

REGLAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Todos los servicios técnicos contratados por el Cliente a Novell (definidos a continuación) se rigen por las reglas y condiciones de contrato expuestas a continuación (“Acuerdo”).

El suministro de dichos servicios correrá a cargo de la entidad de Novell identificada a continuación (en adelante, “Novell”).

Servicio técnico solicitado:	Entidad de Novell
Premium 1000, 2000, 3000, SUSE Linux Enterprise Server/Desktop Support.	Novell Nederland B.V.
Premium 4000, 5000 (Premium 3000 ASE allí donde se encuentre disponible)	Entidad de Novell radicada en el país seleccionado en el apéndice “Facturar A”, en caso de que tal entidad exista. En caso contrario, entidad de Novell empleadora del IAP/IAD u otro tipo de ingeniero de asistencia técnica.
Visitas in Situ opcionales/Servicios IT (Servicios Gerenciados y Servicios Monitoreados).	

1. **Servicios Técnicos:** Los servicios ofrecidos (“Servicios Técnicos”) se describen con más detalle en la versión actual de la Guía del Revisor de Servicio Premium de Novell (“Descripción del Programa”), que se incorpora al presente Acuerdo y forma parte del mismo. La redacción de documentos e informes no está incluida en la prestación de Servicios Técnicos, a menos que Novell acuerde lo contrario por escrito. Novell se reserva el derecho a revisar periódicamente la Descripción del Programa. Una Descripción del Programa revisada sustituirá a todas las versiones anteriores y entrará en vigor y será vinculante cuando se notifique al Cliente. Si los cambios en la Descripción del Programa producen una reducción o menoscabo material de los Servicios Técnicos contratados, el Cliente podrá avisar a Novell por escrito sobre esta circunstancia en un plazo de 30 días desde la notificación del cambio por parte de Novell. En este caso, la Descripción del Programa anterior seguirá siendo válida para el Cliente durante el resto de la vigencia de los Servicios Técnicos que haya contratado, pero los nuevos pedidos de Servicios Técnicos estarán sujetos a la Descripción del Programa modificada.

Los Servicios Técnicos ofrecen las siguientes opciones y, cuando se soliciten, se aplicarán los términos siguientes:

- A. **Servicio Premium. Soporte del Servidor/Ordenador de Escritorio de SUSE Linux Enterprise:** Novell proporcionará Servicios Técnicos conforme al producto que el Cliente haya adquirido de acuerdo con la Descripción del Programa. Las horas normales de oficina del Centro de Servicio de Novell en Europa (EMEA por sus siglas en idioma inglés) son: de lunes a viernes de 9 de la mañana a 6 de la tarde GMT +1 (excluidos festivos). Si el Cliente adquiere un paquete Premium con asistencia 24 x 7, otros centros de asistencia del mundo prestarán el servicio fuera de esas horas. El “Tiempo de Respuesta” al que se hace referencia en la Descripción del Programa se define como el tiempo desde la petición de asistencia hasta el momento en que Novell se pone en contacto con el Cliente en relación con dicha petición, bien por escrito, correo electrónico o teléfono. Es necesario recalcar que el Tiempo de Respuesta es un tiempo de reacción propuesto, no un tiempo de resolución del problema, y tampoco está garantizado por Novell.
- Los Servicios Técnicos adquiridos por el Cliente a Novell, disponibles por servidor o por unidad conforme a la Descripción del Programa, se suministran para uso exclusivo por parte del Cliente, y para un servidor o unidad concretos durante la vigencia del Servicio Premium. Dicho servidor o unidad deberán contar con la cobertura de Novell Upgrade Protection o de Novell Maintenance. No se administrarán Servicios Técnicos a ningún otro servidor o unidad. Novell se reserva el derecho a denegar el suministro de asistencia en cualquier momento si el Cliente solicita dicho servicio para servidores o unidades no incluidos en la cobertura antes mencionada, o bien en caso de omisión o vencimiento del Upgrade Protection o Maintenance de dichos servidores y unidades.
- B. **Soporte para un Requerimiento de Servicio Único:** Un Requerimiento de Servicio es una petición de asistencia que puede enviarse a Novell por Internet o por teléfono. Un requerimiento de servicio único hace referencia a un solo problema técnico que puede experimentar el Cliente con el Software Novell en conjunción con el entorno informático. En el caso de la asistencia para una incidencia única, la responsabilidad de Novell ante el Cliente es extremadamente limitada, como se establece a

continuación.

