

Acuerdo Marco de Suscripción (MSA)

El presente Acuerdo Marco de Suscripción («MSA» o «Acuerdo») regula el acceso y el uso de los productos de software y de los servicios relacionados de mantenimiento y asistencia proporcionados por SIC S.r.l. («SIC» o el «Proveedor») a la entidad indicada en el correspondiente Formulario de Pedido (el «Cliente»).

Al aceptar el presente Acuerdo, incluso mediante la firma de un Formulario de Pedido, la compra o la activación del Servicio, el Cliente declara haber leído y aceptado las condiciones aquí previstas. Si el Acuerdo se acepta en nombre de una sociedad u otra entidad, la persona que lo acepta declara disponer de las facultades de representación necesarias.

La suscripción al Servicio se realiza mediante uno o varios Formularios de Pedido, que especifican al menos el Producto o Servicio adquirido, la duración, las métricas de licencia, las tarifas y, cuando proceda, los servicios adicionales.

Salvo que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido o en la documentación del Producto, el Servicio está diseñado para funcionar en la plataforma Salesforce. El Cliente reconoce que determinadas funciones dependen de la disponibilidad, las API, los límites, las licencias y las características de la plataforma Salesforce y de cualesquiera servicios de terceros.

Definiciones

«Cliente»	la persona jurídica que firma el Formulario de Pedido o acepta el presente Acuerdo.
«Datos del Cliente»	datos, contenidos, documentos e información introducidos, generados o tratados por el Cliente o sus Usuarios mediante el Servicio.
«Documentación»	la documentación funcional y técnica del Servicio puesta a disposición por SIC.
«Formulario de Pedido»	el documento, incluso electrónico, que identifica los Servicios adquiridos, las cantidades, la duración, los precios y las condiciones comerciales específicas.
«Organización Salesforce»	la organización Salesforce del Cliente en la que está instalado el Servicio o con la que interactúa.
«Servicio» o «Servicios»	el producto de software de SIC suministrado por suscripción y los posibles servicios accesorios indicados en el Formulario de Pedido.
«Usuario»	la persona física autorizada por el Cliente para utilizar el Servicio y que, cuando sea necesario, dispone de una licencia Salesforce compatible.

1. SERVICIOS

1.1 Usuarios

Para los Servicios ofrecidos mediante suscripción «por usuario/mes», el Cliente podrá utilizar los Servicios hasta el número máximo de Usuarios especificado en el Formulario de Pedido.

Para los Servicios ofrecidos mediante suscripción «por organización/mes», el Cliente podrá utilizar los Servicios dentro de los límites de la métrica y de los posibles umbrales indicados en el Formulario de Pedido.

Cuando el Servicio requiera Salesforce, cada Usuario deberá disponer de una licencia Salesforce activa y compatible. No todos los tipos de licencia Salesforce son necesariamente compatibles. Es responsabilidad del Cliente comprobar la disponibilidad de las licencias Salesforce necesarias y garantizar que las credenciales individuales no se compartan entre varias personas, salvo que Salesforce lo permita expresamente.

Durante el periodo de suscripción, dentro de los límites técnicos y comerciales aplicables, las cuentas podrán:

- reasignarse de un Usuario a otro;
- suspenderse, sin derecho a reembolso por el periodo restante;
- excluirse de la renovación en el siguiente vencimiento, respetando los plazos de no renovación previstos en el Acuerdo.

El Cliente podrá añadir Usuarios adicionales durante el periodo de suscripción con arreglo a las condiciones económicas aplicables en la fecha de activación, salvo acuerdo distinto en el Formulario de Pedido.

1.2 Acceso de los Usuarios

Los Servicios se conceden exclusivamente mediante suscripción y no se venden. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el software.

Durante el periodo de prueba y, posteriormente, durante la suscripción, SIC concede al Cliente un derecho limitado, no exclusivo y no transferible, salvo lo dispuesto en el artículo 11.3, para acceder a los Servicios y utilizarlos para sus fines empresariales internos, dentro de los límites del Formulario de Pedido y del presente Acuerdo.

El Cliente asumirá los costes y responsabilidades relativos al hardware, software, conectividad, acceso a la red, licencias Salesforce y demás servicios de terceros necesarios para utilizar el Servicio.

