

ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN

EL ACUERDO REGULA LA ADQUISICIÓN, ACCESO Y USO DE LAS OFERTAS DE DYNATRACE, INCLUIDO EL ACCESO DE PRUEBA O USO GRATUITO, Y EL ACCESO O USO QUE SE OBTENGA A TRAVÉS DE UN PARTNER AUTORIZADO DE DYNATRACE.

EL CLIENTE ACEPTA Y ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS A CONTINUACIÓN AL MOMENTO DE: (1) HACER CLIC EN UN BOTÓN O CASILLA DE VERIFICACIÓN DE «ACEPTO» O «ESTOY DE ACUERDO» O SIMILAR PARA INDICAR SU ACEPTACIÓN, (2) AL FIRMAR, O ACEPTAR DE ALGÚN OTRO MODO, UNA ORDEN DE PEDIDO U OTRO DOCUMENTO QUE HAGA REFERENCIA A ESTE ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN, (3) AL ACCEDER, O UTILIZAR LAS OFERTAS DE DYNATRACE DE FORMA NO REMUNERADA, INCLUIDOS, DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, EL ACCESO DE PRUEBA, EL USO GRATUITO, LAS OFERTAS ESPECIALES U OTRO USO DE PRUEBA DE CONCEPTO, O (4) AL ACCEDER O UTILIZAR LAS OFERTAS DE DYNATRACE QUE SE OBTENGAN A TRAVÉS DE UN PARTNER.

El Acuerdo celebrado entre el Cliente y Dynatrace entrará en vigor, para el Cliente y Dynatrace, a partir de la fecha de la última firma en la Orden de Pedido que incorpore este Acuerdo de Suscripción; o si no está firmada, en el momento de la aceptación del Acuerdo por parte del Cliente.

1. **DEFINICIONES.** Salvo que se indique lo contrario, aplicarán las siguientes definiciones:
 - 1.1 «Acuerdo» se refiere a cada Orden de Pedido que incorpora este Acuerdo de Suscripción, junto con el presente incluyendo cualquier adjunto, así como términos y condiciones a los que hace referencia.
 - 1.2 «Afiliada» se refiere a una entidad que controla, está controlada o está bajo control común con otra entidad, donde «control» se refiere a la propiedad de más del 50 % de las acciones o valores en circulación que representan el derecho de voto para la elección de directores u otra autoridad de gestión de otra entidad.
 - 1.3 «Cliente» se refiere: (a) en el caso de una persona natural o física que acepte el Acuerdo en calidad de persona natural o física, a esa persona natural o física; (b) a la entidad u organización que figure en una Orden de Pedido, o en cuyo nombre se acepte de algún otro modo el Acuerdo; y, (c) a cualquier otra entidad u organización considerada como Cliente de acuerdo con las disposiciones del presente Acuerdo de Suscripción.
 - 1.4 «Código Malicioso» se refiere a virus, gusanos, bombas de tiempo, troyanos y otros códigos, archivos, *scripts*, agentes o programas dañinos o maliciosos.
 - 1.5 «Datos de la Cuenta» se refiere a los datos sobre el Cliente, que le son proporcionados a Dynatrace en relación con la administración de la cuenta Dynatrace del Cliente, o como sea necesario para el uso del Cliente de las Ofertas de Dynatrace. Por ejemplo, nombre y apellido, nombre de usuario y dirección de correo electrónico de un Usuario, u otros datos de contacto, de consumo de licencias y de facturación, facilitados por el Cliente.
 - 1.6 «Datos del Cliente» se refiere a los datos que son ingestados y procesados en la Plataforma Dynatrace, desde las fuentes de Datos del Cliente, así como el discernimiento de datos que se generan en la Plataforma Dynatrace para el beneficio del Cliente, excluyendo los Materiales de Dynatrace. Por ejemplo, el monitoreo de los datos por parte del Cliente y la causa subyacente de un problema de rendimiento y desempeño del sistema del Cliente.
 - 1.7 «Datos Personales» se refiere a: la información que, por sí misma o en combinación con otra, identifica o puede llegar a identificar a un individuo específico; o, a la definición establecida en la Ley de Protección de Datos.
 - 1.8 «Datos de Uso» se refiere a los datos y al análisis relacionado sobre la implementación, configuración, funcionamiento, uso, mantenimiento y soporte de las Ofertas de Dynatrace, y de la tecnología que el Cliente supervisa utilizando la Plataforma Dynatrace. Por ejemplo, características o capacidades de la Oferta de Dynatrace que se está utilizando o consumiendo, configuración de la Oferta de Dynatrace, rendimiento y estado de diagnóstico de la Oferta de Dynatrace.
 - 1.9 «Derechos de Propiedad Intelectual» se refiere a las patentes y los derechos de patente, derechos de

prioridad, derechos de trabajo enmascarado, derechos de autor, derechos morales, secretos comerciales, *know-how*, marcas, nombres comerciales, logotipos, marcas de servicio, diseños y otros código fuente, así como cualquier otra forma de propiedad intelectual, industrial, derechos de propiedad u otros derechos protegidos en relación con estos, reconocidos en cualquier lugar del mundo, indistintamente de que estén o no registrados, durante todo el período de vigencia de estos, así como todas sus prórrogas y renovaciones y todas las solicitudes de registro en relación con lo anterior.

- 1.10 «Documentación» se refiere a las especificaciones técnicas y no técnicas vigentes al momento, aplicables a la Plataforma Dynatrace contenidas en la documentación de usuario, de sistema, especificaciones, soporte y configuración puesto a disposición general de los Clientes de Dynatrace.
- 1.11 «Dynatrace» se refiere a la entidad de Dynatrace especificada en la Orden de Pedido. Si no aplica para el caso ninguna Orden de Pedido, entonces Dynatrace se refiere a: la entidad de Dynatrace, si existiese, organizada en el país donde el Cliente tiene su sede; o, si no existiese tal entidad, a Dynatrace LLC, una sociedad de responsabilidad limitada de Delaware, Estados Unidos.
- 1.12 «Información Restringida» se refiere a cualquier dato confidencial o Datos Personales que estén protegido por la ley y que requieran el nivel máximo de control de acceso y protección de seguridad, ya sea durante el almacenamiento o en tránsito. La Información Restringida incluye, de forma enunciativa mas no limitativa, lo siguiente: (a) números de identificación emitidos por el gobierno, como: números de seguridad social u otros números de identificación fiscal, números de licencia de conducir, número de identidad nacional, números de pasaporte u otros números de identificación emitidos por el Estado; (b) contraseñas sin cifrar u otras credenciales de autenticación, o la combinación de un nombre de usuario o dirección de correo electrónico junto con una contraseña o pregunta de seguridad que permita el acceso a una cuenta online; (c) información de salud, o cualquier información sanitaria electrónica protegida (u otra información sujeta a las Leyes HIPAA y HITECH de Estados Unidos); (d) información de tarjetas de crédito, débito o pago, información financiera o de cuentas bancarias, u otra información sujeta a las normas de seguridad PCI; (e) datos pertenecientes a una persona menor de 13 años o sujetos a la Ley Estadounidense de Protección de la Privacidad Infantil Online de 1998, 15 U.S.C. 6501-6505; (f) datos sujetos a requisitos de tratamiento reglamentarios o contractuales en virtud de la Ley Gramm-Leach-Bliley de Estados Unidos; y, (g) datos clasificados como «datos de categoría especial» o «datos sensibles» (o término similar) en virtud de la Ley de Protección de Datos aplicable, incluyendo de forma enunciativa mas no limitativa, origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas, afiliación sindical, salud o el estado físico o mental, orientación sexual, datos genéticos, datos biométricos o comisión, o presunta comisión, de cualquier delito o infracción sobre residentes de Suiza o en cualquier país miembro de la Unión Europea.
- 1.13 «Ley de Protección de Datos» se refiere a todas las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables al tratamiento de los Datos Personales del Cliente en virtud del Acuerdo.
- 1.14 «Materiales de Dynatrace» se refiere a todos los entrenamientos, visor , presentaciones, plantillas de informes u otras plantillas, documentación, materiales, metodologías, procesos, técnicas, ideas, conceptos, secretos comerciales, *know-how*, obras de autor, fórmulas, algoritmos, bases de datos, *scripts*, configuraciones, logotipos, símbolos, diseños y otras invenciones incorporadas en la Plataforma Dynatrace y/o que Dynatrace desarrolle o suministre en relación con las Ofertas de Dynatrace, incluyendo todas las copias, fragmentos, modificaciones y mejoras de estos, así como todas las obras derivadas de los anteriores. Los Materiales de Dynatrace no incluyen Datos del Cliente.
- 1.15 «Ofertas de Dynatrace» se refiere a la Plataforma Dynatrace, el Soporte, los Servicios Profesionales y los Materiales de Dynatrace.
- 1.16 «Orden de Pedido» se refiere a cada orden de pedido, ficha técnica, cotización o cualquier otro documento de pedido emitido por Dynatrace que incorpore el presente Acuerdo de Suscripción e identifique las Ofertas de Dynatrace solicitadas por el Cliente, y que hayan sido acordados entre Dynatrace y el Cliente. Una Orden de Pedido puede incluir una Declaración de Trabajo.
- 1.17 «Período de Servicio» se refiere al plazo de tiempo indicado, en el cual los Servicios Profesionales serán prestados al Cliente, tal y como se establece en una Orden de Pedido.
- 1.18 «Período de Vigencia» se refiere al período de suscripción inicial a la Plataforma Dynatrace y al Soporte, conforme a lo establecido en una Orden de Pedido junto con cualquier renovación de ese período de suscripción (cada uno un «Período de Renovación»).

