



I. Acuerdo Marco

Este Acuerdo Marco actualizado el 5 de noviembre de 2021 (el «**Acuerdo Marco**») se celebra entre: (i) Glooko, Inc., una Compañía de Delaware, con dirección en 411 High Street, Palo Alto, California, 94301, Estados Unidos («**Glooko Inc.**»); o (ii) Glooko AB, una Compañía registrada en Suecia con el número de registro 556668-4675, con dirección en Nellickevägen 20, 412 63 Gotemburgo, Suecia («**Glooko AB**»), (de conformidad con la Sección 24 siguiente) (cada una de forma individual, la «**Compañía**») y el Cliente que figura en un Formulario de Pedido debidamente ejecutado, tal y como se define a continuación (el «**Cliente**»), a partir de la fecha de la firma definitiva de dicho Formulario de Pedido (la «**Fecha de Entrada en Vigor**»). Toda persona que suscriba el presente Acuerdo garantiza que está facultada para suscribirlo en nombre de la parte para la que se indica y que está facultada para suscribir un acuerdo vinculante en nombre de dicha parte con respecto a los asuntos que se indican en el presente documento. Cualquier acuerdo negociado a largo plazo en relación con el objeto del presente Acuerdo celebrado entre la Compañía y el Cliente sustituirá a las presentes condiciones del Acuerdo Marco.

- 1. Formularios de Pedido.** Durante el Plazo del Acuerdo, definido abajo, la Compañía y el Cliente podrían celebrar formularios de pedido o de reserva (cada uno, un «**Formulario de Pedido**») para la compra de licencias de software, servicios de alojamiento, servicios profesionales y hardware, según sea aplicable (en conjunto, los «**Entregables**»). Cada Formulario de Pedido está sujeto expresamente a este Acuerdo Marco e incorporado en él, y juntos se denominan de manera colectiva el «**Acuerdo**». La Compañía objeta y rechaza todas las adiciones, excepciones o cambios al Acuerdo, ya sea incluidos en cualquier orden de compra, solicitud de propuesta («**SDP**»), solicitud de cotización («**SDC**») u otro formulario recibido del Cliente o de otra parte. La inclusión de un número de orden de compra, SDP, SDC u otro número del Cliente en cualquier Formulario de Pedido o una factura de la Compañía es solo para referencia y no constituye la aceptación por la Compañía de ninguno de los términos o condiciones establecidos en ellos o en otra parte.
- 2. Tarifas.** El Cliente pagará a la Compañía los Entregables que compre como se detalle en cada Formulario de Pedido suscrito entre las partes. El pago vence treinta (30) días después de la fecha de cada factura. Excepto si se acuerda lo contrario en un Formulario de Pedido, la Compañía se reserva el derecho de aumentar sus tarifas y precios por los Entregables tras la finalización del período inicial y cualquier período de renovación posterior. Cualquier cantidad aceptada vencida hace más de treinta (30) días devengará interés sobre el saldo vencido a una tipo del uno con cinco por ciento (1,5 %) al mes o el máximo permitido por la ley, lo que sea menor, más todos los gastos de cobro.
- 3. Suspensión.** El impago o el pago con demora de tarifas aceptadas es un incumplimiento sustancial del Acuerdo y dará derecho a la Compañía, a su exclusiva discreción, a (i) aplazar la prestación e interrumpir el servicio hasta que todos los importes adeudados se abonen en su integridad; o (ii) rescindir el Acuerdo con efecto inmediato mediante una notificación por escrito al Cliente. La Compañía se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de aplazar la prestación e interrumpir el servicio si se detecta un posible uso ilícito por parte del Cliente, o para hacer cumplir la ley.
- 4. Impuestos.** Las tarifas pagaderas en virtud del Acuerdo no incluirán los impuestos, locales, estatales o federales, sobre las ventas, el uso, el valor añadido, el consumo o los bienes muebles u otros impuestos similares vigentes o que se promulguen en el futuro sobre la transacción y/o entrega de los Entregables, de todos los cuales será responsable el Cliente, que debe abonarlos en su totalidad, excepto los impuestos basados en los ingresos netos de la Compañía. Si el



Cliente alega una exención de impuestos, debe enviarse un certificado de dicha exención a la Compañía antes de la formalización del Formulario de Pedido.

5. **Período de Vigencia y Rescisión.**

5.1 **Período de Vigencia.** El período de vigencia del presente Acuerdo comienza en la Fecha de Entrada en Vigor y dura hasta que se rescinda de conformidad con esta Sección.

5.2 **Rescisión.** Una de las partes puede rescindir el Acuerdo: (i) por causa justificada, previa notificación por escrito a la otra parte con treinta (30) días de antelación en caso de incumplimiento sustancial, si dicho incumplimiento sigue sin subsanarse al término de ese período; (ii) por causa justificada, si la otra parte es objeto de una solicitud de declaración de quiebra o de cualquier otro procedimiento relativo a la insolvencia, la administración judicial, la liquidación o la cesión en beneficio de los acreedores; (iii) si no hay Formularios de Pedido en vigor, mediante el envío de una notificación por escrito a la otra parte.

5.3 **Efecto de la Rescisión.** Tras la rescisión, la Compañía interrumpirá la prestación de los servicios. La rescisión no eximirá al Cliente de la obligación de pagar cualquier tarifa adeudada o pagadera a la Compañía antes de la fecha efectiva de rescisión, incluyendo tarifas anuales, tarifas de implementación, tarifas de formación, tarifas de suscripción, o cualquier otra tarifa o pago que el Cliente se haya comprometido a realizar en virtud del Acuerdo.

6. **Servicios de Transición.** A petición del Cliente, durante un máximo de noventa (90) días después de la rescisión del Acuerdo, la Compañía se compromete a prestar al Cliente servicios de apoyo y de transición con las tarifas vigentes en ese momento. Las disposiciones del Acuerdo permanecerán en vigor durante el período de asistencia a la transición acordado y se aplicarán a todos los servicios de asistencia a la transición prestados por la Compañía durante dicho período.

7. **Cooperación del Cliente.** El Cliente reconoce que proporcionar oportunamente personal, equipos, asistencia y cooperación adecuados e información y datos completos y exactos de sus directivos, agentes y empleados y productos de computación configurados adecuadamente son esenciales para el cumplimiento del Acuerdo por la Compañía. La Compañía no será responsable por ninguna deficiencia en su cumplimiento si tal deficiencia es consecuencia de la falta de cooperación plena del Cliente. El Cliente acepta que es responsable de proporcionar y mantener su propio acceso a Internet y todo el equipo de telecomunicaciones, los programas informáticos y otros materiales necesarios en sus propias instalaciones que sean necesarios para su uso de los Entregables. En <https://support.glooko.com>, se puede consultar una lista de los navegadores web compatibles que la Compañía admite en la provisión de los Entregables, que puede ser modificada y actualizada por la Compañía cuando considere oportuno a su entera discreción.

8. **Seguridad.** La Compañía mantiene medidas de seguridad comercialmente razonables para evitar el acceso no autorizado a todos los datos, equipos informáticos y otros equipos y/o programas utilizados por la Compañía para proporcionar los Entregables; mediante dichas medidas, la Compañía documenta, implementa y mantiene las garantías físicas, administrativas y técnicas necesarias para: (a) cumplir con la legislación aplicable; y (b) proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de todos los datos e información controlados por ella. La Compañía mantendrá políticas y procedimientos escritos de gestión de la seguridad a fin de identificar, prevenir, detectar, contener y corregir infracciones de las medidas tomadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los datos e



información bajo su control. El Cliente será el único responsable de la seguridad de su propia tecnología de la información interna y entornos operativos de espacio físico de sus oficinas. El Cliente notificará inmediatamente a la Compañía cualquier otra violación de la seguridad en su uso de los Entregables o en sus propios sistemas y entornos.