- C. **IAP/IAD:** En algunos de los productos de Servicio Premium se incluye un Ingeniero de Asistencia Dedicado (“IAD”) o un Ingeniero de Asistencia Primaria (“IAP”), que están disponibles opcionalmente en otros productos descritos en la Descripción del Programa. A título orientativo, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, el tiempo semanal que un IAP dedica a trabajar en problemas de clientes no supera el 25% de su jornada laboral y el que dedica un IAD, no más del 80% de su jornada. Tanto el IAP como el IAD prestarán servicios al Cliente en las instalaciones de su empresa radicadas en un país, salvo que se acuerde lo contrario con anterioridad al inicio del suministro de asistencia. El IAP/IAD proporciona asistencia fundamentalmente por teléfono. El IAP/IAD también está disponible para un cierto número de visitas in situ de acuerdo con la Descripción del Programa. El tiempo de trabajo semanal no utilizado no puede pasarse a otra semana ni da derecho a reembolso. Hay un IAP/IAD disponible para el Cliente de lunes a viernes en las horas normales de oficina del país (“Horas Centrales”) donde se encuentre el IAP/IAD. La jornada laboral máxima no deberá superar la menor de estas dos: 10 horas o las horas que permita la legislación. No se podrán superar las 4 horas extraordinarias a la semana. Los servicios prestados al Cliente fuera de las Horas Centrales se cargarán con una tarifa adicional salvo en situaciones de verdadera emergencia, que se definen como situaciones en las que la red del Cliente o partes críticas de la misma se encuentren bloqueadas o no accesibles o se producen errores críticos en la red. Si el IAP/IAD no está disponible debido a vacaciones, enfermedad o por cualquier otra razón, Novell facilitará al Cliente un contacto de reserva. Los tiempos de ausencia previsible se comunicarán de antemano al Cliente. Si el Cliente solicita la presencia permanente de un IAD en sus instalaciones, se comprometerá a facilitar un escritorio, un teléfono con línea internacional (únicamente para cuestiones laborales), una plaza de estacionamiento y acceso remoto (preferentemente, ISDN) a la red empresarial de Novell. Asimismo, Novell se reserva el derecho de retirar al IAD para realizar actividades de formación conforme a las necesidades. Mientras no se cumplan las condiciones señaladas, Novell únicamente ofrecerá los servicios del IAD a distancia.
- D. **Requerimiento de Servicios de Prueba:** Un Requerimiento de Servicio de Prueba es una petición de asistencia única que Novell ofrece al Cliente sin coste alguno, previa a la adquisición de un paquete Premium Service. El Cliente o Novell podrá rescindir el Requerimiento de Servicio de Prueba en cualquier momento sin ninguna razón especial ni plazo de rescisión. A continuación se establece la responsabilidad de Novell hacia el Solicitante por un Requerimiento de Servicio de Prueba.
- E. **Visitas in Situ:** El Cliente puede preferir que los ingenieros de asistencia técnica especializados de Novell se desplacen personalmente a sus instalaciones en situaciones críticas o para la resolución de problemas y el mantenimiento del Software Novell. La actividad mínima in situ es de un día de trabajo. Un día de trabajo se define como 8 horas en horas normales de oficina. Las horas extraordinarias se cobrarán con una tarifa prorrateada por horas. Si el Cliente utiliza el Servicio in Situ SIEMPRE DEBERÁ haber una incidencia abierta referida al problema. Novell no enviará ingenieros a las instalaciones del Cliente cuando no se haya dado una oportunidad para resolver el problema utilizando el servicio normal.

REGLAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

- F. **Reserva Programada:** El Servicio de Reserva Programada permite al Cliente solicitar un ingeniero de asistencia Novell con conocimientos específicos para el trabajo previsto fuera de horas normales de oficina que ayudará al Cliente por teléfono. El ingeniero estará en reserva durante un periodo de tiempo acordado previamente. Se requerirá un preaviso mínimo de tres días laborables. El ingeniero estará disponible durante un máximo de cuatro u ocho horas para analizar el proyecto para el que se solicita la Reserva Programada. Durante el periodo de Reserva Programada, el ingeniero estará disponible en el teléfono móvil para prestar asistencia. Los precios de la Reserva Programada son distintos para días laborables, de un día para otro y los fines de semana y festivos, tal como se indica en la lista de precios de este Servicio. Los servicios de Reserva Programada para productos que no se encuentren en la fase de Soporte General del Ciclo de Vida de un Producto Novell pueden ser rechazadas.
- G. **Asistencia a soluciones:**
- (i) **Definición:** Las soluciones incluyen productos de software personalizable de Novell que necesitan un servicio técnico más especializado que los productos de instalación estándar. Entre dichos productos, figuran los siguientes: Novell Identity Manager, y Novell Access Manager. Una solución personalizada es aquella en que los cambios operados en la tecnología básica de Novell superan los límites tradicionales de la configuración del producto realizada habitualmente durante la instalación. Una solución personalizada se crea cuando Novell Consulting, el equipo de programadores de Novell o el de otros fabricantes modifica los productos básicos de Novell para ofrecer una solución comercial o técnica determinada. Tales modificaciones podrán ser códigos expresamente escritos para producir aplicaciones o servicios Web a la medida. La asistencia técnica prestada a estos productos exige el conocimiento de cada una de las adaptaciones en cuestión, lo cual es competencia del IAP/IAD. Por tanto, la asistencia a soluciones se ofrece únicamente como parte del contrato Premium 4000 o 5000 (y de los contratos Premium 3000 ASE allí donde estén disponibles).
- (ii) **Límites de la asistencia suministrada a través del Servicio Premium.** El Cliente entregará a Novell la documentación completa de la solución personalizada, bajo los estándares de Novell (que se encuentran disponibles a través de su Gerente de Cuenta), a fin de obtener soporte. En el caso que los estándares de Novell no hayan sido seguidos, Novell se reserva el derecho de proveer un soporte limitado o ningún soporte. Novell sólo prestará asistencia para la resolución de problemas de soluciones personalizadas en los siguientes casos:
- (a) si un componente de Novell no está funcionando correctamente, o bien,
- (b) si existen problemas relativos a una aplicación o a un entorno de un fabricante distinto de Novell que afecten a un cliente determinado,
- (c) si existe un problema con el mismo entregable del software personalizado.
- Para tratar los problemas técnicos descritos en los supuestos (a) y (b), los servicios técnicos de Novell ofrecen asistencia para la resolución de problemas y, cuando ello resulte indicado y factible, modificaciones del software producido por Novell; en el supuesto (c), Novell proveerá soporte bajo los contratos Premium mencionados en el número (i) que antecede, sólo por defectos detectados en los entregables de software personalizados suministrados por Novell.
- Salvo por lo descrito expresamente anteriormente, Novell no prestará ningún soporte sobre software personalizado por Novell bajo un Servicio Premium.
- (iii) **Periodo de asistencia:** La solución contará con asistencia técnica mientras se cumplan los requisitos para recibirla (dentro de la duración del contrato del Servicio Premium y supeditada al pago de las cuotas correspondientes). En caso de vencimiento del periodo de "Asistencia General" de Novell Support Lifecycle correspondiente a un producto de software básico integrado en la solución objeto de asistencia (sin que medie la compra de un paquete de asistencia prorrogada), cesará toda asistencia a dicha solución.
- H. **Servicios de IT (Servicios gestionados / Servicios a distancia):** Consisten en Monitorear, Chequeos de Funcionamiento, Reportes y Procedimientos de Funcionamiento de Flujo, y labores de operación y mantenimiento. La propuesta inicial figura en la Descripción del Servicio. La Descripción de Servicio es la base de la Declaración de Trabajo (DDT), (la DDT se crea durante la implementación). La Implementación in situ se lleva a cabo antes del inicio del servicio. El SOW describe los entregables del servicio, los Acuerdos de Nivel de Servicio y las responsabilidades que incumben al Cliente y a Novell. En el caso de un aumento de la cantidad de productos o componentes, del tiempo de cobertura o del Acuerdo de Nivel de Servicio durante la fase de entrega, Novell puede adicionar los cargos correspondientes.
2. **Vigencia / Pago.** Si el Cliente contrata el Servicio Premium, el Servicio Técnico comenzará en la fecha en que Novell emita el NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE CONTACTO (o PIN) (véase la Regla 5.d más adelante) al Cliente y expirará un (1) año después de esa fecha. Si el Cliente contrata un IAP o un IAD con carácter opcional, sus servicios comenzarán en la fecha en que Novell ponga estos servicios a su disposición y terminarán un (1) año después. Al finalizar cada plazo de vigencia, este Acuerdo no se renovará automáticamente. Si el Cliente desea renovar su Servicio Premium, el Cliente debe entregar un nuevo Formulario de Orden de Servicio Premium, llenada y firmada junto con la Orden de Compra cuando esta sea requerida por Novell. Cualquiera de las partes podrá rescindir su relación contractual, previa notificación de un incumplimiento sustancial por la otra parte de cualquier condición del Acuerdo y si no se subsanase la infracción en un plazo de 30 días a partir del aviso por escrito a cargo de la parte perjudicada.
- No se reembolsarán los Servicios Requeridos no utilizados. La prestación de Servicios Técnicos al Cliente siempre estará sujeta al pago de la cuota correspondiente. El Cliente deberá emitir una orden de compra válida con el formulario de pedido y abonar las cuotas aplicables establecidas en la lista de precios. Todas las cuotas netas se abonarán en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura. Todos los importes no abonados antes de la fecha de vencimiento estarán sujetos a un interés del 1% mensual (o, si fuera inferior, el importe permitido legalmente) desde la fecha de vencimiento hasta la fecha en que se efectúe el pago.
3. **Garantía Limitada.**
- A. **Garantía por Servicios Técnicos.** Salvo en el caso de un Servicio Requerido de Prueba, para la que Novell no ofrece garantía alguna, Novell garantiza que el Servicio Técnico se prestará con la debida diligencia y capacidad. Esta garantía será válida durante un periodo de 60 días (el "Periodo de Garantía") tras la prestación de los Servicios Técnicos al Cliente. El Cliente deberá notificar a Novell por escrito durante el Periodo de Garantía si cree que Novell no ha cumplido las obligaciones que le corresponden en virtud de la garantía anterior. En tal caso, Novell trabajará con el Cliente de buena fe para determinar la naturaleza del incumplimiento y, si lo acuerda con el Cliente, la mejor manera de remediar el incumplimiento a la satisfacción razonable del Cliente. Si, después de un periodo de tiempo razonable, Novell no puede remediar dicho incumplimiento o remediarlo a la satisfacción razonable del Cliente, el recurso único y exclusivo del Cliente será la rescisión del presente Acuerdo a cambio de un

REGLAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

- reembolso del importe abonado por el Cliente a Novell por la parte de los Servicios que Novell no haya podido corregir. Esta garantía excluye específicamente las cuestiones de incumplimiento causadas por un funcionamiento incorrecto o un defecto de hardware o firmware ajeno a Novell, software que no haya sido desarrollado Novell en virtud del presente Acuerdo, datos o procedimientos incorrectos utilizados o suministrados por el Cliente o terceros o defectos que estén fuera del control razonable de Novell. El Cliente acepta reembolsar a Novell por el tiempo y los materiales de cualesquiera Servicios Técnicos prestados por Novell a petición del Cliente para remediar problemas de incumplimiento excluidos. Esta garantía se anulará inmediatamente si el Cliente o terceros modifican cualquier parte de una Entrega y/o modifican el sistema del Cliente de modo que el Software Novell o una entrega de Novell deje de ser operativa o adecuada.
- B. **EXONERACIÓN DE GARANTÍA.** SALVO EN LO EXPRESAMENTE ESTABLECIDO EN ESTA SECCIÓN 3A, NOVELL NO OFRECE GARANTÍAS NI SE HACE RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS PRESTADOS AL SOLICITANTE. NOVELL SE EXONERA Y EXCLUYE TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTATUTARIAS, INCLUIDAS SIN LIMITACIÓN LAS GARANTÍAS DE JUSTO TÍTULO, GARANTÍAS POR INFRACCIÓN Y LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. NOVELL NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS SATISFARAN LAS EXPECTATIVAS DEL SOLICITANTE O QUE LOS SERVICIOS TÉCNICOS PRESTADOS PROPORCIONARAN UN USO ININTERRUMPIDO DEL SOFTWARE O LOS SISTEMAS.
4. **Confidencialidad.** Salvo que en el presente acuerdo se establezca lo contrario, "Información confidencial" se refiere a cualquier información que la parte que revela ("Divulgador") desea evitar que la parte que la recibe ("Receptor") divulgue y que (a) si se entrega en forma electrónica o tangible, aparezca marcada como "confidencial" o (b) si se entrega en forma oral o visual, se designa como "confidencial" en el momento de presentarse. En cualquier caso, el Receptor acepta hacer un esfuerzo razonable para proteger la Información Confidencial y evitar su divulgación no autorizada, esfuerzo que deberá ser igual que el que el Receptor realiza para la protección de sus propios secretos comerciales. El Receptor puede revelar la Información Confidencial sólo a sus empleados o representantes que necesiten conocerla, y deberá informar a dichos empleados que están comprometidos a mantener la misma en calidad confidencial. La Información Confidencial no incluirá información alguna (1) con la que el Receptor ya cuente y sobre la que no tenga obligación de confidencialidad; (2) aquella que el Receptor desarrolle de forma independiente; (3) que se haga pública sin que exista una infracción al presente acuerdo; (4) que el Receptor adquiera en forma legal de un tercero, sin obligación de confidencialidad; (5) que el Divulgador entregue para hacer pública, con un consentimiento por escrito; o (6) que consista en Residuos. El término "Residuos" se refiere a ideas, conceptos, métodos o técnicas que contenga la información y que se queden en la memoria de las personas que tengan acceso a la Información Confidencial. La parte que recibe la información no tendrá obligación de limitar o restringir la asignación de estas personas. Sin embargo, esta cláusula no pretende dar libertad al Receptor de una licencia, según los derechos o patentes del Divulgador, ni dar al receptor el derecho de revelar los planes empresariales de la parte divulgadora, así como ningún dato personal, estadístico o financiero. Estas obligaciones de confidencialidad tendrán una vigencia de (3) años, después de la expiración o conclusión del presente acuerdo.
5. **Obligaciones del Cliente.**
- A. **Asistencia.** El Cliente se compromete a cooperar y asistir a Novell en la prestación de los Servicios Técnicos, así como a proporcionar los recursos necesarios para permitir a Novell el cumplimiento de sus obligaciones hacia el Cliente. Esta asistencia puede incluir la disponibilidad de una conexión de red remota al entorno informático del Cliente, el acceso a sus datos e información necesaria y la disponibilidad de material de apoyo, así como las licencias de software a cargo de terceros, si no se encuentra a disposición de Novell.
