

Acuerdo de suscripción maestro de ACL

ESTE ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN MAESTRO DE ACL (EN ADELANTE, EL "**ACUERDO**") RIGE EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ACL.

ESTE ACUERDO SE ESTABLECE ENTRE CADA CLIENTE QUE ADQUIERE Y UTILIZA LOS PRODUCTOS DE ACL (EN ADELANTE, EL "**CLIENTE**") Y

ACL SERVICES LTD.
1500, 980 HOWE STREET
VANCOUVER, BRITISH COLUMBIA
CANADÁ, V6Z 0C8
(EN ADELANTE, "**ACL**").

ACEPTACIÓN. AL ACCEDER A LOS PRODUCTOS DE ACL O AL UTILIZARLOS, AL EJECUTAR UN FORMULARIO DE PEDIDO QUE HAGA REFERENCIA A ESTE ACUERDO, O AL RENOVAR UNA SUSCRIPCIÓN EXISTENTE A UN PRODUCTO, USTED (EN SU NOMBRE O EN NOMBRE DEL CLIENTE) ACEPTA ESTE ACUERDO Y CONVIENE EN QUEDAR VINCULADO POR EL PRESENTE ACUERDO. USTED DECLARA QUE CUENTA CON LA AUTORIDAD NECESARIA PARA ACEPTAR Y FIRMAR ESTE CONTRATO EN NOMBRE DEL CLIENTE. SI NO TIENE ESTA AUTORIDAD O SI USTED O EL CLIENTE NO ACEPTAN LAS CONDICIONES DE ESTE ACUERDO, NO PUEDE HACER USO DE LOS PRODUCTOS.

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA. EL PRESENTE ACUERDO ENTRA EN VIGENCIA ENTRE EL CLIENTE Y ACL A PARTIR DE LA FECHA EN QUE ES ACEPTADO, TAL COMO SE INDICA MÁS ATRÁS. ACL SE RESERVA EL DERECHO DE ACTUALIZAR Y MODIFICAR EL PRESENTE ACUERDO DE FORMA REGULAR. TALES ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES NO SE APLICARÁN HASTA TANTO EL CLIENTE RENUOVE SU SUSCRIPCIÓN.

EL PRESENTE ACUERDO SE ACTUALIZÓ POR ÚLTIMA VEZ EL 1 DE NOVIEMBRE DE 2017.

Si existe algún conflicto o ambigüedad entre la versión en inglés y la versión en cualquier otro idioma del presente Acuerdo, prevalecerá la versión en inglés y se utilizará esa versión a los fines de interpretación.

1. Definiciones

- 1.1 "Datos del cliente" significa cualquier dato, información o material (propio, con derechos de autor o de otro tipo) que el Cliente cargue, introduzca, cree o proporcione de alguna otra forma durante el transcurso del uso de los Productos, lo cual incluye, de manera no taxativa, cualquier dato de terceros obtenido por el Cliente y cualquier dato personal (es decir, datos recolectados o relacionados con una persona o cualquier información de identificación personal de una persona).
- 1.2 "Servicio GRC" significa los Productos (tal como se definen más adelante) que se proporcionan como un Software como un servicio (ScuS) basado en la nube, lo cual excluye el Contenido de terceros.
- 1.3 "Usuario designado" significa una persona específica autorizada por el Cliente a acceder a los Productos y utilizarlos en nombre y para el beneficio del Cliente, y por quien el Cliente ha pagado las tarifas de suscripción.
- 1.4 "Formulario de pedido" significa el documento de pedido o la factura emitida para el Cliente por ACL, sus afiliadas o uno de los revendedores autorizados con el fin de documentar la compra de los Productos.
- 1.5 "Productos" significa las soluciones y los productos de ACL basados en una suscripción y solicitados por el Cliente a través de un Formulario de pedido y que ACL pone a disposición en línea como el Servicio GRC o para la descarga como un Software que se utiliza en las instalaciones físicas. "Productos" excluye el contenido de terceros.
- 1.6 "Software" significa los Productos que se proporcionan como software para ser utilizado en instalaciones físicas.
- 1.7 "Contenido de terceros" significa normas, reglas y mejores prácticas de gestión, administración de riesgos y cumplimiento, tales como COSO, COBIT, PCI-DSS, OMB A-133, NIST SP 800-53 y otros marcos, pautas, normas, reglas o principios generales, que fueron obtenidos por ACL de fuentes públicamente disponibles o de proveedores de contenido externos.

- 1.8 "Documentación del usuario" significa la documentación de ayuda técnica y del usuario para los Productos, que es proporcionada por ACL junto con los Productos y que se pone a disposición de forma electrónica a través del sitio web de ACL.

2. Productos

- 2.1 Productos. Con sujeción a los términos y las condiciones del presente Acuerdo, ACL pondrá los Productos a disposición de los Usuarios designados por el Cliente de acuerdo con los tipos y los plazos de suscripción que el Cliente haya adquirido, tal como se establece en el Formulario de pedido.
- 2.2 Software. En el caso de los Productos de Software, ACL le otorga al Cliente, durante el plazo de suscripción que se estipula en el Formulario de pedido, una licencia y un derecho mundial, no exclusivo, intransferible y no cedible (salvo que el presente Acuerdo estipule lo contrario) para instalar el Software, acceder a él y utilizarlo para las operaciones comerciales internas del Cliente, en conformidad con la cantidad y el tipo de Usuarios designados y/o sistemas SAP, según corresponda, que se indica en el Formulario de pedido. El Software se puede instalar dentro de un sistema de hardware virtual (o emulado) siempre y cuando su uso quede restringido a la cantidad de Usuarios designados para los cuales el Cliente ha adquirido licencias. No se puede utilizar la tecnología de virtualización para transgredir las condiciones y las restricciones de la licencia que se establecen en este Acuerdo.
- 2.3 Servicio GRC. ACL hará que el Servicio GRC esté disponible en conformidad con los niveles de servicio que se establecen en el Acuerdo de nivel de servicio de ACL GRC adjunto como Anexo "A" a este Acuerdo; no obstante, ACL no es responsable de ninguna falta de disponibilidad del Servicio GRC debido a circunstancias ajenas al control razonable de ACL, lo cual incluye, entre otras, factores externos que afecten la confiabilidad del servicio de Internet, los sistemas de computación u otros dispositivos o medios a través de los cuales el Cliente accede al Servicio GRC.
- 2.4 Contenido de terceros. En la medida en que el Contenido de terceros se ponga a disposición del cliente en relación con el Servicio GRC, el Cliente puede acceder al Contenido de terceros y utilizarlo únicamente como parte del Servicio GRC. El cliente no puede copiar, publicar o distribuir ninguna parte del Contenido de terceros de manera independiente al su uso del Servicio GRC ni puede transferir este contenido a otros. El Cliente no otorgará licencias sobre el Contenido de terceros ni lo venderá, así como tampoco quitará o modificará ninguna notificación de derechos de autor, marca registrada o de propiedad que aparezca en el Contenido de terceros o dentro de este. Los materiales de PCI-DSS solo se pueden utilizar en conformidad con el Acuerdo de licencia vigente de PCI Security Standards Council, LLC que está disponible en o a través del sitio de PSI SSC en www.pcisecuritystandards.org y también a través del Servicio GRC antes de la descarga. ACL declara que tiene los derechos necesarios para proporcionar Contenido de terceros en conformidad con los términos del presente Acuerdo. El Cliente reconoce y acepta que: (a) el Contenido de terceros puede ser agregado, modificado o eliminado en cualquier momento; (b) ACL no es responsable ni tiene control sobre el Contenido de terceros, excepto por el hecho de ponerlo a su disposición junto con el Servicio GRC; (c) ACL no auspicia ni recomienda el Contenido de terceros; (d) ACL no hace ninguna afirmación ni ofrece garantías respecto de la precisión, la pertinencia o los resultados que se obtengan por medio del uso del Contenido de terceros y (e) los propietarios del Contenido de terceros son beneficiarios externos del presente Acuerdo y tienen derecho a hacer cumplir los términos de este Acuerdo en lo que respecta a sus derechos de propiedad intelectual.