9. **Programa de Privacidad.** La Compañía ha implementado y mantiene un programa de privacidad que cumple todas las leyes aplicables. La Compañía cumple sus avisos y políticas de privacidad en relación con el uso, la recopilación, la transferencia, el tratamiento, el acceso, la protección, el almacenamiento o la destrucción de cualquier tipo de datos personales recopilados por ella. El Aviso de Privacidad de la Compañía está disponible en <https://www.glooko.com/privacy>, con las modificaciones y actualizaciones que la Compañía pueda realizar cuando estime oportuno, a su entera discreción.
10. **Plan de Continuidad del Negocio y de Recuperación ante Desastres.** La Compañía dispone de un plan adecuado de continuidad del negocio y de recuperación ante desastres que minimice el impacto de las interrupciones a sus procesos críticos de negocio, ofrezca respuestas coordinadas a interrupciones potenciales o reales y coordine las actividades de restauración una vez que la interrupción haya finalizado. Los planes de continuidad del negocio abordarán los procesos comerciales, productos y servicios críticos para resolver la pérdida de instalaciones, personas, equipos y proveedores externos que brindan soporte a cualquiera de los servicios críticos. La Compañía restaurará la capacidad de producción de la infraestructura crítica de tecnología de la información (en la cual se incluyen centros de datos, hardware, software y sistemas de alimentación de energía) y los enlaces críticos de comunicación de voz, datos y comercio electrónico a más tardar 24 horas después del momento del fallo (el «**Objetivo de Tiempo de Recuperación**»). La cantidad máxima de datos perdidos después de un evento de fallo, definido como el tiempo máximo entre dicho evento y una actualización completa de la base de datos, no excederá las ocho (8) horas (el «**Objetivo de Punto de Recuperación**»). La Compañía evaluará y actualizará anualmente su plan de continuidad del negocio. Dichas evaluación y actualización tendrán en cuenta la naturaleza y la amplitud de los servicios que presta la Compañía considerando el riesgo comercial y tecnológico actual. Los planes contemplarán medidas correctivas en plazos razonablemente proporcionales al nivel del riesgo que represente la deficiencia. Al experimentar una interrupción del negocio, la Compañía la notificará al Cliente tan pronto sea posible después de toda interrupción sustancial en el servicio que dé lugar a la puesta en marcha de su plan de continuidad del negocio o la declaración de un desastre.
11. **Modificaciones.** La Compañía podría desarrollar, cuando estime oportuno, mejoras, actualizaciones, modificaciones, extensiones y otros cambios en los Entregables («**Modificaciones**»). La Compañía tiene el derecho a implementar tales Modificaciones a su exclusivo criterio en cualquier momento, siempre que tales Modificaciones no tengan un efecto adverso sustancial sobre la funcionalidad o rendimiento de los Entregables.
12. **Funcionalidad.** La funcionalidad, operación y alcance de todos los Entregables se ajustarán a la documentación vigente en cada momento, que emita la Compañía respecto de cada Entregable.
13. **Comentarios.** El Cliente podría enviar a la Compañía, cuando lo estime oportuno, comentarios, información, preguntas, datos, ideas, descripción de procesos u otra información durante su uso de los Entregables («**Comentarios**»). En relación con todos y cada uno de los Comentarios, el Cliente otorga a la Compañía una licencia no exclusiva, mundial, perpetua e irrevocable para usar, explotar, reproducir, incorporar, distribuir, divulgar y sublicenciar cualquier Comentario en sus productos y servicios. El Cliente declara que es titular de todos los derechos de propiedad intelectual o de autor

necesarios para otorgar a la Compañía tal licencia y que los Comentarios no vulnerarán los derechos personales, de autor o de propiedad intelectual de terceros.

14. **No Ejercicio de la Medicina.** El Cliente reconoce y acepta que la Compañía no se dedica al ejercicio de la medicina y que la Compañía no proporciona asesoramiento médico, diagnósticos ni tratamientos mediante el suministro de cualquiera de los Entregables al Cliente en virtud del Acuerdo.
15. **Cumplimiento de las Leyes.** Las partes cumplirán todas las leyes y disposiciones oficiales aplicables en su actuación en virtud del Acuerdo.
16. **Derechos de Publicidad.** En caso de que el Cliente adquiriera una marca blanca de los Entregables o cualquier atribución de marca o vinculación dentro de los Entregables, el Cliente otorga a la Compañía un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y libre de regalías para mostrar su nombre, logotipo y marcas comerciales en dichos Entregables durante el Período de vigencia, en la forma expresamente acordada entre las partes.
17. **Confidencialidad.** Salvo que se permita expresamente en esta Sección, ninguna de las partes podrá divulgar Información Confidencial de la otra parte a un tercero sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. La información se considerará Información confidencial de una parte si: (i) la divulga una parte a la otra de forma tangible y está marcada claramente con «Confidencial», «Propiedad exclusiva» o leyendas similares; (ii) la divulga una parte a la otra de forma no tangible y se identifica como confidencial en el momento de la divulgación; (iii) se divulga bajo circunstancias en las que una persona razonable consideraría que la información es confidencial o de propiedad exclusiva; (iv) su naturaleza de propiedad exclusiva es evidente en el contexto, el contenido o la naturaleza de la información divulgada, o (v) contiene listas de clientes, información de clientes, información técnica, información de precios, métodos de fijación de precios o información que revela los planes u operaciones comerciales de la parte que la divulga. Además, sin perjuicio de toda disposición en contrario contenida en el presente Acuerdo, los términos del Acuerdo se considerarán Información confidencial de la Compañía. Además de los términos y condiciones del Acuerdo, la información no se considerará Información Confidencial por el presente documento si tal información: (i) es de conocimiento de la parte receptora antes de recibirla de la parte que la divulga, de manera directa o indirecta, de una fuente que no tiene obligaciones de confidencialidad con la parte que la divulga; (ii) llega a conocimiento (independientemente de la divulgación por la parte que la divulga) de la parte receptora de manera directa o indirecta de una fuente que no tiene obligaciones de confidencialidad con la parte que la divulga; (iii) se vuelve de conocimiento público o deja de otro modo de ser secreta o confidencial, excepto a raíz de la violación del Acuerdo por la parte receptora, o (iv) se desarrolla de modo independiente sin el uso de la Información Confidencial de la parte que divulga. Cada parte asegurará y protegerá la Información Confidencial de la otra parte (incluyendo, sin limitación, los términos del Acuerdo) de conformidad con medidas que sean congruentes con las usadas para proteger sus propios secretos comerciales e información confidencial; pero no en un grado que sea inferior a un grado razonable de cuidado. Cada parte podrá divulgar la Información Confidencial de la otra parte cuando: (i) la divulgación se requiera por ley o reglamentos aplicables, o por una orden de un tribunal u otro organismo gubernamental que tenga jurisdicción, después de avisar razonablemente a la otra parte con tiempo suficiente para que esta solicite una orden de protección; (ii) si en opinión del abogado de dicha parte, la divulgación es aconsejable conforme a las leyes bursátiles concernientes a la divulgación pública de información comercial, o (iii) la divulgación es razonablemente necesaria y es para dicha parte o sus filiales, empleados, directivos, consejeros, abogados, contables y otros asesores, o la divulgación es de otro modo necesaria para que una parte haga

valer sus derechos y cumpla sus obligaciones en virtud del Acuerdo, siempre y cuando en todos los casos la divulgación no sea más amplia que la necesaria y la persona física o jurídica que reciba la divulgación acepte, antes de recibirla, mantener la confidencialidad de la información. Cada una de las partes es responsable de garantizar que toda la Información Confidencial de la otra parte que la primera divulgue de conformidad con esta Sección (distinta de las divulgaciones realizadas de conformidad con las cláusulas (i) y (ii) anteriormente cuya confidencialidad no pueda ser mantenida por la primera parte) sea mantenida como confidencial por la persona que reciba la divulgación. Las partes acuerdan que cada una de las partes seguirá siendo la propietaria exclusiva de su respectiva Información Confidencial divulgada en virtud del presente documento y de todos los derechos de patente, derechos de autor, secretos comerciales, marcas comerciales y otros derechos de propiedad intelectual que figuren en ella. Cada una de las partes devolverá, a petición de la otra, todas las manifestaciones tangibles o intangibles de la Información Confidencial recibida en virtud del Acuerdo (y todas las copias y reproducciones de la misma), siempre que la otra parte pueda conservar una copia en un lugar seguro con el fin de demostrar el cumplimiento del Acuerdo.