Si SIC cesa o reduce sustancialmente su actividad, realizará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar la continuidad del Servicio hasta el vencimiento de la suscripción, cuando sea técnica y jurídicamente posible, sin perjuicio de las disposiciones sobre fuerza mayor y servicios de terceros.

1.3 Responsabilidad por el uso

El Cliente será responsable:

- del uso del Servicio por sus Usuarios;
- de la licitud, calidad, exactitud y procedencia de los Datos del Cliente;
- de obtener las autorizaciones y bases jurídicas necesarias para los datos introducidos o tratados;
- de adoptar credenciales y configuraciones de acceso adecuadas;
- del cumplimiento del presente Acuerdo por parte de los Usuarios;
- de no utilizar el Servicio para almacenar, transmitir o tratar contenidos ilícitos, que vulneren derechos de terceros o infrinjan la legislación aplicable.

El Cliente no deberá utilizar el Servicio de forma que comprometa su seguridad, integridad o disponibilidad, ni eludir límites técnicos o contractuales.

1.4 Tratamiento de datos personales.

El Cliente conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre los Datos del Cliente. El Cliente concede a SIC únicamente los derechos necesarios para prestar, mantener, proteger y asistir los Servicios conforme al presente Acuerdo.

Salvo que se indique lo contrario en la Documentación o en el Formulario de Pedido, los Servicios diseñados para funcionar de forma nativa en la Organización Salesforce tratan los Datos del Cliente principalmente dentro del entorno Salesforce del Cliente. No obstante, determinadas funciones, integraciones, actividades de asistencia o servicios opcionales pueden implicar el acceso o la transmisión de ciertos Datos del Cliente a SIC o a proveedores terceros.

Cada Parte tratará los datos personales de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 («RGPD») y la legislación aplicable. Las funciones de las Partes en materia de privacidad se determinarán en función de las actividades de tratamiento efectivamente realizadas y no por una mera calificación contractual.

Cuando SIC trate datos personales por cuenta del Cliente en calidad de encargado del tratamiento, dicho tratamiento se registrará por un Acuerdo de Tratamiento de Datos («DPA») conforme al artículo 28 del RGPD, incorporado al presente Acuerdo o firmado por separado. El DPA regulará, cuando proceda, las instrucciones documentadas, la confidencialidad, las medidas técnicas y organizativas, los subencargados, la asistencia al Cliente, la supresión/devolución de los datos y las auditorías.

Para los tratamientos en los que SIC determine de forma autónoma los fines y los medios, SIC actuará como responsable independiente del tratamiento con arreglo a su política de privacidad.

1.5 Limitaciones de uso.

Los Servicios podrán estar sujetos:

- a las limitaciones especificadas en el Formulario de Pedido o en la Documentación, o aplicadas en el Servicio;
- a los límites técnicos y contractuales de la plataforma Salesforce, incluidas las API, el almacenamiento, los «governor limits», las licencias y las funciones disponibles;
- a los límites de cualesquiera servicios de terceros integrados.

Estas limitaciones y las características de los servicios de terceros podrán ser modificadas por sus respectivos proveedores. SIC no será responsable de la indisponibilidad, las limitaciones o las modificaciones directamente imputables a Salesforce o a otros proveedores terceros y que escapen al control razonable de SIC.

SIC realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio compatible con las versiones y funciones de Salesforce compatibles indicadas en la Documentación. Si una modificación de Salesforce o de un servicio tercero exige adaptaciones sustanciales, SIC podrá modificar el Servicio, la Documentación o las funciones afectadas, siempre que no reduzca sustancialmente las funciones esenciales adquiridas durante el periodo de suscripción, salvo por causas ajenas al control razonable de SIC.

1.6 Ediciones y actualizaciones de versiones

Salvo que el Producto contemple una configuración diferente, todos los Usuarios de una misma Organización Salesforce utilizarán la misma edición del Servicio.

Las actualizaciones, parches y correcciones puestos a disposición por SIC forman parte integrante de los Servicios y están sujetos al presente Acuerdo. SIC podrá actualizar el Servicio para corregir defectos, mejorar la seguridad y el rendimiento o mantener la compatibilidad con Salesforce y otros servicios de terceros.

