

Este Acuerdo de Servicios Cloud (CSA), los Anexos y Documentos de Transacción aplicables (“TD”) constituyen el acuerdo completo respecto a las transacciones bajo este CSA (en conjunto, el “Acuerdo”), bajo el cual el Cliente podrá ordenar Servicios Cloud. Los Anexos suelen incluir términos adicionales que se aplican a tipos similares de ofertas. TDs, tales como descripciones de servicio, documentos de pedido o declaraciones de trabajo, contienen detalles específicos relacionados con una orden para un Servicio Cloud; pudiendo haber más de un TD que proporcione los detalles de una orden. En caso de conflicto, el/los Anexo/s prevalece/n sobre este CSA, y el TD prevalece sobre ambos, es decir, el CSA y cualquier Anexo.

1. Servicios Cloud

- a. Un **Servicio Cloud** es una oferta marca IBM proporcionado por IBM y puesto a disposición a través de una red. Cada Servicio Cloud se describe en un TD o en un Anexo llamado Descripción del Servicio. Los Servicios Cloud están diseñados para estar disponibles 24/7, sujetos a mantenimiento. El Cliente será notificado del programa de mantenimiento. Soporte técnico y compromisos de niveles de servicio, si es aplicable, se especificarán en un Anexo o TD.
- b. El Cliente acepta un Anexo o TD mediante la firma del mismo. Cuando IBM acepta la orden del Cliente, IBM proporciona al Cliente las habilitaciones especificadas en el TD. El plazo, incluyendo cualquier plazo de renovación, para un Servicio Cloud se describe en un Anexo o TD.
- c. IBM proporcionará las instalaciones, personal, equipo, software y otros recursos necesarios para prestar los Servicios Cloud, guías de usuario de disponibilidad general y documentación para dar soporte al uso del Cliente del Servicio Cloud. El Cliente proveerá equipos, software y servicios de conectividad para acceder y utilizar el Servicio Cloud, incluyendo cualesquiera direcciones URL específicas del Cliente y certificados asociados que sean requeridos. Un Anexo o TD puede establecer responsabilidades adicionales del Cliente.
- d. El Cliente puede acceder a un Servicio Cloud sólo en la medida de las autorizaciones adquiridas por el Cliente. El Cliente es responsable del uso de los Servicios Cloud por cualquier usuario que acceda al Servicio Cloud con las credenciales de la cuenta del Cliente. Un Servicio Cloud no debe ser utilizado, en cualquier jurisdicción, para Contenidos o actividades ilegales, obscenos, ofensivos o fraudulentos, tales como promover causar o causar un daño, interferir o violar la integridad o seguridad de una red o sistema, evadir filtros, enviar mensajes no solicitados, abusivos o engañosos, virus o códigos dañinos o violar derechos de terceros. Si hay una queja o notificación de infracción, el uso del Servicio Cloud puede ser suspendido hasta que sea resuelta, o terminado si no se resuelve de manera rápida. El Cliente no podrá: i) revender el acceso directo al Servicio Cloud a un tercero fuera de la Empresa del Cliente; o ii) combinar los Servicios Cloud con el valor añadido del Cliente para crear una solución comercialmente disponible de marca del Cliente por la cual el Cliente cobre una tarifa.