- 1.19 «Plataforma Dynatrace» (o también «Producto(s)») se refiere a los productos, capacidades y servicios de la plataforma de inteligencia de software de Dynatrace, tal y como se identifican en una Orden de Pedido, la Documentación y cualquier actualización de la plataforma proporcionada como parte del Soporte o durante el Período de Vigencia. La Plataforma Dynatrace se puede proporcionar en forma de código fuente de los objetos y artefactos, y/o servicios en la nube y servicios alojados proporcionados por parte de Dynatrace o en su nombre y en la forma de informes electrónicos, análisis e información tanto estadística como aquella relacionada con el rendimiento.
- 1.20 «Servicios Profesionales» se refiere a los servicios de implementación, formación, consultoría, análisis de rendimiento u otros servicios profesionales prestados por Dynatrace conforme a lo establecido en una Orden de Pedido o SOW.
- 1.21 «Subsidiaria» se refiere a una filial que es propiedad de una parte en más de un cincuenta (50 %) por ciento.
- 1.22 «Soporte» se refiere a las actualizaciones de las versiones soportadas de la Plataforma Dynatrace generalmente puestas a disposición del Cliente periódicamente, y a los servicios de soporte técnico que no sean los Servicios Profesionales, prestados por Dynatrace en relación con la Plataforma Dynatrace.
- 1.23 «Usuario Tercero» se refiere a un contratista o proveedor tercerizado, designado por el Cliente como Usuario, de conformidad con la Sección 3 del presente.
- 1.24 «Usuarios» se refiere a los empleados del Cliente o de su Subsidiaria, y a los Usuarios Terceros autorizados por el Cliente para utilizar las Ofertas de Dynatrace.
- 2. ACUERDO Y ORDEN DE PRECEDENCIA.** El presente Acuerdo rige el uso de las Ofertas de Dynatrace aplicables por parte del Cliente y de sus Usuarios. Cada Orden de Pedido que incorpore el presente Acuerdo de Suscripción constituye un Acuerdo independiente y cada una rige, únicamente, la materia contenida en la misma, más no la de ningún otro contrato. En caso de conflicto entre una Orden de Pedido y este Acuerdo de Suscripción, prevalecerá este Acuerdo de Suscripción, salvo que se indique lo contrario.
- 3. TERCEROS Y PARTNERS.**
- 3.1 **Usuarios Terceros.** El Cliente podrá designar a uno o más Usuarios Terceros, según sea necesario, para facilitar el uso permitido del Cliente de la Plataforma Dynatrace, siempre que sea únicamente para las operaciones y beneficio comercial interno del Cliente, o de su Subsidiaria de conformidad con lo indicado a continuación. Cada Usuario Tercero tiene que estar sujeto a obligaciones de confidencialidad consistentes con aquellas obligaciones establecidas en la Sección 9 (Confidencialidad) y, tiene que cumplir con todos los términos del Acuerdo. El Cliente acepta responsabilidad por los actos y omisiones de dichos Usuarios Terceros y se compromete a hacer cumplir (y ayudar a Dynatrace a hacer cumplir) los términos y condiciones del Acuerdo frente a los Usuarios Terceros. Dynatrace no tendrá ninguna obligación o responsabilidad directa o indirecta con ningún Usuario Tercero.
- 3.2 **Partners.** «Usuario Final» se refiere a un Usuario para quien el uso, o el acceso, a las Ofertas de Dynatrace ha sido obtenido a través de un tercero («Partner») que tiene un derecho limitado a revender las Ofertas de Dynatrace (directamente, o a través del marketplace o de un partner de segundo nivel). Las disposiciones de este Acuerdo de Suscripción (excluyendo aquellas relacionadas con la entrega y el pago de la Oferta de Dynatrace) y, en la medida que sea aplicable, el Suplemento de Uso de la Plataforma disponible en <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/> (en conjunto, las «Condiciones de Reventa para Usuarios Finales») rigen el uso de cualquier Oferta de Dynatrace por parte de un Usuario Final, o para su beneficio. A raíz de su utilización de la Oferta de Dynatrace, el Usuario Final acepta y se compromete a regirse por las Condiciones de Reventa para Usuarios Finales, que se incorporan por referencia en el acuerdo para la transacción de reventa, como si el Usuario Final fuera un Cliente en virtud del Acuerdo. Dynatrace es un tercero beneficiario de las Condiciones de Reventa para Usuarios Finales y tanto el Usuario Final como el Socio lo reconocen y lo nombran como tal. Dynatrace proporciona las Ofertas de Dynatrace en virtud de su condición de tercero beneficiario de las Condiciones de Reventa para Usuarios Finales, y Dynatrace tendrá derecho a hacerlas cumplir directamente ante el Usuario Final. Dynatrace no se hace responsable de los actos, omisiones, productos o servicios prestados por el Partner. El Partner no está autorizado a modificar las Condiciones de Reventa para Usuarios Finales ni a asumir ningún compromiso por cuenta de Dynatrace y, por su parte, Dynatrace no está vinculado por ninguna obligación con el Usuario Final que no sea la establecida en las Condiciones de Reventa para Usuarios Finales. El acceso y uso de las Ofertas de Dynatrace por parte del Usuario Final está determinado por la Orden de Pedido ejecutada

entre el Socio y Dynatrace que identifica al Usuario Final. El importe pagado o pagadero por el Socio por el uso del Usuario Final de las Ofertas de Dynatrace se considerará el importe pagado o pagadero por el Cliente en virtud del Acuerdo a los efectos de la Sección 16 (Limitación de Responsabilidad). A los efectos de esta Sección, Dynatrace se refiere a Dynatrace LLC o su Afiliada designada.

4. LICENCIA DE SOFTWARE Y SOPORTE.

- 4.1 **Plataforma Dynatrace.** Durante el Período de Vigencia, y sujeto al cumplimiento por parte del Cliente del Acuerdo, Dynatrace le concede al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible, sin derecho a sublicenciar, única y exclusivamente para que el Cliente y sus Usuarios, en la medida que sea aplicable, instalen, accedan y utilicen la Plataforma Dynatrace, con el fin de utilizarla para el uso interno y de negocios del Cliente, de conformidad con la Documentación, sujeto al territorio, alcance, tipo de uso y limitaciones de despliegue y como sea que se establezca en la Orden de Pedido aplicable. El Cliente podrá reproducir el software/programación provista mediante código fuente y la Documentación, según sea razonablemente necesario para apoyar su uso autorizado de la Plataforma Dynatrace y para fines de copia de seguridad y archivo, siempre que el Cliente no elimine ninguna marca o aviso de propiedad de Dynatrace.
- 4.2 **Soporte.** Dynatrace proporcionará Soporte para la Plataforma Dynatrace de conformidad con los niveles de soporte y los importes o cargos identificados en la Orden de Pedido aplicable, así como las políticas de nivel de servicio y soporte online de Dynatrace.

