por Micro Focus o en relación con aquel Software para el cual el Cliente no pueda aportar pruebas suficientes de que se trata de una licencia obtenida de manera válida.

12. Disponibilidad local

Los recursos de Soporte podrán no estar ubicados en el área local del Cliente. Si Micro Focus acepta prestar Soporte de forma local, esta quedará sujeta a gastos de desplazamiento, tiempos de respuesta más prolongados, horarios de cobertura reducidos y una declaración de trabajo independiente en virtud de los términos de los servicios profesionales de Micro Focus en vigor en ese momento.

13. Reubicación

La reubicación de cualquier Software quedará sujeta a los términos de licencia aplicables para dicho Software y será responsabilidad del Cliente. La reubicación del Soporte por parte de Micro Focus quedará sujeta a la disponibilidad local y podrá tener como resultado cambios en sus tarifas de Soporte. Para iniciarse el Soporte tras la reubicación, se exigirá el envío de una notificación por escrito con una antelación razonable a Micro Focus, la cual nunca será inferior a treinta (30) días. Es posible que, como consecuencia de la reubicación, el Cliente deba firmar documentos nuevos o modificados.

14. Auditorías

El Cliente acepta mantener y proporcionar, previa solicitud por parte de Micro Focus, registros en debida forma y cantidad para certificar la conformidad del Cliente con este Acuerdo de soporte sobre la base de los indicadores de licencia y los términos y condiciones de licencia aplicables al Software, los cuales podrían incluir, aunque no de forma exhaustiva, números de serie, claves de licencia, registros, la ubicación, el modelo (incluyendo cantidad y tipo de procesador) y el número de serie de todos los equipos donde el Software esté instalado o disponible o desde los cuales se pueda acceder al mismo, los nombres (incluyendo la entidad corporativa) y número de usuarios que acceden o con autorización para acceder al Software, los indicadores, los informes, las copias del Software (por producto y versión) y los diagramas de la arquitectura de red relacionados con las licencias del Cliente y la implementación del Software y el Soporte asociado. El Cliente deberá, en un plazo máximo de 7 días

a contar a partir de la solicitud por escrito de Micro Focus, suministrar a esta última, o a un auditor independiente seleccionado según el criterio exclusivo de Micro Focus («Auditor»), un cuestionario debidamente cumplimentado proporcionado por Micro Focus y una declaración por escrito en un formato admitido por Micro Focus y firmada por un director del Cliente que certifique la precisión de la información suministrada. El Cliente prestará a los representantes de Micro Focus o al Auditor la ayuda necesaria y brindará acceso a registros y equipos informáticos, con el fin de permitir una inspección y auditoría de dichos registros y equipos del Cliente, durante el horario laboral habitual de este último, de conformidad con lo establecido en este Acuerdo de soporte.

Si el Cliente tiene o ha tenido en algún momento una instalación sin licencia, usa o dispone de acceso sin licencia a las Actualizaciones de software o ha incumplido de algún otro modo la licencia concedida para una Actualización de software («Incumplimiento»), sin perjuicio de cualquier derecho o remedio que pudiera asistir a Micro Focus, incluyendo, aunque no de manera exhaustiva, la solicitud de medidas cautelares, el Cliente deberá, en un plazo máximo de treinta (30) días desde la notificación de Incumplimiento a este último, adquirir las licencias y/o suscripciones suficientes y el Soporte asociado para reparar dicho Incumplimiento; para ello procederá al pago de las tarifas de licencia en vigor en ese momento (en la fecha de dicha compra adicional) y las tarifas anuales de Soporte para dichas licencias adicionales de Micro Focus, además de las tarifas de licencia con límite de tiempo y de Soporte en vigor en ese momento (en la fecha de dicha compra adicional) de Micro Focus, más intereses (a un tipo del 1,5 % mensual o el tipo máximo permitido por la ley si este fuera inferior) para dichas licencias adicionales, para el plazo de tiempo comprendido entre el inicio del Incumplimiento y hasta el pago con el interés correspondiente, incluso aunque no se haya emitido una factura en el momento en el que tiene lugar el Incumplimiento. Si se observa una carencia material de licencias igual o superior al 5 %, el Cliente deberá asimismo reembolsar a Micro Focus el coste, dentro de unos límites razonables, de dicha auditoría, además del resto de cantidades debidas. Esta sección, con los derechos y obligaciones aquí estipulados, subsistirán a la terminación de este Acuerdo de soporte de forma expresa.

