

MOBILEIRON, INC.
CONTRATO CON EL CLIENTE
(versión del 15 de mayo de 2018)

LEA DETENIDAMENTE: SI USTED ACEPTA ESTE CONTRATO CON EL CLIENTE (“**CONTRATO**”) EN NOMBRE DE UNA COMPAÑÍA U OTRA ENTIDAD LEGAL (“**CLIENTE**”), USTED LE MANIFIESTA Y GARANTIZA A MOBILEIRON, INC. (“**MOBILEIRON**”) QUE TIENE PLENA AUTORIDAD PARA OBLIGAR AL CLIENTE AL CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO. A MENOS QUE EL CLIENTE TENGA OTRO CONTRATO VÁLIDO DE COMPRA Y USO DE LA SOLUCIÓN DE MOBILEIRON (SEGÚN SE DEFINE A CONTINUACIÓN), ESTE CONTRATO RIGE SUS DERECHOS SOBRE LAS SOLUCIONES DE MOBILEIRON. AL HACER CLIC EN “ACEPTAR”, EL CLIENTE ACEPTA EL PRESENTE CONTRATO Y ESTE SE CONSIDERARÁ UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE MOBILEIRON Y EL CLIENTE. SI EL CLIENTE NO ACEPTA O NO PUEDE CUMPLIR CON TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTIPULADOS EN ESTE CONTRATO, O SI USTED NO TIENE LA AUTORIDAD PARA OBLIGAR AL CLIENTE, NO HAGA CLIC EN “ACEPTAR”, Y EL CLIENTE NO ESTARÁ AUTORIZADO A USAR LA SOLUCIÓN DE MOBILEIRON.

Este Contrato se celebra en la fecha en que el Cliente acepta este Contrato, la fecha indicada en una Orden, o la fecha en que el Cliente descarga, instala, activa o usa la Solución de MobileIron, lo que ocurra primero.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Definiciones.

- a. “**Filial**” hace referencia a cualquier entidad que tiene control sobre una parte, es controlada por una parte o está sujeta a un control común con una parte, donde “control” significa (i) la participación general en una sociedad o (ii) la propiedad efectiva de una mayoría de las acciones en circulación con derecho a votación de directores.
- b. “**Documentación**” hace referencia a las notas de versión, guías de implementación u otra documentación técnica publicada de forma escrita o electrónica sobre la Solución de MobileIron que MobileIron brinda al Cliente o pone a su disposición.
- c. “**Competidor de MobileIron**” hace referencia a la división/subsidiaria Good Technology de Blackberry Limited, la división/subsidiaria Airwatch de VMware, Inc., la división/subsidiaria Maas360 de IBM Corporation, la división/subsidiaria Intune de Microsoft Corporation, la división/subsidiaria XenMobile de Citrix Systems, Inc., o las divisiones o subsidiarias sucesoras que incluyan productos basados en la tecnología de las divisiones o subsidiarias antes mencionadas.
- d. “**Solución de MobileIron**” hace referencia a un Software o Producto de SaaS, o a ambos.
- e. “**Orden**” hace referencia a la orden de compra, el anexo del producto o el documento de la orden entre el Cliente y un distribuidor autorizado (o entre el Cliente y MobileIron si la compra se realiza directamente desde MobileIron) en la que se identifica la Solución de MobileIron o los servicios vendidos u otorgados bajo licencia, así como cualquier suscripción o parámetro de licencia vigente (p. ej., la cantidad de suscripciones).
- f. “**Producto de SaaS**” hace referencia a los servicios que se encuentran disponibles al acceder y usar el software alojado por MobileIron para el cual el Cliente adquirió una suscripción, lo que incluye cualquier Documentación.
- g. “**Software**” hace referencia a la versión de código objeto de los programas informáticos de propiedad exclusiva de MobileIron que este último haya puesto a disposición del Cliente para su descarga (lo que incluye el uso relacionado con cualquier Producto de SaaS), incluida la Documentación y las Actualizaciones.
- h. “**Plazo**” hace referencia al plazo de la suscripción del Producto de SaaS o de la licencia del Software, conforme a lo especificado en la Orden relevante, el cual comienza en el momento en que MobileIron pone a disposición las credenciales de acceso y uso del Producto de SaaS o habilita la descarga del Software.
- i. “**Actualizaciones**” hace referencia a las correcciones, actualizaciones, mejoras, parches u otras modificaciones o adiciones implementadas por MobileIron en un Software específico.

2. Derechos y licencias.

- a. Derechos y licencias otorgados al Cliente. Sujeto a los términos y condiciones de este Contrato, durante el Plazo y exclusivamente para uso interno del Cliente con operaciones comerciales normales del Cliente y conforme a la Documentación correspondiente, por medio del presente, MobileIron le otorga al Cliente (i) un derecho limitado para acceder al Producto de SaaS y hacer uso de él, (ii) una licencia limitada, no exclusiva y no transferible a terceros, y derecho a instalar y usar el Software, y (iii) un derecho limitado para mantener una cantidad razonable de copias del Software en sus sistemas a los efectos de recuperación y copia de seguridad. El Cliente puede autorizar y habilitar a sus empleados, contratistas y otros usuarios individuales, y a los empleados, contratistas y otros usuarios individuales de sus Filiales, a acceder a la Solución de MobileIron y usarla en nombre del Cliente y para fines comerciales internos del Cliente de conformidad con este Contrato, siempre que el Cliente se responsabilice de todas las acciones de estos usuarios que violen los términos de este Contrato, que cualquier incumplimiento de estos usuarios sea un incumplimiento por parte del Cliente, y que ninguno de estos usuarios sea empleado o contratista de un Competidor de

MobileIron. El Cliente acepta que su compra de la Solución de MobileIron no depende de la entrega de una funcionalidad o característica futuras, ni de ningún comentario público realizado por MobileIron, de manera verbal o escrita, con respecto a funcionalidades o características futuras.

b. **Versiones de prueba.** Este Contrato se aplica a las Soluciones de MobileIron de prueba (cada una de ellas, una “Versión de prueba”), a excepción de los siguientes términos diferentes o adicionales: (i) el plazo de una Versión de prueba es treinta (30) días, que se pueden prolongar con el consentimiento por escrito de MobileIron; (ii) el plazo de una Versión de prueba comenzará en la fecha en que MobileIron entregue las copias de la Solución de MobileIron sujeta a Versión de prueba o proporcione las credenciales para acceder a dicha Solución; (iii) la Versión de prueba se proporciona “TAL Y COMO ESTÁ” sin garantías de ningún tipo, y MobileIron se desliga de todas las garantías, indemnizaciones y demás responsabilidades sobre Versiones de prueba; (iv) el Cliente no tiene derecho a ningún servicio de soporte y mantenimiento, ni a ninguna Actualización de una Versión de prueba; y (v) cualquiera de las partes puede poner fin a la suscripción o licencia de una Versión de prueba mediante un aviso por escrito a la otra parte con cinco (5) días de antelación.

c. **Derechos limitados.** Los derechos del Cliente sobre la Solución de MobileIron se limitarán a los derechos otorgados expresamente en el presente Contrato. MobileIron se reserva todos los derechos y las licencias relacionados con la Solución de MobileIron que no se otorguen expresamente al Cliente en virtud de este Contrato.