18. **Indemnización.** El Cliente defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a la Compañía y sus entidades asociadas, filiales, directivos, consejeros, agentes, empleados y cesionarios de cualquier reclamación, demanda, procedimiento, pérdida, daños y perjuicios, obligaciones, costes y gastos (incluidos, entre otros, los honorarios razonables de abogados) (denominados en conjunto, «Pérdidas») sufridos o incurridos por ellos en relación con una reclamación de un tercero que se origine en virtud de: (i) el incumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente; (ii) el uso de los Entregables por parte del Cliente, o (iii) el incumplimiento por parte del Cliente de las leyes, normas, reglamentos o estándares profesionales. La Compañía defenderá, indemnizará y mantendrá indemne al Cliente y sus entidades asociadas, filiales, directivos, consejeros, agentes, empleados y cesionarios de todas las Pérdidas sufridas o incurridas por él en relación con una reclamación de un tercero que se origine en virtud de: (i) el incumplimiento del presente Acuerdo; (ii) su negligencia grave o dolo; o (iii) el incumplimiento por la Compañía de las leyes, normas, reglamentos o estándares profesionales.
19. **Mecánica de la indemnización.** Las obligaciones de la parte indemnizadora están condicionadas a que la parte indemnizada: (i) notifique por escrito a la parte indemnizadora con prontitud cualquier reclamación, acción, pleito o procedimiento para el cual la parte indemnizada solicita indemnización; (ii) otorgue el control de la defensa y de cualquier acuerdo extrajudicial a la parte indemnizadora; y (iii) coopere razonablemente con la parte indemnizadora a expensas de esta.
20. **LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.** SIN PERJUICIO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA CONTENIDA EN EL ACUERDO, LA COMPAÑÍA Y SUS ACCIONISTAS, ENTIDADES ASOCIADAS, DIRECTIVOS, GERENTES, EMPLEADOS U OTROS REPRESENTANTES NO SERÁN RESPONSABLES ANTE EL CLIENTE, LOS USUARIOS AUTORIZADOS O CUALQUIER TERCERO POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL O CONSECUENTE (INCLUIDOS LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS O EL LUCRO CESANTE) QUE SE DERIVE DE ESTE ACUERDO O ESTÉ RELACIONADO CON ÉL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DAÑOS PERSONALES, EL DOLOR Y EL SUFRIMIENTO, LA ANGUSTIA EMOCIONAL Y LA PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE NEGOCIOS O AHORROS PREVISTOS, PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE FONDO DE COMERCIO, PÉRDIDA DE DATOS, DEMORA O INTERRUPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO O DE LA TRANSMISIÓN, FALLO DE COMUNICACIÓN, PÉRDIDA DE CONECTIVIDAD, INTERRUPCIÓN DE LA RED O CORTE DEL SISTEMA, FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LA RED O DEL SISTEMA O FUNCIONAMIENTO EN COMBINACIÓN CON UNA RED O UN SISTEMA DE TERCEROS Y YA SEA CAUSADO POR UN ILÍCITO CIVIL (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), UN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

O DE OTRO MODO, INCLUSO SI ES PREVISIBLE, AUNQUE SE HAYA INFORMADO A LA COMPAÑÍA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EN CUALQUIER CASO, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LA COMPAÑÍA ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS Y PERJUICIOS, COSTES Y GASTOS NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD RECIBIDA DEL CLIENTE POR LA COMPAÑÍA EN LOS DOCE MESES PREVIOS AL EVENTO QUE DIERA LUGAR A TALES DAÑOS Y PERJUICIOS. Las disposiciones de esta Sección asignan los riesgos previstos en el Acuerdo entre la Compañía y el Cliente. Las partes acuerdan que las limitaciones de responsabilidad establecidas en esta Sección subsistirán y continuarán en vigor y siendo válidas pese a cualquier incumplimiento de la contraprestación acordada o de un recurso legal exclusivo. Las partes reconocen que las tarifas se han fijado y el Acuerdo se ha celebrado tomando en consideración esas limitaciones de la responsabilidad y que todas esas limitaciones constituyen una base esencial del Acuerdo entre las partes.

21. **Relación de las Partes.** Las partes son contratistas independientes. El Acuerdo no crea una relación de asociación, franquicia, compañía conjunta, agencia, fiduciaria o laboral entre las partes. Cada una de las partes será la única responsable del pago de todas las compensaciones adeudadas a sus empleados, así como de todos los impuestos relacionados con el empleo.
22. **Renuncia.** La renuncia por cualquiera de las partes a ejercer sus derechos por el incumplimiento de cualquier disposición del Acuerdo no será ni se interpretará como una renuncia al ejercicio de sus derechos por cualquier otro incumplimiento o por un incumplimiento posterior.
23. **Divisibilidad.** Si alguna de las disposiciones del Acuerdo se considera inválida o inaplicable por cualquier motivo, se considerará omitida y las restantes disposiciones mantendrán su plena vigencia sin verse afectadas o invalidadas en modo alguno. Las partes acuerdan sustituir toda disposición no válida por una disposición válida que se aproxime lo más posible a la intención y al efecto económico de la disposición inválida.
24. **Entidad Contratante de la Compañía.** Las referencias a la «Compañía» son referencias a la entidad contratante aplicable especificada en la tabla de esta Sección (la «Tabla»). Los Entregables los proporciona esa entidad contratante. En la Tabla, «Ubicación del Cliente» hace referencia al lugar en el que se encuentra el Cliente (según el Formulario de Pedido aplicable, si lo hay) y determina qué fila de la Tabla se aplica a dicho Cliente.

Tabla			
Ubicación del Cliente	Compañía	Normativa Aplicable y Órgano de Arbitraje	Seguro
Estados Unidos y Canadá	Glooko, Inc., una sociedad de Delaware, con sede en 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	California; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	a) Seguro de responsabilidad civil general con límites de no menos de 1 000 000 USD por accidente;

			<p>b) Seguro de indemnización de trabajadores y de responsabilidad civil de los empleadores que cumpla los requisitos mínimos establecidos por la ley;</p> <p>c) Seguro de responsabilidad civil general comercial con límites no inferiores a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 1 000 000 USD por cada caso; (2) 2 000 000 USD como total general; <p>d) 1 000 000 USD por lesiones personales y publicitarias;</p> <p>e) 1 000 000 USD por daños en locales alquilados;</p> <p>f) Seguro de responsabilidad civil de productos médicos y biotecnológicos con límites de no menos de 10 000 000 USD por cada caso y 10 000 000 USD en total;</p> <p>g) Errores y omisiones/Responsabilidad cibernética con límites de no menos de 10 000 000 USD por cada caso y 10 000 000 USD en total; y</p> <p>h) Seguro de responsabilidad civil de vehículos con límites de no menos de 1 000 000 USD por accidente;</p> <p>El seguro de la Compañía será suscrito por una compañía de seguros que tenga una calificación de A- o mejor de A.M. Best.</p>
<p>En cualquier lugar fuera de Estados Unidos y Canadá</p>	<p>Glooko AB, Compañía registrada en Suecia con el número de registro 556668-4675, con sede en Nellickevägen 20, 412 63 Gotemburgo, Suecia</p>	<p>Suecia; Instituto de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Estocolmo.</p>	<p>La Compañía cuenta con coberturas de seguro razonables y adecuadas que mantendrá durante toda la Vigencia.</p>