15. Vigencia y expiración

Este Acuerdo de soporte entrará en vigor en la fecha en la que Micro Focus reciba el pedido del Cliente para dicho Soporte o, si fuera posterior, una vez enviado (bien por envío físico o por puesta a disposición del Software para su descarga) el Software al Cliente. Este Acuerdo de soporte tendrá un periodo de vigencia inicial de un (1) año, salvo que se acuerde un periodo de vigencia inicial diferente por escrito entre las partes (como en un acuerdo maestro firmado por separado). Sin perjuicio de lo dispuesto en la sección 19 de más abajo, este Acuerdo de soporte se renovará al final de cada período (la «Fecha de renovación») por un periodo de un (1) año, o un tiempo distinto si así fue acordado por escrito entre las partes («Período de renovación») a menos que una de las Partes notifique por escrito a la otra que no desea renovarlo, como mínimo sesenta (60) días antes de la finalización del período actual. Asimismo, y sin renunciar a los demás recursos legales que le asisten, cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo de soporte, previa solicitud por escrito a la otra parte, en caso de incumplimiento material no subsanado en un plazo máximo de sesenta (60) días desde la notificación del mismo; dicha notificación se considerará como recibida al cabo de tres (3) días hábiles desde la entrega de la misma a un servicio de transportes de prestigio reconocido. Si el Cliente demora sus pagos más allá de diez (10) días hábiles, Micro Focus podrá suspender el Soporte hasta que se efectúe el pago. Una vez expirada la licencia de usuario final para un producto de Software cubierto por Soporte, este Acuerdo de soporte quedará automáticamente sin validez en relación con el producto de Software en cuestión.

16. Exclusiones

Micro Focus no estará obligada a proporcionar Soporte en caso de:

- Preparación inadecuada del lugar o condiciones locales o ambientales que incumplen las especificaciones del lugar establecidas por Micro Focus;
- Incumplimiento por parte del Cliente de las especificaciones/las declaraciones de trabajo de Micro Focus o este Acuerdo de soporte;
- Mantenimiento inadecuado o inapropiado del entorno de Software por parte del Cliente;

- Uso en combinación con soportes, software, interfaces, suministros u otros productos del Cliente o de terceros;
- Modificaciones no realizadas ni autorizadas por Micro Focus;
- Presencia de virus, gusanos o código malicioso similar no introducido por Micro Focus; o
- Abuso, negligencia, accidente, pérdida o daño en tránsito, daños por incendio o agua, alteraciones eléctricas, transporte por parte del Cliente u otras causas fuera del control razonable de Micro Focus.

17. Uso de las Herramientas de servicio de Micro Focus para el soporte

Micro Focus podrá requerir, para la prestación del soporte, el uso por parte del Cliente de determinados programas de mantenimiento y diagnóstico de redes y sistemas de hardware y/o software de Micro Focus («Herramientas de servicio exclusivas»), así como de ciertas herramientas de diagnóstico que pueden estar incluidas como parte del sistema del Cliente. Las Herramientas de servicio exclusivas son y seguirán siendo propiedad exclusiva de Micro Focus, o sus cedentes de licencias, se proporcionan «tal cual» y podrán incluir software de gestión de fallos a distancia y herramientas de soporte de red. Las Herramientas de servicio exclusivas podrán estar alojadas en las ubicaciones o los sistemas del Cliente. Cualquier software de fuente abierta integrado en o suministrado con las Herramientas de servicio exclusivas se usará mediante licencia en virtud de la licencia de fuente abierta aplicable.

