

## Acuerdo de Relación con el Cliente para Servicio

Mediante éste acuerdo, el Cliente podrá ordenar Servicios IBM (Servicios) y servicios de terceros disponibles a través de IBM. Los detalles con respecto a ofertas u órdenes serán provistos en Anexos y Documentos de Transacción (DT). Éste acuerdo, los Anexos y DT aplicables constituyen el acuerdo completo (Acuerdo) concerniente a las transacciones bajo éste Acuerdo.

### Servicios

IBM puede proporcionar servicios de consultoría, instalación, personalización (customization), configuración, mantenimiento y otros servicios según se detalle en un Anexo o DT. El Cliente será propietario de los derechos de autor de los trabajos que IBM desarrolle para el Cliente en una Declaración de Servicio (SOW) (Materiales de Proyecto), salvo que se especifique lo contrario en el SOW. Los Materiales de Proyecto no incluyen trabajos entregados al Cliente, pero no creados bajo un SOW y cualquier modificación o mejora de dichos trabajos realizada bajo un SOW (Materiales Existentes). Algunos Materiales Existentes están sujetos a un acuerdo de licencia separado (Materiales Existentes Licenciados). Un Programa es un ejemplo de un Material Existente Licenciado y está sujeto a los términos aplicables al Programa. IBM otorga al Cliente una licencia irrevocable (sujeto a la condición de que el Cliente cumpla con sus obligaciones de pago), no exclusiva y mundial para usar, ejecutar, reproducir, desplegar, realizar y preparar obras derivadas de los Materiales Existentes que no son Materiales Existentes Licenciados. IBM retiene una licencia irrevocable, no exclusiva, mundial y totalmente pagada para usar, ejecutar, reproducir, desplegar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar obras derivadas de los Materiales de Proyecto.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado un Servicio si un incumplimiento sustancial concerniente al Servicio no es subsanado dentro de un tiempo razonable. IBM notificará el retiro de un Servicio con por lo menos 90 días de anticipación. El Cliente pagará los cargos por Servicios provistos hasta la fecha efectiva de terminación. Si el Cliente terminase sin causa o IBM terminase por incumplimiento algún Servicio, el Cliente cumplirá con todos los compromisos mínimos y pagará por los cargos de terminación o cargos de ajuste especificados en el SOW o en el DT y cualesquier costos adicionales en los que IBM incurra de forma razonable debido a la terminación anticipada, tales como costos relacionados con subcontratistas o reubicaciones. IBM tomará las medidas razonables para mitigar cualquiera de estos costos adicionales.

### Garantías y Soporte Post Garantía

IBM garantiza que proporcionará los Servicios usando el cuidado y habilidad comercialmente razonables de acuerdo con el Anexo y DT aplicables, incluyendo cualquier criterio de terminación, y que los Materiales de Proyecto cumplirán con el Anexo o el DT al momento de su entrega. La garantía para un Servicio finalizará cuando el Servicio termine.

**IBM no garantiza la operación ininterrumpida o libre de errores de un Servicio o que IBM corregirá todos los defectos o prevendrá interrupciones de terceros o el acceso no autorizado de terceros a un Servicio. Estas garantías son las garantías exclusivas de IBM y reemplazan cualesquier otras garantías, incluyendo las implícitas o las condiciones de calidad satisfactoria, comercialización, no infracción, y adecuación para un propósito particular. Las garantías de IBM no aplicarán**

**si ha habido un mal uso, modificación, daño no causado por IBM, incumplimiento de las instrucciones provistas por IBM o cuando así se indique en un Anexo o DT. Los servicios No IBM serán vendidos bajo éste Acuerdo en el estado que se encuentran, sin garantías de ningún tipo.** Terceras partes podrán proveer sus propias garantías al Cliente.

### Cargos, Impuestos, Pago y Verificación

El Cliente está de acuerdo en pagar todos los cargos aplicables especificados por IBM, los cargos por uso en exceso de autorizaciones, derechos de aduana u otros costos o aranceles, impuestos, contribuciones, gravámenes, tasas o tarifas impuestas por cualquier autoridad resultante de las adquisiciones realizadas por el Cliente bajo éste Acuerdo, así como cualquier cargo por pago tardío. La obligación de pago de los montos se perfeccionará al recibir la factura y dichos montos deberán ser pagados dentro de los 30 días siguientes a la fecha de emisión de la factura a una cuenta especificada por IBM. Los Servicios pagados de forma anticipada deberán ser usados dentro del periodo aplicable. IBM no otorgará créditos o reembolsos para ningún cargo pagado de forma anticipada, cargos únicos u otros cargos ya adeudados o pagados.

El Cliente está de acuerdo en: i) pagar la retención de impuestos (withholding tax) directamente a la entidad gubernamental apropiada cuando se requiera por ley; ii) proporcionar a IBM un certificado de retención como evidencia de tal pago; iii) pagar a IBM sólo los netos después de tal impuestos; y iv) cooperar plenamente con IBM en la búsqueda de una exención o reducción de tales impuestos, y completar y archivar de forma oportuna todos los documentos relevantes.