3. **Restricciones de uso; obligaciones del Cliente.** Como condición para los derechos y las licencias otorgados en la Sección 2, el Cliente no hará por sí mismo, ni autorizará o permitirá que terceros hagan lo siguiente: (a) realizar ingeniería inversa, descompilar, descodificar, desencriptar, desarmar o intentar derivar algún código fuente de la Solución de MobileIron, (excepto y únicamente en la medida que alguna de las restricciones anteriores esté prohibida por la ley vigente); (b) modificar, adaptar o crear algún trabajo derivado basado en la Solución de MobileIron; (c) distribuir, vender, otorgar en licencia, alquilar, arrendar, transferir o, de alguna otra manera, proporcionar la Solución de MobileIron a terceros, salvo según se indique expresamente en este Contrato; (d) proporcionar la Solución de MobileIron como un servicio para terceros, lo que incluye, entre otros, servicios de información, SaaS o uso compartido de recursos; (e) separar algún componente de una Solución de MobileIron, o utilizar algún Software requerido para usar un Producto de SaaS para algún otro propósito; (f) encuadrar alguna parte de un Producto de SaaS o crear un reflejo de esta, que no sea el encuadre en las intranets propias del Cliente o, de lo contrario, con fines comerciales internos y propios del Cliente, o que no sea según se permite en la Documentación; (g) usar la Documentación excepto para respaldar el uso autorizado de la Solución de MobileIron por parte del Cliente; (h) permitir el acceso directo o indirecto a la Solución de MobileIron, o el uso directo o indirecto de esta Solución de un modo que evada un límite contractual sobre el uso; (i) violar la Directiva de uso aceptable de MobileIron, disponible en <https://www.mobileiron.com/en/legal>; (j) emplear o autorizar a un Competidor de MobileIron a que use o vea la Solución de MobileIron o la Documentación, o a que brinde administración, alojamiento, soporte o servicios similares con respecto a la Solución de MobileIron sin el consentimiento previo por escrito de MobileIron; (k) interferir con la integridad o el rendimiento de algún Producto de SaaS, o deteriorar dicha integridad o rendimiento; o (l) intentar obtener acceso no autorizado a un Producto de SaaS, o los sistemas o las redes relacionados con él. El Cliente hará todo lo posible desde el punto de vista comercial para impedir el acceso o uso no autorizados de algún Producto de SaaS, y notificará a MobileIron de inmediato sobre cualquier acceso o uso no autorizados.

4. **Pago; licencias adicionales; informes.** El Cliente pagará las tarifas de los productos o servicios de MobileIron según se indiquen en la Orden correspondiente. Si el Cliente realiza la compra a través de un distribuidor, el Cliente y el distribuidor determinarán los términos de pago. Si el Cliente realiza la compra directamente a MobileIron, todas las tarifas se expresarán en dólares estadounidenses y deberán pagarse en un período de treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura. El Cliente deberá pagar todas las tarifas, los costos de seguro y los impuestos correspondientes, excepto los impuestos sobre los ingresos netos de MobileIron. Si, de acuerdo con la ley vigente, debiera deducirse del pago alguna de estas tarifas, o alguno de estos costos de seguro e impuestos, el Cliente le pagará a MobileIron los montos adicionales necesarios para que el monto neto del pago total a MobileIron, tras efectuar dicha deducción, iguale el monto del pago que, de otra manera, se debería pagar a MobileIron en virtud de este Contrato; además, el Cliente mantendrá indemne y eximirá de toda responsabilidad a MobileIron con respecto a cualquier tarifa, costo de seguro o impuesto adicionales que puedan determinarse como adeudados en relación con las transacciones contempladas en el presente. El Cliente deberá pagar todos los montos facturados al momento de su vencimiento, salvo que MobileIron, en algún momento, determine que el crédito del Cliente no es satisfactorio, en cuyo caso los términos de pago serán contra reembolso, o en efectivo y por adelantado. El Cliente pagará intereses sobre todos los montos no pagados en la fecha de vencimiento a una tasa del diez por ciento (10 %) por año o la tasa más alta permitida por ley, la que sea menor. Si la cantidad real de dispositivos o usuarios registrados (según corresponda) supera la cantidad de suscripciones o licencias adquiridas por el Cliente en la Orden correspondiente, el Cliente deberá (a) poner fin de inmediato a este exceso de uso o (b) comprar las suscripciones o licencias adicionales para cubrir el uso excesivo. Las tarifas por exceso de uso se basarán en la lista de precios de MobileIron vigente en ese momento o en lo que se especifique en la Orden. El Cliente reconoce que la infraestructura de entrega y soporte de MobileIron puede permitirle a MobileIron determinar la cantidad de dispositivos o usuarios para la Solución de MobileIron. Mediante un aviso por escrito por parte de MobileIron, el Cliente podrá: (1) en el caso del Producto de SaaS, certificar por escrito la

cantidad y el tipo de dispositivos o usuarios registrados, o (2) en el caso del Software, proporcionar un informe de uso, que, en ciertos casos, se puede generar con el Software, o brindarle a MobileIron un acceso razonable al portal o los registros del administrador del sistema exclusivamente a los efectos de validar la cantidad.

5. **Confidencialidad.**

- a. **Definición.** “**Información confidencial**” hace referencia a la información no pública proporcionada por una parte (“**Divulgador**”) a otra parte (“**Destinatario**”) que se designa como confidencial o razonablemente debería considerarse como tal, a excepción de la información (i) que es pública o se convierte en pública por motivos que no son responsabilidad del Destinatario, (ii) que el Destinatario ya conocía antes de la divulgación, (iii) que un tercero divulga al Destinatario sin violar ninguna restricción de confidencialidad, o (iv) que el Destinatario desarrolla de manera independiente sin acceso a la información del Divulgador o sin el uso de esta información. La Información confidencial de MobileIron incluye, entre otras, todas las Soluciones de MobileIron (y sus derivados, datos de rendimiento, resultados de estudios comparativos, evaluaciones de seguridad, planes de desarrollo de productos y cualquier otra información técnica relacionada con las Soluciones de MobileIron), la Documentación y sus derivados, y la fijación de precios de MobileIron. Los términos y condiciones de este Contrato son Información confidencial de ambas partes.
- b. **No divulgación y no utilización.** El Destinatario (i) solo utilizará la Información confidencial del Divulgador para ejercer sus derechos o cumplir con este Contrato, (ii) tendrá el mismo nivel de cuidado para impedir los usos y las divulgaciones no autorizados de la Información confidencial del Divulgador que el cuidado que tiene con su propia información confidencial, pero, en ningún caso, será un nivel de cuidado menor que el razonable, y (iii) con respecto a los empleados, contratistas o representantes del Destinatario, limitará el acceso a la Información confidencial del Divulgador solo a aquellos empleados, contratistas o representantes que necesiten acceder a dicha Información confidencial y que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad que sean, al menos, tan restrictivas como las especificadas en esta Sección 5. El Destinatario puede divulgar la Información confidencial del Divulgador en la medida que exija algún tribunal, algún organismo gubernamental, o alguna ley o reglamentación, siempre y cuando, si se permite legalmente, el Destinatario le envíe inmediatamente un aviso por escrito al Divulgador para informar tal divulgación. Si así lo solicita el Divulgador por escrito, el Destinatario deberá devolver o destruir (lo que elija el Divulgador) la Información confidencial del Divulgador.