5. SERVICIOS PROFESIONALES.

- 5.1 **Statement of Work (SOW).** Durante el Período de Servicio, Dynatrace prestará los Servicios Profesionales identificados en la Orden de Pedido, los cuales estarán descritos con mayor detalle en las SOW (Declaraciones de Trabajo) adjuntas a la Orden de Pedido. Cada SOW puede incluir, de forma enunciativa mas no limitativa: (a) una descripción del alcance y el tipo de Servicios Profesionales; (b) el lugar donde se prestarán los Servicios Profesionales; (c) el calendario de ejecución; y (d) los cargos adicionales aplicables, los gastos corrientes o de bolsillo y las condiciones de pago.
- 5.2 **Uso de Materiales de Dynatrace.** Durante el Período de Vigencia y/o el Período de Servicio, y sujeto al cumplimiento por parte del Cliente con el Acuerdo, Dynatrace le concede al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para utilizar los Materiales de Dynatrace que Dynatrace pueda proporcionarle al Cliente, en relación con los Servicios Profesionales o de otro modo para que el Cliente y sus Usuarios los utilicen exclusivamente para fines comerciales internos del Cliente en relación con su suscripción a la Plataforma Dynatrace. Las sesiones de formación no pueden ser grabadas sin el consentimiento previo por escrito de Dynatrace.

6. PROPIEDAD Y OTROS DERECHOS.

- 6.1 **Ofertas de Dynatrace.** El presente no es un contrato de desarrollo personalizado o «trabajo por encargo». Las Ofertas de Dynatrace se otorgan únicamente bajo una licencia, no cedidas, al Cliente. A excepción de las licencias limitadas establecidas en el presente, el Cliente no adquirirá ningún derecho, título o interés en las Ofertas de Dynatrace y, Dynatrace o sus licenciantes, según corresponda, conservarán toda la propiedad, incluyendo sin límite alguno, los Derechos de Propiedad Intelectual en las Ofertas de Dynatrace.
- 6.2 **Datos del Cliente.** Respecto de las partes, el Cliente retendrá toda la propiedad, incluidos de forma enunciativa mas no limitativa los Derechos de Propiedad Intelectual, de los Datos del Cliente. El Cliente le concede a Dynatrace una licencia limitada, no exclusiva, libre de regalías, a nivel mundial para utilizar los Datos del Cliente y realizar todos los actos con respecto a los Datos del Cliente que puedan ser necesarios para que Dynatrace le proporcione las Ofertas de Dynatrace al Cliente, o según lo acordado por el Cliente por escrito.
- 6.3 **Retroalimentación y Datos de Uso.** Si así lo elige, el Cliente puede proporcionar retroalimentación o sugerencias a Dynatrace sobre las Ofertas de Dynatrace («Retroalimentación»). El Cliente le concede a Dynatrace y a sus Afiliados un derecho y licencia no exclusivos, mundiales, libres de regalías, totalmente pagados, sublicenciables, perpetuos e irrevocables para utilizar, modificar, distribuir y comercializar la Retroalimentación sin restricción ni obligación alguna. Dynatrace tiene derecho a supervisar y recopilar los Datos de Uso para mejorar las ofertas actuales y futuras de Dynatrace, y si estos datos sean agregados y no identifican al Cliente o a cualquier individuo, para análisis de la industria, evaluación comparativa y análisis.

7. PAGO.

- 7.1 **Precios.** Los precios, cargos o tarifas (en adelante también referidos como el importe a pagar o “importe”) por las Ofertas de Dynatrace se establecen en la Orden de Pedido aplicable.
- 7.2 **Facturación y Pagos.** A menos que se indique lo contrario en una Orden de Pedido, los cargos o importes a pagar serán facturados por adelantado, y el Cliente deberá pagar a Dynatrace los importes facturados en la moneda especificada en la Orden de Pedido dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura. Si el Cliente incumple con su obligación de pago dentro del plazo de pago establecido para el mismo, sin límite alguno de cualquier otro derecho o recurso que tenga disponible, Dynatrace tendrá derecho a cobrar intereses moratorios que no excedan la tasa máxima permitida por la ley. Igualmente, Dynatrace tendrá derecho a suspender la prestación de servicios hasta que Dynatrace reciba todas las cantidades en mora adeudadas por el Cliente. En caso de que Dynatrace se vea obligado a iniciar acciones legales para cobrar los importes o cargos adeudados, Dynatrace tendrá derecho a recuperar honorarios razonables de abogados y gastos de cobranza. En virtud del presente Acuerdo de Suscripción, se podrán suscribir varias Órdenes de Pedido y se podrán emitir varias facturas en virtud de cada una de ellas. El Cliente no tendrá derecho a compensar o reducir los pagos adeudados en virtud de cualquier Orden de Pedido sin el consentimiento previo por escrito de Dynatrace. La obligación del Cliente de pagar los importes o cargos correspondientes por las Ofertas de Dynatrace solicitadas por medio de una Orden de Pedido en específico, es independiente y no depende de la entrega o el cumplimiento de Ofertas de Dynatrace solicitadas bajo una Orden de Pedido distinta. En el caso de que se produzca una disputa de buena fe sobre los importes contenidos en una factura, el Cliente, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la factura, le notificará a Dynatrace por escrito sobre dicha disputa y las partes harán los esfuerzos comercialmente razonables para resolverla. Los importes no impugnados seguirán siendo pagaderos por el Cliente. La existencia de una disputa no restringirá los derechos de Dynatrace para cobrar dichos importes o hacer valer su derecho al pago.
- 7.3 **Órdenes de Compra.** En caso que el Cliente requiera de una orden de compra (también denominada en el presente Acuerdo como “Pedido” o “PO”) para su conveniencia administrativa, y a petición del Cliente, Dynatrace hará referencia a la orden de compra/número de referencia del Cliente («PO») en sus facturas, siempre que la PO haga referencia a la Orden de Pedido, se reciba razonablemente antes de la fecha de la factura y no esté condicionada a que la PO esté firmada por el Cliente. Términos y condiciones establecidos en cualquier PO del Cliente no tendrán validez ni efecto. Dynatrace tendrá el derecho a emitir las facturas y cobrar los cargos sin que medie una PO.
- 7.4 **Entrega.** Dynatrace pondrá a disposición del Cliente la Plataforma Dynatrace mediante entrega electrónica, y se considerará que la aceptación se produce en el momento de la emisión de la clave de licencia o cuando se envíe la notificación electrónica de que los Productos comprados están disponibles.
- 7.5 **Precios de Período de Renovación.** Los importes, precios o cargos para cada Período de Renovación estarán sujetos a un incremento de precio que entrará en vigor al inicio del Período de Renovación correspondiente y, salvo que se acuerde lo contrario, no superará el «Límite de Incremento». El Límite de Incremento se aplica al nivel de cargos anualizado más alto, a los precios unitarios y al compromiso anual mínimo (si lo hubiera) en el periodo de suscripción inmediatamente anterior. El Límite de Incremento aplicable se determina del siguiente modo: (A) Período de Renovación de 1 año, ocho por ciento (8 %); (b) Período de Renovación de 2 años, nueve por ciento (9 %); o (c) Período de Renovación de 3 años, diez por ciento (10 %). Sin perjuicio de lo anterior, cualquier renovación que haya disminuido en unidades, volumen, periodo de tiempo, compromiso anual mínimo, o de otro modo, con respecto a su período de suscripción inmediatamente anterior, dará lugar a una nueva fijación de precios en el momento de la renovación y no se aplicará el Límite de Incremento.
- 7.6 **Impuestos y Tasas.** El Cliente pagará todos los impuestos sobre ventas, uso del vendedor, IVA, impuesto sobre bienes y servicios (GST) o impuestos similares («Impuestos sobre Transacciones») debidos en virtud del Acuerdo, excepto aquellos impuestos basados en los ingresos netos de Dynatrace, a menos que el Cliente le proporcione a Dynatrace un certificado de exención debidamente completado. Los Impuestos sobre Transacciones se indicarán por separado en las facturas de Dynatrace. Salvo que se especifique lo contrario en una Orden de Pedido, todos los precios excluyen impuestos, tasas, retenciones y otras tasas gubernamentales.