2. Contenido y Protección de Datos

- a. El Contenido se compone de todos los datos, software e información que el Cliente o sus usuarios autorizados proporcionan, autorizan el acceso a, o ingresan al Servicio Cloud. El uso del Servicio Cloud no afectará a los derechos de propiedad o licencia existentes que el Cliente posea sobre dicho Contenido. IBM y sus contratistas y subprocesadores podrán acceder y utilizar el Contenido únicamente con el propósito de proporcionar y administrar el Servicio Cloud, a menos que se disponga lo contrario en un TD.
- b. El Cliente es responsable de obtener todos los derechos y permisos necesarios para habilitar y conceder dichos derechos y permisos a IBM, sus contratistas y subprocesadores, para utilizar, suministrar, almacenar y procesar el Contenido en el Servicio Cloud. Esto implica que el Cliente presta consentimiento y garantiza haber obtenido el consentimiento, en caso de ser necesario, antes de proveer los datos de individuos, incluyendo datos personales y cualquier otro dato regulado incluido en el Contenido. Si cualquier Contenido pudiera estar sujeto a regulaciones gubernamentales o pudiera requerir medidas de seguridad más allá de aquellas especificadas por IBM para una oferta, el Cliente no podrá ingresar, proveer o permitir tal Contenido a menos que específicamente se permita en los términos de un TD, o bien, que antes IBM haya convenido por escrito implementar las medidas de seguridad adicionales u otras medidas.
- c. A petición de cualquiera de las partes, de IBM, el Cliente o sus afiliadas, podrán suscribir acuerdos adicionales según lo exija la ley, en la forma prescrita por dicha legislación, para la protección de los datos personales u otros datos sujetos a regulación, incluidos en el Contenido. Las partes están de acuerdo (y se asegurarán de que en sus respectivas afiliadas estén de acuerdo) que tales acuerdos adicionales estarán sujetos a los términos y condiciones de este Acuerdo.
- d. IBM devolverá o retirará el Contenido de los recursos de computación de IBM al término de la expiración o cancelación del Servicio Cloud, o antes a requerimiento del Cliente. IBM podrá cobrar por ciertas actividades realizadas a solicitud del Cliente (como entregar Contenido en un formato específico). IBM no archiva el Contenido, sin embargo, algunos Contenidos pueden permanecer en los archivos de copia de seguridad del Servicio Cloud hasta el vencimiento de dichos archivos, según las prácticas de conservación de copias de seguridad de IBM.
- e. Cada Servicio Cloud está diseñado para proteger el Contenido como se describe en el Acuerdo. Los Principios de IBM para la Seguridad y Privacidad de Datos para Servicios Cloud IBM (DSP), que se encuentran en <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, aplican a las ofertas de Servicios Cloud generalmente disponibles o como se describa en los TDs aplicables. IBM tratará todo el Contenido como confidencial y no lo revelará, excepto a los empleados, contratistas y subprocesadores de IBM,

y sólo en la medida necesaria para prestar el Servicio Cloud, a menos que se especifique lo contrario en un TD. Las características y funciones de seguridad específicas del Servicio Cloud podrán proporcionarse en un Anexo y TDs. El Cliente es responsable de evaluar la idoneidad de cada Servicio Cloud para el Contenido y el uso previsto por el Cliente. Al utilizar el Servicio Cloud, el Cliente reconoce que cumple con sus requisitos e instrucciones de procesamiento.

- f. El Cliente reconoce que i) IBM puede modificar en cualquier momento el DSP en forma unilateral, y ii) dichas modificaciones sustituirán versiones anteriores. La finalidad de cualquier modificación al DSP será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) mantener la alineación con las normas adoptadas y las leyes aplicables actuales, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación al DSP degradará esencialmente la seguridad del Servicio Cloud.

3. Cambios

- a. IBM puede modificar un Servicio Cloud, sin degradar sus características de funcionalidad o de seguridad.
- b. IBM podrá retirar un Servicio Cloud dando aviso al Cliente con 12 meses de anticipación, salvo que se establezca de otra manera en un TD. IBM continuará prestando el Servicio Cloud al Cliente por el resto del plazo restante, o bien trabajará con éste para migrar a otra oferta de IBM.
- c. Debido a que este CSA podrá aplicar a varias órdenes futuras, IBM se reserva el derecho de modificarlo previa notificación por escrito al Cliente con al menos tres 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 operaciones con un periodo de contrato renovable definido, el Cliente podrá solicitar que IBM difiera la fecha efectiva de los cambios hasta la conclusión del periodo contractual en curso. El Cliente aceptará los cambios al colocar nuevas órdenes, o continuar con el uso después de la fecha efectiva de los cambios, o al permitir que se renueven transacciones después haber recibido el aviso de cambio. Excepto por lo dispuesto anteriormente, todos los cambios al Acuerdo deberán ser por escrito y deberán ser firmados por ambas partes.

4. Garantías

- a. IBM garantiza que prestará el Servicio Cloud teniendo el cuidado y habilidad comercialmente razonables de acuerdo con el Anexo o TD aplicable. La garantía de un Servicio Cloud termina cuando el Servicio Cloud termina.
- b. IBM no garantiza una operación ininterrumpida o libre de errores de un Servicio Cloud o que IBM corregirá todos los defectos o prevendrá las interrupciones de terceros o el acceso no autorizado de terceros. Estas garantías son las garantías exclusivas de IBM y reemplazan cualesquiera otras garantías, incluyendo las garantías implícitas o las condiciones de calidad satisfactoria, comercialización, no infracción y adecuación para un propósito en particular. Las garantías de IBM no aplicarán si ha existido mal uso, modificación, daño no causado por IBM, falta de cumplimiento con las instrucciones proporcionadas por IBM, o si se estipula lo contrario en un Anexo o TD. Los Servicios NO IBM se venden bajo este Acuerdo tal como están, sin garantías de ningún tipo. Los terceros podrán proporcionar sus propias garantías al Cliente.