6. **Propiedad.** MobileIron y sus proveedores se reservan todos los derechos, títulos e (salvo según se autorice expresamente en este Contrato) intereses con respecto a la Solución de MobileIron y sus trabajos derivados, y todos los derechos de propiedad intelectual sobre estos o relacionados con estos. Todo el Software se otorga bajo licencia y no se vende. El Cliente no tiene la obligación de brindarle a MobileIron sugerencias o comentarios acerca de los productos o servicios (“**Comentarios**”). En la medida en que el Cliente efectivamente le envíe Comentarios a MobileIron, por medio del presente, el Cliente cede la propiedad de dichos Comentarios (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual sobre estos o relacionados con estos) a MobileIron, y MobileIron podrá usar y modificar dichos Comentarios sin restricciones ni pagos.

7. **Indemnidad.**

- a. **Indemnización por parte de MobileIron.** MobileIron, por su cuenta y cargo, (i) defenderá o resolverá cualquier demanda en contra del Cliente y sus directores, ejecutivos y empleados (“**Indemnizados del cliente**”) presentada por un tercero independiente en la que se alegue que el uso de la Solución de MobileIron por parte del Cliente infringe o viola los derechos de propiedad intelectual de ese tercero, y (ii) pagará, mantendrá indemne y eximirá de responsabilidad a los Indemnizados del cliente con respecto a la resolución de dicha demanda o con respecto a la indemnización por daños y perjuicios que finalmente conceda a este tercero un tribunal competente como resultado de la demanda.
- b. **Recursos.** Si se produce una demanda en virtud de la Sección 7.a o, en opinión de MobileIron, es razonablemente probable que se produzca, MobileIron puede, por su cuenta y a su criterio exclusivo, realizar lo siguiente: (i) procurar el derecho para permitir que el Cliente siga usando la Solución de MobileIron correspondiente, (ii) modificar o reemplazar la Solución de MobileIron correspondiente para que deje de incurrir en infracción, o (iii) si no son comercialmente viables las Secciones 7.b.i ni 7.b.ii, poner fin a la suscripción o licencia del Cliente sobre la parte afectada de la Solución de MobileIron, y reembolsar la parte de las tarifas de suscripción o licencia prepagadas y no usadas que haya pagado el Cliente y que corresponda a dicha Solución de MobileIron. En el caso de una licencia perpetua del Software, la parte no utilizada de las tarifas de la licencia se determinará en forma proporcional sobre un período de tres (3) años a partir de la fecha en que MobileIron puso inicialmente el Software a disposición para la descarga.
- c. **Exclusiones.** MobileIron no tendrá obligación alguna en virtud de la Sección 7 del presente si la demanda se basa en lo siguiente o surge de lo siguiente: (i) alguna modificación de la Solución de MobileIron correspondiente no realizada por MobileIron ni por indicación de MobileIron, (ii) una combinación o un uso de la Solución de MobileIron correspondiente con algún equipo, producto o sistema de terceros, en la medida en que la demanda se base en dicha combinación o dicho uso, (iii) el uso continuo por parte del Cliente de la tecnología supuestamente infractora después de haber sido notificado de la demanda de violación de los derechos, (iv) la falta de uso por parte del Cliente de las Actualizaciones que MobileIron puso a disposición, (v) el incumplimiento del Cliente en el uso de la Solución de MobileIron de acuerdo con la Documentación correspondiente, o (vi) el uso de la Solución de MobileIron para un propósito que no sea según se indica en este Contrato (lo que incluye, entre otros, el uso fuera del alcance de la

licencia otorgada en virtud de este Contrato). La presente Sección 7 establece los recursos únicos y exclusivos del Cliente, y la responsabilidad total de MobileIron con respecto a la violación de derechos de propiedad intelectual de terceros.

d. **Indemnización por parte del Cliente.** El Cliente, por su cuenta y cargo, (i) defenderá o resolverá cualquier demanda en contra de MobileIron y sus directores, ejecutivos y empleados ("**Indemnizados de MobileIron**") presentada por un tercero independiente en la que se alegue que algún dato proporcionado a MobileIron por el Cliente o en nombre del Cliente infringe o viola los derechos de propiedad intelectual o privacidad de un tercero, y (ii) pagará, mantendrá indemne y eximirá de responsabilidad a los Indemnizados de MobileIron con respecto a la resolución de dicha demanda o con respecto a la indemnización por daños y perjuicios que finalmente conceda a este tercero un tribunal competente como resultado de la demanda.

e. **Procedimientos.** La obligación de indemnización de cada indemnizador depende de que el indemnizado haga lo siguiente: (i) le envíe oportunamente al indemnizador un aviso por escrito de dicha demanda, (ii) permita que el indemnizador esté exclusivamente a cargo de controlar y dirigir la defensa o la resolución de dicha demanda, siempre y cuando el indemnizador no resuelva la demanda de un modo que requiera que el indemnizado admita la responsabilidad o pague dinero sin el consentimiento previo por escrito del indemnizado, y (iii) le brinde al indemnizador toda ayuda razonable en relación con la defensa o la resolución de dicha demanda, por cuenta y cargo del indemnizador.

8. **Servicios de soporte y mantenimiento, hardware y Productos de reventa.**

a. **Servicios de soporte y mantenimiento.** Los servicios de soporte y mantenimiento se prestarán de conformidad con los términos y condiciones de soporte y mantenimiento que se especifican en el Anexo B.

b. **Hardware.** El Cliente puede solicitarle a MobileIron hardware de la marca MobileIron. El hardware se venderá de acuerdo con los términos y condiciones de hardware que se especifican en el Anexo C.