El Cliente solo podrá utilizar las Herramientas de servicio exclusivas durante el periodo de cobertura del Soporte aplicable y solo dentro de los límites permitidos por Micro Focus. El Cliente no podrá vender, transferir, asignar, pignorar ni transmitir o gravar de ninguna otra forma las Herramientas de servicio exclusivas. Una vez expirado este Acuerdo de soporte, el Cliente deberá devolver las Herramientas de servicio exclusivas a Micro Focus o deberá permitir que Micro Focus proceda a retirarlas.

El Software podrá llevar integradas funciones («Concentrador de uso») que permitan a Micro Focus realizar un seguimiento remoto de los datos en relación con su uso del Software. El Concentrador de uso solo estará habilitado si configura el producto de Software para enviar datos a Micro Focus a través de la interfaz de usuario. Si se activa el Concentrador de uso, Micro Focus utilizará los datos transmitidos para los fines siguientes: i) para ayudar al equipo de Soporte de Micro Focus a manejar incidencias de soporte con mayor eficacia; ii) para ofrecerle directrices sobre cómo optimizar el uso del producto de Software; y iii) para poner a disposición informes con información sobre derechos y consumo. Los datos recopilados a través del Concentrador de uso no contendrán información de tipo Personal (tal y como se define en el presente).

Para que Micro Focus pueda ofrecer Soporte, el Cliente accederá a lo siguiente, según sea necesario:

- a) Permitir que Micro Focus mantenga las Herramientas de servicio exclusivas alojadas en los sistemas o las ubicaciones del Cliente durante el proceso de resolución de problemas y prestar a Micro Focus toda la ayuda necesaria para su ejecución;
- b) Instalar actualizaciones y parches en las Herramientas de servicio exclusivas;
- c) Usar la capacidad de transferencia electrónica de datos para informar a Micro Focus de los eventos identificados por el Software;
- d) Utilizar el hardware de conexión remota especificado por Micro Focus para los sistemas con servicio de diagnóstico a distancia;
- e) Proporcionar conectividad remota a través de una línea de comunicación aprobada;
- f) Copia de seguridad de los datos. Para reconstruir archivos, datos o programas perdidos o alterados del Cliente, este último deberá mantener un sistema de copia de seguridad independiente o llevar a cabo un procedimiento que no dependa del Software;
- g) Soluciones alternativas temporales. El cliente pondrá en marcha los procedimientos o las soluciones alternativas temporales suministradas por Micro Focus mientras esta última trabaja en las soluciones permanentes;
- h) Notificar a Micro Focus si el Cliente usa Software en un entorno que pueda suponer un riesgo potencial para la salud o la seguridad de los empleados o subcontratistas de Micro Focus. Micro Focus podrá exigir al Cliente

que mantenga el Software bajo supervisión de Micro Focus y podrá posponer el servicio hasta que el Cliente elimine dichos riesgos;

- i) Crear y mantener una lista de todo el Software cubierto por el Soporte, que incluya la ubicación del Software y los niveles de cobertura. El Cliente mantendrá la lista actualizada durante el periodo de Soporte aplicable; e
- j) Incluir los avisos de marcas comerciales y copyright pertinentes de Micro Focus en toda la documentación de Micro Focus que haya sido copiada.