5. Cargos, Impuestos y Pago

- a. El Cliente está de acuerdo en pagar todos los cargos aplicables especificados para el Servicio Cloud, cargos por el uso en exceso de autorizaciones y cargos por pago tardío. Los cargos no incluyen cualquier derecho de aduana, u otro costo o arancel, impuesto, contribuciones, o cualquier otro gravamen impuesto por cualquier autoridad que resulte de la contratación realizada por el Cliente conforme a lo estipulado en este Acuerdo, los que serán facturados adicionalmente a los cargos. 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 prepagados deberán ser utilizados dentro del periodo aplicable. IBM no otorga créditos ni reembolsos de cualquier prepago, pago único, o cualesquiera otros cargos ya debidos o pagados. IBM puede modificar los cargos con un preaviso de 30 días o conforme a lo estipulado en el TD.
- b. El Cliente se obliga a: i) pagar el impuesto retenido directamente a la entidad gubernamental correspondiente cuando lo requiera la ley; ii) entregar un certificado de retención como evidencia de dicho pago a IBM; iii) pagar a IBM sólo los montos netos después de tales impuestos; y iv) cooperar plenamente con IBM en la búsqueda de una exención o reducción de tales impuestos y completar cuanto antes y presentar todos los documentos correspondientes.

6. Responsabilidad e Indemnización

- a. **La responsabilidad total de IBM por cualquier reclamación relativa a este Acuerdo no podrá exceder el monto de los daños directos sufridos por el Cliente hasta los montos pagados (en el caso de cargos recurrentes, aplicará los cargos pagados por hasta 12 meses) por el Servicio que es objeto de la reclamación, independientemente del motivo de la reclamación. IBM no será responsable de ningún daño indirecto o que sean consecuencia indirecta o remota del incumplimiento de IBM, ni por perjuicios o pérdidas de ganancias y ahorros o lucro cesante. Estos límites aplican en forma conjunta a IBM, sus afiliadas, contratistas, subprocesadores y proveedores.**

- b. Los siguientes importes, no estarán sujetos al límite anterior: i) pagos a terceros establecidos en el párrafo inmediato siguiente; y ii) daños que no puedan ser limitados conforme a la ley aplicable.
- c. Si un tercero interpone una reclamación en contra del Cliente argumentando que un Servicio IBM adquirido conforme a este Acuerdo infringe una patente o derecho de autor, IBM defenderá al Cliente contra dicha reclamación y pagará los montos que sean determinados por un tribunal competente mediante una sentencia definitiva que cause estado o en un convenio judicial aprobado por IBM, siempre y cuando el Cliente de forma oportuna: (i) notifique a IBM por escrito de la reclamación, (ii) proporcione la información solicitada por IBM, y (iii) permita a IBM controlar la defensa y coopere de forma razonable en la defensa, incluyendo los esfuerzos de mitigación.
- d. IBM no será responsable por las reclamaciones que se funden, en todo o en parte, en productos y servicios No-IBM, objetos no suministrados por IBM, o cualquier violación a la ley o a derechos de terceros ocasionados por Contenido, materiales, diseños o especificaciones del Cliente.

7. Terminación

- a. IBM podrá suspender, revocar o limitar el uso por parte del Cliente de un Servicio Cloud si IBM determina que existe un incumplimiento grave de las obligaciones del Cliente conforme a este Acuerdo, una violación a la seguridad o una infracción a la ley. Los cobros por el Servicio Cloud continuarán incurriendo durante cualquier suspensión. Si la causa de la suspensión puede ser remediada razonablemente, IBM dará aviso al Cliente de las acciones que deberá tomar para reinstaurar el Servicio Cloud. Si el Cliente no lleva a cabo dichas acciones dentro de un tiempo razonable, IBM podrá dar por terminado el Servicio Cloud. La falta de pago es considerada un incumplimiento grave.
- b. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado este CSA: (a) sin causa, mediante notificación a la otra parte con al menos un mes de anticipación, después de que hayan expirado o terminado sus obligaciones conforme a este Acuerdo; o b) de forma inmediata por causa, si la otra parte se encuentra en incumplimiento grave de este Acuerdo, siempre y cuando se le notifique a la parte que incumpla y se le dé un tiempo razonable para cumplir. Cualquier condición que por su naturaleza se extienda más allá de la terminación de este Acuerdo permanecerá en vigor hasta que sea cumplido, y aplicará a los sucesores y cesionarios de las partes. La terminación de este CSA no termina los TD, las disposiciones de este CSA que se refieran a dichos TD permanecerán en vigor hasta que sean cumplidos, o de otra manera terminados de conformidad con sus términos.
- c. El Cliente podrá cancelar el Servicio Cloud con un preaviso de un mes: (i) por instrucción por escrito del gobierno o una agencia reguladora conforme a la modificación de la ley aplicable o cambios en los Servicios Cloud; (ii) si la modificación de IBM al entorno informático utilizado para proporcionar el Servicio Cloud hace que el Cliente no cumpla con las leyes aplicables; o (iii) si IBM notifica al Cliente una modificación que tenga un efecto adverso grave en el uso del Servicio Cloud por parte del Cliente, siempre que IBM disponga de 90 días para trabajar con el Cliente para minimizar dicho efecto. En caso de que el Servicio termine por esta última causal, IBM deberá reembolsar una porción de los importes pagados por adelantado por el Servicio Cloud correspondiente al período posterior a la fecha de terminación. Si el Acuerdo se rescinde por cualquier otra causal, el Cliente deberá pagar a IBM, en la fecha de terminación, los montos totales adeudados según el Acuerdo. Tras la terminación del Acuerdo, IBM podrá ayudar al Cliente a transferir el Contenido del Cliente a una tecnología alternativa por un cargo adicional y bajo términos acordados por separado.