c. **Términos de los Productos de reventa.** Para conveniencia del Cliente, MobileIron revende ciertos productos ("**Productos de reventa**") que pertenecen a terceros o que dichos terceros le otorgan bajo licencia a MobileIron. Los Productos de reventa no se incluyen como parte de la Solución de MobileIron, y no se requieren ni son necesarios para el uso de la Solución de MobileIron. Los Productos de reventa pueden estar sujetos a términos independientes de los terceros licenciantes, disponibles en el sitio <https://www.mobileiron.com/en/legal/thirdpartyterms>, o según acuerden por separado el tercero licenciante y el Cliente. Si se ofrecen servicios de soporte y mantenimiento para un Producto de reventa específico y el Cliente realiza la compra directamente a MobileIron, MobileIron se hará cargo de distribuir la corrección de errores, las actualizaciones, las mejoras y otras versiones del Producto de reventa correspondiente que el tercero licenciante le haya proporcionado a MobileIron. En la medida en que un tercero licenciante le proporcione a MobileIron alguna indemnización o garantía para que las transfiera a los clientes en relación con el Producto de reventa correspondiente, MobileIron le transferirá las indemnizaciones o garantías al Cliente. A EXCEPCIÓN DE LAS GARANTÍAS ESPECIFICADAS EXPRESAMENTE EN LA PRESENTE SECCIÓN 8.c, LOS PRODUCTOS DE REVENTA SE PROPORCIONAN "TAL Y COMO ESTÁN", Y MOBILEIRON NO PROPORCIONA NINGUNA OTRA GARANTÍA EN RELACIÓN CON ELLOS. MOBILEIRON SE DESLIGA DE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, INCLUIDAS LAS DE COMERCIABILIDAD, APTITUD PARA UN FIN ESPECÍFICO Y NO VIOLACIÓN, Y DE CUALQUIER PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES, PÉRDIDA DE DATOS, O DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES, INDIRECTOS O PUNITIVOS PROVOCADOS POR DICHO PRODUCTO DE REVENTA. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD DE MOBILEIRON QUE SURJA EN RELACIÓN CON ALGÚN PRODUCTO DE REVENTA (EN VIRTUD DE CUALQUIER PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD, YA SEA POR CONTRATO, POR LEY, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL O DE ALGUNA OTRA MANERA) SUPERARÁ LOS MONTOS QUE MOBILEIRON RECIBIÓ EN CONCEPTO DE (a) DICHO PRODUCTO DE REVENTA DURANTE EL PERÍODO DE DOCE MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO ORIGEN A DICHA RESPONSABILIDAD, O (b) LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN EL PLAZO VIGENTE EN ESE MOMENTO.

d. **Servicios de terceros.** La Solución de MobileIron puede contener características diseñadas para interactuar con aplicaciones o servicios proporcionados o puestos a disposición por terceros ("**Servicios de terceros**"). Para usar una característica relacionada con un Servicio de terceros, el Cliente debe tener una suscripción o licencia del proveedor del Servicio de terceros relevante. Si los Servicios de terceros ya no están disponibles o si el tercero proveedor correspondiente ya no permite que los Servicios de terceros interactúen con la Solución de MobileIron, dichas características ya no estarán disponibles o no funcionarán en la Solución de MobileIron, y el Cliente no tendrá derecho a recibir ningún reembolso, crédito u otra compensación por parte de MobileIron. MobileIron y el proveedor del Servicio de terceros correspondiente se desligan de todas las garantías, indemnizaciones, obligaciones y otras responsabilidades relacionadas con alguna interacción o integración con el Servicio de terceros. Asimismo, MobileIron se desliga de todas las garantías, indemnizaciones, obligaciones y otras responsabilidades en relación con algún Servicio de terceros.

9. **Garantías.**

a. **Producto de SaaS.** MobileIron le manifiesta y garantiza al Cliente que el Producto de SaaS cumple sustancialmente con las especificaciones indicadas en la Documentación relevante. El Cliente debe notificarle a MobileIron sobre cualquier deficiencia cubierta por la garantía en un plazo de treinta (30) días desde que se proporcionó el Producto de SaaS deficiente. La reparación única y exclusiva del Cliente y la responsabilidad total de MobileIron por su incumplimiento de esta garantía serán que MobileIron, según su criterio, (i) repare el Producto de SaaS, o (ii) cancele la suscripción y reembolse las tarifas de suscripción prepagadas y no utilizadas que se hayan pagado a MobileIron durante el período no utilizado de dicha suscripción cancelada.

- b. **Software.** MobileIron le manifiesta y garantiza al Cliente que, durante los noventa (90) días posteriores al inicio del Plazo correspondiente, el Software cumplirá sustancialmente con las especificaciones indicadas en la Documentación relevante. La reparación única y exclusiva del Cliente y la responsabilidad total de MobileIron por su incumplimiento de esta garantía serán que MobileIron, según su criterio, repare o reemplace el Software, o reembolse el monto de la licencia y las tarifas asociadas de soporte y mantenimiento pagadas por dicho Software que no cumple con las especificaciones, en cuyo caso se cancelará la licencia.
- c. **Servicios profesionales.** El Cliente puede solicitar servicios profesionales de MobileIron a cualquier distribuidor autorizado o directamente a MobileIron. Dichos servicios profesionales estarán sujetos a los términos y condiciones de este Contrato y la declaración de trabajo (si hubiera) acordada mutuamente. MobileIron manifiesta y garantiza que, durante los noventa (90) días posteriores a la fecha de prestación de algún servicio profesional de MobileIron al Cliente, dichos servicios serán profesionales y eficientes, y se prestarán de un modo que cumple con los estándares generalmente aceptados de la industria y las prácticas de servicios similares. La reparación única y exclusiva del Cliente y la responsabilidad total de MobileIron por su incumplimiento de esta garantía serán que MobileIron, según su criterio, vuelva a prestar los servicios que no cumplen con las especificaciones o reembolse las tarifas pagadas por estos servicios profesionales que no cumplen con las especificaciones.
- d. **Hardware.** Si el Cliente compra hardware, la garantía de hardware se especifica en el sitio <https://www.mobileiron.com/en/legal>.
- e. **Exclusiones.** Las garantías expresas no se aplican si la Solución de MobileIron o el hardware correspondientes (i) se modificaron, salvo que MobileIron haya realizado la modificación o que esta se haya realizado por indicación de MobileIron, (ii) no se instalaron o utilizaron, o no recibieron mantenimiento según este Contrato y la Documentación, (iii) estuvieron sujetos a esfuerzos eléctricos o físicos anormales, uso indebido, negligencia o accidente, o (iv) se utilizaron con equipos, productos o sistemas no especificados en la Documentación. Además, estas garantías solo se aplican si se envía un aviso de reclamación de garantía dentro del período de garantía correspondiente.
- f. **Exención de responsabilidad.** HASTA EL GRADO MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY VIGENTE, A EXCEPCIÓN DE LAS GARANTÍAS INDICADAS EXPRESAMENTE EN LA PRESENTE SECCIÓN 9, LA SOLUCIÓN DE MOBILEIRON, EL HARDWARE Y LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN “TAL Y COMO ESTÁN”, Y MOBILEIRON NO BRINDA OTRAS DECLARACIONES NI GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS, REGLAMENTARIAS O DE OTRO TIPO, Y MOBILEIRON SE DESLIGA ESPECÍFICAMENTE DE TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, APTITUD PARA UN FIN ESPECÍFICO O NO VIOLACIÓN.