25. **Notificaciones.** Todas las notificaciones, autorizaciones o renunciaciones que se requieran en virtud de los términos del Acuerdo (que no sean comunicaciones operativas rutinarias), se harán constar por escrito, y si están dirigidas al Cliente, se enviarán a la dirección del Cliente que aparezca en un Formulario de Pedido aplicable, y si están dirigidas a Glooko, Inc, se enviarán a: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Estados Unidos, Attn: Legal Department; y si están dirigidas a Glooko AB, se enviarán a: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gotemburgo, Suecia, Attn: Legal Department. Todas las notificaciones, autorizaciones o renunciaciones se enviarán por uno de los siguientes métodos, y se considerarán recibidas: (i) el día en que se entreguen en mano (con un recibo que acredite dicha entrega); o (ii) el segundo día después de que se envíe dicha notificación por un servicio de mensajería aérea con entrega de un día para otro o de dos (2) días, reconocido a nivel nacional, con los gastos de entrega pagados en su totalidad; o (iii) el quinto día después de que se envíe dicha notificación por correo postal, por correo certificado, con franqueo pagado y con acuse de recibo.
26. **Resolución de Conflictos.** La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no será aplicable al Acuerdo. Cualquier disputa contractual o reclamación que surja de, o esté relacionada con, el Acuerdo se resolverá definitivamente mediante un arbitraje vinculante en la jurisdicción aplicable que aparece en la Sección 24. Las acciones para exigir el cumplimiento del laudo emitido por el árbitro se podrán entablar ante cualquier tribunal de jurisdicción competente. Las partes acuerdan que, sin perjuicio de cualquier disposición de la ley aplicable, no solicitarán y el árbitro no tendrá facultad para otorgar daños y perjuicios punitivos o ejemplares contra ninguna de las partes. En caso de que se entable cualquier arbitraje, acción o procedimiento judicial en relación con el Acuerdo, la parte ganadora tendrá derecho a recuperar sus costes y honorarios razonables de abogados. Sin perjuicio de lo anterior, nada de lo mencionado en el presente documento impedirá que cualquiera de las partes solicite medidas cautelares en cualquier tribunal estatal o federal de jurisdicción competente sin cumplir primero con las disposiciones en materia de arbitraje de esta Sección.
27. **Continuidad.** Las respectivas obligaciones de la Compañía y el Cliente en virtud del presente documento que por su naturaleza continuarían más allá de la rescisión o extinción del Acuerdo mantendrán su vigencia.
28. **Cesión.** El Acuerdo será vinculante para los respectivos sucesores y cesionarios permitidos de las partes. Ninguna de las partes podrá ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, con la salvedad de que la Compañía podrá ceder sus derechos y obligaciones sin consentimiento a un sucesor o a una parte que haya adquirido la totalidad o una parte sustancial de sus activos o negocios pertinentes.
29. **Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes será responsable ante la otra por el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Acuerdo cuando dicho incumplimiento se deba a acontecimientos ajenos a su control razonable, como incendios, fallos de las redes de comunicaciones, disturbios, disturbios civiles, embargos, tormentas, actos de terrorismo, plagas, guerras, inundaciones, tsunamis, terremotos u otras catástrofes naturales.
30. **Actualizaciones.** La Compañía puede modificar la totalidad o cualquier parte del Acuerdo, por ejemplo, para reflejar los cambios en la ley o los cambios en los Entregables de la Compañía, a su entera discreción de forma periódica. El Cliente debe revisar el Acuerdo con regularidad. Al continuar utilizando o accediendo a los Entregables después de la entrada en vigor de cualquier revisión, el Cliente acepta estar obligado por el Acuerdo revisado y los términos relacionados con los Entregables.

31. **Integridad del Acuerdo.** El Acuerdo, incluidas todas las políticas y documentación adicionales que aparecen en él a través de los hipervínculos del sitio web, y cualquier documento posterior debidamente formalizado por ambas partes cuyos términos se incorporan expresamente por referencia al Acuerdo, constituye el Acuerdo completo entre las partes. El Acuerdo reemplaza todos los acuerdos, entendimientos, negociaciones y conversaciones anteriores y contemporáneos, ya sea verbales o escritos, y no hay garantías, declaraciones ni acuerdos entre las partes en relación con el asunto del presente documento, excepto lo estipulado en el Acuerdo.

II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SOFTWARE

1. **Concesión de Licencia.** Por el presente, la Compañía otorga al Cliente una licencia y derecho intransferibles, no exclusivos, revocables y limitados durante el Periodo de vigencia del Acuerdo para permitir a sus Usuarios autorizados (según se definen abajo) el acceso a y uso de, en redes públicas y privadas, los módulos de software que proporciona la Compañía y adquiere el Cliente (el «**Software**») en un Formulario de Pedido aplicable, estrictamente para fines comerciales internos de su consulta médica. La Compañía es titular de todos los derechos, títulos e intereses sobre el Software, y los conserva. El Software se proporciona al Cliente solo para su uso como se dispone expresamente en el Acuerdo, y el Cliente no usará el Software ni en todo ni en parte para ningún otro uso o fin de cualquier índole.
2. **Documentación.** La Compañía otorga al Cliente un derecho y una licencia interna, limitada, intransferible, no exclusiva y revocable para que el Cliente acceda y utilice los manuales de usuario de la Compañía, los vídeos, la formación en la web, las listas de comprobación y toda la demás documentación e instrucciones del producto que se pongan a disposición del Cliente en relación con su uso del Software (de forma colectiva, la «**Documentación**»). El Cliente podrá realizar y distribuir copias de la Documentación para su uso por parte de los Usuarios Autorizados en relación con el uso de los Entregables de conformidad con el Acuerdo, pero sin superar la cantidad razonablemente necesaria. Cualquier copia permitida de la Documentación debe contener los mismos avisos de derechos de autor y otros avisos de propiedad que aparecen en la Documentación.
3. **Uso Médico Permitido.** El Cliente acepta que solo profesionales médicos debidamente autorizados que participen en la consulta médica del Cliente (cada uno, un «**Médico**») evaluarán, diagnosticarán y recomendarán tratamiento a cada persona que solicite atención médica y tenga relación de paciente-médico con un Médico, de acuerdo con los requisitos aplicables de la legislación, normativa y legislación estatal y las juntas de otorgamiento de licencias (cada uno, un «**Paciente**»). El Cliente tomará todas las medidas necesarias para garantizar que su uso del Software cumpla todas las leyes, normas, reglamentos y estándares profesionales aplicables. Ninguna de las partes interferirá, controlará ni influirá de otro modo en la relación médico-paciente establecida entre un Médico y un Paciente. LA COMPAÑÍA NO TENDRÁ OBLIGACIÓN NI RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL MÉDICO.
4. **Usuarios Autorizados.** El Cliente permitirá a los usuarios autorizados para los cuales haya comprado el acceso en un Formulario de Pedido acceder y usar las prestaciones y funciones del Software que ha adquirido en el Acuerdo (cada uno, un «**Usuario Autorizado**»). El Usuario Autorizado podría ser cualquiera de los Médicos empleados del Cliente, los Pacientes o cualquier proveedor de servicios médicos o de salud, entre los cuales se incluyen educadores en diabetes, asistentes médicos, personal de enfermería, fisioterapeutas, psicoterapeutas o cualquier contratista externo empleado, pagado o contratado por el Cliente a quien este permita acceder y usar el Software en su nombre. El Cliente será enteramente responsable de verificar la identidad y autenticidad de todos sus Usuarios Autorizados. En relación con

todos los terceros Usuarios Autorizados del Cliente, este se asegurará que dichos terceros estén obligados expresamente mediante acuerdo por escrito, cuyas protecciones para la Compañía no sean inferiores a los términos del presente, antes de permitir a dichos terceros el acceso y uso del Software. El Cliente tomará todas las precauciones razonables para garantizar que el Software sea utilizado por sus Usuarios Autorizados de una manera acorde con los requisitos legales y éticos aplicables. Cada Usuario Autorizado creará una identificación de usuario única y una credencial de acceso para poder acceder y utilizar el Programa (la «**ID de Usuario**»). Las ID de Usuario no serán compartidas o utilizadas por más de un Usuario Autorizado a la vez. El Cliente es exclusivamente responsable de garantizar que sus Usuarios Autorizados mantengan la confidencialidad de las cuentas de acceso, contraseñas y credenciales. La Compañía no será responsable de las actividades realizadas por cualquier persona que utilice cuentas de acceso, contraseñas o credenciales de un Usuario Autorizado. El Cliente deberá notificar inmediatamente a la Compañía cualquier uso no permitido o no autorizado de las cuentas de acceso, contraseñas o credenciales conocidas por el Cliente.