IBM podrá modificar los cargos recurrentes, las tarifas de mano de obra y los compromisos mínimos mediante una notificación con 3 meses de anticipación. El cambio aplicará en la fecha de facturación o en el primer día del periodo de cobro en o después de la fecha efectiva que IBM especifique en la notificación. IBM podrá modificar los cargos únicos sin notificación previa. Sin embargo, el cambio a cargos únicos no aplicará a una orden si i) IBM recibe la orden antes de la fecha del anuncio del incremento y ii) dentro de los 3 meses posteriores a la recepción de la orden por parte de IBM, el servicio es puesto a disposición del Cliente.

El Cliente i) mantendrá, y proporcionará, previa solicitud, registros, resultados de herramientas de sistema y acceso a las instalaciones del Cliente, siempre que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento del Cliente con éste Acuerdo, y ii) ordenar de forma pronta cualquier derecho requerido, pagar los cargos adicionales a las tarifas vigentes de IBM en ese momento, y otras obligaciones determinadas como resultado de tal verificación. Estas obligaciones de verificación de cumplimiento permanecerán en efecto durante la vigencia del Acuerdo y por 2 años más a partir de su terminación.

## **Responsabilidad e Indemnizaciones**

**La responsabilidad total de IBM por todos los reclamos relacionados con éste Acuerdo no podrá exceder el monto de los daños directos sufridos por el Cliente hasta los montos pagados (en caso de cargos recurrentes, hasta los cargos pagados durante los 12 meses anteriores a la reclamación) para el servicio que es objeto del reclamo, sin importar la base de la reclamación. Éste límite aplica de forma colectiva a IBM, sus subsidiarias, afiliadas, controladoras, contratistas y proveedores. IBM no será responsable por daños y/o perjuicios indirectos, o daños y/o perjuicios que sean consecuencia indirecta o remota del incumplimiento de IBM, o pérdidas de ganancias y ahorros, y lucro cesante.**

Los siguientes importes, si una parte es legalmente responsable de estos, no estarán sujetos al límite anterior: i) pagos a terceros establecidos en el párrafo mediato siguiente; ii) daños físico a personas (incluyendo la muerte); iii) daños a cosas; y iv) daños que no puedan ser limitados de acuerdo a la ley aplicable.

Si un tercero interpone un reclamo en contra del Cliente en el que argumente que un Servicio adquirido bajo éste Acuerdo infringe una patente o derecho de autor, IBM defenderá al Cliente contra ese reclamo y pagará los montos determinados por un tribunal mediante sentencia definitiva que cause estado o los montos incluidos en un convenio judicial aprobado por IBM, siempre y cuando el Cliente de forma oportuna (i) notifique a IBM por escrito del reclamo, (ii) suministre información solicitada por IBM, y (iii) permita a IBM controlar y cooperar de forma razonable con IBM en la defensa, incluyendo la realización de esfuerzos de mitigación.

IBM no será responsable de reclamos basados, en todo o en parte, en servicio No IBM, objetos no provistos por IBM, o cualquier violación a la ley o derechos de terceros causados por el contenido, materiales, diseños o especificaciones del Cliente.

## **Terminación**

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado éste Acuerdo: a) sin causa con una notificación a la otra parte con por lo menos 1 mes de anticipación, después de que hayan expirado o terminado sus obligaciones bajo éste Acuerdo; o b) de forma inmediata por causa, si la otra parte se encuentra en un incumplimiento sustancial de éste Acuerdo, siempre y cuando se le notifique a la parte que incumpla con un tiempo razonable para subsanar su incumplimiento. La falta de pago es un incumplimiento sustancial. Cualquier término que por su naturaleza se extienda más allá de la terminación del Acuerdo se mantendrá en efecto hasta su cumplimiento y será aplicable a los sucesores y cesionarios de las partes.

## **Ley Aplicable y Ámbito Geográfico**

Cada parte será responsable de cumplir con: i) las leyes y regulaciones aplicables a su negocio y contenido, y ii) las leyes y regulaciones de importación, exportación y sanciones económicas, incluyendo aquellas de los Estados Unidos de América que prohíben o restringen la exportación, reexportación, o transferencia de servicios o datos, directa o indirectamente, para ciertos países, usos finales o usuarios finales. El Cliente será responsable del uso que realice de los Servicios y servicios No IBM.

Ambas partes están de acuerdo en someterse a la aplicación de las leyes de la República Argentina, excluyendo cualquier principio de conflicto de leyes. Los derechos y obligaciones

de cada parte serán válidos sólo en la República Argentina. Las partes acuerdan sujetarse a la jurisdicción y competencia exclusiva de los tribunales Comerciales Ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires respecto a cualquier controversia, acción o procedimiento que de cualquier forma se origine, derive o se relacione con el presente Acuerdo, y por lo tanto renuncian a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Si alguna de las disposiciones del presente Acuerdo fuese considerada inválida o inejecutable, las disposiciones restantes mantendrán su plena vigencia y validez. Nada en éste Acuerdo afectará los derechos legales de consumidores que no puedan ser eximidos o limitados por contrato. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercancías no aplica a las transacciones realizadas bajo éste Acuerdo.

## **General**

Las partes no se revelarán información confidencial sin antes contar con un acuerdo de confidencialidad firmado por separado. Si información confidencial es intercambiada en conexión con éste Acuerdo, el acuerdo de confidencialidad aplicable será incorporado a y estará sujeto a éste Acuerdo.

El Cliente aceptará un Anexo o DT al ordenar, registrarse, utilizar, o hacer el pago del servicio. Debido a que éste Acuerdo podrá aplicar a varias órdenes futuras, IBM se reserva el derecho de modificarlo proporcionando al Cliente una notificación previa y por escrito con por lo menos 3 meses de anticipación. Sin embargo, los cambios no serán retroactivos y aplicarán a partir de la fecha efectiva sólo para nuevas órdenes y renovaciones. Para transacciones con un periodo de contrato renovable definido, el Cliente podrá solicitar que IBM difiera la fecha efectiva del cambio hasta el final del periodo contractual actual. El Cliente aceptará los cambios al colocar nuevas órdenes después de la fecha efectiva del cambio o al permitir que se renueven transacciones después de haber recibido la notificación del cambio. Excepto según lo dispuesto anteriormente, todos los cambios al presente Acuerdo deberán ser por escrito y deberán estar firmados por ambas partes. Si existiera un conflicto, un Anexo o DT prevalecerá por sobre los términos de éste Acuerdo.

IBM es un contratista independiente, no un agente del Cliente, joint venture, socio o fiduciario, y no se compromete a efectuar ninguna de las obligaciones regulatorias del Cliente, o a asumir ninguna responsabilidad por las operaciones o negocios del Cliente. Cada parte será responsable de determinar la asignación de su personal y subcontratistas y para su dirección, control y compensación. Los Asociados de Negocio de IBM son independientes de IBM y determinan de forma unilateral sus precios y términos. IBM no es responsable de sus acciones, omisiones, declaraciones, u ofertas.

El Cliente será responsable de obtener los permisos necesarios para utilizar, proveer, almacenar y procesar contenido en servicios y otorgará a IBM los permisos para poder hacer lo mismo. El Cliente será responsable del respaldo adecuado de los contenidos. Ciertos contenidos del Cliente pueden estar sujetos a regulaciones gubernamentales o podrán requerir medidas de seguridad más allá de aquellas especificadas por IBM para una oferta. El Cliente no podrá registrar o proveer tal contenido a menos que antes IBM haya convenido por escrito implementar las medidas de seguridad requeridas.

IBM y sus subcontratistas podrán procesar la información de contacto de negocio del Cliente, sus empleados y subcontratistas a nivel mundial para su relación de negocios y el Cliente deberá haber obtenido los consentimientos necesarios para ello. IBM cumplirá con las solicitudes para acceder, actualizar o eliminar la información de contacto. IBM podrá utilizar personal y recursos en ubicaciones a nivel mundial y proveedores externos para dar soporte a la entrega servicios.

Ninguna de las partes podrá ceder o transmitir éste Acuerdo, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. La cesión de los derechos de cobro de IBM y cualquier cesión en conjunto con la venta de una parte del negocio de IBM que incluya algún servicio no están restringida.

Todas las notificaciones bajo éste Acuerdo deberán ser realizadas por escrito y enviadas a la dirección expresada a continuación, a menos que una de las partes designe por escrito una dirección distinta. El Acuerdo sustituye cualquier curso de negociaciones, discusiones o representaciones entre las partes.

Acordado por:

**Nombre de la Empresa Cliente:**

---

Firma autorizada  
Puesto:  
Nombre (máquina o letra de molde):  
Fecha:  
Número del Cliente:  
Número de empresa:  
Dirección del Cliente:

Ningún derecho o causa de acción para terceros será creado por éste Acuerdo o cualquier transacción bajo el mismo. Ninguna de las partes interpondrá acciones legales generadas de o relacionadas con éste Acuerdo, después de 2 años de que la causa de acción se originó. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones no monetarias debido a causas fuera de control. Cada parte dará a la otra oportunidad razonable a la otra para subsanar su incumplimiento antes reclamar que la otra no ha cumplido con sus obligaciones. En los casos dónde la aprobación, aceptación, consentimiento, acceso, cooperación o acción similar por cualquiera de las partes sea requerida, tal acción no podrá ser retrasada o negada sin una justificación razonable.

El Acuerdo aplicará a IBM y el Cliente (los abajo firmantes) y sus respectivas Empresas que adhieran a éste Acuerdo. Los firmantes deberán coordinar las actividades de sus Empresas bajo éste Acuerdo. El término Empresa aplicará (i) a toda persona jurídica que resida en el territorio de la República Argentina y las subsidiarias que le pertenecen en más de un 50 por ciento, y (ii) cualquier otra entidad que controle, sea controlada por o esté bajo control común del Cliente o IBM y haya firmado un Anexo de participación.

Acordado por:

**IBM Argentina S.R.L.**

---

Firma autorizada  
Puesto:  
Nombre (máquina o letra de molde):  
Fecha:  
Número de Acuerdo:  
Dirección de IBM:  
Torre IBM Catalinas, Ing Butty 275  
Buenos Aires, Argentina