- C. **COPIAS DE SEGURIDAD.** ES IMPORTANTE RESALTAR QUE LOS ARCHIVOS PUEDEN RESULTAR DAÑADOS O MODIFICADOS EN EL CURSO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS POR PARTE DE NOVELL. SERÁ RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE ASEGURARSE DE TOMAR LAS MEDIDAS ADECUADAS PARA AISLAR Y REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD DE SUS SISTEMAS CON EL FIN DE PREVENIR LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE LOS DATOS O LA INFORMACIÓN.
- D. **Modificaciones.** El Cliente no deberá crear, modificar o intentar realizar parches, reparaciones o alteraciones, ni tampoco llevar a cabo mantenimiento o solicitar la reparación del Software Novell o de Entregas cubiertas por el presente Acuerdo, salvo que hayan sido aprobadas de antemano y por escrito por Novell. Si, en opinión de Novell, alguna alteración, adición, ajuste o reparación no autorizada del Software Novell o de Entregas afecta sustancial y negativamente a la capacidad de Novell para prestar Servicios Técnicos, Novell se reservará el derecho a rescindir el presente Acuerdo inmediatamente tras notificarlo por escrito al Cliente, en cuyo caso no se producirá ningún reembolso.
- E. **Número de identificación de contacto (o PIN).** Los contactos autorizados del Cliente deberán limitarse a aquellos profesionales encargados de las llamadas de Servicios Técnicos dentro de la empresa del Cliente (por ejemplo, personal de asistencia primaria, consultores, administradores del sistema). El Cliente es responsable de la seguridad de las incidencias de asistencia técnica y deberá distribuir el PIN únicamente a las personas autorizadas a llamar a Novell. El PIN hace referencia a los códigos de acceso limitado para recibir los Servicios Técnicos que Novell presta al Cliente. Si Novell descubre una infracción de esta disposición, se reservará el derecho a rescindir el presente Acuerdo inmediatamente tras notificarlo por escrito al Cliente.
- F. **Entornos Peligrosos.** El Cliente reconoce que los Servicios Técnicos (incluidas las Entregas que se le faciliten como parte de los Servicios Técnicos) no están destinados a configurar, asistir ni prestar otros servicios para equipos controlados "on line" en entornos peligrosos que requieren prestaciones de seguridad, como, entre otras, instalaciones nucleares, sistemas de navegación o comunicación aérea, controles de tráfico aéreo, aparatos de mantenimiento médico asistido o sistemas de defensa, en los cuales un fallo de los productos podría acarrear la muerte, daños personales o graves perjuicios físicos o al medio ambiente.
6. **Subcontratación.** Novell podrá subcontratar a terceros cualquier parte de los Servicios Técnicos, incluidos los Servicios in Situ, sin el permiso previo del Cliente, siempre que Novell siga siendo plenamente responsable ante el Cliente del cumplimiento de todas las obligaciones de los Servicios Técnicos que le corresponden en virtud del presente Acuerdo. A efectos del presente Acuerdo, todo subcontratista será considerado contratista independiente de Novell y no un empleado, agente, colaborador o socio de Novell.
7. **Software y Entregas:** Sujeto a la percepción de las cuotas correspondientes establecidas por Novell, el Cliente adquiere un derecho no exclusivo, intransferible, inasignable, mundial y perpetuo a utilizar, ejecutar, realizar, reproducir, mostrar y distribuir copias de cualesquiera Entregas suministradas al Cliente por Novell como parte de los Servicios Técnicos u otros materiales de apoyo internamente en la empresa del Cliente. En el caso de que dichas Entregas lleguen a poder del Cliente sujetas a un Acuerdo de Licencia aparte, las disposiciones de dicho Acuerdo de Licencia prevalecerán sobre las disposiciones de esta Regla 6. Las Entregas se definen como cualquier Software (Parches, CD de Novell Support Connection, etc.), documentación o hardware puesto a disposición del Cliente por Novell en virtud del presente

REGLAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Acuerdo.

8. **Productos Cubiertos.** Novell prestará Servicio Técnico a todas las versiones actuales de los productos de Software Novell. En relación con los productos de Software Novell personalizados para el entorno o el sistema del Cliente, la asistencia prestada se limitará a la instalación estándar del producto sin adaptación, a no ser que el Cliente haya adquirido un contrato de asistencia Premium 4000 o 5000 (o Premium 3000 ASE, allí donde se encuentre disponible). Novell prestará asistencia para versiones no actuales de su Software de acuerdo con las directrices establecidas en la Descripción del Programa. En la Web se encuentra una lista detallada de productos para los que no se ofrece soporte: <http://support.novell.com/lifecycle>

9. **Limitación de Responsabilidad.**

- A. No habrá limitación de responsabilidad por fallecimiento o daños personales causados por la negligencia o falta intencionada de Novell o los empleados de Novell. Salvo en ese caso y en los dos casos indicados a continuación, la responsabilidad de Novell por daños directos, incluidos los daños físicos a la propiedad, ocasionados o relacionados con la prestación de Servicios Técnicos o Entregas se limitará a 1,25 veces las cuotas pagadas por el Cliente por los Servicios Técnicos o 30.000 euros (la cantidad que sea mayor de las dos). En el caso de Incidencias de Prueba, la responsabilidad de Novell se limitará a 50 euros y en relación con Incidencias Únicas, se limitará a 500 euros.

- B. Novell no será responsable en ninguna circunstancia ante el Cliente por daños indirectos, especiales, incidentales o consecuentes (incluidos sin limitación los daños por pérdida de beneficios, pérdida de industria, pérdida de datos, daños en los datos o interferencias en los datos) que se deriven o estén relacionados con el presente Acuerdo o los Servicios Técnicos o las Entregas suministradas al Cliente en virtud de este Acuerdo, incluso aunque Novell haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

10. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o fallo en el rendimiento, si el problema o retraso se debe a causas más allá de su control razonable. Sin embargo, si se espera que el rendimiento de cualquiera de las partes, en relación con una obligación material se retrase más de tres meses, debido a cualquier causa, la otra parte podría dar por terminado este acuerdo con sólo presentar un aviso por escrito con 30 días de anticipación.

11. **Impuestos.** Las tarifas no incluyen ningún impuesto que pueda aplicarse. Usted acepta pagar y responsabilizarse por cualquier impuesto asociado con la entrega de cualquier herramienta de soporte o cualquier otro bien que se entregue según este Acuerdo, incluido, pero sin limitación, el IVA.

12. **Ofrecimientos de empleo:** Por medio del presente se compromete a que, a menos que así lo acuerde por escrito con Novell, no solicitará los servicios de los empleados de Novell, ni de ninguna otra entidad dentro del grupo de Novell, que hayan sido asignados para darle servicio técnico, según este Acuerdo, durante el tiempo de validez del mismo y durante un año luego de realizado el último servicio técnico amparado por este Acuerdo. Si tal cosa ocurriera y el empleado aceptara el empleo que usted le ofrece, por medio del presente Acuerdo usted acepta que pagará a Novell, como compensación, el salario de un año del empleado en cuestión, para reponer el costo del reclutamiento y la capacitación.

13. **Cumplimiento de la normativa de exportación.** Los productos o información técnica proporcionados en virtud del presente Acuerdo están sujetos a los controles de exportación de EE.UU. y a la legislación comercial de otros países. Las partes acuerdan cumplir las normativas para el control de las exportaciones y hacerse con todas las licencias o clasificaciones necesarias para la exportación, reexportación o importación de mercancías. Las partes se abstendrán de exportar o reexportar a

aquellas entidades a las que EE.UU. haya prohibido exportar, a cualquier país objeto de embargo o a los países que apoyan actividades terroristas, según lo estipulado en la legislación en materia de exportación de Estados Unidos. Las partes no utilizarán las mercancías para fines relacionados con el desarrollo ilegal de misiles, armas nucleares, biológicas o químicas. Rogamos consulten la página Web de la División de Industria y Seguridad de Estados Unidos (www.bis.doc.gov) antes de exportar productos de Novell desde dicho país. Asimismo, rogamos visiten www.novell.com/info/exports para obtener más información sobre la exportación del software de Novell. Si así lo solicita, Novell le proporcionará información concreta con respecto a las restricciones en vigor. Sin embargo, Novell no asume responsabilidad alguna por toda autorización necesaria para la exportación que no haya solicitado en su momento.

14. **Varios.**

- A. **Ley vigente.** Este Acuerdo se regirá por las leyes generales, excluyendo la ley privada internacional, de su país de residencia principal, siempre que ese país sea 1) un estado miembro de la unión europea, o 2) un estado miembro del Área de libre comercio europea, o 3) de la República de Sudáfrica. En caso de que se presentase cualquier disputa relacionada con este Acuerdo, ésta se resolverá en el país de su residencia principal. En cualquier otro caso en Europa, Oriente Medio o África, se aplicará la ley de la República Federal de Alemania, con cede en Düsseldorf.

- B. **Totalidad del Acuerdo** Este Acuerdo, y la Descripción del Programa, constituyen la totalidad del contrato entre Novell y usted y sustituyen a cualquier Acuerdo o comunicación anterior entre las partes con respecto a lo aquí establecido, ya haya sido escrita u oral.

- C. **Divisibilidad.** Si un tribunal de la jurisdicción competente considera que cualquier cláusula o parte de este Acuerdo es ilegal, no es válida o no puede llevarse a efecto, el resto de las cláusulas o partes seguirán en vigor. Las partes reemplazarán la cláusula que se haya invalidado, con una nueva que satisfaga la intención económica original de las partes.

- D. **Obligación y traspaso.** Este Acuerdo obliga a los representantes de ambas partes, a sus sucesores y cesionarios, sin embargo, usted no puede traspasar este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de Novell.

- E. **Modificaciones y enmiendas.** Salvo por el derecho de Novell de revisar la Descripción del Programa de vez en cuando, como lo establece la sección 1, este Acuerdo sólo puede modificarse mediante un escrito firmado por los representantes autorizados tanto de usted como de Novell. En particular, las condiciones de cualquier orden de compra que usted pueda presentar se considerarán inválidos.