5. **Uso del Paciente.** Los pacientes pueden suscribirse para usar el Software directamente y cargar ciertos datos desde los dispositivos utilizados para supervisar y controlar su diabetes que sean compatibles con el Software («**Dispositivos Aprobados**»). En su uso del Software, el Paciente tiene el control de su información personal identificable, sus datos personales y la información personal de salud que cargue en el Software incluida la información de cualquier Dispositivo Aprobado utilizado para controlar los niveles de glucosa o cualquier otro dispositivo o fuente de datos (los «**Datos de Paciente**»). El Paciente tendrá la capacidad de controlar a qué terceros permite acceder a sus Datos de Paciente.
6. **Restricciones.** El Cliente no debe hacer lo siguiente y no debe permitir o habilitar a ningún tercero para hacerlo:
- (i) copiar, modificar, descompilar, desactivar, deteriorar, destruir, desmontar, realizar ingeniería inversa o intentar reconstruir, identificar o descubrir cualquier código fuente, ideas subyacentes, técnicas de interfaz de usuario subyacentes o algoritmos del Software por cualquier medio, o revelar cualquiera de los anteriores;
 - (ii) salvo que se establezca expresamente en el Acuerdo, proporcionar, alojar, alquilar, arrendar, prestar o utilizar el Software con fines de tiempo compartido, suscripción o similares;
 - (iii) sublicenciar, revender, transferir o ceder el Software o cualquiera de los derechos o licencias otorgados en virtud del Acuerdo;
 - (iv) utilizar minería de datos o métodos similares de recopilación y extracción de datos en relación con el Software;
 - (v) utilizar el Software con fines de investigación (incluyendo, entre otros, la investigación clínica), a menos que se haya firmado un Formulario de Pedido que permita específicamente dicho uso;
 - (vi) utilizar el Software para el almacenamiento, la posesión o la transmisión de cualquier información cuya posesión, creación o transmisión infrinja cualquier ley aplicable, incluidas, entre otras, las leyes relativas a materiales robados, materiales obscenos o pornografía infantil;
 - (vii) cargar o compartir cualquier contenido que sea ilegal, dañino, amenazador, abusivo, malicioso, difamatorio, calumnioso, vulgar, lascivo, profano, invasivo de la privacidad de otras personas, u odioso;
 - (viii) cargar, transmitir, almacenar o poner a disposición de otros cualquier contenido o código que contenga virus, código malicioso, malware o cualquier componente diseñado para dañar o limitar la funcionalidad del Software;
 - (ix) transmitir contenido sobre el Software que vulnere o se apropie indebidamente de los Derechos de propiedad intelectual o de los derechos de privacidad de cualquier tercero («Derechos de Propiedad Intelectual» significa derechos de autor, derechos morales, marca registrada, imagen comercial, patente, secreto comercial, competencia desleal, derecho a la privacidad, derecho de publicidad y cualquier otro derecho de propiedad);



- (x) habilitar o permitir que otras personas usen los servicios o el Software utilizando su información de cuenta;
 - (xi) acceder o intentar acceder a los servicios o al Software por cualquier medio que no sea la interfaz que la Compañía proporciona o autoriza; o
 - (xii) eludir cualquier restricción de acceso o uso que se haya establecido para impedir ciertos usos del Software.
7. **No para Uso en Urgencias.** El Cliente entiende que el Software tiene por objeto ayudarlo a simplificar el funcionamiento de una consulta médica y que el Software no está diseñado para su uso en urgencias médicas. El Cliente informará a sus Pacientes de que el Servicio no está diseñado para uso en urgencias.
8. **Sin Derivaciones de Pacientes.** Nada de lo dispuesto en el Acuerdo se interpretará como una oferta de pago, por una parte a la otra o a cualquier entidad asociada de la otra parte, de cualquier dinero en efectivo u otra remuneración, ya sea directa o indirectamente, de forma abierta o encubierta, por cualquier derivación de un paciente o por recomendar u organizar, comprar, arrendar o pedir cualquier artículo o servicio.
9. **Restricciones para compartir datos.** El Cliente no debe hacer lo siguiente: (i) compartir o difundir públicamente informes o análisis que permitan comparar los Dispositivos Aprobados, o (ii) comercializar cualquier oferta de productos utilizando Datos de Pacientes y/o cualquier dato no público relativo a los Dispositivos Aprobados (o cualquier dato contenido en ellos). El Cliente solo usará el Software para Pacientes que hayan otorgado un consentimiento suficiente, cuando sea legalmente necesario.
10. **Enlaces de Terceros.** La Compañía puede colocar enlaces, iconos o pantallas dentro del Software. La inclusión de un enlace no implica que la Compañía apruebe el sitio al que remite el enlace. La Compañía no se hace responsable del contenido ni de la información contenida en esos otros sitios, y no ejerce ningún control de redacción ni de otro tipo sobre esos otros sitios. La Compañía no se hace responsable de las políticas ni de las prácticas de privacidad de esos enlaces de terceros. La Compañía renuncia a cualquier garantía o responsabilidad por daño o pérdida que resulten del uso por parte del Cliente de cualquier contenido o recurso que no sea de la Compañía, entre ellos, hipervínculos externos, anuncios publicitarios, promociones, remisiones, sitios web o cualquier otro recurso externo que se encuentre en el Software o se facilite a través de este. La Compañía renuncia a cualquier garantía o responsabilidad por la calidad, exactitud, actualidad, fiabilidad, disponibilidad o legalidad de dicho contenido ajeno a la Compañía.
11. **Indemnización por infracción de la PI.** La Compañía defenderá, indemnizará y mantendrá indemne al Cliente, sus filiales, entidades asociadas, directivos, directores, consejeros, empleados y cesionarios, por todas y cada una de las Pérdidas sufridas o incurridas por ellos en relación con una demanda de terceros que se derive de cualquier reclamación real o amenaza de reclamación en la que se alegue que el Software infringe o se apropia indebidamente de cualquier derecho de autor, patente, marca registrada, secreto comercial, u otros derechos de propiedad u otros derechos de terceros. La Compañía no tendrá ninguna obligación de indemnizar al Cliente en la medida en que la supuesta infracción surja de: (i) el uso del Software en combinación con otros productos de datos, procesos o materiales no suministrados por la Compañía y en que dicha infracción no hubiera ocurrido sino por la combinación del Cliente; o (ii) cualquier contenido del Cliente. Si el Software utilizado por el Cliente se convierte o, en opinión de la Compañía, es probable que se convierta en objeto de una reclamación por vulneración de derechos, la Compañía, a su elección y a su cargo exclusivo, podrá (i) obtener para el Cliente el derecho a continuar utilizando el Software como se contempla en el presente documento, o (ii) modificar el Software para eliminar cualquier reclamación que pudiera derivarse de su uso en virtud

del presente documento o (iii) reemplazar el Software por un Software igualmente adecuado, compatible y funcionalmente equivalente que no vulnere ningún derecho, sin cargo adicional para el Cliente. Si ninguna de estas opciones está razonablemente disponible para la Compañía, el Acuerdo puede rescindirse a opción de cualquiera de las partes sin más obligación o responsabilidad por parte de cualquiera de las partes, con la excepción de que la Compañía acuerda reembolsar de inmediato al Cliente la parte prorrateada de cualquier tarifa no utilizada pagada por adelantado por el Cliente.