3. Uso con fines académicos, de prueba gratuita, de evaluación y de pruebas Beta

- 3.1 Uso con fines de prueba gratuita, evaluación y pruebas Beta. Los productos que se proporcionen para prueba gratuita, evaluación o pruebas Beta tienen un límite de suscripción de treinta (30) días o lo que se especifique en la correspondencia que ACL le envíe al cliente en relación con la prueba gratuita, la evaluación o las pruebas Beta. Este tipo de acceso a los Productos y su uso se entrega "tal y como está" sin ninguna garantía y el Cliente asume su propio riesgo. Las disposiciones de la Sección 6.1 (Soporte técnico) y de la Sección 14 (Garantía limitada) no son aplicables en estos casos.
- 3.2 Uso para capacitación y la red Academia ACL. Los Productos que se proporcionan para cursos de capacitación o con el Programa de red Academia ACL (es decir, a través de una institución educativa, un editor de libros de texto o de otro modo) son únicamente con fines educativos (es decir, no para uso comercial). Si el Cliente adquirió el acceso a los Productos de un editor de libros de texto junto con un libro de texto, el uso se limita a un plazo de suscripción de seis (6) meses. Si el Cliente es profesor o una institución educativa, el uso se limita al mayor de los siguientes plazos: tres (3) años o el plazo especificado en la correspondencia la Red Academia de ACL le envíe. Este tipo de acceso y uso de los Productos para cursos de capacitación o en conformidad con el

Programa de la red Academia ACL se entrega "tal y como está" sin ninguna garantía y el Cliente asume su propio riesgo. Las disposiciones de la Sección 6.1 (Soporte técnico) y de la Sección 14 (Garantía limitada) no son aplicables en estos casos.

4. Uso de los Productos

- 4.1 Usuarios designados. La cantidad de usuarios que puedan acceder a los Productos y utilizarlos será la cantidad máxima de suscripciones de Usuarios designados que el Cliente haya adquirido. Cada Usuario designado recibirá un identificador único para acceder al Producto correspondiente. El identificador y la contraseña de un Usuario designado no pueden ser compartidos con otras personas. Se prohíbe estrictamente compartir el acceso de un Usuario designado entre varias personas para permitir el uso temporal de varios usuarios dentro de un departamento o una organización. Sin embargo, el Cliente puede reemplazar de forma permanente a un Usuario designado por cualquier persona que pertenezca a la organización, con la condición de que la cantidad de Usuarios designados no supere la cantidad de Usuarios designados por los que el Cliente pagó las tarifas correspondientes. Si el Cliente supera la cantidad de Usuarios designados que utilizan un Producto, o si desea incrementar esta cantidad, se aplicarán tarifas especiales.
- 4.2 Acceso y uso. El Cliente proporcionará información precisa, actualizada y completa al activar su cuenta de suscripción para un Producto. El Cliente conservará de forma confidencial todas las identificaciones de Usuarios designados, sus contraseñas y otra información de la cuenta, y se asegurará de que los Usuarios designados cambien sus contraseñas de manera periódica. El Cliente es responsable de todas las actividades que se realicen en sus cuentas de Usuarios designados y será responsable de cualquier reclamo, inconveniente o disputa que surja debido a acciones u omisiones de sus Usuarios designados. Si el Cliente toma conocimiento de cualquier uso no autorizado de cualquiera de los Productos, la información de la cuenta o la suscripción del Cliente, debe notificar inmediatamente a ACL.
- 4.3 Uso por parte de terceros. ACL reconoce y acuerda que los Usuarios designados del Cliente pueden, en conformidad con los términos del presente Acuerdo, incluir a contratistas independientes, consultores y proveedores externos, siempre que estos terceros acuerden someterse a los términos del presente Acuerdo y que utilicen el Servicio solamente en beneficio del Cliente y sus operaciones comerciales internas. Si ACL lo solicita, el Cliente proporcionará una lista de los terceros que estén haciendo uso del Producto en conformidad con esta sección para ayudar a ACL con el control de las licencias y la administración de los Productos. El Cliente continuará siendo responsable del uso adecuado de los Productos por parte de estos terceros en cuestión, en conformidad con el presente Acuerdo.
- 4.4 Uso del Software para fines no relacionados con la producción. El Cliente puede instalar copias adicionales del Software en uno o más servidores que no se utilicen para la producción y que estén designados para tareas de almacenamiento y/o prueba, o para la recuperación ante desastres o fallos, siempre y cuando el Cliente haya pagado las tarifas correspondientes para estos fines. Estas copias adicionales solo se pueden ejecutar en servidores que no se utilicen para la producción y solo se pueden utilizar con el fin designado asociado con los servidores que no son para la producción. El Cliente también puede realizar una cantidad razonable de copias del Software únicamente para fines de seguridad y archivo, siempre que el Cliente reproduzca todas las notificaciones sobre los derechos de autor y otras notificaciones de derechos de propiedad presentes en la copia original del Software.

5. Documentación y entrega electrónica.

- 5.1 Todos los Productos y la Documentación de usuario se entregan y son de acceso de forma electrónica a través del sitio web de ACL. Un Producto se considera entregado cuando se pone a disposición del Cliente para que acceda a él o lo descargue, según corresponda. El Cliente puede imprimir y realizar una cantidad razonable de copias de la Documentación del usuario para uso interno, en conformidad con el presente Acuerdo, siempre que el Cliente reproduzca todos los avisos de derechos de autor y otros avisos de propiedad intelectual que se encuentren en la copia original de esa Documentación del usuario. El Cliente reconoce y conviene en que su compra no está sujeta a la entrega de ninguna función o característica futura ni depende de ningún comentario verbal o por escrito realizado por ACL o sus empleados, agentes o representantes respecto de futuras funciones o características de sus Productos.

6. Soporte técnico e instrucción

- 6.1 Soporte técnico. Durante el plazo de la suscripción del Cliente a los Productos, el Cliente tendrá acceso a los servicios de soporte técnico sin costo adicional ("**Soporte técnico**"). El Soporte técnico está conformado por los

servicios que se establecen en <https://www.acl.com/products/training-and-enablement/#te-sc> (o el URL que ACL puede usar para tal fin) y estos servicios pueden ser enmendados o actualizados ocasionalmente por ACL. El Soporte técnico también incluye el acceso a notas de prensa y actualizaciones de los Productos cuando estos estén comercialmente disponibles. El Soporte técnico no incluye el desarrollo ni el soporte de cualquier aplicación personalizada para los Productos. La provisión de Soporte técnico y este Acuerdo no imponen ninguna obligación a ACL respecto del lanzamiento de versiones nuevas o actualizadas de los Productos ni impiden que ACL retire los Productos en conformidad con el protocolo de discontinuación estándar de ACL. No se le brindará Soporte técnico si el Cliente está haciendo uso de un Producto de un modo que infringe el presente Acuerdo.

- 6.2 Recursos. Durante el plazo de suscripción del Cliente a los Productos, el Cliente tendrá acceso, sin costo adicional, a los recursos de educación y autoaprendizaje del Producto, tales como capacitación en línea, herramientas y plantillas, y un foro de la comunidad de pares (en adelante, los "**Recursos**"). ACL le otorga al Cliente y a sus Usuarios designados un derecho intransferible y una licencia para acceder a los Recursos, descargarlos y utilizarlos con fines personales y no comerciales, siempre y cuando el Cliente y sus Usuarios designados conserven y mantengan intactas todas las notificaciones de copyright, marcas comerciales y otras notificaciones de propiedad intelectual que se incluyan en los Recursos. Los Recursos se proporcionan "tal como están" sin garantías y el Cliente los utiliza a su propio riesgo. ACL no promete que los recursos funcionarán adecuadamente con los Productos. Los recursos se pueden modificar o discontinuar en cualquier momento.
- 6.3 Restricciones de los Recursos. Además de las restricciones que se establecen en la Sección 7.1 (Restricciones de uso del Servicio GRC), el Cliente y los Usuarios designados no deben hacer lo siguiente: (a) difundir o distribuir los Recursos a cualquier persona ajena a la organización o la comunidad de usuarios de ACL, según corresponda; (b) otorgar licencias, vender o explotar comercialmente los Recursos; (c) crear "enlaces" de Internet a los Recursos o "enmarcar" o "hacer una imagen espejo" del contenido de los Recursos en cualquier otro servidor o dispositivo inalámbrico o basado en la Internet; (d) publicar o transmitir material que sea ilegal, difamatorio, profano, discriminatorio, amenazante, que infrinja derechos de propiedad intelectual, que invada la privacidad o que sea objetable por algún otro motivo; o (e) recolectar información acerca de otros, lo cual incluye los nombres y las direcciones de correo electrónico. Los Usuarios designados que participen en los foros para la comunidad de pares se comportarán de forma profesional y respetarán todas las políticas o pautas de publicación en relación con el uso y las conductas aceptables en tales foros. ACL se reserva el derecho de modificar, rechazar o quitar cualquier material que se publique en los foros de la comunidad y de suspender el uso de los Recursos, o tomar medidas correctivas adecuadas, para abordar cualquier incumplimiento o supuesto incumplimiento de esta Sección.
- 6.4 Servicios de instrucción. ACL le proporcionará al Cliente servicios de instrucción y configuración basados en una suscripción que el Cliente haya adquirido a través de un Formulario de pedido. Estos servicios serán proporcionados de manera profesional y eficiente por personal con el conocimiento, las capacidades y la experiencia suficientes como para ofrecer estos servicios. ACL cumplirá con las normas de seguridad aplicables del Cliente, de las cuales ACL ha sido informado, mientras ofrezca los servicios de instrucción y configuración en las instalaciones físicas del Cliente. Los servicios de instrucción y configuración constituyen un paquete de servicios basados en una suscripción, y no es posible modificarlos. El Cliente puede adquirir servicios de capacitación o consultoría por medio de acuerdos independientes y en conformidad con las tarifas estándar de ACL para tales servicios.