18. Pagos

Las tarifas de Soporte no son reembolsables y el Cliente acepta por el presente abonar dichas tarifas i) en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de la factura o ii), en caso de tarifas en concepto de un Periodo de renovación, antes de la Fecha de renovación, sea cual sea la fecha posterior. Todas las tarifas serán pagaderas en la divisa indicada en la factura. A los pagos fuera de plazo se les aplicará un tipo de interés del 1,5 % por mes calculado o, en caso de ser inferior, el tipo de interés máximo permitido por la ley. Micro Focus tendrá derecho a reclamar al Cliente cualquier coste de cobro (incluyendo los honorarios de un abogado) en el que haya incurrido Micro Focus como resultado de un pago tardío. Las tarifas no incluyen los impuestos aplicables. El Cliente abonará y asumirá la responsabilidad de los impuestos asociados con este Acuerdo de soporte, incluidos impuestos que gravan las ventas, el uso, los impuestos indirectos y sobre el valor añadido, pero excluyendo aquellos impuestos basados en los ingresos netos, el capital o las facturación bruta de Micro Focus o cualquier retención en origen impuesta en virtud de la ley. Si el Cliente está obligado a retener impuestos en origen, suministrará a Micro Focus los recibos y la documentación que demuestren dicho pago. Si Micro Focus está obligado por ley a ingresar un impuesto o tasa en nombre del Cliente, este accede a reembolsar a Micro Focus el importe correspondiente, en un plazo máximo de 30 días tras la notificación por escrito de dicho ingreso. El Cliente presentará a Micro Focus certificados válidos de exención de impuestos con antelación respecto a cualquier ingreso en concepto de impuestos que Micro Focus deba realizar en nombre del Cliente y al cual se apliquen dichos certificados.

19. Cambios

Micro Focus podrá, por medio de una notificación escrita previa a cualquier Periodo de renovación, interrumpir el Soporte para un producto, alterar los precios en virtud de la cláusula 7 anterior o cambiar los términos del Soporte con anterioridad a dicho Periodo de renovación nuevo. Cualquier suspensión o alteración de estas características supondrá una enmienda a este Acuerdo de soporte y se hará efectiva a principios del Periodo de renovación siguiente.

20. Limitación de responsabilidad

- a. NINGUNA DE LAS ESTIPULACIONES DEL PRESENTE LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE CADA UNA DE LAS PARTES EN CASO DE FRAUDE, DAÑOS PERSONALES O LA MUERTE RESULTANTES DE SU NEGLIGENCIA, O EN UNA MEDIDA NO PERMITIDA POR LA LEY.
- b. EN VIRTUD DE LA CLÁUSULA 20(A) ANTERIOR, NI MICRO FOCUS NI SUS PROVEEDORES PODRÁN SER CONSIDERADOS RESPONSABLES EN CASO DE:
 - i. DATOS INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALS O CONSECUENTES, AÚN HABIENDO SIDO ADVERTIDA/-OS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS,
 - ii. NI DE DAÑOS, MULTAS ADMINISTRATIVAS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, NEGOCIO O DATOS, QUE EMANEN TANTO DIRECTA COMO INDIRECTAMENTE DE O EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO, AÚN HABIENDO SIDO ADVERTIDA/-OS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.
- c. EN VIRTUD DE LA CLÁUSULA 20(A), CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE MICRO FOCUS O SUS PROVEEDORES ESTARÁ LIMITADA AL TOTAL DEL IMPORTE ABONADO POR EL CLIENTE EN CONCEPTO DEL PERIODO DE SOPORTE EN CURSO PARA EL SOFTWARE (NUNCA SUPERIOR A 12 MESES), INCLUYENDO CUALQUIER SERVICIO DE SOPORTE OPCIONAL DURANTE DICHO PERIODO. ESTA LIMITACIÓN SE APLICA A TODAS LAS CAUSAS DE DEMANDA, INCLUYENDO RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, CIVIL O INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

21. Garantías

- a. Garantía del software: Los términos de garantía aplicables al Software cubierto por este Acuerdo de soporte son los estipulados en el acuerdo de licencia de usuario final aplicable.
- b. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: SALVO QUE SE ESTABLEZCA EXPRESAMENTE EN UN ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL APLICABLE, MICRO FOCUS RENUNCIA A O EXCLUYE CUALQUIER GARANTÍA EXPRESA, IMPLÍCITA O NORMATIVA, INTERPRETACIÓN Y CONDICIÓN EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE, EL SOPORTE, LOS SERVICIOS Y LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE ACUERDO DE SOPORTE, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, TÍTULO PERFECTO, NO VIOLACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. MICRO FOCUS NO GARANTIZA QUE EL SOPORTE, LOS SERVICIOS O LOS PRODUCTOS ESTARÁN LIBRES DE DEFECTOS O ERRORES.