Si el Cliente se ve obligado a pagarle a las autoridades fiscales cualquier Impuesto sobre Transacciones,

directamente o a través de obligaciones de retención, el Cliente deducirá el importe de esos impuestos de las cantidades adeudadas a Dynatrace en virtud del presente Acuerdo y pagará sin demora el importe a la autoridad fiscal correspondiente. El Cliente le proporcionará a Dynatrace la documentación que acredite el pago o la retención de esos impuestos a las autoridades fiscales competentes.

8. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

- 8.1 El Cliente es responsable de: (a) la exactitud, calidad y legalidad de los Datos del Cliente; (b) los medios por los cuales el Cliente adquirió los Datos del Cliente; y, (c) obtener todos los derechos necesarios para utilizar los Datos del Cliente en relación con las Ofertas de Dynatrace, incluyendo, entre otros, las notificaciones y los consentimientos necesarios en relación con los Datos Personales que se encuentren incluidos en los Datos del Cliente.
- 8.2 El Cliente tiene que asegurarse de que todos los Datos de la Cuenta estén actualizados y que sean exactos.
- 8.3 El Cliente es responsable de implementar y mantener protecciones de privacidad y medidas de seguridad para los componentes que el Cliente proporciona o controla. El Cliente es responsable de: (a) su configuración de privacidad de datos tal como se describe en la Documentación; (b) su uso seguro de las Ofertas de Dynatrace, incluyendo la seguridad de las credenciales de autenticación de su cuenta; (c) la protección de la seguridad de los Datos del Cliente cuando están en tránsito hacia y desde la Plataforma Dynatrace, o Dynatrace; y, (d) la adopción de medidas adecuadas para cifrar de forma segura los Datos del Cliente o hacer copias de seguridad de los mismos.
- 8.4 El Cliente es el único responsable de hacer la determinación en cuanto a si las Ofertas de Dynatrace son, o no son, apropiadas para el almacenamiento y el procesamiento de los Datos del Cliente, sujeto a las leyes o regulaciones específicas, y de los resultados obtenidos de la Plataforma de Dynatrace. Sin perjuicio de lo anterior: (a) el Cliente reconoce que las Ofertas de Dynatrace no requieren, y no están destinadas, a la recopilación, almacenamiento u otro tratamiento de Información Restringida; (b) el Cliente se compromete a no proporcionar Información Restringida a Dynatrace; y, (c) el Cliente hará esfuerzos razonables para proporcionar otros Datos Personales a Dynatrace solo en la medida que sea necesario.
- 8.5 El Cliente hará esfuerzos comercialmente razonables para evitar el acceso o uso no autorizado de las Ofertas de Dynatrace y notificará de inmediato a Dynatrace de cualquier uso o acceso no autorizado. El Cliente debe notificar a Dynatrace lo antes posible sobre cualquier posible uso indebido o no autorizado de sus cuentas o credenciales de autenticación o cualquier incidente de seguridad relacionado con las Ofertas de Dynatrace.
- 8.6 El Cliente tiene prohibido darle acceso a, o permitirle el uso de la Oferta de Dynatrace a personas que no sean el Cliente o los Usuarios. Igualmente, tiene prohibido utilizar las Ofertas de Dynatrace en beneficio de un tercero que no sea el Cliente. El Cliente no venderá, revenderá, sublicenciará, distribuirá, transferirá ni de ninguna manera explotará comercialmente sus derechos de uso de cualquier Oferta de Dynatrace, para o por terceros, inclusive si es como parte de una oferta de servicios gestionados, oficina de servicios, oferta de externalización, software como servicio, nube u otra tecnología o servicio (a menos que esos servicios gestionados estén expresamente autorizados por un contrato celebrado por separado entre las partes). El Cliente no proporcionará acceso a las Ofertas de Dynatrace a competidores directos de Dynatrace, excepto en el caso que medie consentimiento previo por escrito de Dynatrace.
- 8.7 El Cliente tiene prohibido: (a) realizar ingeniería reversa ("*reverse engineer*" en inglés), descompilar, desensamblar o intentar derivar o acceder al código objeto, código fuente u otros mecanismos operativos o las ideas subyacentes, metodologías o algoritmos de las Ofertas de Dynatrace (excepto y únicamente en la medida en que esta restricción esté específicamente prohibida por la ley aplicable y que esta prohibición sea de orden público y, entonces, en ese caso debe mediar una notificación previa por escrito a Dynatrace); (b) modificar, adaptar, traducir, copiar o crear trabajos derivados basados en cualquier elemento de las Ofertas de Dynatrace; (c) utilizar la Plataforma Dynatrace para almacenar o transmitir Código Malicioso; (d) intentar obtener acceso no autorizado a la Plataforma Dynatrace o a sus sistemas o redes relacionadas, incluso a través de pruebas de penetración directas o indirectas; y/o, (e) acceder o utilizar cualquier Oferta de Dynatrace con el fin de: (i) copiar o reutilizar ideas, características, funciones o gráficos, (ii) crear o distribuir un producto o servicio que compita con cualquier Oferta de Dynatrace, (iii) realizar o publicar índices de referencia (*benchmarks*) o análisis competitivos, o (iv) determinar si las Ofertas de Dynatrace están dentro del alcance de alguna patente.

9. CONFIDENCIALIDAD.

- 9.1 **Definición de Información Confidencial.** «Información Confidencial» se refiere a toda y cualquier información no pública que sea revelada por una parte (la «Parte Reveladora»), a la otra parte (la «Parte Receptora») en virtud del Acuerdo, de cualquier forma o medio, ya sea oral o escrito, que sea designado como confidencial o propietario, o que cualquier persona razonable lo entendería como confidencial o propietario. La Información Confidencial incluye, entre otros: las disposiciones del Acuerdo, información relacionada con la tecnología de cualquiera de las partes, productos, *know-how*, secretos comerciales sean o no patentables o con derechos de autor, informes de seguridad, especificaciones, clientes, planes de negocio, información de precios, actividades promocionales y de marketing, finanzas y otros asuntos de negocios y las Ofertas de Dynatrace. El Cliente tiene prohibido eliminar y/o destruir las marcas de propiedad o las leyendas restrictivas contenidas en las Ofertas de Dynatrace.
- 9.2 **Obligaciones de Confidencialidad.** La Parte Receptora no utilizará la Información Confidencial de la Parte Reveladora para ningún fin u objeto que no sea el necesario para cumplir sus obligaciones, o ejercer sus derechos en virtud del Acuerdo (el «Objeto»). La Parte Receptora no revelará la Información Confidencial de la Parte Reveladora a ningún tercero; sin embargo la Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial a sus socios, directivos, consejeros, empleados, contratistas, Afiliadas, agentes, asesores o representantes («Representantes») que necesiten tener acceso a dicha Información Confidencial para cumplir con el Objeto, siempre y cuando que estos Representantes estén sujetos a obligaciones de confidencialidad por escrito al menos tan estrictas como las obligaciones establecidas en esta Sección. Cada parte acepta responsabilidad por las acciones de sus Representantes, y cada parte protegerá la Información Confidencial de la otra de la misma manera que protege su información confidencial que considera valiosa, pero nunca con menos de un nivel de cuidado que el razonable. La Parte Receptora le notificará sin demora a la Parte Reveladora cuando tenga conocimiento de que ocurriere un incumplimiento o amenaza de incumplimiento en virtud del presente Acuerdo y cooperará con cualquier solicitud razonable de la Parte Reveladora para hacer valer sus derechos.
- 9.3 **Excepciones a la Información Confidencial.** La definición de Información Confidencial excluye información que: (a) ya sea conocida por la Parte Receptora previo a recibirla de la Parte Reveladora, sin ninguna obligación de confidencialidad; (b) llegue a ser de conocimiento de la Parte Receptora, directa o indirectamente, a través de una fuente que no tenga una obligación de confidencialidad con la Parte Reveladora; (c) pertenezca al dominio público o pueda llegar a ser conocida públicamente de forma legal o esté disponible públicamente de cualquier otra forma, siempre y cuando que no haya sido por causa de un incumplimiento del Acuerdo; o (d) sea desarrollada de forma independiente por la Parte Receptora sin utilizar o acceder la Información Confidencial de la Parte Reveladora. La Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial en caso de que medie algún requisito o solicitud que sea producto de algún proceso legal o por legislación aplicable, solo después del envío de una notificación la Parte Reveladora (si está legalmente permitido) con el fin de permitirle a la Parte Reveladora que solicite una orden de protección o impugne de otro modo dicho requerimiento, a expensas de la Parte Reveladora.
- 9.4 **Medidas cautelares.** Las partes acuerdan que cualquier divulgación no autorizada de la Información Confidencial puede ocasionar un daño inmediato e irreparable a la Parte Reveladora y que, en caso de incumplimiento de la presente sección, la Parte Reveladora tendrá derecho, además de cualquier otro recurso disponible, a solicitar medidas cautelares inmediatas y otras medidas equitativas, sin fianza y sin necesidad de demostrar daños monetarios reales.

10. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS.

- 10.1 Dynatrace ha implementado, y se regirá por medidas técnicas y organizativas apropiadas, destinadas a proteger los Datos Personales contra acceso accidental, no autorizado o ilegal, divulgación, daño, alteración, pérdida o destrucción.
- 10.2 En el caso que Dynatrace llegase a tener conocimiento de algún acceso ilegal a cualquier Dato Personal del Cliente que se encuentre almacenado en el equipo de Dynatrace o en una instalación de Dynatrace, o de algún acceso no autorizado a dicho equipo o instalación, que resultase en la pérdida, divulgación o alteración de Datos Personales del Cliente (cada uno un «Incidente de Seguridad»), Dynatrace le enviará una notificación al Cliente informándole sobre el Incidente de Seguridad sin dilación indebida (siempre y cuando que dicha notificación pueda retrasarse de acuerdo con los requerimientos de la agencia o autoridad correspondiente encargada de ejecutar la Ley de Protección de Datos), y tomará medidas comercialmente

razonables para cumplir con sus obligaciones en virtud de la Ley de Protección de Datos aplicable respecto a la respuesta a Incidentes de Seguridad. La obligación de Dynatrace de responder o reportar un Incidente de Seguridad conforme a esta Sección, no implica un reconocimiento por parte de Dynatrace de ninguna culpa o responsabilidad con respecto al Incidente de Seguridad.

- 10.3 **Acuerdo de Tratamiento de Datos.** En la medida en que Dynatrace trate Datos Personales en nombre del Cliente que estén sujetos a la Ley de Protección de Datos, y que las partes no hayan celebrado un acuerdo de tratamiento de datos por separado que cumpla con dicha Ley de Protección de Datos, el Acuerdo de Tratamiento de Datos que se encuentra en el enlace: <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>, se incorpora por referencia al presente y será de aplicación entre las partes.

11. GARANTÍAS.

- 11.1 **Garantía mutua.** Cada parte declara, garantiza, promete y acuerda que: (a) tiene plenos poderes y autoridad para celebrar el presente Acuerdo así como para cumplir con todas las obligaciones en virtud de este, sin necesidad de solicitar consentimientos, aprobaciones o inmunidades previas; y, (b) su aceptación y desempeño bajo el presente Acuerdo no conlleva el incumplimiento de ningún acuerdo con terceros ni de ninguna obligación contraída con terceros.

- 11.2 **Garantías y recursos limitados.** Las garantías limitadas siguientes aplican únicamente en la medida en que el Cliente haya comprado la Oferta de Dynatrace correspondiente:

11.2.1 **Plataforma Dynatrace.** Dynatrace garantiza que la Plataforma Dynatrace funcionará sustancialmente de conformidad con la Documentación aplicable durante el Período de Vigencia, siempre y cuando que los Productos adquiridos hayan sido instalados y/o configurados correctamente, que se utilicen tal y como se describe en la Documentación, y que no hayan sido modificados o añadidos por un tercero que no sea Dynatrace. Si la Plataforma Dynatrace no funciona de acuerdo a esta garantía, y luego de que el Cliente notifique a Dynatrace dentro de un plazo de treinta (30) días, Dynatrace se comprometerá, a su exclusiva discreción, y como recurso único del Cliente, a las siguientes alternativas: (a) corregir la no-conformidad en el Producto; o, (b) reemplazar el elemento no-conforme, teniendo en cuenta que si Dynatrace determina que no es comercialmente razonable o posible corregir o reemplazar una no-conformidad material dentro de un plazo razonable a partir de la recepción de la notificación por escrito del Cliente detallando la reclamación de garantía, la suscripción afectada se cancelará y Dynatrace reembolsará cualquier importe prepago que no se haya utilizado para la suscripción afectada.

11.2.2 **Servicios Profesionales.** Dynatrace hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para prestar los Servicios Profesionales, y proveer aquellos Materiales de Dynatrace que los acompañen, de acuerdo con las especificaciones (si las hay) establecidas en la Orden de Pedido y la SOW correspondientes. En el caso que Dynatrace no cumpla con lo anterior, y el Cliente le remita una notificación a Dynatrace dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se prestaron los Servicios Profesionales, Dynatrace se comprometerá, a su exclusiva discreción y como recurso único del Cliente a: (a) volver a prestar los Servicios Profesionales no-conformes; o, (b) si Dynatrace llegase a determinar que la nueva prestación de Servicios Profesionales no es comercialmente razonable, los Servicios Profesionales que resultaron afectados serán cancelados, y Dynatrace reembolsará al Cliente cualquier importe prepago correspondiente a dichos Servicios Profesionales afectados.

- 11.3 **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** EN LA MAYOR MEDIDA POSIBLE PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, A EXCEPCIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS ESPECIFICADAS PREVIAMENTE EN ESTA SECCIÓN 11, DYNATRACE EXCLUYE CUALQUIER OTRA GARANTÍA, TANTO ESCRITAS, ORALES, EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTABLECIDAS EN LA LEGISLACION APLICABLE INCLUYENDO, DE FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, APTITUD PARA UN FIN O USO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, DYNATRACE NO GARANTIZA QUE LAS OFERTAS DE DYNATRACE O LOS RESULTADOS DEL USO DE ESTAS: (A) OPERARÁN EN COMBINACIÓN CON CUALQUIER OTRO HARDWARE, SOFTWARE, SISTEMA O DATOS; (B) CUMPLIRÁN CON LOS REQUISITOS O EXPECTATIVAS DEL CLIENTE; (C) SERÁN ININTERRUMPIDOS, LIBRES DE ERRORES O VIRUSES; (D) IDENTIFICARÁN, BLOQUEARÁN O REMEDIARÁN TODAS LAS VULNERABILIDADES, AMENAZAS O ATAQUES A LA SEGURIDAD; O, (E) HAGARÁN QUE EL ENTORNO DEL CLIENTE SEA INVULNERABLE AL ACCESO NO AUTORIZADO Y/O

A LA INTERFERENCIA DE TERCEROS. ADEMÁS, DYNATRACE NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA SOBRE LOS PRODUCTOS O CONTENIDOS DE TERCEROS.