10. **Plazo y extinción.** La licencia y los derechos otorgados en el presente con respecto a la Solución de MobileIron permanecerán vigentes hasta que se venza el Plazo de la Solución de MobileIron o hasta que se extinga el Contrato de conformidad con la presente Sección 10. Este Contrato se mantendrá vigente hasta que se extinga de acuerdo con la presente Sección 10. Si MobileIron acepta restablecer una suscripción vencida, se aplicarán los términos de este Contrato. Cualquiera de las partes puede resolver este Contrato: (a) mediante un aviso por escrito con treinta (30) días de antelación sobre un incumplimiento sustancial de la otra parte o después de tres (3) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento en caso de una falta de pago en virtud de la Sección 4, a menos que el incumplimiento o la falta de pago se subsanen en el período de aviso o el período de gracia, o (b) inmediatamente si la otra parte cesa sus operaciones comerciales, se vuelve insolvente, o solicita protección en virtud de algún procedimiento de quiebra o un procedimiento similar. Asimismo, las partes pueden rescindir este Contrato mediante consentimiento mutuo por escrito. Únicamente en el caso de las licencias perpetuas del Software, el otorgamiento de licencia de la Sección 2 continuará vigente tras la extinción de este Contrato, a menos que MobileIron haya resuelto el Contrato debido a que el Cliente no subsanó su incumplimiento sustancial o su falta de pago. Todas las demás suscripciones y licencias se cancelan tras la extinción de este Contrato. Además, las Secciones 1, 3 a 7 y 10 a 12, y todas las responsabilidades que surjan antes de la extinción permanecerán vigentes tras la extinción de este Contrato por cualquier motivo.

11. **Limitación de responsabilidades.** HASTA EL GRADO MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY VIGENTE, A EXCEPCIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTOS O LAS RESPONSABILIDADES QUE SURJAN DE LA SECCIÓN 3 (RESTRICCIONES DE USO; OBLIGACIONES DEL CLIENTE), LA SECCIÓN 5 (CONFIDENCIALIDAD), LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN DE UNA PARTE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO O LAS OBLIGACIONES DE PAGO DEL CLIENTE, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE FRENTE A LA OTRA PARTE EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO O EL OBJETO DE ESTE (EN VIRTUD DE CUALQUIER PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD, YA SEA POR CONTRATO, POR LEY, RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL O DE ALGUNA OTRA MANERA) CON RESPECTO A LO SIGUIENTE: (a) CUALQUIER PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES, PÉRDIDA DE DATOS, O DAÑOS ESPECIALES, ACCIDENTALES, INDIRECTOS O PUNITIVOS, INCLUSO AUNQUE SE HAYA ADVERTIDO A ESTA PARTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS O PÉRDIDAS, O AUNQUE DICHOS DAÑOS O PÉRDIDAS HAYAN SIDO RAZONABLEMENTE PREVISIBLES, O (b) UN MONTO QUE SUPERE LAS TARIFAS TOTALES PAGADERAS A MOBILEIRON POR LA SOLUCIÓN DE MOBILEIRON, EL HARDWARE O EL SERVICIO RELEVANTES DURANTE EL PERÍODO DE DOCE MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO ORIGEN A DICHA RESPONSABILIDAD. ESTAS LIMITACIONES SE APLICARÁN SIN PERJUICIO DE CUALQUIER FALTA DE PROPÓSITO FUNDAMENTAL DE ALGUNA REPARACIÓN ESPECIFICADA EN ESTE CONTRATO. LAS RECLAMACIONES MÚLTIPLES NO AMPLIARÁN LAS LIMITACIONES ESPECIFICADAS EN LA PRESENTE SECCIÓN 11.

12. **Disposiciones generales.**

- a. **Exportación/importación.** La Solución de MobileIron y la Documentación pueden estar sujetas a leyes y reglamentaciones estadounidenses y extranjeras de control de la importación y la exportación. El Cliente acepta cumplir todas estas reglamentaciones aplicables al Cliente, lo que incluye obtener los permisos de importación correspondientes.
- b. **Usuarios finales del gobierno de los EE. UU.** La Solución de MobileIron y la Documentación son “artículos comerciales”, según la definición de ese término en el Título 48 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, C.F.R.), Artículo 2.101, que consisten en “software informático comercial” y “documentación de software informático comercial”, según la definición de estos términos en el Título 48 del C.F.R., Artículo 12.212. Conforme al Artículo 12.212 y los Artículos 227.7202-1 a 227.7202-4 del Título 48 del C.F.R., la Solución de MobileIron y la Documentación se otorgan bajo licencia a los usuarios finales del gobierno de los EE. UU. únicamente como “artículos comerciales” y con los mismos derechos que se otorgan a los demás usuarios finales de conformidad con los términos y condiciones de este Contrato.
- c. **Materiales de licencia adquirida y código abierto.** La Solución de MobileIron puede contener o funcionar con software, servicios u otra tecnología que no pertenecen a MobileIron, sino que un tercero le otorgó bajo licencia a MobileIron, y que, posiblemente, se necesitan para el pleno funcionamiento de la Solución de MobileIron (“**Materiales de licencia adquirida**”), o que se encuentran disponibles mediante licencias de código abierto o software gratuito. Los Materiales de licencia adquirida pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales, según se indica en el sitio <https://www.mobileiron.com/en/legal/thirdpartyterms> o según se le indique al Cliente de alguna otra manera. Dichos términos y condiciones se incorporan en el presente a modo de referencia. En la medida en que MobileIron utilice software de código abierto en el Software, los términos y las restricciones de este Contrato no le impedirán al Cliente ejercer derechos adicionales o diferentes, ni lo limitarán en el ejercicio de derechos adicionales o diferentes sobre dicho software de código abierto de conformidad con las licencias de código abierto pertinentes.
- d. **Ley vigente y jurisdicción.** Salvo que se indique lo contrario en el Anexo A (si corresponde), este Contrato, y los derechos y las obligaciones de las partes que surjan de este Contrato, se regirán, interpretarán y exigirán según las leyes del estado de California, a excepción de los principios de conflictos de leyes. La competencia y jurisdicción exclusivas para las acciones que surjan en virtud de este Contrato corresponderán a los tribunales estatales y federales del condado de Santa Clara (California), y las partes aceptan notificar sobre los procesos de acuerdo con las reglas de estos tribunales. No se aplicarán la Ley Uniforme de Transacciones de Información Computarizada [Uniform Computer Information Transactions Act] ni la Convención de las Naciones Unidas sobre la Compraventa Internacional de Mercaderías.
- e. **Cesión.** Ninguna de las partes puede ceder este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte; sin embargo, ambas partes podrán hacerlo a favor de un causahabiente conforme a una fusión, adquisición o venta de todos sus negocios o bienes, o la mayoría de estos, con los cuales se relaciona este Contrato. Toda cesión que viole la presente Sección 12.e será nula. Sujeto a lo indicado anteriormente, todos los derechos y las obligaciones de las partes en virtud de este Contrato serán vinculantes para los sucesores y cesionarios autorizados, redundarán en beneficio de ellos y podrán ser exigidos por estos, y en contra de estos.
- f. **Procesamiento de datos.** Excepto con respecto a una Solución de MobileIron de prueba, en la medida en que MobileIron acceda a cualquier información que obtenga o le comunique el Cliente, o recopile, use, almacene, proteja, divulgue y transfiera esta información para cumplir con sus obligaciones en virtud de este Contrato, se aplicarán los términos del Plan de protección de datos, incluido en <https://www.mobileiron.com/en/legal>, y las partes aceptan cumplir con estos términos.
- g. **Recursos conforme al sistema de Equity.** Las partes aceptan que un incumplimiento sustancial de este Contrato que afecte negativamente los derechos de propiedad intelectual de MobileIron o de sus proveedores sobre la Solución de MobileIron o la Información confidencial de cualquiera de las partes puede provocar daños irreparables a dicha parte para los cuales una indemnización pecuniaria sería una reparación inadecuada, y la parte afectada tendrá derecho a recursos conforme al sistema de Equity (sin requisito de pagar una fianza) además de las reparaciones que tenga en virtud de este Contrato o por ley.
- h. **Publicidad.** MobileIron puede divulgar públicamente que el Cliente es cliente de MobileIron y licenciatario de la Solución de MobileIron, incluidas las listas de clientes de MobileIron y otros materiales publicitarios.
- i. **Contratista independiente.** Las partes son contratistas independientes. Este Contrato no establecerá ninguna relación de sociedad, empresa conjunta, empleo, franquicia ni representación entre las partes.
- j. **Filiales del Cliente.** Una Filial del Cliente puede comprar productos o servicios de MobileIron en virtud de este Contrato y, para ello, debe (i) firmar un acuerdo de participación con MobileIron según el cual acepta quedar obligada por los términos de este Contrato correspondientes al “Cliente” y (ii) aprobar una evaluación crediticia de MobileIron, después de la cual puede celebrar una Orden directamente con MobileIron o con un distribuidor autorizado de MobileIron. A los efectos de esta Orden, se interpretará que “Cliente”, según se usa en esta Orden y en este Contrato, hace referencia a la Filial del Cliente que firma la Orden.
- k. **Exención y divisibilidad; enmiendas.** El hecho de que alguna de las partes no exija el cumplimiento de alguna disposición de este Contrato no constituirá una exención de las otras disposiciones ni de un incumplimiento posterior. Si alguna disposición de este Contrato se considerara ilegal, no válida o inexigible, el cumplimiento de la disposición se exigirá en el grado máximo permitido para dar efecto a la intención de las partes, y las disposiciones restantes de este Contrato seguirán siendo plenamente vigentes. Las