8. Ley Aplicable y Ámbito Geográfico

- a. Cada parte es responsable de cumplir con: i) las leyes y reglamentos aplicables a sus negocios y Contenidos, y ii) las leyes y reglamentos de importación, exportación y sanciones económicas, incluyendo los regímenes de control de defensa de cualquier jurisdicción, las regulaciones de tráfico internacional de armas, y aquellas de los Estados Unidos de América, que prohíben o restringen la exportación, reexportación, o transferencia de productos, tecnología, Servicios o datos, directa o indirectamente, hacia o desde ciertos países, usos finales o usuarios finales. El Cliente será responsable del uso de los productos y servicios IBM y No IBM.
- b. Ambas partes convienen en la aplicación de las leyes de la República Argentina, sin consideración de los principios de conflictos de leyes. Cualquier controversia relativa a los derechos, deberes y obligaciones que se deriven de este Acuerdo, será sometida a la jurisdicción y competencia exclusiva de los Tribunales Comerciales Ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los derechos y obligaciones de cada parte son válidos únicamente en el país del domicilio comercial del Cliente. Si el Cliente o cualquier usuario exporta o importa Contenido o hace uso de cualquier parte del Servicio Cloud fuera del país del domicilio comercial del Cliente, IBM no servirá como exportador o importador. Si cualquier disposición de este Acuerdo fuere inválida o inejecutable, el resto de las disposiciones permanecerá en pleno vigor y efecto. Nada en este Acuerdo afectará los derechos legales de los consumidores que no puedan ser renunciados o limitados por contrato. La Convención de las Naciones Unidas sobre el Contrato de Compraventa Internacional de Mercaderías no aplicará a las operaciones previstas en este Acuerdo.

9. General

- a. IBM es contratista independiente, y no es representante, aliado de negocios, socio o fiduciario del Cliente y no se compromete

a cumplir con ninguna de las obligaciones regulatorias del Cliente o asumir cualquier responsabilidad por los negocios u operaciones del Cliente. Cada parte es responsable de determinar la asignación de su personal y todos los contratistas y subprocesadores, así como de su dirección, control y remuneración.