12. PERÍODO DE VIGENCIA Y RESCISIÓN.

- 12.1 **Acuerdo de Suscripción.** Este Acuerdo de Suscripción podrá ser actualizado periódicamente por parte de Dynatrace, en el entendido que ninguna actualización o modificación será aplicada a ninguna Orden de Pedido que haya sido celebrada o acordada por las partes previamente a dicha actualización.
- 12.2 **Orden de Pedido y SOW.** Cada Orden de Pedido o SOW comienza en su fecha efectiva y continuará vigente hasta la fecha de finalización del Período de Vigencia o del Período de Servicio de esta. Salvo que se estipule expresamente lo contrario en el Acuerdo, las Órdenes de Pedido y las SOW no podrán rescindirse, cancelarse o reducirse durante el Período de Vigencia establecido en las mismas o el Período de Servicio. Las obligaciones de pago no son cancelables y los importes no son reembolsables. Cada suscripción a la Plataforma Dynatrace y al Soporte se renovará automáticamente por períodos adicionales, equivalentes al periodo más largo entre el período de suscripción que expira, o un (1) año, excepto en el caso que alguna de las partes le notifique a la otra por escrito con al menos sesenta (60) días de la fecha de expiración de su intención de no continuar la suscripción. Las notificaciones a Dynatrace deben enviarse por correo electrónico a WW-Renewals-Team@dynatrace.com con copia a legalnotices@dynatrace.com.
- 12.3 **Rescisión por causa justificada.** Cualquiera de las partes podrá rescindir una Orden de Pedido o SOW que incorpore este Acuerdo de Suscripción en su totalidad o parcialmente, sólo por causa justificada: (a) en caso de un incumplimiento material del Acuerdo, previa notificación por escrito a la otra parte, con treinta (30) días de antelación, si dicho incumplimiento continúa sin subsanarse luego de la expiración de este plazo (o inmediatamente si el incumplimiento material no puede subsanarse); o (b) inmediatamente luego de notificación por escrito, si la otra parte es objeto de una petición de quiebra o de cualquier otro procedimiento relacionado con la insolvencia, la administración judicial, la liquidación o una cesión en beneficio de los acreedores. Además, Dynatrace podrá rescindir cualquier Orden de Pedido o SOW que incorpore este Acuerdo de Suscripción inmediatamente mediante notificación por escrito en el caso de que: (a) el Cliente no pague los importes adeudados en virtud del Acuerdo y que dicho incumplimiento continúe por más de diez (10) días después de haber recibido notificación por escrito de Dynatrace en cuanto a dicho incumplimiento en el pago; o (b) en caso que el Cliente o sus Usuarios infrinjan o se apropien indebidamente de los Derechos de Propiedad Intelectual de Dynatrace, incluyendo, entre otros, el uso de una Oferta de Dynatrace distinta a la autorizada en virtud del Acuerdo.
- 12.4 **Efecto de la rescisión o expiración.**
- 12.4.1 La rescisión de una Orden de Pedido no anulará ninguna otra Orden de Pedido, ni otros acuerdos.
- 12.4.2 Al momento de rescisión o terminación de una Orden de Pedido el Cliente y los Usuarios dejarán, inmediatamente, de utilizar las Ofertas de Dynatrace aplicables. El Cliente tendrá que desinstalar, o destruir, todas las copias del software proporcionado por Dynatrace, y certificarle por escrito a Dynatrace que ha llevado a cabo dicha desinstalación o destrucción. Con respecto a los Datos de Cliente almacenados en cualquier Suscripción SaaS, Dynatrace pondrá a disposición del Cliente aquellos Datos del Cliente restantes que queden almacenados en dicha suscripción SaaS, en el formato en el que cual se encuentran almacenados durante un plazo de treinta (30) días después de la fecha efectiva de rescisión o expiración. Después de dicho período, a menos que se indique lo contrario o que esté prohibido por alguna ley, Dynatrace no tendrá ninguna obligación de mantener o proporcionar ningún Dato del Cliente y podrá eliminar todos los Datos del Cliente en su posesión o bajo su control.
- 12.4.3 Si el Cliente rescinde una Orden de Pedido o un SOW por causa justificada, de conformidad con la Sección 12.3, Dynatrace le reembolsará al Cliente cualquier importe prepagado de la Oferta de Dynatrace rescindida que no haya sido utilizado. Si Dynatrace rescinde una Orden de Pedido o SOW por causa justificada, de conformidad con la Sección 12.3, el Cliente le pagará inmediatamente a Dynatrace aquellos importes que no se hayan pagado, así como los gastos razonablemente incurridos, que correspondan al resto del Período de Vigencia/Período de Servicio de esa Oferta de Dynatrace rescindida.

13. INDEMNIZACIÓN DE DYNATRACE.

- 13.1 **Reclamaciones de IP.** Dynatrace, a su propio costo, defenderá al Cliente y a sus Afiliadas y a sus

respectivos directivos, directores y empleados (las «Partes Indemnizadas del Cliente»), ante toda acción, procedimiento, reclamación y demanda interpuesta por un tercero (una «Reclamación de Terceros») alegando que las Ofertas de Dynatrace recibidas por el Cliente en virtud de la Orden de Pedido aplicable, al momento de la fecha de suministro, infringen algún derecho de autor o se apropia indebidamente de algún secreto comercial. Dynatrace pagará todos los daños, perjuicios, costos y gastos, incluyendo honorarios de abogados y costas (ya sea por acuerdo extrajudicial, convenio fuera de juicio o sentencia judicial en firme y final) incurridos por las Partes Indemnizadas del Cliente directamente de cualquier Reclamación de Terceros. Lo anterior, en conjunto con las obligaciones de mitigación establecidas aquí a continuación, representan la responsabilidad total de Dynatrace, así como el único y exclusivo recurso del Cliente en el caso de una infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual o derechos propietarios por alguna Oferta de Dynatrace. Sin perjuicio de cualquier disposición que estipule lo contrario en el Acuerdo, las obligaciones anteriores no aplicarán con respecto a una reclamación de infracción que surja de: (a) la infracción o ilegalidad de los Datos del Cliente; (b) el uso de la Oferta de Dynatrace en combinación con cualquier otro software, hardware, red, tecnología o sistema no suministrado por Dynatrace, cuando la supuesta infracción esté relacionada a dicha combinación; (c) cualquier modificación o alteración de la Oferta de Dynatrace que no haya sido efectuada por Dynatrace; (d) el uso continuo por parte del Cliente de la Oferta de Dynatrace después de que Dynatrace le envíe una notificación al Cliente indicándole que interrumpa dicho uso debido a una reclamación de infracción; (e) el uso de la Oferta de Dynatrace distinto al autorizado en virtud del Acuerdo o la Documentación; o (f) la no implementación de una actualización, mejora o corrección de errores que Dynatrace haya proporcionado sin cargo alguno al Cliente, cuando esa implementación pudiese haber evitado la infracción.

13.2 **Mitigación.** Si se ha producido algún Reclamo de Terceros que Dynatrace se vea obligado a defender, o a criterio de Dynatrace, es probable que ocurra, entonces, si así lo decide, Dynatrace podrá: (a) obtener para el Cliente el derecho a seguir utilizando la Oferta de Dynatrace; (b) reemplazar o modificar la Oferta de Dynatrace de tal forma que se evite la reclamación; o (c) si dichos remedios no están razonablemente disponibles, rescindir la licencia del Cliente para la Oferta de Dynatrace en cuestión y proporcionarle al Cliente un reembolso de los importes pagados por adelantado a Dynatrace por la Oferta de Dynatrace en cuestión, por parte del Cliente y que no hayan sido utilizados. Si esta rescisión afecta materialmente la capacidad de Dynatrace para cumplir con sus demás obligaciones en virtud de la Orden de Pedido correspondiente, entonces, si así lo decide Dynatrace y mediante notificación previa por escrito, Dynatrace podrá rescindir la Orden de Pedido, total o parcialmente, y reembolsará los demás importes no utilizados que hayan sido pagados por adelantado a Dynatrace por la Oferta de Dynatrace rescindida.

14. **INDEMNIZACIÓN DEL CLIENTE.** El Cliente, a su propio costo, defenderá a Dynatrace, sus Afiliadas, licenciantes y sus respectivos directivos, directores y empleados (las «Partes Indemnizadas de Dynatrace») ante cualquier Reclamación de Terceros que surja en el marco de: (a) una reclamación o amenaza de que los Datos del Cliente infringen, se apropian indebidamente o violan la privacidad o los Derechos de Propiedad Intelectual de un tercero; (b) el incumplimiento por parte del Cliente de la Sección 8 (Responsabilidades del Cliente) del presente; o, (c) la ocurrencia de alguna de las exclusiones del inciso (a) al (f) que se establecen previamente en la Sección 13.1 (Reclamaciones de IP). El Cliente pagará todos los daños, multas, costas y gastos, incluyendo honorarios de abogados y gastos de cobranza (ya sea por acuerdo extrajudicial, convenio fuera de juicio o sentencia judicial en firme y final) en los que incurran las Partes Indemnizadas de Dynatrace por cualquier Reclamación de Terceros.

15. **PROCEDIMIENTOS DE INDEMNIZACIÓN.** Las respectivas obligaciones de indemnización de cada una de las partes (cada una es una «Parte Indemnizadora») están condicionadas a: (a) la notificación oportuna por escrito de las Reclamaciones de Terceros; (b) tener el derecho único y exclusivo de controlar la defensa y solución de la Reclamación de Terceros; y (c) que las Partes Indemnizadas de Dynatrace o del Cliente (según corresponda, la «Parte Indemnizada») proporcionen toda la asistencia razonable (a expensas y solicitud razonable de la Parte Indemnizadora) en la defensa de la Reclamación de Terceros. Bajo ninguna circunstancia una Parte Indemnizada podrá llegar a un acuerdo sobre una reclamación sin la aprobación previa por escrito de la Parte Indemnizadora. La Parte Indemnizada podrá, a sus expensas, contratar a un abogado independiente para que la asesore en relación con la Reclamación de Terceros y para que participe en la defensa de esta, esto sujeto al derecho de la Parte Indemnizadora a controlar la defensa y el acuerdo.

16. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

16.1 A EXCEPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO DEL CLIENTE, DEL INCUMPLIMIENTO DEL CLIENTE

DE LA SECCIÓN 8 (RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE) DEL PRESENTE, O DE LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN DE LAS PARTES, LA RESPONSABILIDAD CUMULATIVA DE CADA PARTE Y DE SUS AFILIADAS NO EXCEDERÁN LAS TARIFAS O IMPORTES ANUALES PAGADOS O PAGADEROS POR EL CLIENTE RESPECTO DE LA OFERTA DE DYNATRACE APLICABLE, CONTENIDA EN LA ORDEN DE PEDIDO CORRESPONDIENTE, AL MOMENTO EN QUE SURJA LA RECLAMACIÓN.

- 16.2 A EXCEPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE LA SECCIÓN 8 (RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE) DEL PRESENTE O DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS PARTES DE LA SECCIÓN 9 (CONFIDENCIALIDAD) DEL PRESENTE, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES, CONSECUENCIALES, PUNITIVOS O EJEMPLARES, INCLUSIVE, DE FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, LA INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE DATOS O EL COSTO DE COBERTURA, INCLUSO EN EL CASO QUE ESA PARTE TENGA O DEBERÍA TENER CONOCIMIENTO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.
- 16.3 LAS RENUNCIAS Y LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN ESTA SECCIÓN 16 APLICAN INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE ACCIÓN LEGAL O TEORÍA DE RESPONSABILIDAD ALEGADA, YA SEA EN RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD OBJETIVA, RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO, O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL, Y SOBREVIVIRÁN Y SERÁN DE APLICACIÓN INCLUSIVE SI CUALQUIER RECURSO LIMITADO EN EL ACUERDO FRACASA EN SU PROPÓSITO ESENCIAL.
- 16.4 NINGUNA DE LAS PARTES LIMITA O EXCLUYE SU RESPONSABILIDAD ANTE LOS CASOS DE: (A) MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADOS POR NEGLIGENCIA; (B) REPRESENTACIÓN FRAUDULENTE, NEGLIGENCIA GRAVE O DOLO; O (C) CUALQUIER OTRO TIPO DE RESPONSABILIDAD QUE NO PUEDA EXCLUIRSE O LIMITARSE POR MANDATO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.
17. **USO DE PRUEBA.** Dynatrace podrá ofrecerle al Cliente uso gratuito o acceso de prueba a las Ofertas de Dynatrace («Uso de Prueba») a discreción exclusiva de Dynatrace; en cuyo caso, el Uso de Prueba se regirá por los términos y condiciones del presente Acuerdo de Suscripción. El Uso de Prueba tiene como propósito, única y exclusivamente, permitirle al Cliente evaluar una posible compra y el Cliente no podrá implementarlo como parte de sus procesos empresariales o comerciales. En cualquier momento Dynatrace, si así lo determina, podrá dar por terminado o suspender la totalidad o una parte del Uso de Prueba sin previo aviso. Es probable que ciertas funciones, soporte técnico y otro tipo de apoyo en relación con el Uso de Prueba no estén disponibles durante el Uso de Prueba. En caso que sea aplicable, el Cliente es el único responsable de exportar los Datos del Cliente de la Plataforma Dynatrace antes de la terminación o expiración del Uso de Prueba. El Uso de Prueba se proporciona en todo momento «TAL CUAL» y no aplica ninguna garantía ni expresa ni implícita. Dynatrace no tendrá ningún tipo de responsabilidad con respecto al Uso de Prueba a menos que esta exclusión de responsabilidad en el caso de Uso de Prueba este prohibida por la legislación aplicable; en cuyo caso, la responsabilidad de Dynatrace estará limitada a un monto de USD\$1,000.00 (mil dólares de los Estados Unidos de América).
18. **CONTRATISTAS INDEPENDIENTES.** Las partes son contratistas independientes y se representarán a sí mismas como tales en todos los aspectos.
19. **FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable del retraso o incumplimiento en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, excluyendo las obligaciones de pago, en caso que el retraso o incumplimiento de dichas obligaciones se deba a condiciones de fuerza mayor o que estén fuera de su control razonable, incluyendo de forma enunciativa mas no limitativa: caso fortuito, guerras, actos de terrorismo (ya sean reales o amenazas), disturbios o revueltas civiles, fallos en los servicios de electricidad, Internet, coubicación o servicios de telecomunicaciones, aplicaciones ajenas a Dynatrace, denegación de servicio o ataques similares, actos de las autoridades civiles o militares, incendios, inundaciones, perturbaciones meteorológicas, erupciones volcánicas, terremotos, accidentes, huelgas o acciones laborales, epidemias, pandemias, cuarentenas o crisis energéticas.
20. **CUMPLIMIENTO DE LA LEY.** El Cliente tiene la obligación de cumplir con las leyes y reglamentos aplicables respecto a su uso de las Ofertas de Dynatrace. Dynatrace cumplirá las leyes y reglamentos aplicables a su prestación de las Ofertas de Dynatrace. Dynatrace no es responsable por el cumplimiento de las leyes o reglamentos aplicables al Cliente o a la industria del Cliente, que no sean aplicables a Dynatrace (por

ejemplo, Dynatrace no determina si los Datos del Cliente incluyen información sujeta a leyes o reglamentos específicos).

21. **CESIÓN.** Ninguna de las partes podrá transferir o ceder el Acuerdo o ninguna Orden de Pedido ni en su totalidad ni parcialmente, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Una transferencia o cesión tras un cambio de control, a través de una fusión, consolidación, reorganización, operación legal o de otro tipo se considerará como una transferencia o cesión que requiere el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior y sin el consentimiento del Cliente, Dynatrace podrá ceder cualquier acuerdo u Orden de Pedido a cualquiera de sus Afiliadas o a una entidad que adquiera la totalidad o substancialmente la totalidad de sus negocios o activos, o en relación con un cambio en el control de Dynatrace (a través de fusión, consolidación, reorganización, operación legal o de otro modo). Cualquier cesión que infrinja esta Sección será nula desde el inicio (*ab initio*) y sin ningún efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el Acuerdo será vinculante, redundará en beneficio de las partes y será exigible por las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios.