enmiendas de este Contrato o las exenciones de algún término o condición de este Contrato solo pueden realizarse mediante consentimiento por escrito de ambas partes.

l. Avisos. Salvo que se disponga lo contrario en este Contrato, todos los avisos legales al Cliente se enviarán por escrito a la dirección del Cliente indicada en la Orden correspondiente. Todos los avisos legales a MobileIron se enviarán por escrito a la siguiente dirección: MobileIron, Inc., 401 East Middlefield Road, Mountain View, CA 94043, U.S.A., Fax: 650-963-3307, Attention: Legal. Dichos avisos tendrán vigencia (a) cuando se entreguen en persona, (b) en la fecha de entrega informada, si se envían mediante un servicio de mensajería internacional reconocido o con entrega en 24 horas, o por fax, o (c) cinco (5) días hábiles después del envío por correo certificado (o diez (10) días si es por correo internacional). Para mayor claridad, las órdenes de compra, las facturas y otros documentos relacionados con el procesamiento de órdenes y los pagos no son avisos legales y pueden enviarse en formato electrónico de acuerdo con los procedimientos estándares de presentación de órdenes de MobileIron y el Cliente.

m. Totalidad del acuerdo. El presente Contrato está compuesto por los términos y condiciones indicados anteriormente, los anexos adjuntos e incluidos en enlaces a sitios web, y los términos y condiciones adicionales especificados en <https://www.mobileiron.com/en/legal> a los que se hace referencia en este Contrato, que se incorporan a modo de referencia. Este Contrato constituye la totalidad del acuerdo entre las partes con respecto a su objeto, y reemplaza y cancela todos los contratos, las declaraciones, las comunicaciones y los entendimientos anteriores de las partes, ya sean escritos o verbales, relacionados con dicho objeto, y no pretende conferir ningún derecho o reparación a otra persona diferente de los signatarios que se indican a continuación. Este Contrato prevalece sobre cualquier término contradictorio o adicional de un documento de orden, un acuse de recibo, una confirmación u otro documento emitido por el Cliente antes o después de la firma de este Contrato, a menos que dichos términos contradictorios o adicionales se hayan introducido a través de una enmienda y hayan sido aceptados por escrito por ambas partes. Los títulos de las secciones de este Contrato se incluyen por conveniencia y no para utilizar en la interpretación del Contrato.

MOBILEIRON, INC.
Anexo A: Resolución de disputas fuera de Norteamérica
(versión del 15 de mayo de 2018)

Si la oficina principal del Cliente se encuentra fuera de Norteamérica, según se indica en la portada, se aplicarán los términos y condiciones de este Anexo a todas las disputas que surjan de este Contrato o estén relacionadas con él (a excepción de las disputas con respecto a la violación supuesta o real de los derechos de propiedad intelectual de MobileIron, o el cobro de facturas vencidas e impagas, que se regirán por las leyes de California).

1. Para TODAS las oficinas principales fuera de Norteamérica:

- a. Selección de la ley. Este Contrato y los derechos y las obligaciones de las partes que surjan de él se regirán, interpretarán y exigirán según las leyes del estado de Nueva York, a excepción de los principios de conflictos de leyes. No se aplicarán la Ley Uniforme de Transacciones de Información Computarizada [Uniform Computer Information Transactions Act] ni la Convención de las Naciones Unidas sobre la Venta Internacional de Bienes.
- b. Arbitraje. Cualquier disputa, reclamación o controversia que surjan de este Contrato o de su existencia, incumplimiento, rescisión, ejecución, interpretación o validez, o que se relacionen con estos, incluida la determinación del alcance o la aplicabilidad de este acuerdo para arbitrar, (cada una de ellas, una “Disputa”) deberán remitirse y resolverse de manera definitiva mediante arbitraje según las normas y en la ubicación que se indican a continuación. El panel arbitral constará de tres (3) árbitros que se seleccionarán del siguiente modo: cada parte designará a un (1) árbitro y esos dos (2) árbitros debatirán y seleccionarán al tercer árbitro. Si los dos árbitros designados por las partes no pueden llegar a un acuerdo en cuanto al tercer árbitro, este se seleccionará de acuerdo con las normas vigentes del órgano arbitral. Cada árbitro será independiente de cada una de las partes, y tendrá experiencia y conocimiento adecuados sobre el asunto de la Disputa. Los árbitros tendrán la autoridad para acordar un cumplimiento específico y asignar entre las partes los costos de arbitraje (incluidos los honorarios por servicios, los honorarios de los árbitros y demás honorarios relacionados con el arbitraje) de la manera equitativa que determinen los árbitros. La sentencia sobre el laudo arbitral dictado se podrá registrar en un tribunal que tenga jurisdicción o se puede presentar una solicitud ante dicho tribunal para la aceptación judicial del laudo y la orden de ejecución, según el caso. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, cada una de las partes tendrá el derecho de iniciar en un tribunal de jurisdicción apropiada una acción de desagravio por mandato judicial preliminar pendiente de sentencia definitiva por parte del panel arbitral, siempre y cuando únicamente el árbitro dicte un mandamiento judicial permanente e indemnizaciones por daños y perjuicios. El idioma que se usará en los procedimientos arbitrales será inglés.