7. Restricciones

- 7.1 Restricciones del uso del Servicio GRC. El Cliente utilizará el Servicio GRC únicamente según se contempla en este Acuerdo y jamás: (a) utilizará el Servicio GRC para enviar correo no deseado u otra forma de mensajes no deseados o duplicados que infrinjan las leyes aplicables; (b) enviará ni almacenará, deliberadamente, material ilegal, amenazante, injurioso o ilícito, lo cual incluye material que infringe cualquier derecho a la privacidad de una persona; (c) interferirá con o destruirá la integridad o el rendimiento del Servicio GRC o los datos que este contiene; (d) intentará acceder sin autorización al Servicio GRC o los sistemas o redes relacionados; (e) utilizará un robot, spider, script de extracción de contenido, enlace profundo u otras herramientas, programas, algoritmos o métodos de extracción y recolección de datos para acceder, adquirir, copiar o controlar cualquier parte del Servicio GRC; (f) utilizará ni intentará utilizar ningún motor, software, herramienta, agente u otro dispositivo o mecanismo (incluidos, sin limitación, los navegadores, spiders, robots, avatares o agentes inteligentes) para navegar o realizar búsquedas en el sitio web de ACL, excepto por los motores de búsqueda y los agentes de búsqueda disponibles por medio del Servicio GRC y por los navegadores de terceros generalmente disponibles (como Microsoft Internet Explorer); (g) intentará publicar o transmitir archivos que contengan virus, gusanos, trojanos o cualquier otra función contaminante o destructiva o que pueda interferir con el funcionamiento

adecuado del Servicio GRC. ACL se reserva el derecho de suspender el uso del Servicio GRC por parte del Cliente, o de tomar medidas correctivas adecuadas, para abordar cualquier incumplimiento o supuesto incumplimiento de esta Sección.

- 7.2 Restricciones de la licencia del Software. ACL se reserva todos los derechos que no se hayan otorgado expresamente al Cliente en este Acuerdo. Conforme con las leyes aplicables, el Cliente acuerda no realizar lo siguiente: (a) copiar el Software, o reimprimir o reproducir la totalidad o parte del contenido de este, excepto en la medida en que lo permita este Acuerdo o los fines comerciales internos propios del Cliente; (b) modificar, adaptar o traducir el Software, excepto en la medida en que lo permita este Acuerdo; (c) descompilar, aplicar técnicas de ingeniería inversa, descodificar el Software o, de alguna otra manera, intentar convertir el código objeto del Software en código fuente o reconstruir o descubrir cualquier código fuente, algoritmos, ideas subyacentes, formatos de archivo o interfaces de programación del Software por ningún medio (excepto en la medida en que las leyes aplicables prohíban o limiten estas restricciones de ingeniería inversa); (d) utilizar el Software para desarrollar mecanismos de funcionamiento compatibles o competitivos para el Software o realizar trabajos derivados del Software (utilizar el Software para generar reportes u otras tareas permitidas por el Software no se consideran trabajos derivadas de éste); (e) otorgar sublicencias, alquilar, prestar, vender o distribuir el Software fuera de la organización del Cliente o a terceros (incluido el uso compartido del Software, para una oficina de servicios o para la provisión de un servicio que genere ganancias directa o indirectamente a terceros); (f) utilizar cualquier equipo, dispositivo, software u otro medio diseñado con el fin de burlar o quitar cualquier mecanismo de seguridad o forma de protección contra copias o uso que ACL o sus otorgantes de licencias externos incluyan en el Software; (g) combinar el Software con algún otro software (incluido software de código abierto), cuando el programa combinado esté sujeto a la Licencia Pública General de GNU o a cualquier otra licencia que requiera que el programa combinado o el Software y su código fuente estén a disposición del público de forma gratuita; (h) publicar o dar a conocer públicamente información sobre rendimiento o análisis del Software, incluido cualquier resultado de pruebas comparativas que se realicen con el Software; o (i) utilizar el Software de un modo que infrinja cualquier ley o reglamentación aplicables.

8. Protección de datos

- 8.1 Salvaguardas de seguridad. ACL ha implementado y mantendrá salvaguardas organizativas y técnicas estándar en la industria y comercialmente razonables (que incluyen, entre otras, las que se relacionan con el personal, las instalaciones, el hardware y el software, el almacenamiento y las redes, los controles de acceso, el monitoreo y los registros, la detección de vulnerabilidades y violaciones, las respuestas ante incidentes, el cifrado de Datos de clientes tanto en tránsito como en descanso y cualquier otra medida organizativa y técnica necesaria para protegerse del acceso, el uso o la divulgación no autorizados de los Datos de clientes) para prevenir el acceso, el uso o la divulgación sin autorización de Datos de clientes almacenados en el Servicio GRC. ACL posee y mantendrá un reporte SOC Tipo II actualizado (o una auditoría de seguridad posterior aceptada por la industria) preparado por un auditor externo y conformado por una evaluación exhaustiva de los controles internos que cubre los controles internos y la seguridad de la información en relación con el Servicio GRC. Si lo solicita, ACL le entregará una copia del reporte SOC 2 vigente al Cliente. ACL no hará lo siguiente: (a) modificar los Datos del cliente, (b) dar a conocer los Datos del cliente, excepto según lo permita expresamente este Acuerdo o el Cliente por escrito o (c) acceder a los Datos del cliente, salvo para abordar problemas técnicos o de servicio, o cuando el Cliente lo solicite. ACL no tiene control alguno sobre los Datos del cliente y no es responsable de la eliminación, el daño, la pérdida o la imposibilidad de almacenar Datos del cliente, excepto en la medida en que esto se deba a un incumplimiento de las obligaciones de ACL en conformidad con este Acuerdo.
- 8.2 Incidente de seguridad. ACL, en conformidad con su Plan de respuesta ante incidentes de seguridad, notificará sin retraso alguno al Cliente si determina que la seguridad de los sistemas del Servicio GRC ha sido violada y esto provoca la divulgación o el acceso a los Datos del cliente por parte de una persona física o una entidad no autorizada para acceder a esa información o para recibirla. ACL le informará al Cliente las medidas correctivas que se tomen en respuesta a esta violación de la seguridad y cooperará de forma razonable con el Cliente para mitigar los efectos de la pérdida o la puesta en riesgo de los Datos del cliente. ACL no asume responsabilidad alguna por la eliminación, la pérdida, el robo, el daño o la imposibilidad de almacenar Datos del Cliente en los sistemas del Cliente.
- 8.3 Obligaciones del Cliente. El Cliente tomará precauciones de seguridad razonables en relación con su uso del Servicio GRC y su recolección, uso y envío de Datos del cliente al Servicio GRC. El Cliente notificará a ACL de manera inmediata si toma conocimiento de un uso no autorizado de su cuenta o de cualquier ID y contraseña de usuario, o si el cliente toma conocimiento de cualquier otra violación de la seguridad, tanto supuesta como real. El Cliente declara y asegura que cumple y cumplirá con todas las leyes y normas aplicables de privacidad y

protección de datos en relación con cualquier Dato del cliente que se cargue, envíe o utilice en relación con el Servicio GRC. En la medida en que el Cliente procese o almacene Datos del cliente en relación con el Software, que es un producto de software para instalaciones físicas instalado en los servidores propios del Cliente, el Cliente reconoce y acepta que ACL no tiene acceso a tales servidores o Software y que el Cliente es el único responsable legal de su utilización.