SIC no garantiza el lanzamiento de funciones futuras específicas. En ningún caso se contempla ni se permite cambiar a una edición del Servicio inferior a la utilizada o contratada.

1.7 Procesos y funciones

La suscripción comprende las funciones disponibles en la versión del Servicio aplicable al Cliente y descritas en la Documentación o en el Formulario de Pedido.

Salvo compromiso expreso y escrito en el Formulario de Pedido, la información relativa a hojas de ruta, funciones futuras, fechas de lanzamiento o evoluciones del producto es meramente informativa y no constituye una obligación contractual ni una condición de la compra.

1.8 Garantía

SIC garantiza que, durante el periodo de suscripción, el Servicio funcionará sustancialmente de conformidad con la Documentación aplicable, siempre que se utilice con arreglo al presente Acuerdo y a los requisitos técnicos indicados.

En caso de no conformidad comunicada por el Cliente con información suficiente para reproducirla, SIC realizará esfuerzos comercialmente razonables para corregir el fallo o proporcionar una solución alternativa. Si SIC no puede subsanar una no conformidad sustancial en un plazo razonable, el Cliente podrá resolver el Formulario de Pedido relativo al Servicio afectado y obtener el reembolso proporcional de las tarifas pagadas por adelantado correspondientes al periodo posterior a la resolución.

Salvo lo expresamente previsto en el presente Acuerdo y dentro de los límites permitidos por la ley, SIC no garantiza que el Servicio esté libre de todo error o interrupción, ni que sea compatible con cualquier software, plataforma, configuración o servicio de terceros no indicado como compatible. SIC no responderá de los fallos causados exclusivamente por Salesforce, otros servicios de terceros, configuraciones del Cliente, usos contrarios a la Documentación o modificaciones no autorizadas.

1.9 Asistencia de configuración y uso

Cuando se adquiera en el Formulario de Pedido, la Asistencia de Configuración será un servicio adicional destinado a ayudar al Cliente en la configuración inicial del Producto, explicar sus funciones y resolver problemas relacionados con la configuración.

Cuando se adquiera en el Formulario de Pedido, la Asistencia de Uso será un servicio adicional, normalmente previsto para los tres primeros meses de uso salvo indicación contraria, destinado a ayudar al Cliente a utilizar las funciones principales, ofrecer indicaciones operativas y buenas prácticas y recopilar comentarios.

Salvo indicación expresa en el Formulario de Pedido, los servicios de asistencia no incluyen desarrollo personalizado, administración continua de la Organización Salesforce, introducción o depuración de datos, asesoramiento jurídico o en materia de privacidad ni intervenciones sobre productos de terceros.

Los horarios y canales de asistencia, la clasificación de prioridades, los plazos de respuesta objetivo y demás condiciones operativas podrán regirse por una Política de Asistencia o un SLA mencionado en el Formulario de Pedido.

2. TARIFAS Y PAGOS

2.1 Tarifas

Las tarifas y métricas de suscripción se indican en el Formulario de Pedido y podrán incluir, a título meramente enunciativo, importes por usuario/mes, organización/mes, Asistencia de Configuración o Asistencia de Uso.

Salvo indicación contraria en el Formulario de Pedido, las suscripciones se facturan anualmente por adelantado. Las tarifas se refieren a la disponibilidad del Servicio durante el periodo contractual y no a su uso efectivo y, salvo lo expresamente previsto en el Acuerdo, no son reembolsables.

El número de Usuarios u otras cantidades adquiridas no podrá reducirse durante el periodo de suscripción vigente. Los aumentos se facturarán según lo indicado en el Formulario de Pedido o, en su defecto, conforme a los precios aplicables en la fecha del aumento.

2.2 Impuestos

Las tarifas no incluyen IVA, impuestos, aranceles u otras cargas aplicables, salvo indicación contraria. El Cliente será responsable del pago de los impuestos aplicables a sus compras, excepto los impuestos sobre los ingresos, el patrimonio, los bienes o los empleados de SIC.

Cuando SIC esté legalmente obligada a recaudar o abonar impuestos a cargo del Cliente, dichos importes se facturarán al Cliente, salvo que este proporcione documentación válida de exención.