12. **Limitación.** La Compañía no asume ninguna responsabilidad, y no tendrá ninguna responsabilidad, por cualquier reclamación por vulneración de derechos basada en (i) el acceso del Cliente y/o el uso del Software después de la notificación de una reclamación por vulneración de derechos; (ii) cualquier modificación del Software por parte del Cliente o bajo su dirección; (iii) la combinación por el Cliente del Software con programas, servicios, datos, hardware u otros materiales de terceros; o (iv) cualquier vulneración de marca comercial o de derechos de autor relacionada con cualquier marca no aplicada por la Compañía o cualquier marca aplicada a petición del Cliente.
13. **Software de Código Abierto.** Ciertos elementos del Software pueden ser proporcionados al Cliente sujetos a licencias de «código abierto» o «software libre» («**Software de Código Abierto**»). Algunos de los programas de Software de Código Abierto son propiedad de terceros. El Software de Código Abierto no está sujeto a los términos y condiciones del Acuerdo. En su lugar, cada elemento del Software de Código Abierto está sujeto a licencia en las condiciones de la licencia de usuario final que acompaña a dicho Software de Código Abierto. Nada en el Acuerdo limita los derechos del Cliente en virtud de los términos y condiciones de cualquier licencia de usuario final aplicable para el Software de Código Abierto, ni le otorga derechos que los sustituyan. Si se requiere una licencia para un determinado Software de Código Abierto, la Compañía permite el acceso a dicho Software de Código Abierto, y las modificaciones de la Compañía en dicho Software de Código Abierto, mediante solicitud por escrito a la dirección de notificación especificada en el Formulario de Pedido.
14. **Licencia para los Datos Analíticos.** El Cliente acepta que la Compañía tendrá el derecho no exclusivo a recopilar y utilizar datos anónimos, no identificados y agregados y derivados de los mismo, así como información relacionada, que incluye, entre otras cosas, información sobre dispositivos, sistemas, software relacionado, servicios o periféricos generados por el Cliente y relacionados con el uso del Software («**Datos Analíticos**»). Los Datos Analíticos pueden utilizarse con el fin de facilitar el desarrollo de productos, mejoras, actualizaciones de software, autenticación de licencias, asistencia técnica, presentación de informes, análisis y otros fines comerciales
15. **Control de las Exportaciones.** El Cliente acepta y garantiza que no puede y no va a utilizar o exportar o reexportar los Entregables a excepción de lo autorizado por la legislación de los Estados Unidos y las leyes de la(s) jurisdicción(es) en las que se obtuvieron los Entregables. En concreto, pero sin limitarse a ello, los Entregables no podrán exportarse o reexportarse (a) a ningún país sometido a embargo por parte de Estados Unidos o (b) a ninguna persona que figure en la Lista de Nacionales Especialmente Designados del Departamento del Tesoro de Estados Unidos o en la Lista de Personas o Entidades Denegadas del Departamento de Comercio de Estados Unidos o en cualquier otra lista de partes restringidas. Al usar cualquier Entregable, el Cliente declara y garantiza que sus Usuarios Autorizados no están ubicados en ninguno de dichos países ni en ninguna de dichas listas. El Cliente también se compromete a no utilizar los Entregables para fines prohibidos por la legislación de los Estados Unidos, incluidos, entre otros, el desarrollo, el diseño, la fabricación o la producción de misiles, armas nucleares, químicas o biológicas.

16. **Usuarios Finales del Gobierno.** El Software y la documentación relacionada son «Artículos Comerciales», tal y como se define este término en el título 48 del C.F.R. §2.101, y consisten en «Software Informático Comercial» y «Documentación de Software Informático Comercial», tal y como se utilizan estos términos en el título 48 del C.F.R. §12.212 o en el título 48 del C.F.R. §227.7202, según corresponda. De Acuerdo con el título 48 del C.F.R. §12.212 o el título 48 del C.F.R. §227.7202-1 a 227.7202-4, según corresponda, el Software Informático Comercial y la Documentación del Software Informático Comercial se conceden bajo licencia a los usuarios finales del Gobierno de los Estados Unidos (a) solo como Artículos Comerciales y (b) únicamente con los derechos que se conceden a todos los demás usuarios finales de acuerdo con los términos y condiciones del presente documento.
17. **GARANTÍA.** LA COMPAÑÍA GARANTIZA QUE EL SOFTWARE SE AJUSTARÁ SUSTANCIALMENTE A SUS DESCRIPCIONES DE FUNCIONALIDAD ACTUALES.
18. **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** CON LA EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN SOBRE GARANTÍAS INMEDIATAMENTE ANTERIOR, LA COMPAÑÍA NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO AL SOFTWARE, Y POR EL PRESENTE LA COMPAÑÍA RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS E IMPLÍCITAS, LEGALES O DE OTRO TIPO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, NO INFRACCIÓN, COMPATIBILIDAD, Y CUALQUIER GARANTÍA QUE SE DERIVE DE CUALQUIER NEGOCIACIÓN O USO MERCANTIL, Y CUALQUIER CONDICIÓN DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD, FIABILIDAD, FALLOS O ERRORES. LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL SOFTWARE O SU USO SERÁN ININTERRUMPIDOS O LIBRES DE ERRORES, QUE TODOS LOS DEFECTOS Y ERRORES EN EL SOFTWARE SERÁN CORREGIDOS O QUE EL SOFTWARE REUNIRÁ CUALQUIER CRITERIO PARTICULAR DE RENDIMIENTO O CALIDAD. LA COMPAÑÍA NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LA EXACTITUD DE LOS DATOS O LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONEN TERCEROS. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE CIERTAS GARANTÍAS Y CONDICIONES, POR LO QUE ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES ANTERIORES PODRÍAN NO APLICARSE SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA EN DICHA JURISDICCIÓN.

III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

1. **Servicios Profesionales.** Además de los servicios de asistencia técnica habituales que el Cliente recibe como parte de su compra de Software, el Cliente puede adquirir servicios adicionales de formación, consultoría, migración de datos, conversión, integración, implementación u otros servicios de la Compañía para apoyar su uso del Software (colectivamente, «**Servicios Profesionales**»), tal como se especifica en una declaración posterior del acuerdo de trabajo y con el acuerdo de ambas partes. Todos los Servicios Profesionales serán realizados por personas con niveles de conocimiento, destreza y experiencia acordes con los requisitos del Acuerdo, y se llevarán a cabo de manera oportuna, profesional y eficiente de acuerdo con las prácticas y normas generalmente aceptadas en la industria.



IV. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL HARDWARE DE GLOOKO INC.

1. **Riesgo de Pérdida.** El Hardware es adquirido por el Cliente. El riesgo de pérdida del Hardware pasa al Cliente cuando la Compañía entrega el Hardware a un transportista externo para su envío al Cliente. Los gastos de envío y manipulación, y cualquier seguro para el Hardware mientras está en tránsito hacia el Cliente, son responsabilidad expresa del Cliente.
2. **Uso del Hardware.** El uso del Hardware está sujeto a la disponibilidad y a las limitaciones operativas del equipo necesario y de las instalaciones asociadas. En el caso del Hardware que depende de la recepción de un teléfono móvil, dicho Hardware puede no funcionar o puede funcionar parcialmente en ciertas zonas donde la recepción sea baja.
3. **Garantía Limitada.** La Compañía garantiza al Cliente que a partir de la fecha de compra el Hardware estará libre de defectos de material y mano de obra durante doce (12) meses. La única y exclusiva responsabilidad de la Compañía y el único y exclusivo recurso legal del Cliente conforme a esta garantía limitada serán la reparación o reemplazo del Hardware, según lo determine la Compañía a su exclusivo criterio. Todos los costes de envío incurridos en relación con devoluciones o reemplazos según esta Sección correrán por cuenta y cargo de la Compañía. Esta garantía limitada es personal para el Cliente. Toda venta, alquiler u otra transferencia o uso de los productos cubiertos por esta garantía a o por una persona distinta del usuario original dará lugar a la extinción de la presente garantía limitada. La presente garantía limitada está condicionada a que el Cliente: (i) notifique oportunamente el defecto a la Compañía, y (ii) cumpla todas las instrucciones o solicitudes de la Compañía en relación con la reparación o reemplazo por la Compañía del Hardware de la Compañía, cuando corresponda. Esta garantía limitada no cubre lo siguiente:
 - (i) El uso del Hardware de forma que no siga o contradiga las instrucciones proporcionadas por la Compañía;
 - (ii) Defectos o daños por instalación, manejo, pruebas, mantenimiento, ajuste o servicio, reparación o modificación inadecuados por parte del Cliente o de un tercero;
 - (iii) Desastres naturales, accidente, uso negligente o indebido, abuso, daño cosmético resultante del uso normal, o cualquier otra causa que no sea el uso ordinario;
 - (iv) Almacenamiento o entorno operativo inadecuado, calefacción o aire acondicionado excesivos o inadecuados, cortes de energía eléctrica, sobretensiones, estrés eléctrico o electromecánico, daños por agua u otras irregularidades;
 - (v) El uso del Hardware junto con accesorios, productos auxiliares y equipos periféricos o software o controladores de software de terceros no autorizados;
 - (vi) El Hardware que ha sido desmontado físicamente o al que se ha accedido de forma no autorizada.



4. **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** CON EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 3 INMEDIATAMENTE ANTERIOR, LA COMPAÑÍA NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA CON RESPECTO AL HARDWARE, Y LA COMPAÑÍA POR LA PRESENTE RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS E IMPLÍCITAS, CON RESPECTO AL HARDWARE, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, NO INFRACCIÓN, COMPATIBILIDAD O SEGURIDAD. LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL HARDWARE O SU USO SERÁN ININTERRUMPIDOS O LIBRES DE ERRORES, QUE TODOS LOS DEFECTOS Y ERRORES EN EL HARDWARE SERÁN CORREGIDOS O QUE EL HARDWARE REUNIRÁ CUALQUIER CRITERIO PARTICULAR DE RENDIMIENTO O CALIDAD. LA COMPAÑÍA NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LA EXACTITUD DE LOS DATOS O LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONEN TERCEROS. EL HARDWARE NO ESTÁ DISEÑADO, FABRICADO, ENTREGADO NI DESTINADO A NINGÚN USO EN EL QUE UN FALLO PODRÍA DERIVAR DIRECTAMENTE EN MUERTE, LESIÓN PERSONAL O DAÑOS GRAVES FÍSICOS O AMBIENTALES. EL CLIENTE ASUME LA RESPONSABILIDAD DE SU SELECCIÓN PARA LOGRAR SUS RESULTADOS PREVISTOS Y DE SU INSTALACIÓN, USO Y RESULTADOS OBTENIDOS DE ELLOS.

V. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL HARDWARE DE GLOOKO AB

1. **Conservación de la Titularidad.** La Compañía conserva el derecho legal y la titularidad completa del Hardware a pesar de la entrega, posesión y uso de dicho Hardware por parte del Cliente. El Cliente no está autorizado a revender, arrendar, alquilar, distribuir, transportar desde sus instalaciones o de cualquier otra forma poner a disposición de terceros cualquier parte o la totalidad del Hardware. El Cliente deberá, por su cuenta y riesgo, devolver cualquier hardware al finalizar el Acuerdo o cualquier Formulario de Pedido aplicable.
2. **Uso del Hardware.** El uso del Hardware está sujeto a la disponibilidad y a las limitaciones operativas del equipo necesario y de las instalaciones asociadas. En el caso del Hardware que depende de la recepción de un teléfono móvil, dicho Hardware puede no funcionar o puede funcionar parcialmente en ciertas zonas donde la recepción sea baja.
3. **Recurso Legal en caso de Defecto de Hardware.** En caso de que el Hardware presente un defecto, la única y exclusiva responsabilidad de la Compañía y el único y exclusivo recurso legal del Cliente serán la reparación o reemplazo del Hardware, según lo determine la Compañía a su exclusivo criterio. Todos los costes de envío incurridos en relación con devoluciones o reemplazos según esta Sección correrán por cuenta y cargo de la Compañía. Este recurso legal es personal para el Cliente. El presente recurso legal está condicionada a que el Cliente: (i) notifique oportunamente el defecto a la Compañía, y (ii) cumpla con todas las instrucciones o solicitudes de la Compañía en relación con la reparación o reemplazo por la Compañía del Hardware de la Compañía, cuando corresponda.
El derecho de recurso según esta Sección no cubre:
 - (i) El uso del Hardware de forma que no siga o contradiga las instrucciones proporcionadas por la Compañía;
 - (ii) Defectos o daños por instalación, manejo, pruebas, mantenimiento, ajuste o servicio, reparación o modificación inadecuados por parte del Cliente o de un tercero;
 - (iii) Desastres naturales, accidente, uso negligente o indebido, abuso, daño cosmético resultante del uso normal, o cualquier otra causa que no sea el uso ordinario;
 - (iv) Almacenamiento o entorno operativo inadecuado, calefacción o aire acondicionado excesivos o inadecuados, cortes de energía eléctrica, sobretensiones, estrés eléctrico o electromecánico, daños por agua u otras irregularidades;
 - (v) El uso del Hardware junto con accesorios, productos auxiliares y equipos periféricos o software o controladores de software de terceros no autorizados;

(vi) El Hardware que ha sido desmontado físicamente o al que se ha accedido de forma no autorizada.

4. **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** CON EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 3 INMEDIATAMENTE ANTERIOR, LA COMPAÑÍA NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO AL HARDWARE, Y LA COMPAÑÍA POR LA PRESENTE RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS E IMPLÍCITAS, CON RESPECTO AL HARDWARE, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, NO INFRACCIÓN, COMPATIBILIDAD O SEGURIDAD. LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL HARDWARE O SU USO SERÁN ININTERRUMPIDOS O LIBRES DE ERRORES, QUE TODOS LOS DEFECTOS Y ERRORES EN EL HARDWARE SERÁN CORREGIDOS O QUE EL HARDWARE REUNIRÁ CUALQUIER CRITERIO PARTICULAR DE RENDIMIENTO O CALIDAD. LA COMPAÑÍA NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LA EXACTITUD DE LOS DATOS O LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONEN TERCEROS. EL HARDWARE NO ESTÁ DISEÑADO, FABRICADO, ENTREGADO NI DESTINADO A NINGÚN USO EN EL QUE UN FALLO PODRÍA DERIVAR DIRECTAMENTE EN MUERTE, LESIÓN PERSONAL O DAÑOS GRAVES FÍSICOS O AMBIENTALES. EL CLIENTE ASUME LA RESPONSABILIDAD DE SU SELECCIÓN PARA LOGRAR SUS RESULTADOS PREVISTOS Y DE SU INSTALACIÓN, USO Y RESULTADOS OBTENIDOS DE ELLOS.

VI. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

1. **Servicios de Asistencia.** En apoyo del uso del Software adquirido por el Cliente, este recibirá asistencia técnica para cuestiones relacionadas con el producto, de acuerdo con las políticas de asistencia técnica de la Compañía en ese momento. La información de asistencia técnica de la Compañía está disponible en <https://support.glooko.com/>, y puede ser modificada y actualizada por la Compañía cuando estime oportuno, a su entera discreción. Se recomienda que los Usuarios Autorizados realicen cualquier formación adquirida antes de utilizar el Software. A solicitud del Cliente, la Compañía puede proporcionar asistencia técnica adicional en las tarifas por hora vigentes en ese momento, lo que estará supeditado a la ejecución de un Formulario de Pedido adicional. La Compañía no será responsable de la asistencia técnica general relacionada con el uso por parte del Cliente de software o hardware proporcionado por cualquier entidad que no sea la Compañía o sus filiales. Dichas exclusiones incluirán sistemas operativos, hardware de PC, aplicaciones de oficina, navegadores web, software de EMR, mecanismos de autenticación específicos del Cliente, red del Cliente, o cualquier otro hardware o software que la Compañía no controle.
2. **Disponibilidad de la Asistencia.** La Compañía proporciona asistencia técnica a los Usuarios Autorizados del Cliente que tengan problemas con su cuenta a través del correo electrónico, teléfono y mensaje de texto SMS (los servicios de «Asistencia»). También se ofrecen muchos recursos de autoservicio en <https://support.glooko.com>. La Compañía recomienda a todos los Usuarios Autorizados del Cliente que visiten primero este enlace cuando tengan algún problema al usar el Software.
3. **Horario de Asistencia.** La Asistencia está disponible de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, hora del este (EE. UU. y Canadá) y de 8 a 17 horas CET (fuera de EE. UU y Canadá). La Asistencia no está disponible durante el fin de semana, durante los días festivos en los respectivos territorios y durante todos los días festivos de la Compañía.
4. **Duración de la Asistencia.** La Compañía ofrece Asistencia durante el Período de vigencia del Acuerdo.
5. **Sistema de Asistencia.** La Compañía gestiona las solicitudes de Asistencia en su sistema de tickets de Asistencia.

6. **Clasificación de los Problemas de Asistencia, Derivación y Tiempos de Respuesta:** Todos los problemas de Asistencia se consideran inicialmente como Prioridad 3 y luego se derivan según sea necesario conforme a las definiciones de prioridad de los problemas que se detallan a continuación. A continuación se resumen los tiempos de respuesta de la Compañía para los problemas de Asistencia comunicados por el Cliente. Cuando se derive un problema, dependiendo de la naturaleza y el carácter del problema sobre el que se informa, se envía al personal interno especializado en resolver el problema en función de su naturaleza y carácter. No obstante lo anterior, si un incidente implica una posible violación de datos o un incumplimiento de las obligaciones de seguridad de los datos de la Compañía, dichos problemas se derivan inmediatamente a la Prioridad 0.