9. Tarifas y pago

- 9.1 Tarifas. El Cliente pagará las tarifas que se estipulan en cada Formulario de pedido. A menos que se establezca lo contrario en el Formulario de pedido aplicable, las tarifas deberán ser abonadas dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha que figura en la factura de ACL y estas tarifas no son reembolsables. Se podrá cobrar una tasa de interés del 1,5 % mensual (18 % anual), o la tarifa de interés máxima permitida por las leyes aplicables sobre todos los importes que permanezcan impagos durante más de treinta (30) días. El importe que se cobrará será el que resulte menor.
- 9.2 Impuestos. Los impuestos aplicables (excepto los impuestos sobre las franquicias y la renta de ACL), así como los aranceles aduaneros, gubernamentales y cualquier cargo por la entrega, serán cobrados por separado al Cliente y dependen del domicilio de entrega que se especifica en el Formulario de pedido. ACL no le cobrará impuestos de los cuales el Cliente esté exento, siempre y cuando el Cliente sea una entidad o institución exenta de impuestos y el Cliente suministre el certificado de exención impositiva correspondiente. El Cliente reconoce que los domicilios de facturación y entrega se detallan en el Formulario de pedido.
- 9.3 Tarifas por pago fuera de término. Si algún pago lleva más de treinta (30) días vencido, ACL puede, sin limitación de sus demás derechos y recursos, suspender o dar por finalizado el derecho del Cliente a acceder y utilizar los Productos (o los servicios relacionados) para los cuales no se han abonado las tarifas pendientes. Esta suspensión o finalización no cesará hasta tanto el cliente no cancele los importes impagos. ACL le enviará una notificación de la falta de pago con una antelación mínima de siete (7) días antes de proceder a la suspensión y no ejercerá este derecho si el Cliente está cuestionando las tarifas de manera razonable y de buena fe, y está cooperando de manera diligente para resolver la controversia.

10. Plazo y renovación

- 10.1 Plazo. La suscripción del Cliente a un Producto es por la duración que se establece en el Formulario de pedido correspondiente. Si no se establece ningún plazo de suscripción en el Formulario de pedido, el plazo de suscripción es de un (1) año a partir de la fecha del Formulario de pedido. Los Productos contienen un mecanismo de desactivación que impide su uso después del plazo de suscripción correspondiente.
- 10.2 Renovación. La suscripción del Cliente se renovará al final de cada plazo de suscripción por un (1) año adicional (o por otro plazo acordado por escrito entre las partes) con el mismo tipo de suscripción y la misma cantidad de Usuarios designados, a menos que: (a) ACL reciba una notificación del cliente con la decisión de no renovar la suscripción, como mínimo, treinta (30) días antes de la finalización del plazo de suscripción vigente o (b) ACL le envíe al Cliente una notificación de cancelación de la renovación al menos sesenta (60) días antes de la finalización del plazo de suscripción vigente en ese momento. ACL le proporcionará al Cliente al menos dos (2) notificaciones independientes de renovación noventa (90) y sesenta (60) días antes de que finalice el plazo de suscripción vigente en ese momento para darle al Cliente la oportunidad de confirmar su renovación o de notificar a ACL que no desea renovar su suscripción.

11. Rescisión

- 11.1 Finalización por conveniencia. El Cliente puede dar por finalizado este Acuerdo y su suscripción a los Productos, en cualquier momento para su comodidad, por medio de una notificación escrita a ACL, salvo durante el plazo de treinta (30) días anteriores a la finalización del plazo de suscripción vigente; sin embargo, no se reembolsarán los pagos anticipados y el Cliente continuará siendo responsable de las tarifas de suscripción que se adeuden por el plazo restante de suscripción que no haya vencido.
- 11.2 Finalización por causa justificada. Cualquiera de las partes puede rescindir inmediatamente este Acuerdo si la otra parte: (a) incumple seriamente sus obligaciones conforme con este Acuerdo (como la falta de pago de las tarifas de suscripción) y no subsana el incumplimiento ni hace un avance sustancial que satisfaga razonablemente a la otra parte para subsanar el incumplimiento dentro de un plazo de treinta (30) días de haber recibido una notificación por escrito de la parte que rescinde el contrato; o (b) se vuelve insolvente o quiebra, es sujeto de los procedimientos de la ley de quiebras, insolvencia o salvaguarda de los deudores, nombra un síndico, administrador o interventor, realiza una cesión a beneficio de acreedores o aprovecha los beneficios de

una ley o un estatuto en vigencia para finalizar o liquidar las corporaciones. Además, ACL puede dar por finalizado el presente Acuerdo de forma inmediata si el Cliente incumple la Sección 7 (Restricciones) o la Sección 12 (Propiedad) de este Acuerdo. Si ACL pone fin a este Acuerdo por causa justificada, el Cliente continuará siendo responsable de todas las tarifas que deba abonar por todo el período de suscripción. Si el Cliente pone fin a este Acuerdo por causa justificada, ACL reembolsará cualquier importe pagado con anterioridad calculado a partir de la fecha de finalización efectiva hasta el final del período de suscripción, excepto por los reembolsos en conformidad con la Sección 14 (Garantía limitada) y la Sección 16.2 (Recurso para los reclamos de violación), que se manejan exclusivamente de conformidad con esas secciones.

- 11.3 Efecto de la finalización. Al finalizar la suscripción a un Producto o este Acuerdo, ACL interrumpirá el acceso del Cliente al Producto en cuestión y su utilización. Si el Producto incluye Software, el Cliente destruirá el original y todas las copias del Software que tenga en su poder o bajo su control. Cuando ACL lo solicite por escrito, dentro de un plazo de treinta (30) días de tal solicitud, un firmante autorizado de la organización del Cliente certificará por escrito a ACL que el original y todas las copias del Software se destruyeron o reintegraron a ACL. Cada una de las partes devolverá a la otra, de manera inmediata, toda la Información confidencial de esa otra parte que se encuentre en su poder o bajo su control. El Cliente será responsable de retirar todos los Datos del cliente del Servicio GRC una vez finalizada la suscripción. ACL le permitirá al Cliente acceder al Servicio GRC durante un período de treinta (30) días después de la finalización o rescisión para facilitar esta eliminación.
- 11.4 Continuidad del Acuerdo. La finalización de este Acuerdo no constituirá una renuncia de parte del Cliente a ninguna tarifa, importe o cargo que adeude, ni tampoco reducirá o comprometerá algún otro derecho de cualquiera de las partes de conformidad con este Acuerdo. Todas las condiciones que, por su naturaleza, deban continuar vigentes después de la finalización de este Acuerdo, continuarán vigentes.

12. Propiedad

- 12.1 Datos del cliente. El Cliente posee y retiene la propiedad y el control de todos los Datos del cliente. El Cliente no puede cargar ni procesar Datos del cliente en un Producto o con él, a menos que el Cliente haya obtenido legalmente esos Datos del cliente y cumpla con todas las leyes aplicables respecto del uso de esos Datos del cliente.
- 12.2 Propiedad de ACL. Con sujeción a la Sección 12.1 (Propiedad de los datos del Cliente), todos los títulos, derechos de dominio y derechos de propiedad intelectual sobre los Productos y los Recursos, incluidas la Documentación del usuario y toda la tecnología utilizada para ofrecer los Productos y Recursos, pertenecen a ACL y a sus otorgantes de licencia, que son terceros beneficiarios del presente Acuerdo en lo que respecta a sus derechos de propiedad. Los Productos y Recursos están protegidos por las leyes de propiedad intelectual y los tratados internacionales sobre la propiedad intelectual, y ACL puede incorporar algunas medidas dentro de un Producto o un Recurso para evitar su uso no autorizado. El Cliente es responsable de todas las infracciones a los derechos de copyright que provoque. En la medida en que el Cliente o cualquier Usuario designado hagan una sugerencia respecto de cualquier función o rendimiento que ACL adopte para alguno de sus Productos o Recursos (lo cual excluye expresamente la Información confidencial del cliente), el Cliente y el Usuario designado en cuestión otorgan por el presente a ACL un derecho no exclusivo, libre de regalías, mundial, perpetuo e irrevocable así como la licencia para copiar, utilizar, hacer uso de, publicar, adaptar, distribuir, vender, otorgar bajo licencia, crear trabajos derivados y explotar de cualquier otra manera las sugerencias, lo cual incluye incorporarlas en las versiones futuras de los Productos o los Recursos. El Cliente y el Usuario designado renuncian a todos los reclamos y derechos morales relacionados con sus sugerencias.