2. **SOLO en las oficinas principales de Europa, Medio Oriente o África.** Toda disputa deberá remitirse y resolverse de manera definitiva mediante arbitraje según las Reglas del Tribunal de Arbitraje Internacional de Londres (las cuales se consideran incorporadas a modo de referencia en esta cláusula) sobre la base de que el derecho aplicable es la ley del estado de Nueva York (EE. UU.). La sede del arbitraje será en Londres (Inglaterra).

3. **SOLO en las oficinas principales de Asia-Pacífico, Australia y Nueva Zelanda.** Toda disputa deberá remitirse y resolverse de manera definitiva mediante arbitraje según las Reglas de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional vigentes a la fecha en que se envía el aviso de arbitraje de conformidad con dichas Reglas (las cuales se consideran incorporadas a modo de referencia en esta cláusula) sobre la base de que el derecho aplicable es la ley del estado de Nueva York (EE. UU.). La sede del arbitraje será en Singapur.

4. **SOLO en las oficinas principales de las Américas, excepto Norteamérica.** Toda disputa deberá remitirse y resolverse de manera definitiva mediante arbitraje según los Procedimientos Internacionales de Resolución de Disputas de la Asociación Americana de Arbitraje vigentes a la fecha en que se envía el aviso de arbitraje de conformidad con dichos Procedimientos (los cuales se consideran incorporadas a modo de referencia en esta cláusula) sobre la base de que el derecho aplicable es la ley del estado de Nueva York (EE. UU.). La sede del arbitraje será en Nueva York (Nueva York, EE. UU.).

MOBILEIRON, INC.
Anexo B: Contrato de soporte y mantenimiento
(versión del 15 de mayo de 2018)

Si el Cliente obtendrá servicios de soporte y mantenimiento directamente de MobileIron, este Contrato de soporte y mantenimiento (“SMA”) corresponde a dichos servicios. Si el Cliente obtendrá servicios de soporte y mantenimiento directamente de un distribuidor autorizado, no se aplicarán los términos de este SMA con respecto al soporte y, en cambio, los términos se determinarán entre el Cliente y el distribuidor autorizado relevante; sin embargo, seguirán teniendo validez los términos con respecto al mantenimiento que se indican en la Sección 3 a continuación.

1. Definiciones.

- a. **“Contacto técnico del cliente”** hace referencia a cualquier empleado del Cliente designado por este que haya recibido capacitación y certificación de MobileIron para ser un contacto principal del Cliente de MobileIron para los servicios de soporte.
- b. **“Incidente”** hace referencia a cuando la Solución admitida no cumple de manera sustancial las especificaciones indicadas en la Documentación relevante.
- c. **“Respuesta”** hace referencia a cuando el personal de soporte de MobileIron (i) evaluó el Incidente, (ii) se comunicó con el Cliente y (iii) comenzó la resolución de problemas inicial del Incidente.
- d. **“Plazo de soporte y mantenimiento”** hace referencia a la duración de los servicios de soporte y mantenimiento que debe prestar MobileIron, según se especifica en la Orden relevante. El Plazo de soporte y mantenimiento inicial comenzará cuando la Solución admitida se ponga por primera vez a disposición del Cliente para que la descargue o acceda a ella. Los Plazos de soporte y mantenimiento de renovación comenzarán en el día inmediatamente posterior al fin del Plazo de soporte y mantenimiento vigente en ese momento.
- e. **“Software admitido”** hace referencia a la versión de envío actual del Software y cualquier versión anterior durante un (1) año después de la sustitución de dicha versión anterior por una versión de envío posterior. (Por ejemplo, si la versión de envío del Software 5.0 se distribuye en enero de 2016, la versión 5.1 se distribuye en junio de 2016 y la versión 5.2 se distribuye en diciembre de 2016, MobileIron admitirá la versión 5.0 hasta junio de 2017, la versión 5.1 hasta diciembre de 2017 y admitirá la versión 5.2, si es que aún no se sustituyó esta versión.)
- f. **“Solución admitida”** hace referencia al Producto de SaaS o el Software admitido, según el caso.

2. Servicios de soporte.

a. **Vales de soporte y problemas.** Durante el Plazo de soporte y mantenimiento, MobileIron tomará medidas razonables desde el punto de vista comercial para brindarle servicios de soporte al Cliente, según se describe a continuación. El Contacto técnico del cliente puede informarle Incidentes a MobileIron a través del Portal de soporte técnico (disponible en <https://help.mobileiron.com>) o el teléfono de asistencia de soporte de MobileIron y, posteriormente, las partes pueden cooperar para abordar los Incidentes por correo electrónico, por teléfono o a través del Portal de soporte técnico. MobileIron le proporcionará al Cliente un número de vale del problema que el Cliente puede usar para realizar un seguimiento del estado de los Incidentes. MobileIron puede cerrar el vale del problema sin responsabilidades adicionales si el Cliente no responde una solicitud de información adicional o no confirma que el vale del problema se resolvió en un plazo de diez (10) días de la solicitud de MobileIron o de la recepción de un parche o una solución alternativa (según corresponda). Los servicios de soporte para el Producto de SaaS están disponibles las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Los servicios de soporte para el Software admitido están disponibles para los Clientes que reciben servicios de soporte directo o servicios de nivel superior, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

b. **Tiempos de Respuesta inicial para problemas de soporte técnico.** MobileIron brindará Respuestas a los Incidentes que se hayan informado correctamente a través del Portal de soporte técnico según la tabla que se incluye a continuación:

Nivel de gravedad	Descripción	Tiempo de Respuesta inicial para la suscripción de SaaS estándar y el soporte de Software directo (Soporte Premium)	Tiempo de Respuesta inicial para el Soporte Enterprise
1	Un problema de gravedad uno (1) es un problema muy grave para la producción que puede afectar gravemente los sistemas de producción	1 hora	30 minutos

Nivel de gravedad	Descripción	Tiempo de Respuesta inicial para la suscripción de SaaS estándar y el soporte de Software directo (Soporte Premium)	Tiempo de Respuesta inicial para el Soporte Enterprise
	del Cliente o puede hacer que los sistemas de producción del Cliente se interrumpan o dejen de funcionar. Puede producirse una pérdida de datos de producción y no existe ninguna solución alternativa de procedimientos.		
2	Un problema de gravedad dos (2) es un problema en el cual los sistemas de producción del Cliente funcionan, pero con una capacidad muy reducida. La situación genera un impacto significativo en parte de las operaciones comerciales y la productividad del Cliente. Los sistemas están expuestos a posibles pérdidas o interrupciones del servicio, entre ellas, interrupción de la Configuración de alta disponibilidad del Cliente.	4 horas dentro del horario comercial*	2 horas dentro del horario comercial*
3	Un problema de gravedad tres (3) es un problema de impacto medio a bajo que implica una pérdida de funcionalidad parcial no crítica. Este problema afecta algunas operaciones, pero permite que los sistemas del Cliente sigan funcionando. Puede ser un problema leve con pérdida de funcionalidad o impacto en la operación del Cliente limitados, o sin pérdida de funcionalidad o impacto en la operación del Cliente. El usuario final puede eludir el problema fácilmente. Esto incluye los errores en la Documentación.	1 día hábil	1 día hábil
4	Un problema de gravedad cuatro (4) se usa para recomendaciones o preguntas de uso general para una futura mejora o modificación del producto. No hay ningún impacto en la calidad, el rendimiento ni la funcionalidad del producto.	5 días hábiles	2 días hábiles