7. **Clasificaciones de Problemas de Asistencia**

Prioridad 0 – Código rojo

- Corte de corriente eléctrica en el sistema completo, o corte de corriente eléctrica en los principales componentes del sistema que afecta a la capacidad de cargar, ver o compartir datos, ya sea a distancia o en la clínica.
- Existe un problema de seguridad que da lugar a la divulgación (o amenaza de divulgación) de la Información Personal de Salud (PHI, en inglés)/Información de Identificación Personal (PII, en inglés) de los usuarios de Glooko en un foro público.
- La aplicación móvil está fallando repetidamente en 20 o más usuarios, de manera que este conjunto de usuarios no puede utilizar la aplicación.

Prioridad 1 – Crítica

- Los datos de los dispositivos para la diabetes se reciben, analizan, interpretan o muestran incorrectamente desde uno o más dispositivos.
- Un problema de integridad o disponibilidad de los datos está afectando a la capacidad de ver o actualizar los datos de muchos o la mayoría de los usuarios y clientes.
- Se ha detectado una vulnerabilidad de seguridad; exposición posible o detectada de la información del paciente.
- La plataforma API se ha caído.

Prioridad 2 – Importante

- Un problema de disponibilidad de datos afecta a la capacidad de ver o acceder a una o más categorías de datos de un cliente.
- Identificación de una oportunidad para prevenir la explotación de una vulnerabilidad de seguridad.
- Las aplicaciones móviles está fallando repetidamente en menos de 20 usuarios, de manera que este conjunto de usuarios no puede utilizar la aplicación.
- Parte de la aplicación móvil no responde o no funciona.
- El rendimiento del sistema se degrada de forma significativa.

Prioridad 3 – Menor

- Problema estético menor.
- Problema del Software que afecta a las características pero no impide el funcionamiento normal.
- Identificación de una oportunidad para mejorar la integridad o la seguridad de los datos sin prioridad temporal crítica.
- Cualquier otro fallo no clasificado como código rojo, crítico o importante.

8. Tiempos de Respuesta Objetivo

Categorías de Nivel de Servicio	Prioridad 3 (menor)	Prioridad 2 (importante)	Prioridad 1 (crítica)	Prioridad 0 (código rojo)
Tiempo de Respuesta (Reconocimiento) y Confirmación de Prioridad	16 horas laborables	8 horas laborables	6 horas*	6 horas*
Resolución Objetivo (después de la Confirmación de Prioridad) de Incidentes en Producción	Se considerará para la hoja de ruta	Se considerará para la siguiente versión importante	16 horas laborables	8 horas laborables
Tiempo de Respuesta %	95 % en 16 horas laborables	95 % en 8 horas laborables	80 % en 6 horas laborables	80 % en 6 horas laborables
Medida Correctiva y Preventiva Análisis de Causa Fundamental %	N/A	N/A	100 %**	100 %**
*Plazos aplicables a menos que retrasen la resolución del incidente o la investigación del problema				
**Si se considera apropiado según el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía				

9. Obligaciones del Cliente

Para que la Compañía pueda resolver los problemas comunicados por el Cliente en los tiempos de respuesta indicados anteriormente, el propio Cliente debe tomar las siguientes medidas cuando comunique el problema a la Compañía:

- Validar e intentar restablecer el problema antes de informar a la Compañía;
- Informar del problema a la Compañía en el plazo de un (1) día después de que ocurra;
- Proporcionar cualquier análisis adicional solicitado por la Compañía y cooperar razonablemente con la Compañía para identificar, evaluar y resolver el problema.

10. Exclusiones

La Compañía no tendrá responsabilidad alguna o no cumplirá con los tiempos de respuesta a problemas objetivo anteriores para los problemas que surjan de: (a) uso del Software por parte del Cliente que no sea el autorizado en el

Acuerdo o la documentación; (b) problemas causados por los datos propios del Cliente; (c) problemas causados por el equipo del Cliente o de su Usuario Autorizado; (d) problemas causados por actos de terceros, o servicios y/o sistemas no proporcionados por la Compañía; o (e) problemas generales de telecomunicaciones o problemas causados por otros factores fuera del control razonable de la Compañía.

VII. TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE

1. **Disponibilidad.** La Compañía hará que el Software esté disponible continuamente, un promedio de 99,9 % del tiempo las 24 horas del día los 7 días de la semana (el «**Tiempo de Funcionamiento del Software**»), con exclusión de la falta de disponibilidad causada por las Excepciones (tal como se definen a continuación). «Disponible» significa que el Software está disponible para el acceso y uso por parte del Cliente de acuerdo con su funcionalidad completa prevista según su documentación vigente en ese momento. A efectos de calcular el porcentaje de Disponibilidad, las siguientes «Excepciones» descritas a continuación al Tiempo de Funcionamiento del Software no se considerarán como tiempo de falta de disponibilidad del Software.
2. **Excepciones.** Las siguientes son todas las Excepciones permitidas al Tiempo de Funcionamiento del Software:
 - (i) «**Período de Mantenimiento de Emergencia**» se refiere al período de tiempo transcurrido durante cualquier mantenimiento realizado en el Software que sea necesario como resultado de condiciones que escapen al control razonable de la Compañía. La Compañía avisará al Cliente con un mínimo de treinta (30) minutos de antelación para el mantenimiento de emergencia, cuando sea posible. El mantenimiento de emergencia puede realizarse en cualquier momento, según la Compañía lo considere necesario a su exclusiva discreción.
 - (ii) «**Período de Mantenimiento Programado**» se refiere al período de tiempo transcurrido durante cualquier mantenimiento programado realizado por la Compañía en el Software. La Compañía notificará al Cliente el mantenimiento programado que afectará el acceso al Software. La Compañía hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para programar el mantenimiento en horas distintas al horario laboral habitual.
 - (iii) «**Tiempo de Inactividad Permitido**» significa lo siguiente:
 - Inoperabilidad debido a cualquier mantenimiento programado o de emergencia (que se produzca durante los Períodos de Mantenimiento Programado o de Emergencia);
 - Problemas causados por los servicios de telecomunicaciones y/o Internet;
 - Problemas causados por software o hardware no suministrado o controlado por la Compañía (como el entorno del servidor de Amazon Web Hosting donde se almacena y se accede al software de la Compañía, o un fabricante de dispositivos que cambia sus especificaciones);
 - Problemas debidos a acontecimientos de fuerza mayor, según lo dispuesto en el Acuerdo, y actos de guerra o desastres naturales;
 - Problemas debidos a acciones u omisiones del Cliente, sus agentes, empleados o contratistas;
 - Problemas debidos a defectos en los datos proporcionados por el Cliente que la Compañía no pudo haber descubierto mediante el ejercicio de una diligencia razonable antes del fallo;



- Problemas debidos a la no implementación por parte del Cliente de los cambios en el equipo o el software razonablemente recomendados por la Compañía por escrito como esenciales para mantener los niveles de servicio después de un cambio dirigido por el Cliente en el entorno operativo;
- Inoperabilidad debido a un aumento de la demanda de recursos del sistema impulsada por el Cliente que no ha dejado a la Compañía un tiempo razonable para adaptarse;
- Inoperabilidad debido a la superación del número máximo de usuarios simultáneos especificados en el Acuerdo o en el Formulario de Pedido, según corresponda; y
- Problemas debidos al funcionamiento en el marco de un plan de recuperación en caso de desastre.

VIII. ACUERDO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO Y CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO DE GLOOKO

Este Acuerdo Marco incorpora las Cláusulas Contractuales Tipo de Glooko (las «Cláusulas») que se encuentran aquí: <https://www.glooko.com/dataprocessingagreement/> siempre que (i) Glooko AB trate datos personales por cuenta del Cliente y (ii) no se haya negociado y firmado un contrato de encargo del tratamiento entre el Cliente y Glooko AB de forma específica.