13. Confidencialidad

- 13.1 Confidencialidad. Cada una de las partes puede tener acceso a información confidencial de la otra parte, lo cual incluye, de manera no taxativa, los Productos, los Datos del cliente, las condiciones y el precio del tipo de suscripción del Cliente, el reporte de seguridad al que se hace referencia en la Sección 8.1 (Salvaguardas de seguridad) de este Acuerdo, todos los inventos, el conocimiento técnico, la información comercial, técnica y financiera que una de las partes obtenga, toda la información claramente identificada como confidencial, así como la información que, debido a su naturaleza o a las circunstancias de su divulgación, debería ser razonablemente considerada confidencial (en adelante, "**Información confidencial**"). La Información confidencial no incluye información que: (a) sea o se convierta en parte de la información de dominio público sin que medie una acción u omisión de la otra parte; (b) se encontraba legalmente en manos de la otra parte antes de ser dada a conocer y no había sido obtenida por esa parte directa ni indirectamente de la parte propietaria de la información; (c) sea dada a conocer legalmente a la otra parte por un tercero, sin ningún tipo de restricción para su divulgación; o (d) sea desarrollada de manera independiente por la otra parte sin utilizar ni aprovechar

la Información confidencial de la parte propietaria. Cada una de las partes acuerda mantener la confidencialidad de la Información confidencial de la otra parte durante la vigencia de este Acuerdo y por un período de dos años después de su finalización. Ninguna de las partes dará a conocer la Información confidencial de la otra parte a un tercero ni utilizará la Información confidencial de la otra parte con ningún fin diferente de los fines estipulados en este Acuerdo, salvo que se trate de una obligación por ley o por una orden válida del gobierno o un tribunal, en conformidad con la Sección 13.2 (Divulgación obligatoria). Asimismo, cada una de las partes acepta adoptar las medidas de seguridad razonables (como enviar la información de manera cifrada y segura o enmascarar los datos) al enviar Información confidencial.

- 13.2 Divulgación obligatoria. Si la parte receptora debe, en conformidad con un proceso legal o las leyes aplicables, dar a conocer cualquier Información confidencial, le dará a la parte propietaria de la información una notificación adelantada de esta divulgación obligatoria (en el grado permitido legalmente) y la asistencia razonable, a expensas de la parte propietaria de la información, si esta parte desea apelar a la divulgación. Cualquier divulgación de este tipo se limitará a la medida necesaria y quedará sujeta a las restricciones de confidencialidad en la medida que resulte razonablemente práctico. Las divulgaciones de Información confidencial que sean requeridas por la ley aplicable o por procesos legales no se considerarán violaciones de este Acuerdo.

14. Garantía limitada

- 14.1 ACL garantiza que, durante el plazo de suscripción, los Productos funcionarán sustancialmente en conformidad con las especificaciones funcionales que se establecen en la Documentación del usuario, siempre que el Cliente administre los Productos, acceda a ellos y los utilice en conformidad con esa Documentación del usuario. ACL no garantiza que el uso de los Productos estará libre de interrupciones y errores. Si el Producto no funciona según lo estipulado en esta Sección y el Cliente notifica a ACL por escrito la naturaleza de la falta de cumplimiento, ACL realizará los esfuerzos comercialmente razonables para subsanar rápidamente esta falta de cumplimiento sin ningún cargo. Si después de haber tenido una oportunidad razonable, ACL no subsana la falta de cumplimiento, el Cliente puede dar por finalizada su suscripción al Producto que no cumple con lo pactado y recibir un reembolso de cualquier tarifa ya abonada que no haya sido utilizada por el resto del plazo de suscripción al Producto en cuestión prorrateada a partir de la fecha de la notificación y hasta la finalización del plazo de suscripción actual. Lo anterior constituye su único y exclusivo recurso ante un incumplimiento de la garantía.

15. Renuncia de responsabilidad

- 15.1 General. EXCEPTO POR LAS GARANTÍAS EXPRESAS DE ESTE ACUERDO, LOS PRODUCTOS, LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO, LOS RECURSOS, EL CONTENIDO DE TERCEROS Y CUALQUIER SERVICIO PROPORCIONADO BAJO EL PRESENTE ACUERDO SE OFRECEN "TAL COMO SE ENCUENTRAN" Y NO SE GARANTIZA QUE SE ENCUENTREN LIBRES DE ERRORES; EL CLIENTE ACEPTA TODOS LOS RIESGOS EN CUANTO A CALIDAD, FUNCIONAMIENTO, CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y RESULTADOS DEL USO. A MENOS QUE LA LEY INDIQUE LO CONTRARIO, ACL Y SUS OTORGANTES DE LICENCIAS DESCONOCEN TODAS LAS DEMÁS DECLARACIONES O CONDICIONES, SEAN ESTAS EXPRESAS O TÁCITAS, POR LEY O DE OTRO MODO, RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS, LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO, LOS RECURSOS, EL CONTENIDO DE TERCEROS Y CUALQUIER SERVICIO QUE SE PROPORCIONEN BAJO EL PRESENTE ACUERDO, INCLUSIVE NO DE MANERA RESTRICTIVA, SU IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, SU CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, DURABILIDAD Y SU NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE OTROS. NINGUNA INFORMACIÓN O RECOMENDACIÓN ORAL O ESCRITA OTORGADA POR ACL, SUS OTORGANTES DE LICENCIA O SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS, EJECUTIVOS, DIRECTORES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES O AGENTES AUMENTARÁ EL ALCANCE DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS MENCIONADAS EN EL PRESENTE ACUERDO, NI DARÁ LUGAR A NUEVAS DECLARACIONES, GARANTÍAS O CONDICIONES. ACL NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO OCASIONADO POR SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES QUE FUNCIONE POR SEPARADO PERO EN CONJUNTO CON EL PRODUCTO, YA QUE ESTOS PRODUCTOS SE OTORGAN BAJO LICENCIA AL CLIENTE EN ACUERDOS INDEPENDIENTES. Algunas jurisdicciones no admiten la exclusión de las garantías tácitas, por lo que las exclusiones precedentes pueden no tener aplicación en el caso del Cliente. En ese caso, cualquier garantía implícita se limitará a un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha en la que el Cliente activa su suscripción al Producto.
- 15.2 Contenido de terceros. EL CONTENIDO DE TERCEROS TIENE FINES EDUCATIVOS E INFORMATIVOS Y NO CONSTITUYE ASESORAMIENTO LEGAL, CONTABLE O PROFESIONAL DE NINGÚN TIPO. NO SE DEBE CONSIDERAR QUE EL CONTENIDO DE TERCEROS ESTABLECE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS, LAS PRUEBAS O LOS CONTROLES ADECUADOS NI QUE SUGIERE QUE OTROS PROCEDIMIENTOS, PRUEBAS O CONTROLES NO INCLUIDOS PUEDAN NO SER APROPIADOS. ACL NO AFIRMA QUE EL USO DEL CONTENIDO DE TERCEROS GARANTIZARÁ UN RESULTADO EXITOSO. EL CLIENTE Y SUS USUARIOS DESIGNADOS SON RESPONSABLES DE

APLICAR SU JUICIO PROFESIONAL A LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS QUE SE PRESENTAN PARA DETERMINAR CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS, LAS PRUEBAS O LOS CONTROLES ADECUADOS. EL USO DEL CONTENIDO DE TERCEROS Y DEL MATERIAL RELACIONADO ES AL PROPIO RIESGO DEL CLIENTE Y AL UTILIZARLOS, EL CLIENTE LIBERA A ACL Y SUS OTORGANTES DE LICENCIAS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD LEGAL QUE PUEDA SURGIR EN RELACIÓN CON ESTE USO.