22. Confidencialidad

La parte destinataria de la Información confidencial solo podrá utilizarla para los fines establecidos en este Acuerdo de soporte y tomará medidas razonables para proteger cualquier Información confidencial de usos y revelaciones no autorizados. La parte destinataria podrá difundir la Información confidencial única y exclusivamente entre sus empleados o intermediarios, quienes están vinculados por estas obligaciones de confidencialidad. «Información confidencial» se refiere a toda aquella información que i) esté identificada por escrito como confidencial o ii) si se revela de forma oral o visual, se identifique de forma oral como «confidencial» en el momento de su revelación o iii) se pueda deducir razonablemente su confidencialidad atendiendo a su naturaleza y propósito. La Información confidencial no incluirá información a) que ya esté en posesión de la parte destinataria sin obligación de confidencialidad; o b) desarrollada de manera independiente por la parte destinataria; o c) que sea de dominio público sin que se produzca incumplimiento de esta cláusula; o d) recibida de manera válida por la parte destinataria de un tercero sin obligación de confidencialidad; o (e) divulgada para difusión con el consentimiento escrito de la parte reveladora. La Información confidencial podrá ser revelada por cualquiera de las partes si así lo exige la ley, una normativa o una orden judicial, siempre y cuando la parte destinataria envíe, en la medida permitida por la ley y cuando sea razonablemente viable a la vista de las circunstancias, una notificación previa y por escrito a la parte reveladora de dicha revelación prevista y le brinde una oportunidad de responder u objetar a dicha revelación, y coopere con la parte reveladora, por cuenta y riesgo de esta última y dentro de unos límites razonables, en cualquier medida legal para impugnar y limitar el alcance de dicha revelación impuesta. Estas obligaciones de confidencialidad se mantendrán durante los 5 años posteriores a la fecha de extinción del Acuerdo de soporte y su vigencia será indefinida cuando la Información confidencial tenga la consideración de secreto comercial en virtud de la legislación aplicable o contenga Datos personales (según se establece a continuación). Micro Focus conserva el derecho de usar los conocimientos y la experiencia (incluidos procesos, ideas y técnicas) adquiridos o desarrollados en el transcurso de la prestación de Soporte.

23. Miscelánea

- a. Legislación aplicable Si el Soporte se presta en Norteamérica, todas las cuestiones que emanen de o en relación con este Acuerdo de soporte se regirán por las leyes del Estado de California. Si el Soporte se presta en Francia, Alemania, Italia, Japón o España, todas las cuestiones que emanen de o en relación con este Acuerdo de soporte se regirán por las leyes del país donde se prestan los servicios de Soporte. En el resto del mundo, las cuestiones que emanen de o en relación con este Acuerdo de soporte se regirán por las leyes de Inglaterra. La legislación aplicable arriba indicada será de aplicación sin tener en cuenta los conflictos entre las disposiciones de ley que de ella se deriven y la Convención de Naciones Unidas sobre la venta internacional de bienes. Cualquier acción legal, demanda o procedimiento que emane de o en relación con este Acuerdo de soporte estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales del país que determine la legislación aplicable, con la salvedad de que los Tribunales del Estado de California tendrán jurisdicción exclusiva en Norteamérica. Las partes convienen regirse por la jurisdicción antes mencionada y renuncian a cualquier derecho que puedan objetar respecto de dicha instancia, incluyendo cualquier objeción basada en jurisdicción personal o foro impropio.
- b. Conformidad Cada una de las partes deberá cumplir la legislación o normativa aplicable en relación con su eficacia y rendimiento en virtud del presente Acuerdo de soporte, incluidas las obligaciones de las partes en virtud de las leyes de protección de datos.

- c. Acuerdo íntegro Salvo que se acuerde de otro modo por escrito entre las partes, el Acuerdo de soporte constituye el acuerdo íntegro entre Micro Focus y el Cliente en relación con el Soporte, y prevalecerá sobre cualquier representación y comunicación anterior, ya sea oral o escrita. Este Acuerdo de soporte podrá estar sujeto a cambios cuando medie consentimiento escrito firmado por ambas partes. Los términos de cualquier orden de compra o documento similar no modificarán este Acuerdo de soporte.
- d. Fuerza mayor Ninguna de las partes será considerada responsable de demoras o falta de rendimiento provocadas por causas que se encuentren más allá de su control razonable; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago del Cliente.
- e. Propiedad Micro Focus (o sus proveedores) ostentan y conservan todos los derechos de propiedad relativos al Software, las Actualizaciones de software y cualquier otro producto final. Este Acuerdo de soporte no minará los derechos que asisten a Micro Focus en caso de incumplimiento de un acuerdo de licencia de usuario final de Micro Focus o de violación de sus derechos de la propiedad intelectual. La prestación de Soporte al Cliente no constituye una aceptación por parte de Micro Focus de que el Cliente cumple los términos y/o las leyes en cuestión.
- f. Asignación El Cliente no podrá asignar este Acuerdo de soporte ni los derechos u obligaciones contraídos en virtud del mismo. Micro Focus podrá asignar total o parcialmente este Acuerdo de soporte a otra empresa del grupo Micro Focus o a un comprador de todos los activos de Micro Focus o de una parte sustancial de los mismos.
- g. Divisibilidad/Renuncia Si una disposición fuera declarada nula o no pudiera ser aplicada, el resto de disposiciones conservará su validez y efecto y las partes procederán a enmendar el Acuerdo de soporte a fin de reflejar el acuerdo original en la medida de lo posible. No se entenderá que exista renuncia a ninguno de los términos del presente Acuerdo de soporte y no se entenderá como consentido o justificado ningún incumplimiento, salvo si existe renuncia o consentimiento expreso por escrito y firmado por un representante autorizado de una de las partes. Ningún consentimiento ni renuncia a un incumplimiento constituirá consentimiento o renuncia a otro incumplimiento diferente o posterior.
- h. Exportaciones El Soporte, las Actualizaciones de software y el resto de productos podrán estar sujetos a controles de las exportaciones y a la legislación comercial de EE. UU. y de otros países. Las partes acceden a cumplir todas las normativas aplicables en materia de control de las exportaciones.
- i. Usuarios del Gobierno de EE. UU. Esta cláusula solo se aplica a los usuarios que trabajen para el Gobierno de EE. UU. Cualquier software o documentación enviada en virtud de este Acuerdo de soporte tienen la consideración de «Artículos comerciales» (tal y como se definen en 48 C.F.R. §2.101) y se ceden mediante licencia a los usuarios finales del Gobierno de EE. UU. solo como Artículos comerciales y solo con los derechos que se conceden en virtud de este Acuerdo de soporte y el acuerdo de licencia de usuario final aplicable.
- j. Contratistas independientes. Este Acuerdo de soporte no genera relación alguna de sociedad en participación, colaboración, asociación o de representado e intermediario entre las partes. Ninguna de las estipulaciones del presente Acuerdo de soporte y ninguna de las actividades comerciales entre las partes crea una relación o asociación de empleo o intermediación entre una y otra parte o sus empleados o intermediarios. Cada una de las partes será la única responsable de abonar las cotizaciones laborales de sus empleados.

24. Datos personales

Esta disposición solo se aplica en la medida en que el Cliente suministre Datos personales a Micro Focus en virtud de este Acuerdo de soporte.

- a. Las definiciones siguientes se aplican a estos términos empleados en esta cláusula:
 - i. Controlador de datos: La persona natural o legal, la autoridad pública, la agencia o cualquier otro órgano que, de forma independiente o conjuntamente con otros, establece los propósitos y los medios para procesar los Datos personales; donde dichos propósitos y medios de procesamiento estén establecidos por la legislación o normativa nacional o local, el controlador o los criterios específicos para su nombramiento podrán estar estipulados por dicha legislación local o nacional.
 - ii. Procesador de datos: La persona natural o legal, la autoridad pública, la agencia u otro órgano que procesa datos personales en nombre del Controlador de datos.