22. **COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA; NOTIFICACIONES.** Dynatrace podrá utilizar medios electrónicos para comunicarse con el Cliente en relación con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Acuerdo, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, correo electrónico, avisos publicados en portales, Documentación electrónica, vía el chat incorporado en el producto y las suscripciones RSS para recibir notificaciones de actualizaciones. El Cliente acepta recibir comunicaciones de forma electrónica y que todas las comunicaciones que Dynatrace le envíe de forma electrónica, constituyen una comunicación escrita.

Las partes podrán enviar las notificaciones mediante comunicación escrita, por correo de primera clase con franqueo pagado o por un servicio de entrega de 24 horas reconocido a nivel nacional, a la dirección de la otra parte especificada en el proemio. El Cliente puede enviarle notificaciones a Dynatrace a: 1601 Trapelo Road, Suite 116, Waltham, MA 02451, Attention: General Counsel, con copia a legalnotices@dynatrace.com. Dynatrace podrá enviarle notificaciones al Cliente a la dirección establecida en la parte superior de la Orden de Pedido. Si Dynatrace requiere que el Cliente le proporcione una dirección de correo electrónico, el Cliente es responsable de proporcionarla y de mantener su dirección de correo electrónico actualizada para el propósito solicitado. Cualquiera de las partes podrá cambiar su dirección para notificaciones por medio del envío de una comunicación escrita a la otra parte, de acuerdo con lo establecido en esta Sección.

23. **REFERENCIA DEL CLIENTE.** El Cliente acepta que Dynatrace haga referencia pública al Cliente como cliente suyo, conforme a las directrices de uso de marcas y logotipos del Cliente que hayan sido proporcionadas por el Cliente y que, ocasionalmente, Dynatrace pueda emitir un comunicado de prensa y estudio de caso, posterior a la revisión del Cliente.

24. **LEGISLACIÓN APLICABLE.** Las partes acuerdan expresamente la aplicación de las leyes del país donde la entidad firmante de Dynatrace tenga registrada sus oficinas para gobernar, regir, interpretar y hacer cumplir todos los derechos, deberes y obligaciones respectivos de las partes en el marco del Acuerdo, sin tener en cuenta los conflictos de principios legales, y ambas partes se someten irrevocablemente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes donde se encuentre dicha Afiliada de Dynatrace; o en caso de múltiples oficinas, donde se encuentre la sede central de dicha Afiliada. Las partes acuerdan que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 queda específicamente excluida de la aplicación al Acuerdo. Si alguna disposición del Acuerdo es contraria y viola alguna ley aplicable, esa disposición se considerará nula y sin efecto en la medida en que sea contraria a la ley, pero todas las demás disposiciones del Acuerdo permanecerán en vigor y efecto.

25. **CONTROLES DE EXPORTACIÓN.** El Cliente tiene la obligación de cumplir las leyes, reglamentos y requisitos aplicables en materia de exportación y reexportación de los Estados Unidos, la UE y la ONU («Leyes Comerciales»). El Cliente tiene prohibido exportar, reexportar, utilizar o poner a disposición cualquier software o servicio que pueda estar sujeto a las Leyes Comerciales, a cualquier territorio o locación, o a cualquier Usuario Final o en nombre de este o en su representación, o para el uso de cualquier Usuario Final, cualquier licencia de exportación sin obtener previamente el permiso u otra aprobación correspondiente que pueda necesitarse, y el Cliente tiene que proporcionar a Dynatrace notificación de estas acciones a la dirección de correo electrónico de legalnotices@dynatrace.com. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente no exportará ni reexportará ningún software, ni utilizará ni pondrá a disposición ningún software o servicio, derivado del Acuerdo a: (a) ningún país del Grupo E enumerado en el Suplemento n.º 1 de la Parte 740, Título 15, ni a la región de Crimea, Donetsk o Lugansk de Ucrania; (b) ninguna parte de

interés que se encuentre en la lista de www.trade.gov/consolidated-screening-list, o a ninguna parte que sea propiedad de o que esté controlada por alguna parte de interés; o, (c) para ningún uso final relacionado con el desarrollo, la producción o el uso de armas nucleares, químicas o biológicas o misiles. Si, en cualquier momento durante el Período de Vigencia o el Período de Servicio, a Dynatrace no se le permite, como resultado de las Leyes Comerciales aplicables, sanciones o restricciones gubernamentales similares a las previamente mencionadas, suministrarle las Ofertas de Dynatrace al Cliente o a recibir pagos de la institución financiera o procesador de pagos del Cliente, Dynatrace podrá rescindir el contrato o suspender su ejecución de acuerdo con el Acuerdo mediante notificación por escrito sin que medie ninguna penalización.

26. **ANTICORRUPCIÓN.** Cada una de las partes mantendrá sus propias políticas y procedimientos relativos a la lucha contra el soborno y la corrupción para garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, y los aplicará cuando proceda; e informará sin demora a la otra parte de cualquier solicitud o demanda de ventajas financieras indebidas o de otro tipo en relación con la ejecución del Acuerdo.
27. **CÓDIGO ABIERTO.** «Software de Código Abierto» se refiere a cualquier código o biblioteca de código abierto, comunitario o libre de cualquier tipo, como, entre otros, cualquier código que esté generalmente disponible en Internet sin costo alguno, como, de forma enunciativa mas no limitativa, cualquier código licenciado bajo la Licencia Pública General de GNU Affero (AGPL), la Licencia Pública General de GNU (GPL), la Licencia Pública General Reducida de GNU (LGPL), la Licencia Pública de Mozilla (MPL), la Licencia Apache, las licencias BSD u otras licencias aprobadas por la Iniciativa para el Código Abierto. Dynatrace mantiene una lista en línea actualizada del Software de Código Abierto aplicable. Sin perjuicio de las concesiones de licencia anteriores, el Acuerdo no pretende modificar las condiciones de cualquier licencia de Software de Código Abierto aplicable a la Plataforma Dynatrace, y en caso de conflicto, prevalecerán las condiciones de esa licencia de Software de Código Abierto.
28. **SUPERVIVENCIA.** Las siguientes disposiciones continuarán vigentes tras la expiración o rescisión del Acuerdo: (a) las obligaciones de pago del Cliente derivadas del Acuerdo; (b) la Sección 3.2 (Socios), la Sección 6 (Propiedad y Otros Derechos), Sección 7 (Pago), Sección 8 (Responsabilidades del Cliente), Sección 9 (Confidencialidad), Sección 12 (Período de Vigencia y Rescisión), Secciones 13-15 (Indemnización), Sección 16 (Limitación de Responsabilidad), Sección 22 (Comunicación electrónica; notificaciones), Sección 24; y (c) los derechos u obligaciones que se establezca que sobrevivirán o que, por su naturaleza, sobrevivirán. La expiración o rescisión del Acuerdo no afecta a ningún derecho devengado antes de la fecha de expiración o rescisión.
29. **OTRAS DISPOSICIONES.** Este Acuerdo constituye la totalidad del contrato y el entendimiento completo entre las partes, y sustituye cualquier otro acuerdo, contrato, discusión, propuesta, declaración o garantía, escrita u oral, con respecto al objeto del Acuerdo. Cualquier término o condición establecida en cualquier pedido, orden de compra y/o formato preimpreso del Cliente que se le entregue a Dynatrace en relación con una Orden de Pedido o factura en virtud de esta, no tendrá ningún efecto. Cada una de las partes reconoce que ha revisado y aceptado las condiciones del presente Acuerdo y acepta que las ambigüedades contractuales no deben interpretarse a favor o en contra de ninguna de las partes, basándose en su rol en la redacción del Acuerdo. El cumplimiento de una obligación exigida por una de las partes en virtud del Acuerdo solo podrá eximirse mediante una renuncia por escrito firmada por un representante autorizado de la otra parte. El incumplimiento o el retraso por cualquiera de las partes en el ejercicio de algún derecho o recurso no constituirá una renuncia a dicho derecho o recurso. Si alguna disposición del Acuerdo fuese declarada como inválida, el Acuerdo en su totalidad no fallará por su causa, en su lugar esa disposición en particular será excluida y cercenada del Acuerdo, y el resto del Acuerdo continuará en pleno vigor y efecto. El Acuerdo sólo podrá modificarse por escrito y firmado por ambas partes.