16. Indemnización

- 16.1 Indemnización por violación. ACL defenderá cualquier reclamo que el Cliente sufra debido a que el Producto, cuando es utilizado en conformidad con el presente Acuerdo, infringe una patente, un derecho de propiedad intelectual o una marca comercial registrada de un tercero en los Estados Unidos, Canadá o la Unión Europea, e indemnizará al Cliente por los daños y costos reales (incluidas las costas legales razonables) que el Cliente se vea sentenciado a abonar o por el monto de un acuerdo que se haya acordado abonar para resolver el reclamo, siempre que: (a) el Cliente notifique inmediatamente a ACL del reclamo; (b) ACL tenga el control absoluto de la defensa y todas las negociaciones para el acuerdo o arreglo (siempre y cuando no implique que el Cliente admita su responsabilidad o culpabilidad) y (c) el Cliente ofrezca asistencia razonable a ACL, a expensas de ACL. ACL no tendrá obligación alguna para con el Cliente si el reclamo por violación se basa o se relaciona con lo siguiente: (a) que el Cliente continúe utilizando una versión de un Producto que ACL ya no comercializa, si ACL pusiera a disposición una versión de un Producto más nueva que anulara o minimizara el reclamo de violación; (b) que el Cliente utilice alguno de los Productos junto con otros programas, componentes o productos que no sean proporcionados o autorizados por ACL si ese uso o esa combinación deriva en el reclamo de incumplimiento; (c) el Cliente utiliza, se apropia o divulga indebidamente los Datos del cliente, o (d) el Cliente utiliza un Producto de una manera que viole el presente Acuerdo o de una manera diferente a la indicada en la Documentación del usuario correspondiente.
- 16.2 Recurso para los reclamos de violación. Al ser notificado de un reclamo por violación o si ACL considera que es probable que surja un reclamo de este tipo, ACL tiene derecho, a su elección y a sus expensas, a: (a) obtener los derechos para que el Cliente continúe utilizando el Producto afectado; o (b) reemplazar o modificar el Producto a fin de que proporcione sustancialmente el mismo nivel o un nivel superior de funcionalidad y desempeño que el Producto afectado, pero sin ser pasible de un reclamo por infracción. Si en opinión de ACL ninguna de las opciones anteriores es comercialmente razonable dadas las circunstancias, ACL puede dar por finalizada la suscripción del Cliente con una notificación previa de treinta (30) días al Cliente y le dará un reembolso prorrateado de cualquier tarifa de suscripción adelantada y no utilizada por el resto del plazo de suscripción vigente. El reembolso prorrateado se calculará a partir de la fecha en la que ACL es notificado del reclamo de violación hasta el resto del período de suscripción vigente en ese momento. Las secciones 16.1 y 16.2 comprenden la totalidad de las obligaciones y la responsabilidad legal de ACL respecto de la violación de los derechos de propiedad intelectual y los derechos de propiedad de otros.
- 16.3 Indemnización del cliente. El Cliente defenderá cualquier reclamo que se presente contra ACL (lo cual incluye a sus empleados, directores, agentes y representantes) que surja debido a o se relacione con lo siguiente: (a) la recolección y el uso de Datos del cliente por parte del cliente en relación con los Productos, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de la Sección 2.4 (Contenido de terceros), la Sección 6.3 (Restricciones de los recursos) o la Sección 7 (Restricciones). El Cliente indemnizará a ACL por los daños reales, los costos (incluidas las costas legales razonables) que le sean impuestos a ACL en relación con el reclamo o que se deba pagar en un acuerdo por tal reclamo, siempre que: (a) ACL notifique inmediatamente al Cliente acerca del reclamo; (b) el Cliente tenga el control absoluto de la defensa y todas las negociaciones para el acuerdo o arreglo (siempre y cuando no implique que ACL admita su responsabilidad o culpabilidad) y (c) ACL le ofrezca al Cliente asistencia razonable, a expensas del Cliente. Esta indemnización no será aplicable en la medida en que el reclamo surja exclusivamente por un Producto en sí o se deba al incumplimiento de este contrato por parte de ACL.

17. Limitación de responsabilidad mutua

- 17.1 Ausencia de daños emergentes o indirectos. NINGUNA DE LAS PARTES NI SUS OTORGANTES DE LICENCIA Y AFILIADOS (INCLUIDOS SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS, EJECUTIVOS, DIRECTORES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES Y AGENTES) SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA PARTE POR LOS DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, FORTUITOS, EMERGENTES, EJEMPLARES O PUNITIVOS, INCLUIDA SIN LIMITACIÓN, LA PÉRDIDA DE GANANCIAS O INGRESOS, LA INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL O LA CORRUPCIÓN O PÉRDIDA DE DATOS, NI POR LOS COSTOS DE BIENES O SERVICIOS DE REEMPLAZO, DEBIDO A O QUE SE RELACIONEN CON LA UTILIZACIÓN O LA IMPOSIBILIDAD DE UTILIZACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DE LOS PRODUCTOS, LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO, LOS RECURSOS, EL CONTENIDO DE TERCEROS Y CUALQUIER SERVICIO QUE SE PROPORCIONE BAJO EL PRESENTE ACUERDO O CUALQUIER

TRANSACCIÓN CONTEMPLADA POR ESTE ACUERDO, SIN IMPORTAR CÓMO HAYA SIDO CAUSADO EL DAÑO Y SIN IMPORTAR LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD (YA SEA EN VIRTUD DE UN CONTRATO, EXTRACONTRACTUAL O DE OTRO MODO), AUN CUANDO EXISTA AVISO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. Algunas jurisdicciones tal vez no permitan la exclusión o limitación de daños fortuitos o emergentes; como consecuencia, es posible que partes de esta limitación no sean aplicables.

- 17.2 Límite a los daños directos. LA RESPONSABILIDAD TOTAL COMBINADA DE CADA UNA DE LAS PARTES (Y SUS RESPECTIVOS OTORGANTES DE LICENCIA, AFILIADOS, EMPLEADOS, FUNCIONARIOS, DIRECTORES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES Y AGENTES) POR RECLAMOS QUE SURJAN DE ESTE ACUERDO O EN RELACIÓN CON ÉL SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS DIRECTOS ÚNICAMENTE Y NO EXCEDERÁ EL IMPORTE DE LAS TARIFAS DE SUSCRIPCIÓN ABONADAS POR EL CLIENTE DURANTE EL PERÍODO DE DOCE (12) MESES ANTERIOR AL ACONTECIMIENTO QUE DIO LUGAR AL RECLAMO POR EL PRODUCTO APLICABLE.
- 17.3 Exclusiones. La limitación de los daños directos de la Sección 17.2 no se aplicará: (a) a las obligaciones de indemnización de una de las partes de conformidad con este Acuerdo; (b) si el Cliente incumple cualquier derecho de propiedad intelectual de ACL con respecto a los Productos, incluido, pero sin limitación, el incumplimiento de la Sección 7 (Restricciones); (c) a cualquier tarifa que se adeude al momento de la finalización del Acuerdo; (d) a cualquier negligencia grave o falta de ética deliberada de una de las partes; o (e) a la responsabilidad por muerte o lesiones.

18. Verificación

- 18.1 ACL puede, previa notificación razonable enviada al Cliente y no más de una vez por año, solicitar información a fin de verificar que la utilización que el Cliente haga de los Productos cumple con los términos de este Acuerdo. Si ACL considera razonablemente que esa información no revela correctamente el uso que usted hace del Producto, ACL puede realizar una auditoría en las instalaciones físicas de la empresa del Cliente a los fines de verificar que la utilización que el Cliente hace de los Productos cumple con los términos de este Acuerdo. Esta auditoría se llevará a cabo durante las horas de trabajo y de acuerdo con los requisitos razonables de seguridad en el edificio del Cliente. Si de la auditoría se desprende que el Cliente está violando este Acuerdo, el Cliente deberá reembolsar a ACL los gastos razonables relacionados con la auditoría y pagar las tarifas adicionales de suscripción correspondientes.

19. Investigación y desarrollo de productos

- 19.1 El Cliente reconoce que ACL puede utilizar metadatos globales relacionados con el uso de los Productos para fines comerciales internos de ACL, tales como investigación, desarrollo y mejora de los Productos. Esta información no incluirá los Datos del cliente. Lo anterior no limita de modo alguno las obligaciones de ACL en conformidad con la Sección 8 (Protección de datos) o la Sección 13 (Confidencialidad) del presente Acuerdo.

