

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUPLEMENTARIAS DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

SINCH y el Cliente han acordado que SINCH proporcionará al Cliente ciertos Servicios de Consultoría descritos en cada Orden de Servicio. Estos términos y condiciones suplementarios ("Suplemento de Consultoría") a los Términos y condiciones generales (el "**Acuerdo**") para los Productos y Servicios SINCH se aplican únicamente a los Servicios de Consultoría y no a ningún otro producto o servicio SINCH. En caso de conflicto, los términos del Documento de Alcance prevalecerán sobre cualquier Descripción de Servicio.

1. DEFINICIONES

1.1 "**Solicitud de Cambio**" significa una solicitud de cambio realizada de acuerdo con la sección 4 de este Anexo y en el formulario que SINCH pone a disposición periódicamente o que se incluye en la Orden de Servicio.

1.2 "**Información Confidencial**" significa, con respecto al Cliente: (i) los Datos del Cliente, (ii) Los requisitos comerciales y de marketing del Cliente, y/o (iii) Información financiera del Cliente, y con respecto a SINCH: (i) los Servicios de Consultoría, documentación, materiales SINCH y productos de trabajo y entregables, e (ii) información sobre investigación y desarrollo SINCH, ofertas de productos o servicios, precios y disponibilidad.

La Información Confidencial de SINCH o del Cliente también incluye información que la parte divulgadora protege contra la divulgación irrestricta a otros que (i) la parte divulgadora o sus representantes designan como confidencial en el momento de la divulgación, o (ii) razonablemente se debe entender que es confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.

1.3 "**Consultores**" significa empleados y terceros contratistas que SINCH utiliza para proporcionar Servicios de Consultoría al Cliente.

1.4 "**Servicios de Consultoría**" significa Servicios de Consultoría según se definen en el Acuerdo junto con las Descripciones de Servicio, Declaraciones de trabajo (SoW) y/o Documentos de alcance aplicables.

1.5 "**Entregables**" significa aquellos Productos de Trabajo específicos que se identifican explícitamente como "Entregables" en la Orden de Servicio correspondiente.

1.6 "**Derechos de Propiedad Intelectual**" significa patentes de cualquier tipo, derechos de diseño, modelos de utilidad u otros derechos de invención similares, know how, derechos de autor, derechos de obras de máscaras, secretos comerciales y empresariales, conocimientos técnicos o derechos de confidencialidad, marcas comerciales, nombres comerciales y marcas de servicio, así como cualquier otro derecho de propiedad intangible, incluidas las solicitudes y los registros de cualquiera de los anteriores, en cualquier país, que surjan en virtud de la normatividad vigente o por contrato y que estén o no perfeccionados, que existan actualmente o que se presenten, emitan o adquieran en el futuro.

1.7 "**Defecto material**" significa que el Entregable no cumple sustancialmente con los criterios de aceptación aplicables y correspondientes para ese Entregable establecidos en el Formulario de Pedido.

1.8 "**Documento de Alcance**" (o en algunos casos denominado "Declaración de Trabajo") significa el documento que se proporciona con la Orden de Servicio y que se convierte en parte de este y que, en ocasiones, junto con una Descripción de Servicio, define los Servicios de Consultoría que se proporcionarán.

1.9 "**Descripción de Servicio**" significa descripciones predefinidas de los servicios disponibles a pedido que, junto con un Documento de Alcance, define los Servicios de Consultoría que se brindarán y se convierte en parte del Formulario de Pedido.

1.10 "**Impuestos**" a menos que se indique lo contrario en la Orden de Servicio, se refiere a los impuestos, gravámenes, tasas, contribuciones, cuotas o similares, nacionales, departamentales y municipales, incluyendo pero sin limitarse al impuesto sobre las ventas (IVA) retenciones en la fuente, y otros, ahora o en el futuro, todos los cuales serán por cuenta del Cliente.



1.11 "**Producto de Trabajo**" significa cualquier producto de trabajo o resultados tangibles producidos por o con SINCH, incluidos los trabajos creados para el Cliente o en cooperación con él.

2. PROVISIÓN DE SERVICIOS

2.1 Personal

SINCH, a su entera discreción (i) seleccionará a los Consultores que se desplegarán para brindar Servicios de Consultoría; y (ii) se reserva el derecho de reemplazar a cualquier Consultor en cualquier momento por un Consultor que tenga habilidades equivalentes.