2.3 Facturación y pago

El Cliente facilitará información de facturación completa, exacta y actualizada, así como un contacto administrativo. Los pagos podrán efectuarse por los medios indicados en el Formulario de Pedido. En caso de pago con tarjeta, el Cliente autoriza el cargo de las tarifas adeudadas, incluidas las renovaciones automáticas cuando proceda. En caso de transferencia bancaria, los importes vencerán a los treinta (30) días de la fecha de la factura, salvo que el Formulario de Pedido establezca un plazo distinto.

La facturación se realizará anualmente por adelantado o con la periodicidad distinta indicada en el Formulario de Pedido.

2.4 Importes vencidos

En caso de impago a su vencimiento de importes no impugnados, SIC podrá aplicar intereses de demora y los importes adicionales previstos por el Decreto Legislativo italiano n.º 231, de 9 de octubre de 2002, cuando resulte aplicable.

SIC también podrá someter las renovaciones o los nuevos Formularios de Pedido a condiciones de pago diferentes y exigir el reembolso de los gastos razonables y documentados incurridos para el cobro de créditos, dentro de los límites permitidos por la ley.

2.5 Suspensión del Servicio

En caso de impago de importes vencidos y no impugnados, SIC podrá suspender el Servicio previa notificación escrita con al menos diez (10) días de antelación, si el Cliente no ha subsanado el incumplimiento dentro de dicho plazo. En la medida razonablemente posible, la suspensión se limitará a los Servicios afectados por el incumplimiento y no liberará al Cliente de su obligación de pago.

2.6 Impugnaciones de pagos

El Cliente deberá comunicar de buena fe cualquier impugnación relativa a una factura dentro de los treinta (30) días siguientes a su fecha, describiendo los motivos de la impugnación y colaborando activamente para resolverla. Durante una impugnación de buena fe, las medidas previstas en los artículos 2.4 y 2.5 no se aplicarán únicamente a la parte razonablemente impugnada del importe, siempre que el Cliente pague puntualmente los importes no impugnados.

Si la impugnación se refiere a un fallo del Servicio, las Partes cooperarán para determinar su causa, impacto y la solución aplicable en virtud del presente Acuerdo.

3. DURACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN Y DEL ACUERDO

3.1 Duración de la suscripción

La suscripción comenzará en la fecha indicada en el Formulario de Pedido o, si es posterior y así se prevé, en la fecha de activación/instalación del Servicio, y permanecerá vigente durante el periodo indicado en el Formulario de Pedido o, en su defecto, durante doce (12) meses.

Salvo indicación contraria en el Formulario de Pedido, la suscripción se renovará automáticamente por periodos sucesivos de doce (12) meses, a menos que una Parte comunique a la otra su intención de no renovarla al menos treinta (30) días antes del vencimiento.

La comunicación de no renovación podrá realizarse mediante los mecanismos disponibles en el Servicio o mediante notificación escrita a los datos de contacto contractuales.

La falta de ejercicio del derecho de no renovación dentro del plazo previsto implicará la renovación de la suscripción conforme a las condiciones económicas comunicadas por SIC.

Salvo acuerdo distinto, SIC podrá actualizar los precios aplicables a la renovación notificándolo al Cliente al menos sesenta (60) días antes del vencimiento. El nuevo precio se aplicará exclusivamente a partir del siguiente periodo de renovación.

3.2 Duración del Acuerdo y periodo de prueba

Para los Servicios de prueba, el Acuerdo comenzará con la activación y permanecerá vigente hasta que venza el periodo o se alcance el límite de uso previsto. Salvo compromiso escrito distinto, SIC podrá modificar o interrumpir una prueba gratuita en cualquier momento.

Para los Servicios de pago, el Acuerdo comenzará con la primera aceptación y permanecerá vigente hasta el vencimiento o la resolución de todos los Formularios de Pedido.

Las disposiciones que por su naturaleza deban subsistir seguirán aplicándose tras la terminación conforme al artículo 11.5.

3.3 Resolución anticipada

Cada Parte podrá resolver el presente Acuerdo o el Formulario de Pedido afectado mediante notificación escrita:

- en caso de incumplimiento sustancial de la otra Parte que no se subsane dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de un requerimiento escrito que describa el incumplimiento;
- con efecto inmediato, dentro de los límites permitidos por la ley, en caso de liquidación, insolvencia u otro procedimiento concursal de la otra Parte que haga razonablemente improbable el cumplimiento.