20. Notificaciones

- 20.1 Cualquier notificación que alguna de las partes deba o tenga permiso de enviar a la otra, en conformidad con el presente Acuerdo, será por escrito y se debe entregar a ACL en su domicilio estipulado en la primera hoja del presente Acuerdo (Atención: Departamento de legales) y al Cliente en el domicilio proporcionado en el formulario de pedido cuando el cliente se suscribió o renovó su suscripción. Cualquiera de las partes puede, ocasionalmente, cambiar su domicilio para la recepción de notificaciones enviando a la otra parte una notificación escrita acerca del cambio. Esta notificación se debe enviar por fax, correo tradicional o correo electrónico (siempre y cuando no se reciba una respuesta automática o de otro tipo, que indique que la notificación no ha sido recibida o que el destinatario está ausente). Las notificaciones con cualquier otro fin se deben entregar de manera personalizada, por courier, correo certificado o correo electrónico con confirmación (con la excepción de que no se aceptarán notificaciones por correo electrónico para las notificaciones que se deben enviar en conformidad con la Sección 11.2 (Finalización con causa) o la Sección 22 (Resolución de disputas)). La entrega se considerará efectiva al momento de la recepción, si se entrega personalmente o por courier; o a los cinco (5) días laborales después del envío, en el caso de enviarse por correo certificado; o una vez recibida la confirmación, en el caso de enviarse por correo electrónico (siempre que no se reciba una respuesta automática o de otro tipo, que indique la falta de recepción o la ausencia del destinatario).

21. Leyes aplicables

- 21.1 Si el Cliente se encuentra en los Estados Unidos, este Acuerdo se registrará e interpretará conforme a las leyes del Estado de Nueva York, EE. UU. Si el Cliente se encuentra en Europa, Medio Oriente o África, este Acuerdo se registrará e interpretará conforme a las leyes de Inglaterra. Si el Cliente se encuentra en Asia (excepto en Medio

Oriente), este Acuerdo se regirá e interpretará conforme a las leyes de Singapur. Si el Cliente se encuentra en cualquier otro país o lugar, este Acuerdo se regirá e interpretará conforme a las leyes de la provincia de British Columbia y las leyes federales de Canadá allí aplicables. La aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías queda expresamente excluida.

22. Resolución de disputas

22.1 Esta sección regirá la resolución de todos los conflictos que surjan por este Acuerdo o el uso de los Productos por parte del usuario.

- (a) Negociación. Las partes intentarán, en primer lugar, resolver de buena fe cada una de las controversias o reclamos dentro de un plazo de sesenta (60) días, por medio de negociaciones entre los ejecutivos de primer nivel de las partes, que cuenten con autoridad para establecer acuerdos y que no tengan una responsabilidad directa sobre la administración del asunto en cuestión. La parte contendiente enviará a la otra parte una notificación por escrito de la controversia o el reclamo, en conformidad con la disposición sobre notificaciones de este Acuerdo. La otra parte enviará una respuesta dentro de un plazo de veinte (20) días de haber recibido esta notificación. La notificación y la respuesta deben incluir un resumen de la postura de la parte, un resumen de las pruebas y los argumentos que respaldan esta postura y el nombre del ejecutivo que representará a la parte. Los ejecutivos se reunirán en un lugar y un horario que resulten aceptables para ambas partes, dentro de los treinta (30) días de la entrega de la notificación de la parte contendiente y, en adelante, con la frecuencia que se considere necesaria para resolver la controversia o el reclamo.
- (b) Arbitraje. Si no se logra una resolución de la controversia o el reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días de la entrega de la notificación de la parte contendiente, la controversia o el reclamo se resolverá por medio de un arbitraje vinculante. Con arreglo al derecho de una de las partes a solicitar medidas cautelares o precautorias, las partes convienen en resolver disputas con arbitraje vinculante ante un árbitro único con experiencia en la resolución de disputas de contratos de tecnología comercial y propiedad intelectual. Si el Cliente se encuentra en los Estados Unidos, el arbitraje se llevará a cabo en Nueva York, NY, EE. UU. y se realizará de conformidad con las reglas de arbitraje comercial de la American Arbitration Association. Si el Cliente se encuentra en Europa, Medio Oriente o África, el arbitraje se llevará a cabo en Londres, Inglaterra y se realizará de conformidad con las reglas de la LCIA (London Court of International Arbitration). Si el Cliente se encuentra en Asia (excepto en Medio Oriente) el arbitraje se llevará a cabo en Singapur y se realizará de conformidad con las reglas de SIAC (Singapore International Arbitration Centre). Si el Cliente se encuentra en cualquier otro país o lugar, el arbitraje se llevará a cabo en Vancouver, B. C., Canadá y se realizará en conformidad con las reglas de procedimiento de arbitraje comercial internacional del British Columbia International Commercial Arbitration Centre. El idioma del arbitraje será inglés.

23. Cumplimiento de las leyes

23.1 Anticorrupción. Cada una de las partes cumplirá con la totalidad de las leyes aplicables en relación con este Acuerdo, lo cual incluye, sin limitación, todas las leyes anticorrupción aplicables, como la Ley antisoborno del Reino Unido de 2010, la Ley de corrupción de funcionarios públicos en el extranjero de Canadá, la Ley de prácticas corruptas en el extranjero de los Estados Unidos, con todas las enmiendas que se puedan existir. El Cliente reconoce que no ha recibido ni ningún empleado o revendedor de ACL le ha ofrecido, de forma ilegal e inapropiada, un soborno, una prebenda, un pago, un obsequio ni ningún otro elemento de valor en relación con el presente Acuerdo, lo cual excluye a los obsequios y salidas razonables que se ofrezcan en el curso habitual de los negocios. En ningún caso, ninguna de las partes se verá obligada en conformidad con este Acuerdo a tomar medidas que considera que, de buena fe, podrían infringir alguna ley, norma, ordenanza o reglamentación aplicable.

23.2 Exportación. El Software que se otorga por medio del presente Acuerdo puede estar sujeto a leyes de importación o exportación en Estados Unidos y en otros países ajenos a Canadá. El Cliente debe cumplir con todas las leyes y reglamentaciones de importación y exportación correspondientes y reconoce que es responsable de obtener cualquier licencia para exportar, reexportar o importar que se le pudiera exigir con posterioridad a la entrega del Software.

24. Usuario final del Gobierno Federal de los Estados Unidos

24.1 Los Productos se entregan para el uso final por el Gobierno de los Estados Unidos únicamente como se indica a continuación: los Productos, lo cual incluye la tecnología y el software relacionados, son "Artículos comerciales" conforme con la definición de este término en FAR 2.101. Como tal, los derechos del gobierno sobre el software y los datos técnicos relacionados con los Productos incluyen únicamente los derechos que se ofrecen normalmente al mercado comercial, tal como es específica en el presente Acuerdo. Esta licencia comercial habitual se proporciona en conformidad con FAR § 12.211 (Datos técnicos) y FAR § 12.212 (Software) y, para las transacciones del Departamento de Defensa, DFAR 252.227- 7015 (Datos técnicos – Artículos comerciales) y DFAR 227.7202-3 (Derechos sobre software de computación comercial o Documentación de software de computación). Si un organismo del gobierno necesita contar con derechos que no se otorgan en conformidad con este Acuerdo, debe negociar con ACL para determinar si existen términos aceptables para otorgar esos derechos y el acuerdo aplicable contará con un anexo escrito, aceptado por ambas partes, en el que específicamente se otorguen esos derechos.

25. General

25.1 Acuerdo completo. El presente Acuerdo, junto con el Formulario de pedido, constituyen la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre las partes en relación con la suscripción del Cliente a los Productos, y reemplaza a cualquier otro acuerdo o conversación anterior, oral o por escrito, entre las partes. Los términos de cualquier orden de compra del Cliente u otros términos generales del Cliente no serán vinculantes para las partes y no se interpretarán como una modificación del presente Acuerdo. Cualquier modificación de este Acuerdo debe estipular claramente que es un anexo a este Acuerdo y debe estar firmada por ambas partes para ser considerada perfeccionada y vinculante para las partes. Si las partes han firmado un anexo o un acuerdo por escrito en relación con los Productos y este ejemplar ha sido firmado por el Cliente y por ACL, tal anexo o acuerdo reemplazará al presente Acuerdo en la medida en que se especifique en tal anexo o acuerdo escrito.