2.2 Reemplazo

Si en cualquier momento el Cliente o SINCH no están satisfechos con el desempeño material de un Consultor o un miembro del equipo del proyecto del Cliente, la parte insatisfecha informará de inmediato dicha insatisfacción a la otra parte por escrito y podrá solicitar un reemplazo. La otra parte utilizará su discreción razonable para realizar dicho cambio (que también, en el caso de SINCH, estará sujeto a la disponibilidad de personal).

2.3 Retrasos

Si SINCH no puede proporcionar cualquier Servicio de Consultoría, en su totalidad o en parte, debido a un problema del Cliente y el Cliente no proporciona a SINCH notificación con una antelación razonable, el tiempo empleado por los recursos de SINCH en dicho Servicio de Consultoría se cargará al Cliente.

2.3 Derechos

El Cliente se asegurará de tener todos los derechos de licencia necesarios, incluidos los derechos de licencia de terceros necesarios para permitir que SINCH realice los Servicios de Consultoría. Para evitar dudas, el Cliente otorga a Sinch, de forma gratuita y para los fines de la prestación de los Servicios, el derecho a utilizar sus marcas, logotipos y marcas distintivas durante la vigencia del Acuerdo. El uso autorizado incluirá un derecho limitado de reproducción y, en la medida necesaria, modificación o adaptación, de estas marcas, logotipos y signos distintivos a los efectos de la ejecución del Servicio.

3. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE CAMBIO

Cualquiera de las partes puede solicitar cambios en los Servicios de Consultoría. SINCH no está obligada a cumplir con una Solicitud de Cambio antes de que las partes ejecuten la Solicitud de Cambio correspondiente.

4. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

4.1 Plazo

Cada Servicio de Consultoría entrará en vigor a partir de la Fecha de Entrada en Vigor establecida en una Orden de Servicio correspondiente, y permanecerá vigente hasta el final del plazo o la finalización de los Servicios de Consultoría o hasta que cualquiera de las partes lo termine antes de acuerdo con los términos del Acuerdo aplicables.

4.2 Terminación por Conveniencia

Los Servicios de Consultoría (excluidos los Servicios de Consultoría de precio fijo) pueden ser terminados por cualquiera de las partes mediante notificación por escrito con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha pretendida de terminación.

4.3 Efecto de la Terminación

El Cliente será responsable del pago de todos los costos, tarifas y gastos hasta la fecha de entrada en vigor de terminación para (i) cualquier Servicio de Consultoría completado, parcialmente completado o programado de cualquier fase o hito (ii) cualquier costo o gasto comprometido razonable; (iii) cualquier costo de viaje no reembolsable, incluidos los costos de visa y los gastos relacionados.

Toda la Información Confidencial (excluyendo los Entregables de los Servicios de Consultoría) de la otra parte, a solicitud de la otra parte, será devuelta a la parte reveladora o destruida con la certificación de dicha destrucción por parte de una persona autorizada.

5. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

5.1 Todos los títulos y derechos sobre los Servicios de Consultoría, Entregables y Productos de Trabajo, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual integrados en ellos, incluidas las técnicas, el conocimiento o los procesos de los Servicios de Consultoría y/o Entregables (desarrollados o no para el Cliente), serán los propiedad única y exclusiva de SINCH o sus Afiliadas. El Cliente acepta ejecutar y asegurarse de que sus terceros ejecuten dicha documentación según sea razonablemente necesario para asegurar el título de SINCH o Afiliada de SINCH sobre dichos derechos.

5.2 Siempre que todos los montos adeudados en virtud de una Orden de Servicio se paguen en su totalidad a tiempo y todas las reclamaciones hayan sido satisfechas, al Cliente se le otorgará una licencia no exclusiva e intransferible por la duración del plazo del Formulario de Pedido, siempre que el Cliente cumpla con los términos de la Orden de Servicio correspondiente y los anexos al mismo, incluidos, entre otros, los Términos y condiciones generales (en conjunto, el "Acuerdo") y este Acuerdo, para utilizar los Entregables y Productos de Trabajo que SINCH le proporcione en virtud del Pedido correspondiente Orden de Servicio en virtud de este Acuerdo para ejecutar las operaciones comerciales internas del Cliente y sus Afiliadas, y en la misma medida en que al Cliente se le otorga una licencia o derecho para usar el servicio, software, documentación e Información Confidencial de SINCH en el Acuerdo.

5.3 El Cliente debe notificar inmediatamente a SINCH por escrito si cualquier tercero obtiene acceso no autorizado a los materiales protegidos por Derecho de Propiedad Intelectual o la Información Confidencial de SINCH. El Cliente tomará todas las medidas razonables para detener dicho acceso no autorizado.

6. FEEDBACK

El Cliente puede, a su entera discreción, proporcionar a SINCH información, comentarios o sugerencias del Cliente, con respecto a la dirección comercial y tecnológica de SINCH y/o la posible creación, modificación, corrección o mejora del software, productos y/o servicios de SINCH (colectivamente "Feedback"). El Cliente otorga a SINCH y sus Afiliadas una licencia no exclusiva, perpetua, irrevocable, mundial, transferible y libre de regalías, con derecho a sublicenciar a través de múltiples niveles, para usar, publicar, divulgar, realizar, copiar, hacer, hacer que se realice, modificar, crear trabajos derivados, distribuir, vender, ofrecer a la venta y beneficiarse de Feedback de cualquier manera y a través de cualquier medio.

7. GARANTÍA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

7.1 Buenas prácticas de la industria.

SINCH garantiza que:

- (a) sus Servicios serán prestados de una manera profesional por Consultores con las habilidades razonablemente requeridas para los Servicios; y
- (b) Durante noventa (90) días calendario después de la prestación de los Servicios, los Entregables cumplirán materialmente con las especificaciones aplicables para ese Entregable. Para mayor claridad, el período de garantía para los Entregables (si los hubiera) que resulten de cualquier Servicio basado en suscripción no excederá en ningún caso la fecha de finalización de los Servicios basados en suscripción.

SINCH no garantiza el funcionamiento sin errores o ininterrumpido de ningún Servicio o Entregable o que SINCH corregirá todas las no conformidades.

7.2 Notificación

El Cliente notificará a SINCH dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la prestación de los Servicios o Entregable por escrito sobre el supuesto incumplimiento de la garantía y proporcionará a SINCH una descripción precisa del problema y toda la información relevante que sea razonablemente necesaria para SINCH para rectificar dicho incumplimiento de la garantía.

7.3 Recurso

Siempre que el Cliente haya notificado a SINCH de conformidad con la sección 7.2 de un incumplimiento de garantía y SINCH valide la existencia de dicho incumplimiento de garantía, SINCH, a su elección:

- (a) volver a realizar los Servicios o Entregables correspondientes;
- (b) reembolsar la tarifa pagada o reasignar la cuota para el Servicio o Entregable no conforme específico.

Este es el único y exclusivo recurso del Cliente en caso de incumplimiento de la garantía.

7.4 Exclusiones

Esta garantía no se aplicará

- (a) si los Entregables no se utilizan de acuerdo con la documentación aplicable proporcionada o
- (b) si el supuesto incumplimiento de la garantía se debe a una modificación del Entregable, del Cliente o del software de terceros.

7.5 Descargo de Responsabilidad

SINCH y sus licenciantes excluyen todas las garantías expresas, implícitas o estatutarias, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito en particular, excepto en la medida en que las garantías implícitas por ley no se puedan excluir válidamente.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Los Servicios de Consultoría estarán sujetos a la disposición de limitación de responsabilidad según lo establecido en los Términos y Condiciones Generales (el "Acuerdo"), excepto que lo siguiente reemplazará la sección con respecto al límite de responsabilidad según lo establecido en el Acuerdo: Para cualquier Servicio de Consultoría provisto bajo el Acuerdo, bajo ninguna circunstancia e independientemente de la naturaleza de cualquier reclamo, la responsabilidad total máxima de cualquiera de las partes (o las respectivas Afiliadas o subcontratistas de SINCH) hacia la otra o cualquier otra persona o entidad bajo o en conexión con el Acuerdo, excederá las tarifas totales pagadas por el Servicio de Consultoría correspondiente según la Orden de Servicio correspondiente o, en el caso de los Servicios de Consultoría que se basan en suscripción o se facturan de forma mensual o anual, las tarifas pagadas en los doce (12) meses anteriores a la fecha del incidente que dio lugar a la responsabilidad.

9. NO SOLICITUD

Ninguna de las partes solicitará o contratará a sabiendas a los empleados de la otra parte involucrados en los Servicios de Consultoría durante el plazo o por un período de seis (6) meses a partir de la terminación de la Orden de Servicio correspondiente, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte. Esta disposición no restringirá el derecho de cualquiera de las partes a solicitar o reclutar en general en los medios de comunicación.