En caso de resolución por incumplimiento de SIC, el Cliente tendrá derecho al reembolso proporcional de las tarifas pagadas por adelantado correspondientes al periodo posterior a la fecha efectiva de resolución del Servicio afectado.

En caso de resolución por incumplimiento del Cliente, seguirán siendo exigibles los importes devengados y, dentro de los límites permitidos por la ley, los importes no cancelables correspondientes al periodo contractual en curso.

3.4 Efectos de la terminación y datos

Al finalizar el Servicio, terminará el derecho de acceso y uso. El Cliente será responsable de exportar sus Datos del Cliente desde la Organización Salesforce o desde los sistemas bajo su control antes de la terminación, salvo que se haya acordado una función o servicio diferente.

Respecto de cualesquiera datos personales o Datos del Cliente que SIC mantenga fuera de la Organización Salesforce, SIC procederá a su devolución o supresión de conformidad con el DPA, la Documentación y las obligaciones legales aplicables.

4. SERVICIOS Y PROVEEDORES TERCEROS

4.1 Interoperabilidad con servicios de terceros

Los Servicios podrán interoperar con aplicaciones o servicios proporcionados por terceros, incluidos, a título meramente enunciativo, Salesforce, Google, servicios de inteligencia artificial, OCR u otros servicios indicados en la Documentación o en el Formulario de Pedido.

El uso de estos servicios podrá estar sujeto a las condiciones del proveedor correspondiente. SIC no controla la disponibilidad ni las modificaciones de los servicios de terceros. Si un proveedor interrumpe o modifica un servicio necesario para la interoperabilidad, SIC realizará esfuerzos comercialmente razonables para encontrar una solución alternativa cuando esté razonablemente disponible.

Si la modificación de un servicio tercero hace que una función esencial adquirida quede definitivamente indisponible y SIC no puede ofrecer una alternativa sustancialmente equivalente en un plazo razonable, las Partes cooperarán de buena fe para encontrar una solución comercial adecuada, que podrá incluir la terminación únicamente del Servicio afectado y un reembolso proporcional del periodo prepago no utilizado.

4.2 Acceso a los datos por terceros

Cuando el Cliente habilite o solicite una integración con un servicio tercero, los datos necesarios para la interoperabilidad podrán comunicarse o ponerse a disposición del proveedor correspondiente.

SIC no será responsable de las actividades de tratamiento realizadas de forma autónoma por el proveedor tercero fuera de las instrucciones y del control de SIC. En cambio, cuando SIC utilice al tercero como subencargado del tratamiento por cuenta del Cliente, se aplicarán el DPA y las normas correspondientes sobre subencargados.

El Cliente será responsable de evaluar y autorizar las integraciones de terceros que active directamente.

4.3 Funciones de inteligencia artificial

Cuando el Servicio incluya funciones de inteligencia artificial o IA generativa, la Documentación o el Formulario de Pedido identificarán, cuando sea pertinente, las modalidades de tratamiento de las entradas y salidas y el posible uso de proveedores terceros.

El Cliente será responsable de comprobar los resultados antes de utilizarlos para decisiones o actividades que puedan producir efectos jurídicos, económicos u operativos significativos. Salvo garantía escrita expresa, los resultados generados mediante IA podrán contener errores, omisiones o resultados no deterministas.

SIC no utilizará los Datos del Cliente para entrenar modelos de IA propios o de terceros, salvo autorización expresa del Cliente o disposición distinta claramente indicada en el Formulario de Pedido/DPA.

5. DERECHOS DE PROPIEDAD

5.1 Derechos de SIC

Sin perjuicio de los derechos limitados expresamente concedidos al Cliente, SIC y sus licenciantes conservarán todos los derechos, títulos e intereses sobre los Servicios, la Documentación, las actualizaciones, las tecnologías subyacentes y los derechos de propiedad intelectual relacionados.

No se concede implícitamente ningún derecho al Cliente.

5.2 Restricciones

Salvo que lo permita la legislación imperativa o se autorice expresamente por escrito, el Cliente no podrá:

- permitir a terceros no autorizados acceder a los Servicios;
- copiar, duplicar o crear obras derivadas del Servicio o de la Documentación;
- descompilar, desensamblar, aplicar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente;
- eludir limitaciones técnicas o mecanismos de licencia;
- acceder al Servicio para crear un producto o servicio competidor o copiar funciones, interfaces o elementos protegidos;
- revender, sublicenciar o poner el Servicio a disposición de terceros, salvo autorización expresa.

5.3 Comentarios

Si el Cliente proporciona voluntariamente sugerencias, ideas o comentarios relacionados con el Servicio, SIC podrá utilizarlos sin restricciones para mejorar sus productos y servicios, siempre que dicho uso no revele Información Confidencial del Cliente ni identifique al Cliente sin su consentimiento.

6. RESPONSABILIDAD

6.1 Exclusión de daños indirectos

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, ninguna Parte será responsable frente a la otra por daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, pérdida de fondo de comercio o interrupción de la actividad, salvo que dichos daños correspondan a un supuesto de responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse con arreglo a la legislación aplicable.

Esta exclusión no se aplicará a las tarifas adeudadas por el Cliente ni a las obligaciones de indemnización expresamente previstas en el presente Acuerdo.

6.2 Límite total de responsabilidad

Salvo lo dispuesto en el artículo 6.3, la responsabilidad total de cada Parte derivada del presente Acuerdo o relacionada con él, por cualquier concepto, no podrá superar el importe de las tarifas pagadas o adeudadas por el Cliente a SIC por el Servicio que dio lugar a la responsabilidad durante los doce (12) meses anteriores al hecho que originó la reclamación.

Si el hecho se produce durante los primeros doce (12) meses de la suscripción correspondiente, el límite será igual a las tarifas pagadas o adeudadas por los primeros doce (12) meses del Servicio afectado.

6.3 Exclusiones del límite

Las exclusiones y limitaciones previstas en los artículos 6.1 y 6.2 no se aplicarán en la medida en que la responsabilidad no pueda excluirse o limitarse con arreglo a la legislación aplicable, incluidos los casos de dolo o negligencia grave.

Seguirán siendo aplicables los posibles límites específicos de responsabilidad expresamente previstos en el DPA o en el Formulario de Pedido.

7. LEY APLICABLE, NOTIFICACIONES Y JURISDICCIÓN

7.1 Ley aplicable y jurisdicción

El presente Acuerdo se regirá por la legislación italiana.

Salvo disposición legal imperativa en contrario, los Tribunales de Milán tendrán jurisdicción exclusiva sobre cualquier controversia derivada del presente Acuerdo o relacionada con él, incluida su celebración, validez, interpretación, ejecución, vencimiento o resolución.

Las notificaciones a SIC se enviarán a los datos de contacto indicados en el Formulario de Pedido o a los siguientes, salvo actualización posterior comunicada por escrito:

SIC S.r.l.
Bastioni di Porta Nuova, 21
20121 Milano
E-mail: info@sic-italia.com

8. CONFIDENCIALIDAD

8.1 Información Confidencial

Por «Información Confidencial» se entenderá la información de una Parte (la «Parte Divulgadora») comunicada a la otra (la «Parte Receptora») que se indique como confidencial o que, por su naturaleza y las circunstancias de su divulgación, deba considerarse razonablemente confidencial, incluidos el software, la Documentación no pública, el código fuente y objeto, las credenciales, los datos empresariales, la información comercial y técnica y los secretos empresariales.

8.2 Obligaciones de confidencialidad

La Parte Receptora:

- utilizará la Información Confidencial exclusivamente para ejercer derechos y cumplir obligaciones en virtud del Acuerdo;
- aplicará al menos el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger su propia información similar y, en todo caso, una diligencia no inferior a la razonable;
- limitará el acceso a los empleados, consultores, subcontratistas y colaboradores que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones de confidencialidad adecuadas.

8.3 Exclusiones y divulgaciones obligatorias

Las obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a la información que la Parte Receptora demuestre:

- que es o pasa a ser pública sin incumplimiento del Acuerdo;
- que ya conocía legítimamente sin obligación de confidencialidad;
- que recibió legítimamente de un tercero sin obligación de confidencialidad;
- que desarrolló de forma independiente sin utilizar la Información Confidencial.

La Parte Receptora podrá divulgar Información Confidencial si así lo exige la ley o una autoridad competente, previa notificación a la Parte Divulgadora cuando esté legalmente permitido y cooperando razonablemente para limitar la divulgación.

8.4 Duración

Las obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes durante la duración del Acuerdo y durante tres (3) años después de su terminación. Para los secretos empresariales y la información que legalmente requiera una protección más prolongada, las obligaciones continuarán durante el periodo previsto por la legislación aplicable o mientras la información conserve su carácter de secreto empresarial.

8.5 Seguridad

Cada Parte adoptará medidas técnicas y organizativas razonablemente adecuadas para proteger la Información Confidencial bajo su control.

Cuando SIC trate datos personales por cuenta del Cliente, las medidas de seguridad aplicables al tratamiento se describirán en el DPA o en la documentación de seguridad mencionada. SIC no asumirá responsabilidad por las medidas de seguridad propias de la plataforma Salesforce o de servicios de terceros, en la medida en que dichas medidas escapen al control razonable de SIC.

El Cliente seguirá siendo responsable de la seguridad de su Organización Salesforce, de las configuraciones de acceso, de los perfiles y permisos, de las credenciales y de los dispositivos de sus Usuarios, salvo las actividades expresamente encomendadas a SIC.

9. INDEMNIZACIÓN

9.1 Indemnización por SIC

SIC defenderá al Cliente frente a reclamaciones de terceros según las cuales el Servicio, utilizado de conformidad con el Acuerdo, infrinja una patente, un derecho de autor, una marca u otro derecho de propiedad intelectual de terceros, e indemnizará al Cliente por los importes reconocidos definitivamente o acordados en una transacción por SIC.

La obligación no se aplicará en la medida en que la reclamación se derive de: (i) modificaciones del Servicio no realizadas por SIC; (ii) la combinación con productos o datos no suministrados o aprobados por SIC, cuando la infracción no se habría producido de otro modo; (iii) un uso contrario al Acuerdo o a la Documentación; o (iv) la continuación del uso después de una notificación de cese.

En caso de reclamación, SIC podrá, a su elección y a su costa: obtener el derecho a continuar el uso; modificar o sustituir el Servicio por una solución sustancialmente equivalente; o, si tales soluciones no son comercialmente razonables, poner fin al Servicio afectado y reembolsar proporcionalmente las tarifas pagadas por adelantado correspondientes al periodo no utilizado.

9.2 Indemnización por el Cliente

El Cliente defenderá e indemnizará a SIC frente a reclamaciones de terceros derivadas de los Datos del Cliente, del uso ilícito o no autorizado del Servicio por parte del Cliente o de una infracción, imputable al Cliente, de derechos de terceros o de la legislación aplicable.

9.3 Procedimiento

La Parte que solicite indemnización deberá: (i) notificar la reclamación por escrito sin demora; (ii) prestar una colaboración razonable a costa de la Parte indemnizante; y (iii) permitir que la Parte indemnizante controle la defensa y la transacción.

La Parte indemnizante no podrá celebrar una transacción que imponga a la Parte indemnizada reconocimientos de responsabilidad, obligaciones no pecuniarias o pagos no cubiertos por la indemnización sin el consentimiento escrito previo de la Parte indemnizada, que no podrá denegarse sin motivo razonable.

9.4 Naturaleza de la solución

Para las reclamaciones de propiedad intelectual comprendidas en el artículo 9.1, el presente artículo regula la solución contractual específica entre las Partes, sin perjuicio de aquello que no pueda excluirse o limitarse con arreglo a la legislación aplicable.

10. DIVISIBILIDAD Y RENUNCIA

10.1 Divisibilidad

Si una disposición del Acuerdo se considera inválida, ilegal o inaplicable, se aplicará en la máxima medida permitida o, si fuera necesario, se separará, sin afectar a la validez de las demás disposiciones. Las Partes cooperarán de buena fe para sustituirla por una disposición válida que logre, en la medida de lo posible, la misma finalidad económica y jurídica.

10.2 Renuncia

La falta o el retraso en el ejercicio de un derecho o recurso no constituirá una renuncia. Cualquier renuncia solo será válida si la Parte que la otorga la formaliza por escrito y se aplicará exclusivamente al caso específico indicado.

11. DISPOSICIONES GENERALES

11.1 Acuerdo íntegro y orden de prelación

El presente Acuerdo, los Formularios de Pedido, el DPA y los demás anexos o documentos expresamente incorporados constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes respecto de su objeto y sustituyen cualquier acuerdo o comunicación anterior.

En caso de conflicto, salvo disposición expresa en contrario, prevalecerán en el orden siguiente: (i) el DPA, únicamente para las cuestiones de protección de datos personales; (ii) el Formulario de Pedido, para las condiciones comerciales y específicas del Servicio; (iii) el presente MSA; y (iv) la Documentación o las políticas mencionadas.

Las modificaciones específicas del Acuerdo serán válidas si las acuerdan por escrito representantes autorizados de las Partes.

11.2 Relación entre las Partes

Las Partes son contratistas independientes. Nada de lo dispuesto en el Acuerdo crea una sociedad, empresa conjunta, agencia, relación laboral o mandato. Ninguna Parte podrá obligar a la otra sin autorización escrita previa.

11.3 Cesión

Ninguna Parte podrá ceder el Acuerdo sin el consentimiento escrito previo de la otra, que no podrá denegarse sin motivo razonable, salvo cesión a una afiliada o en el marco de una fusión, reorganización, adquisición o transmisión de la totalidad o de una parte sustancial de los activos o de la unidad de negocio a la que se refiere el Acuerdo, siempre que el cesionario asuma las obligaciones del Acuerdo.

No se permite la cesión a un competidor directo de la otra Parte sin consentimiento escrito. Cualquier cesión contraria a la presente cláusula será ineficaz dentro de los límites permitidos por la ley.

11.4 Fuerza mayor.

Ninguna Parte será responsable de retrasos o incumplimientos, salvo las obligaciones de pago ya devengadas, causados por acontecimientos que escapen a su control razonable, incluidas catástrofes naturales, guerras, actos gubernamentales, indisponibilidad generalizada de redes o infraestructuras, ciberataques a gran escala que no puedan prevenirse razonablemente e interrupciones de proveedores críticos no imputables a la Parte afectada.

La Parte afectada informará a la otra sin demora injustificada y adoptará medidas razonables para mitigar los efectos y reanudar el cumplimiento.

11.5 Subsistencia

Las disposiciones que por su naturaleza deban subsistir tras la terminación, incluidas las relativas a pagos devengados, propiedad intelectual, confidencialidad, responsabilidad, indemnización, ley aplicable y jurisdicción, seguirán vigentes.

11.6 Notificaciones

Las notificaciones contractuales deberán realizarse por escrito a las direcciones indicadas en el Formulario de Pedido o comunicadas posteriormente. Las notificaciones de resolución, no renovación, impugnación formal o modificación contractual se enviarán por correo electrónico certificado (PEC), correo certificado, mensajería con prueba de entrega o correo electrónico con acuse de recibo, salvo que se acuerde otra modalidad.

Las comunicaciones operativas y de asistencia podrán realizarse a través de los canales habitualmente puestos a disposición por SIC.

11.7 Firma y aceptación electrónicas

Las Partes reconocen la validez de las firmas electrónicas y de las copias PDF firmadas en la medida permitida por la legislación aplicable.

La firma o aceptación del Formulario de Pedido, incluso mediante un proceso electrónico que permita documentar la aceptación, implica la adhesión del Cliente al presente Acuerdo, y el Cliente declara que la persona que lo acepta dispone de las facultades necesarias.

El tratamiento de los datos personales de los contactos del Cliente con fines administrativos, comerciales y de gestión de la relación se regirá por la política de privacidad de SIC.

11.8 Modificaciones de las políticas operativas

SIC podrá actualizar la Documentación, la Política de Asistencia, la Política de Seguridad y las demás políticas operativas mencionadas, siempre que dichas actualizaciones no reduzcan sustancialmente, durante un periodo de suscripción vigente, los derechos o las funciones esenciales del Cliente. Las modificaciones sustanciales se comunicarán con una antelación razonable cuando sea posible.