25.2 Renuncia y exclusión. Este Acuerdo no admite renuncia alguna de ninguno de los derechos salvo que dicha renuncia se formule por escrito y la firme un representante autorizado de la parte obligada. Ninguna renuncia a cualquier derecho pasado o presente derivada de cualquier incumplimiento u omisión en el cumplimiento se considerará como una renuncia a cualquier derecho futuro que surja bajo este Acuerdo. En caso de que alguna de las cláusulas de este Acuerdo no fuera aplicable, dicha cláusula será interpretada, limitada, modificada o, si fuera necesario, excluida según sea conveniente para eliminar su falta de aplicabilidad, mientras que el resto de las cláusulas del Acuerdo permanecerán aplicables en su totalidad.

25.3 Cesión. ACL puede ceder este Acuerdo previa notificación por escrito al Cliente. El Cliente no puede ceder este Acuerdo sin el previo consentimiento escrito de ACL, excepto a un sucesor corporativo debido a una fusión, una compra de activos y asunción de pasivos, una adquisición, una reorganización o una medida de otro tipo; siempre que el Cliente notifique a ACL con antelación y el sucesor corporativo acepte quedar vinculado por el presente Acuerdo. Además de lo anterior, el Cliente solo puede ceder este Acuerdo si el cesionario no es competidor de ACL, el Cliente deja de usar los Productos y el uso de los Productos no excede la cantidad de Usuarios designados para los cuales el Cliente ha adquirido suscripciones. No se considerará que ninguna de las partes ha incumplido las disposiciones de confidencialidad de este Acuerdo en virtud de tal cesión. Este Acuerdo redundará en beneficio y obligará a las partes y sus respectivos representantes legales, sucesores, albaceas, herederos y cesionarios autorizados.

25.4 Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable ante la otra parte por cualquier retraso en el cumplimiento o por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se incluyen en este Acuerdo siempre que el cumplimiento de tal obligación se vea impedido o retrasado por una causa que se encuentre más allá del control razonable de la parte en cuestión (lo cual excluye, de manera expresa, la falta de fondos suficientes), siempre y cuando la parte que sufra un retraso o no pueda cumplir con la obligación notifique de manera inmediata a la otra parte acerca de su imposibilidad y reanude el cumplimiento en cuanto sea posible una vez eliminada la dificultad.

25.5 Ausencia de terceros beneficiarios. Salvo por lo expresamente estipulado en este Acuerdo, ninguna persona, excepto por una de las partes de este Acuerdo, tendrá derecho a hacer cumplir una condición de este Acuerdo.

Anexo "A"
Acuerdo de nivel de servicio de ACL GRC

Este Acuerdo de nivel de servicio ("SLA") se aplica a los Clientes que han adquirido el Servicio ACL GRC. Los términos en mayúscula que se utilizan pero no se definen en el presente documento tienen el significado que se les da en el Acuerdo de suscripción maestro de ACL (el "Acuerdo").

1. **Nivel de servicio.** ACL hará los esfuerzos comercialmente razonables para que el Servicio GRC se encuentre operativo y disponible para el Cliente al menos el 99,9% del tiempo de un mes calendario, lo cual excluye los períodos de Mantenimiento programado (el "**Compromiso de desempeño**"). Si ACL no cumple el Compromiso de desempeño y si el Cliente cumple las obligaciones del Acuerdo y este SLA, el Cliente podrá recibir los Créditos de servicio que se describen a continuación. Este Compromiso de desempeño establece el único y exclusivo recurso del Cliente ante cualquier falta de ACL en la provisión del Servicio GRC. Si ACL no cumple el Compromiso de desempeño durante tres meses consecutivos durante el plazo de suscripción del Cliente, el Cliente podrá dar por finalizada la suscripción al Servicio GRC con causa.

2. **Definiciones.**

a. "Tiempo de inactividad" significa un período de al menos diez (10) minutos consecutivos durante los cuales el Servicio GRC no estará disponible y no se podrá acceder a él ni utilizarlo. La interrupción intermitente, el tiempo de inactividad por un período inferior a diez (10) minutos o la falta de disponibilidad del Servicio GRC provocados por circunstancias ajenas al control razonable de ACL (lo cual incluye, de manera no restrictiva, factores externos que afecten la confiabilidad de la conexión a Internet, los sistemas de computación u otros dispositivos o medios a través de los cuales el Cliente accede al Servicio GRC) no se considerarán Tiempo de inactividad. El tiempo de inactividad se medirá exclusivamente por medio de un servicio de monitoreo independiente o por una aplicación seleccionada por ACL. Puede acceder al servicio de monitoreo actual en <http://status.aclgrc.com>.

b. "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" significa el Tiempo de actividad de servicio programado (que se define a continuación) menos la cantidad total de minutos de Tiempo de inactividad en un mes calendario, dividido por el Tiempo de actividad de servicio programado.

Por ejemplo: en un mes de 30 días, si hay 200 minutos de Mantenimiento programado y 100 minutos de Tiempo de inactividad, el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de ese mes calendario equivaldrá a:

$$\frac{(43.200 - 200 - 100)}{(43.200 - 200)} = 99,77 \%$$

c. "Mantenimiento programado" significa el mantenimiento ocasional para agregar recursos, actualizar el software, instalar parches de seguridad, etc. al Servicio GRC. El Mantenimiento programado suele llevarse a cabo durante el período en que se calcula que habrá un menor uso del sistema. En general, se envían notificaciones antes del Mantenimiento programado. Durante el Mantenimiento programado, algunos componentes del Servicio GRC pueden carecer de conexión o pueden estar funcionando en modos menos redundantes o funcionando con niveles de capacidad reducidos, mientras se lleva a cabo el mantenimiento.

d. "Tiempo de actividad de servicio programado" significa la cantidad total de minutos en un mes calendario (por ejemplo, 43.200 minutos en un mes de 30 días) menos la cantidad de minutos de Mantenimiento programado de ese mes.

3. **Créditos de servicio.** Si el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de un mes calendario es inferior al 99,9% y usted se ve afectado por cualquier Tiempo de inactividad (por ejemplo, si el Tiempo de inactividad ocurre entre la 1 a. m. y las 2 a. m. EST y el Cliente no está accediendo al Servicio en ese momento, el Cliente no se verá afectado por el Tiempo de inactividad), ACL extenderá el plazo de suscripción del Cliente al Servicio GRC, sin cargo, por la cantidad de días correspondiente que se indica en la tabla que figura a continuación. A modo de ejemplo, en el caso mencionado más atrás, el cliente tendría derecho a tres (3) días adicionales de Servicio GRC sin cargo.

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Días de servicio de extensión de la suscripción
< 99,9 % - ≥ 99,0 %	3
< 99,0 % - ≥ 95,0 %	7
< 95,0 %	15

4. **El cliente debe solicitar el Crédito de servicio.** Para recibir un Crédito de servicio, tal como se describió, el Cliente debe notificar a ACL dentro de los treinta (30) días a partir del último día del mes calendario por el cual el Cliente desea recibir un Crédito de servicio. No se emitirán Créditos de servicio después del período de treinta (30) días.

5. **Créditos de servicio máximos.** La cantidad máxima total de Créditos de servicio que ACL le otorgará al Cliente por cualquier Tiempo de inactividad en un mes calendario no superará los quince (15) días de Servicio GRC sumados al final del plazo de suscripción del Cliente al Servicio GRC. Los Créditos de servicio no se pueden cambiar ni convertir en importes en dinero.

6. **Exclusiones de los Créditos de servicio.** El Compromiso de desempeño no se aplica a (y no se otorgarán Créditos de servicio al Cliente como resultado de) ninguna falta de disponibilidad, suspensión o finalización del Servicio GRC (a) provocada por factores

ajenos al control razonable de ACL, lo cual incluye causas de fuerza mayor, (b) que surja como resultado de las acciones o la inacción del Cliente, o de un empleado, contratista, agente o tercero que actúe en nombre del Cliente (c) que surja debido a los sistemas o software del Cliente o por cualquier equipo, software o tecnología ajenos a ACL (excepto en el caso de equipos de terceros bajo el control directo de ACL) o (e) que surja como resultado de una suspensión o finalización del derecho del Cliente a utilizar el Servicio GRC en conformidad con las condiciones de este Acuerdo.

v. Nov 1-17

© 2017 ACL Services Ltd. Todos los derechos reservados.