- iii. Sujeto de datos: Una persona natural identificada o identificable que es el sujeto de los Datos personales, y tal como pudiera estar definida por una ley de protección de datos nacional o local; una persona identificable es aquella que se puede identificar, ya sea directa o indirectamente, en especial mediante referencia a un número de identificación o a uno o más factores específicos a su identidad física, fisiológica, mental, económica, cultural o social.
 - iv. Datos personales: Cualquier información relativa a un Sujeto de datos.
 - v. Procesamiento y proceso: Una operación o un conjunto de operaciones que se lleva a cabo con los Datos personales, ya sea por un medio automático o no, como puede ser la recopilación, el registro, la organización, el almacenamiento, la adaptación o alteración, la recuperación, la consulta, el uso, la revelación por transmisión, la difusión o la puesta a disposición de algún otro modo, la alineación o la combinación, el bloqueo, el borrado o la destrucción.
- b. En todo momento, el Cliente será el Controlador de datos de los Datos personales que se Procesen en virtud del presente Acuerdo de soporte y Micro Focus será el Procesador de datos del Cliente. Micro Focus procesará los Datos personales única y exclusivamente de acuerdo con los términos de este Acuerdo de soporte y, cuando proceda, de la forma estipulada por el Controlador de datos.
 - c. El Cliente autoriza a Micro Focus a obtener, retener y procesar Datos personales según lo establecido en este Acuerdo de soporte y según sea necesario para su ejecución. Micro Focus accede a: i) garantizar que se tomen las medidas de seguridad adecuadas para proteger la integridad de los Datos personales en la medida exigida por las leyes de protección de datos nacionales y/o locales aplicables; y ii) ayudar al Cliente con las solicitudes de acceso de Sujetos de datos en virtud de las leyes de protección de datos nacionales y/o locales aplicables.
 - d. El Cliente entiende que el suministro de Datos personales a Micro Focus no es obligatorio para que esta última preste el Soporte. El Cliente garantiza que: (i) no se procederá a suministrar Datos personales a Micro Focus en relación con este Acuerdo de soporte sin que medie el consentimiento expreso y por escrito de Micro Focus para dicha revelación en cada caso particular; (ii) habrá obtenido el consentimiento de cada uno de los Sujetos de datos para recopilar sus Datos personales respectivos y para transferir, y permitir que Micro Focus procese, dichos Datos personales de conformidad con el presente Acuerdo de soporte y que dicho consentimiento no ha sido retirado; (iii) informará de inmediato a Micro Focus si descubre que un Sujeto de datos ha retirado su consentimiento o si dicho consentimiento no se ha suministrado de forma válida, de conformidad con lo establecido en la cláusula 24.d.(i); (iv) cuando así se solicite, proporcionará a Micro Focus registros que demuestren dicho consentimiento; (v) ofrecerá a Micro Focus una cooperación total en relación con el cumplimiento por parte de Micro Focus de sus obligaciones en materia de protección de los datos; y (vi) ha cumplido con todas sus obligaciones en virtud de cualquier legislación en materia de protección de datos nacional y/o local aplicable y cualquier otro requisito aplicable en materia de protección de datos. El Cliente accede a indemnizar y a defender, por su propia cuenta y riesgo, a Micro Focus frente a cualquier coste, demanda, multa, reclamación por daños o gastos en los que Micro Focus pudiera incurrir y de los que Micro Focus pudiera ser considerada responsable debidos a un incumplimiento por parte del Cliente o sus empleados o intermediarios de sus obligaciones en virtud de esta cláusula.

Anexos a este acuerdo

Debido a la amplitud de la cartera de software de Micro Focus, algunos productos de software de Micro Focus ofrecen servicios de soporte del software Micro Focus adicionales o diferentes. La lista actualizada de todos los anexos disponibles está disponible en los lugares siguientes:

[Acuerdos de soporte y mantenimiento](#)

www.microfocus.com



Micro Focus

Sede central en Reino Unido

+44 (0) 1635 565200

Sede central en EE. UU

301 838 5000

877 772 4450

Información de contacto adicional y ubicaciones
de las oficinas:

www.microfocus.com