* El horario comercial son horas locales de trabajo (excepto los feriados) del Contacto técnico del cliente.

b. **Limitaciones.** MobileIron no tendrá ninguna obligación en virtud de la presente Sección 2 en los siguientes casos: (i) si MobileIron no puede reproducir el Incidente, (ii) si se modificó o reparó la Solución admitida, salvo que la modificación o reparación hayan sido realizadas por MobileIron o por indicación de MobileIron, (iii) si no se instaló o utilizó la Solución admitida, o no se le realizó mantenimiento de acuerdo con la Documentación, (iv) si la Solución admitida se usa con hardware, software u otros equipos que son diferentes de los indicados en las recomendaciones de MobileIron de la Documentación actual en ese momento, (v) si el Cliente no le permite a MobileIron acceso oportuno a los registros o no le permite realizar sesiones remotas de resolución de problemas en el servidor o el componente afectados, según solicite razonablemente MobileIron, o (vi) debido a información o datos incluidos, almacenados o integrados en alguna Solución admitida.

3. **Servicios de mantenimiento.**

a. **Mantenimiento.** Durante el Plazo de soporte y mantenimiento, MobileIron (o el distribuidor autorizado, si corresponde) pondrán a disposición del Cliente todas las Actualizaciones, en la medida en que se distribuyan de manera general a otros clientes de MobileIron que reciben los mismos servicios de mantenimiento. Dichos servicios de mantenimiento se aplicarán solo a la versión actual o a la versión de envío de la Solución admitida y, en el caso de revisiones de seguridad únicamente, la versión inmediatamente anterior.

b. **Restablecimiento.** Si el Plazo de soporte y mantenimiento se vence sin renovación, el presente SMA finalizará en la fecha de vencimiento. El Cliente puede restablecer este SMA y, para ello, debe pagarle a MobileIron un monto equivalente a las tarifas de soporte o mantenimiento que hubiera tenido que pagar durante el período de caducidad y una tarifa de restablecimiento.

4. **Disposiciones generales.** MobileIron puede modificar los términos de este SMA, siempre y cuando: (a) dicha modificación se realice en los términos del SMA estándar generalmente disponible para otros clientes, (b) MobileIron envíe un aviso de dicha modificación por escrito o por correo electrónico, al menos, sesenta (60) días antes del vencimiento del Plazo de soporte y mantenimiento actual en ese momento, (c) dichas modificaciones correspondan solo a los términos de renovación, y

(d) la renovación esté sujeta a un acuerdo mutuo. Cualquier incumplimiento o demora en el cumplimiento por parte de MobileIron (incluida la disponibilidad del Producto de SaaS) serán justificados si se deben a una causa o un evento que no sean razonablemente previsibles o, de lo contrario, que no estén bajo el control de MobileIron, y en la medida en que se deban a causas de este tipo, lo que incluye, entre otros, casos de fuerza mayor (entre ellos, incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, huracanes u otros desastres naturales), guerra, actos de hostilidad (ya sea que se haya declarado la guerra o no), invasión, actos de enemigos extranjeros, movilización, requisita o embargo, rebelión, revolución, insurrección, poder militar o usurpado, guerra civil, actos de amenaza o terrorismo, disturbios, huelgas o disputas laborales (salvo que sean de los empleados de MobileIron).

MOBILEIRON, INC.
Anexo C: Hardware
(versión del 15 de mayo de 2018)

- 1. Entrega de hardware.** MobileIron le entregará al Cliente todo el hardware comprado EXW (Incoterms 2010) a través de un transportista designado por MobileIron (a menos que el Cliente designe un transportista diferente y MobileIron lo acepte). El título y riesgo de pérdida pasarán de MobileIron al Cliente tras la entrega del hardware a dicho transportista. El Cliente pagará todos los costos de flete, seguro y otros gastos relacionados con el envío asociados a la compra de hardware.
- 2. Garantía del hardware.** Durante el período de garantía correspondiente identificado en la lista de precios pertinente (o doce (12) meses si no se identifica en la lista de precios), según se mida desde la fecha de envío del hardware por parte de MobileIron (tal como se indica en el material de empaque en el que se envía el hardware), MobileIron le manifiesta y garantiza al Cliente que dicho hardware no tendrá ningún defecto relacionado con los materiales o la fabricación en condiciones normales de uso. La reparación única y exclusiva del Cliente y la responsabilidad total de MobileIron por su incumplimiento de esta garantía serán que MobileIron, según su criterio, repare o reemplace el hardware, siempre que el Cliente cumpla con los Procedimientos de RMA (según se define a continuación). El hardware o las piezas de repuesto que se utilicen pueden ser nuevos o reacondicionados/restaurados.
- 3. Procedimientos de autorización para la devolución de materiales (“Procedimientos de RMA”).** Si sospecha que hay defectos en el hardware, el Cliente deberá informárselo a MobileIron a través del Portal de soporte técnico o el teléfono de asistencia de soporte de MobileIron durante el período de garantía correspondiente. Si las partes determinan que el hardware no cumple con la garantía especificada anteriormente, ocurrirá lo siguiente: (a) MobileIron emitirá un número de autorización para la devolución de materiales (RMA) para el Cliente, (b) el Cliente enviará el hardware en cuestión a la dirección que especifique MobileIron, con flete prepago, por cuenta y cargo de MobileIron, y (c) MobileIron le enviará al Cliente el hardware reparado o de reemplazo, con flete prepago, por cuenta y cargo de MobileIron. A fin de evitar dudas, para que MobileIron envíe hardware de reemplazo, el Cliente debe informar el supuesto defecto, MobileIron debe confirmar que el hardware no cumple con la garantía y MobileIron debe emitir un número de RMA para el Cliente antes de la 1:00 p. m., hora del Pacífico, durante el horario comercial de MobileIron del mismo día. Si no se emite el número de RMA a la 1:00 p. m., hora del Pacífico, MobileIron enviará el hardware de reemplazo el próximo día hábil. El horario comercial se extiende de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico, de lunes a viernes (excepto los feriados). Si el Cliente no le devuelve el hardware defectuoso a MobileIron en un período de treinta (30) días desde la fecha en que MobileIron emite un número de RMA para el Cliente, es posible que MobileIron le facture al Cliente el hardware de reemplazo según el precio de lista de MobileIron vigente en ese momento. Una vez que MobileIron le entrega el hardware de reemplazo al Cliente, el hardware defectuoso devuelto será propiedad de MobileIron.