- b. IBM mantiene un robusto conjunto de guías de conducta comercial y directrices relacionadas cubriendo conflictos de intereses, abuso de mercado, y contra el soborno, la corrupción y el fraude. IBM y su personal cumplen con estas políticas y requiere a los contratistas y subprocesadores tener políticas similares.
- c. IBM y sus afiliadas, sus contratistas y subprocesadores, podrán, donde sea que realicen negocios, almacenar y procesar información de contacto comercial (BCI) del Cliente, su personal y usuarios autorizados, por ejemplo, nombre, teléfono comercial, dirección, correo electrónico e ID de usuario, para negocios con ellos. Cuando se requiera aviso o consentimiento por parte de las personas para dicho procesamiento, el Cliente notificará y obtendrá dicho consentimiento.
- d. Datos de Cuenta es la información, distinta al Contenido y a la BCI, que el Cliente le proporciona a IBM para que esta le habilite al Cliente el uso del Servicio Cloud, o información que IBM recopila utilizando tecnologías de seguimiento, como cookies y balizas web, con respecto al uso del Servicio Cloud por parte de los Clientes. IBM y sus afiliadas, contratistas y subprocesadores podrán utilizar los Datos de Cuenta por ejemplo para activar las características del producto, administrar el uso, personalizar la experiencia y de otra manera asistir o mejorar el uso del Servicio Cloud. La Declaración de Privacidad en Línea de IBM disponible en: <https://www.ibm.com/privacy/details/us/en/> proporciona detalles adicionales.
- e. Si el Cliente ingresa o autoriza a otros a ingresar datos personales en el Contenido, el Cliente declara que es el titular del banco de datos o que, antes de acordar este Acuerdo o extender el beneficio de los Servicios Cloud a cualquier otro controlador de datos ("Titular del banco de datos"), ha sido instruido o ha obtenido el consentimiento de los controladores de datos para celebrar este Acuerdo. El Cliente designa a IBM como procesador de datos ("encargado") para procesar dichos datos personales. El Cliente no utilizará el Producto IBM junto con datos personales en la medida en que esto implique una violación a las leyes de protección de datos personales aplicables.
- f. Los Asociados de Negocios de IBM que utilizan o facilitan Servicios Cloud IBM, son independientes de IBM y determinan unilateralmente sus precios, términos y condiciones. IBM no es responsable de las acciones, omisiones, declaraciones, u ofertas de estos.
- g. Ninguna de las partes podrá ceder este Acuerdo, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. La cesión de los derechos de cobro o asignaciones de IBM, y cualquier cesión en conjunto con la venta de una parte del negocio de IBM que incluya algún Servicio no está restringida.
- h. Este CSA aplica al Cliente e IBM y a sus respectivas Empresas que adhieran a este CSA. Las partes deberán coordinar las actividades de sus Empresas bajo este Acuerdo. Empresas incluye: (i) empresas dentro del mismo país en son controladas por el Cliente o IBM (al ser poseedores de más del 50% de las acciones con derecho a voto), y (ii) cualquier otra entidad que controle, sea controlada por o esté bajo control común del Cliente o IBM y haya firmado un acuerdo de participación.
- i. Todas las notificaciones bajo este Acuerdo deberán ser realizadas por escrito y enviadas al domicilio comercial de cada parte especificado para el Acuerdo, a menos que una de las partes designe por escrito un domicilio diferente. Las partes están de acuerdo en el uso de medios electrónicos y transmisiones de fax para realizar comunicaciones. Este Acuerdo sustituye cualquier negociación en curso, discusión o declaración entre las partes.
- j. Ningún derecho o causa de acción para terceros será creado por este Acuerdo o cualquier operación realizada bajo el mismo. Ninguna de las partes interpondrá acciones legales generadas o relacionadas con este Acuerdo después de dos años de que la causa de la acción se originó. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones no monetarias debido a causas fuera de su control. Cada parte dará a la otra la oportunidad razonable para subsanar su incumplimiento antes de reclamarle que no ha cumplido con sus obligaciones. En los casos en los que se requiera la aprobación, aceptación, consentimiento, acceso, cooperación o una acción similar de cualquiera de las partes, dicha acción no podrá ser retrasada o negada sin una justificación razonable.
- k. IBM puede utilizar personal y recursos en ubicaciones en todo el mundo, incluidos terceros contratistas y subprocesadores para la asistencia en la prestación de los Servicios Cloud. IBM puede transferir Contenido, incluyendo información de identificación personal, a través de las fronteras del país. El listado de los países donde el Contenido puede procesarse para un Servicio Cloud podrá encontrarse en www.ibm.com/cloud/datacenters o bien, descrito en un Anexo o TD. IBM es responsable de las obligaciones bajo el Acuerdo, incluso si IBM utiliza un tercero, contratista o subprocesador, a menos que se establezca lo contrario en un TD. IBM requerirá que los subprocesadores tengan acceso al Contenido para mantener las medidas de seguridad técnicas y organizativas que permitirán a IBM cumplir con sus obligaciones para el Servicio Cloud. De ser requerido, se proporcionará un listado actual de subprocesadores y sus roles.
- l. IBM puede ofrecer adicionalmente personalización, configuración u otros servicios para dar soporte a Servicios Cloud, como se detalla en un TD

Acordado por:

[Nombre del Cliente]

Firma autorizada

Nombre (con caracteres de imprenta):

Fecha:

Nro de Cliente:

Dirección de Facturación:

Acordado por:

IBM Argentina S.R.L.

Firma autorizada

Nombre (con caracteres de imprenta):

Fecha:

Dirección:

IBM Argentina S.R.L.

Torre IBM Catalinas, Ing. Butty 275

Buenos Aires, Argentina

Nro de Contrato: