

Acuerdo Internacional para la Adquisición de Mantenimiento de Software

Parte 1 – Condiciones generales

Este Acuerdo Internacional de IBM para la Adquisición de Mantenimiento de Software (en adelante "Acuerdo") rige la adquisición por parte del Cliente de mantenimiento de software de IBM (en adelante "Mantenimiento de Software"), al cual puede hacerse referencia también como suscripción y soporte (en adelante "S&S") en relación con Programas IBM System z. El Mantenimiento de Software se proporciona exclusivamente para los Programas Elegibles bajo licencia de un Cliente dentro de su Empresa. La adquisición del Mantenimiento de Software en cantidades superiores al número de licencias a las que el Cliente tiene derecho no crea ni implica una autorización para un número mayor. Una "Empresa" en este Acuerdo es cualquier entidad legal (como una sociedad anónima) y las filiales en las que posea una participación con un margen de más del 50 por ciento. Los "Programas elegibles" se describen a continuación.

IBM tiene firmados acuerdos con determinadas organizaciones (denominadas "IBM Business Partners") para promocionar y comercializar ofertas de Mantenimiento de Software. Cuando el Cliente solicita un Mantenimiento de Software comercializado a través de un IBM Business Partner, IBM proporcionará el Mantenimiento de Software al Cliente bajo los términos de este Acuerdo. IBM no será responsable de 1) las acciones de los IBM Business Partner, 2) cualquier obligación adicional que éstos hayan contraído con el Cliente o 3) cualquier producto o servicio que los IBM Business Partner suministren al Cliente bajo sus propios contratos. En el caso de que el IBM Business Partner del Cliente ya no pueda comercializar el Mantenimiento de Software, por cualquier motivo, el Cliente puede continuar recibiendo Mantenimiento de Software bajo los términos de este Acuerdo debiendo notificar a IBM para que transfiera la administración del Mantenimiento de Software, bien 1) a otro IBM Business Partner elegido por el Cliente (quien podrá exigir al cliente que antes formalice uno de sus contratos) de entre aquellos que tengan aprobación para comercializar el Mantenimiento de Software al Cliente o, 2) a IBM.

La sección 2 del Acuerdo contiene términos que son específicos de una plataforma de hardware concreta. Los términos de las secciones restantes son adicionales a los de la sección, y se aplican a todas las plataformas.

1. Términos Incorporados

Los Programas elegibles a los cuales se aplica este Acuerdo disponen de licencia bajo el Acuerdo Internacional de Programas bajo Licencia de IBM ("IPLA") a menos que IBM especifique lo contrario. Se proporciona una copia del IPLA con cada Programa en el directorio del Programa Elegible o en una biblioteca identificada como "Licencia", un folleto o en un CD. Las secciones del IPLA tituladas "Datos y Bases de Datos del Licenciatario", "Limitación de Responsabilidad", "Verificación de Cumplimiento", "General" y "Ámbito Geográfico y Legislación Aplicable", incluyendo los términos de la "Parte 2 – Condiciones exclusivas de cada país" asociados con las secciones del Acuerdo, forman parte también de este Acuerdo, sujetas a lo siguiente:

- a. Si la versión del IPLA proporcionada con el Programa Elegible de IBM no es de la versión 13 o superior (el número de versión se indica mediante los últimos dos dígitos del número de documento – por ejemplo, el "13" en Z125-3301-13), se aplica entonces la versión 13. El Cliente puede obtener una copia de la versión 13 de IBM o de sus distribuidores y desde Internet, en la dirección www.ibm.com/software/sla; y
- b. cambia lo siguiente:
 - (1) Los términos "Programa" y "licencia(s) de Programa" se sustituyen por el término "Mantenimiento de Software".
 - (2) El término "Licenciatario" se sustituye por el término "Cliente".
 - (3) La frase "las leyes del país en el que el Cliente haya obtenido la licencia del Programa" en la subsección Legislación Aplicable se sustituye por "las leyes del país en el cual se ha adquirido el Mantenimiento de Software".
 - (4) La declaración "Todos los derechos, deberes y obligaciones de IBM están sujetos a los tribunales del país en el que el Cliente haya obtenido la licencia del Programa" en la

subsección Jurisdicción se sustituye por la frase "Todos los derechos, deberes y obligaciones de cada una de las partes son válidos únicamente en el país en el cual se ha adquirido el Mantenimiento de Software o, si IBM lo acepta, en el país en el que se utiliza el Mantenimiento de Software".

Los términos en mayúsculas no definidos en este Acuerdo tienen el significado que se les proporciona en el IPLA.

2. Mantenimiento de Software

- a. Para los Programas Elegibles que se ejecutan en una plataforma IBM System z o equivalente:
- (1) **Programas Elegibles:** los programas para los cuales S&S está disponible se enumeran en www-1.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/swpriceinfo. Pulse en IPLA Subscription and Support Addenda.
 - (2) **Período de S&S:** un año. Cuando el Cliente solicita S&S con un Programa, el periodo inicial de S&S empieza en la fecha en la cual IBM pone el Programa a disposición del Cliente.
 - (3) **Finalización Anticipada de un Período de S&S para un Programa:** aunque un Cliente pueda finalizar un Período de S&S, IBM no emitirá crédito ni reembolso para la parte no utilizada de un Período de S&S.
 - (4) **Renovación Automática:** si en el último día del Período de S&S actual, IBM no ha recibido ninguna comunicación escrita del Cliente relativa a la renovación de S&S para un Programa, IBM renovará automáticamente el Período de S&S que expira bajo los términos y cargos del Acuerdo en vigor en tal fecha, sujetos a la legislación vigente. Los Periodos de S&S siguientes empezarán el día siguiente al final del Período S&S anterior.
 - (5) **Ajuste del Período de S&S:** cuando el Cliente adquiere inicialmente S&S o lo reanuda, o con antelación a la finalización del Período de S&S en vigor, el Cliente puede solicitar que la duración del Período de S&S se ajuste al final en un mes que elija el Cliente. Si el Cliente no elige una fecha, IBM informará al Cliente de la fecha de finalización. El "Cargo por S&S ("Mantenimiento de Software")" (consulte el punto (1) en la subsección b. Mantenimiento de Software adquirido directamente de IBM de la sección 3. Cargos y Pago a continuación) se prorrateará de la forma consiguiente.
 - (6) **S&S:** durante el Período de S&S, para la parte no modificada de un Programa, y en la medida que los problemas puedan reproducirse en el entorno operativo especificado, IBM proporcionará lo siguiente:
 - (a) información de corrección de defectos, una restricción o bypass;
 - (b) Actualizaciones de Programas: publicaciones periódicas de recopilaciones de correcciones de código, arreglos, mejoras funcionales y versiones y releases nuevos del Programa y la documentación; y
 - (c) Asistencia Técnica: una cantidad razonable de asistencia remota por teléfono o de forma electrónica para corregir lo que se sospeche que puedan ser defectos del Programa. La asistencia técnica está disponible desde el centro de soporte de IBM en el área geográfica del Cliente. En el manual de soporte de software de IBM (IBM Software Support Handbook) se proporcionan detalles adicionales acerca de la Asistencia Técnica incluyendo información de contacto de IBM (consulte el Apéndice C: Información de Contacto), en el manual de soporte de software de IBM (IBM Software Support Handbook) en la dirección www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html.
- S&S no incluye asistencia para 1) el diseño y el desarrollo de aplicaciones, 2) el uso del Cliente de Programas en un entorno operativo distinto del que especifican, o 3) fallos causados por productos de los cuales IBM no es responsable bajo este Acuerdo.
- S&S se proporciona exclusivamente si el Programa está dentro de su programación temporal de soporte tal y como se especifica en la política del Ciclo de vida del Soporte de Software para el Programa.
- (7) **Cargo de Reanudación:** un cargo para reanudar S&S cuando el Cliente (a) ha declinado S&S en el momento de adquirir la licencia para un Programa o (b) ha finalizado S&S. Este cargo

equivale al total de todos los cargos de S&S que el Cliente debería haber pagado durante el intervalo transcurrido. En esa circunstancia, un Periodo de S&S empieza en la fecha en que IBM acepta el pedido del Cliente.

- (8) **Actualización de S&S:** si el Cliente actualiza S&S debido a un aumento del nivel de uso de un Programa Elegible, cualquier aumento del cargo de S&S se prorrateará al final del Periodo de S&S en vigor.
- b. Para los Programas Elegibles que se ejecutan en plataformas distribuidas de IBM (por ejemplo, sIBM Power Systems, IBM System i, IBM System p, IBM System x, IBM System Storage e IBM Retail Store Solutions) o equivalentes:
- (1) **Programas Elegibles:** a menos que IBM indique lo contrario, Programas Elegibles para los cuales el Mantenimiento de Software está disponible se enumeran en la dirección www.ibm.com/servers/eserver/series/sftsol/subscript2.htm o pueden obtenerse del representante comercial de IBM o del IBM Business Partner del Cliente.
- (2) **Periodo de Mantenimiento de Software Inicial:** En el momento en el que el Cliente hace un pedido de un Programa Elegible, el Cliente debe elegir entre un año, en cuyo caso el cargo puede estar incluido con el Programa Elegible, o por un cargo adicional, tres años de Mantenimiento de Software. El Periodo de Mantenimiento de Software Inicial empieza en la fecha en la cual IBM pone el Programa a disposición del Cliente. Si el Programa Elegible forma parte de un Mantenimiento de Software de IBM para OS/400, i5/OS y Programas seleccionados, la duración del Periodo de Mantenimiento de Software Inicial se ajustará para que su expiración coincida con la del resto de Programas Elegibles del grupo. En tal caso, el Periodo de Mantenimiento de Software Inicial puede ser inferior a un año.
- (3) **Periodos de Mantenimiento de Software siguientes (bajo este Acuerdo):** uno o tres años, a opción del Cliente.
- (4) **Finalización Anticipada de un Periodo de Mantenimiento de Software para un Programa:** aunque un Cliente pueda finalizar un Periodo de Mantenimiento de Software, IBM no emitirá crédito ni reembolso en relación con la parte no utilizada de un Periodo de Mantenimiento de Software.
- (5) **Renovación:**
- (a) Es responsabilidad del Cliente renovar el Mantenimiento de Software al final de cada Periodo de Mantenimiento de Software. IBM o el IBM Business Partner del Cliente renovará el Mantenimiento de Software que expire bajo los términos y los cargos puestos a disposición del Cliente antes de la expiración del Periodo de Mantenimiento de Software vigente en ese momento, si recibe el pedido del Cliente para renovar (por ejemplo, un formulario de pedido, una carta de pedido, una orden de compra) no más tarde de la fecha de expiración. Los Periodos de Mantenimiento de Software siguientes bajo este Acuerdo (u otros términos y cargos puestos a disposición del Cliente antes de la expiración del Periodo de Mantenimiento de Software vigente en ese momento) empiezan el día después de que finalice el Periodo de Mantenimiento de Software anterior. Si el Cliente no renueva el Mantenimiento de Software en la fecha de expiración del Periodo de Mantenimiento de Software pero posteriormente desea adquirir el Mantenimiento de Software, se aplicará, como se establece más adelante, una Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software.
- (b) Para los Programas elegibles que se ejecutan en plataformas Power Systems, System i o System p, si el Cliente lo especifica por anticipado, IBM, incluso en el caso de que no reciba ningún pedido del Cliente para renovar, continuará proporcionando Mantenimiento de Software bajo los términos y los cargos puestos a disposición del Cliente antes de la expiración del Periodo de Mantenimiento de Software en vigor.
- (6) **Mantenimiento de Software:** durante el Periodo de Mantenimiento de Software:
- (a) IBM pone a disposición del Cliente la versión, release o la actualización comercialmente disponible más actualizada de todos los Programas Elegibles para los cuales el Cliente adquiere Mantenimiento de Software bajo este Acuerdo, siempre que estén disponibles. Para Programas Power Systems, System i y System p bajo este Acuerdo, el Cliente puede obtener las actualizaciones más recientes de cualquier release, versión o actualización comercialmente disponible más actual. El derecho del Cliente a la actualización a una

versión, release o actualización nueva bajo esta subsección únicamente puede llevarse a cabo durante el Periodo de Mantenimiento de Software, y expira al final del Periodo si el Mantenimiento de Software no se renueva.

- (b) Para el Mantenimiento de Software de IBM para OS/400, i5/OS y Programas seleccionados, el Cliente tiene derecho a actualizar un Programa Elegible a un release o una versión específica únicamente una vez por máquina, sin tener en cuenta el punto anterior 2.b.(6)(a).
 - (c) IBM proporciona asistencia técnica al Cliente para 1) preguntas sobre rutinas del Cliente, instalación de corta duración y preguntas sobre uso (how-to); y 2) preguntas del Cliente relacionadas con el código.
 - (d) IBM proporciona asistencia telefónica y, si se encuentra disponible, acceso electrónico, únicamente para personal de soporte técnico de sistemas de información (IS) del Cliente, durante las horas habituales de oficina (horario primario publicado por IBM) del centro de soporte de IBM en el área geográfica del Cliente. Esta asistencia no está disponible para los usuarios finales del Cliente. IBM proporciona asistencia de Severidad 1, 24 horas al día, todos los días del año. En el manual de soporte de software de IBM (IBM Software Support Handbook) se proporcionan detalles adicionales acerca de la asistencia, incluyendo la definición de Severidad 1, en la dirección www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html.
 - (e) El Mantenimiento de Software no incluye asistencia para 1) el diseño y el desarrollo de aplicaciones, 2) el uso del Cliente de Programas Elegibles distintos en un entorno operativo distinto del que especifican, o 3) fallos causados por productos de los cuales IBM no es responsable bajo este Acuerdo.
 - (f) Y exclusivamente si el Programa está dentro de su programación temporal de soporte tal y como se especifica en la política del Ciclo de vida del Soporte de Software para el Programa.
- (7) **Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software** (a la cual puede hacerse referencia como "Posterior a la Licencia" o "MAL" en relación con las plataformas System i y como "Cargo Posterior a la Licencia" o "ALC" en relación con las plataformas System p):
- (a) La Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software es el cargo para reanudar el Mantenimiento de Software si el Cliente
 - i. no lo ha renovado antes del final del Periodo de Mantenimiento de Software vigente en ese momento; o
 - ii. lo ha finalizado.
 - (b) El Periodo de Mantenimiento de Software para reanudar un Mantenimiento de Software empieza en la fecha en que IBM acepta el pedido del Cliente.
 - (c) La Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software se aplica cuando el Cliente adquiere una máquina usada Power Systems, System i o System p utilizada y desea adquirir Mantenimiento de Software para OS/400, i5/OS y Programas seleccionados, a menos que
 - i. la máquina tenga instalada la release y la versión más actualizadas del sistema operativo adecuado; y
 - ii. el Cliente adquiera el Mantenimiento de Software antes de transcurrir 30 días desde la adquisición de la máquina.
 - (d) La Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software se aplica cuando el Cliente adquiere una máquina usada Power Systems, System i o System p y desea adquirir Mantenimiento de Software para el sistema operativo AIX o Programas seleccionados de AIX, a menos que
 - i. la máquina tenga instaladas una release y una versión actual del sistema operativo AIX o de los Programas seleccionados AIX adecuados y
 - ii. el Cliente adquiera el Mantenimiento de Software antes de transcurrir 30 días desde que adquirió la máquina.
 - (e) Para el Mantenimiento de Software para otros Programas Elegibles no cubiertos de otro modo por esta subsección 2.b(7), puede aplicarse una Tarifa Posterior a la Licencia del Mantenimiento de Software a los Clientes que adquieran máquinas usadas Power

System, System i o System p. Póngase en contacto con el representante de IBM, o donde sea de aplicación, un IBM Business Partner o un Call Center de IBM, para obtener información adicional.

- (8) Transferencia del Mantenimiento de Software de IBM en máquinas Power Systems, System i y System p: además de las estipulaciones de la sección 4. "Transferencia del Mantenimiento de Software" que figura más adelante, el Mantenimiento de Software para Programas que se ejecuten en plataformas Power Systems, System i o System p
 - (a) se aplica a una máquina designada (tipo, modelo y número de serie);
 - (b) puede transferirse únicamente a otra máquina que tenga licencia para el mismo sistema operativo en el mismo nivel de release o más reciente; y
 - (c) puede suponer un aumento en el Cargo de Mantenimiento de Software si la máquina a la cual se realiza la transferencia tiene una capacidad superior.

3. Cargos y Pago

Si, conforme a los términos de la licencia, el Cliente devuelve un Programa Elegible para su reembolso, IBM o el IBM Business Partner del Cliente finalizarán, y abonarán cualquier cargo pagado por el Mantenimiento de Software solicitado con el Programa. IBM no reembolsa ningún tipo de Mantenimiento de Software sin la devolución del Programa Elegible asociado.

a. Mantenimiento de Software adquirido a través de un IBM Business Partner

Cuando el Cliente adquiere Mantenimiento de Software a un IBM Business Partner, el IBM Business Partner establece los cargos y los términos que rigen los cargos. El Cliente pagará directamente al IBM Business Partner del Cliente.

b. Mantenimiento de Software adquirido directamente a IBM

- (1) Los cargos por Mantenimiento de Software durante cada Periodo de Mantenimiento de Software, llamados en adelante Cargos de Mantenimiento de Software, se facturan por anticipado.
- (2) Los Cargos De Mantenimiento de Software pueden variar, en función de, por ejemplo, la máquina (tipo/modelo), el Programa Elegible o el grupo de Programas Elegibles, o el nivel de utilización del Programa Elegible.
- (3) IBM puede aumentar los Cargos de Mantenimiento de Software sin previo aviso. Un aumento no se aplicará al Cliente si IBM recibe el pedido del Cliente para el Mantenimiento de Software antes de la fecha de anuncio del aumento y dentro de los tres meses posteriores a la recepción por parte de IBM del pedido del Cliente, el Mantenimiento de Software está disposición del Cliente. El Cliente se beneficiará de cualquier reducción de los Cargos de Mantenimiento de Software para aquellas cantidades que fueran debidas en, o con posterioridad, a la fecha de efectividad de la reducción.
- (4) Las cantidades son debidas a la recepción de la factura y pagaderas en la forma que se especifica en la misma. El Cliente acuerda pagar en conformidad, incluyendo cualquier tasa de pago atrasado.
- (5) El Cliente acuerda pagar de la forma especificada en la factura los cargos impuestos por cualquier autoridad, excluidos los basados en ingresos netos, sobre el Mantenimiento de Software que IBM proporciona bajo este Acuerdo, a menos que el Cliente presente la documentación que lo exima de tal obligación.

4. Transferencia del Mantenimiento de Software

El Cliente puede transferir el Mantenimiento de Software únicamente a una entidad que esté dentro de la Empresa del Cliente y se encuentre dentro del país en el cual se ha adquirido el Mantenimiento de Software, siempre que la entidad que recibe el Programa Elegible acepte los términos de este Acuerdo.

5. Responsabilidades del Cliente

El Cliente acepta que cuando adquiere el Mantenimiento de Software para un Programa Elegible:

- a. el Cliente adquirirá el Mantenimiento de Software para el mismo nivel de utilización para el cual el Programa Elegible está autorizado. No se ofrece cobertura parcial para un Programa Elegible específico;
- b. el Cliente es responsable de los resultados obtenidos del uso del Mantenimiento de Software;
- c. el Cliente, a petición de IBM, permitirá a IBM acceder de forma remota al sistema del Cliente para ayudar al Cliente a aislar la causa del problema de software;
- d. el Cliente sigue siendo el responsable de la protección adecuada de sus sistemas y de todos los datos contenidos en los mismos, siempre que IBM acceda remotamente a ellos, con el permiso del Cliente, para ayudar al Cliente a aislar la causa del problema de software;
- e. el Cliente proporcionará un acceso suficiente, gratuito y seguro a sus instalaciones para que IBM pueda cumplir sus obligaciones; y
- f. excepto en lo permitido en la sección 4. Transferencia del Mantenimiento de Software, el Cliente no asignará o transferirá este Acuerdo o sus derechos en virtud de lo dispuesto en el mismo, ni delegará sus obligaciones sin el consentimiento previo escrito por parte de IBM. Cualquier intento de hacerlo se considerará nulo. La cesión de este Acuerdo, en su totalidad o en parte, dentro de la Empresa de la cual alguna de las partes forma parte, o a la organización sucesora de la misma resultante de una compra o fusión, no requerirá el consentimiento de la otra parte. IBM podrá ceder los derechos de cobro que le corresponden en virtud del presente Acuerdo, sin necesidad de obtener el consentimiento del Cliente. No se considera una cesión la operación que suponga la transmisión de un sector de actividad o una parte del negocio de IBM, y que afecte de forma similar a todos sus clientes.

6. Garantía para el Mantenimiento de Software

IBM garantiza que el Mantenimiento de Software se proporcionará de una manera profesional y de acuerdo con su descripción en el manual de soporte de software de IBM (IBM Software Support Handbook) en la dirección www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html. El Cliente acepta proporcionar un aviso por escrito a tiempo en el caso de producirse cualquier anomalía para el cumplimiento de esta garantía, para que IBM pueda tomar acciones correctivas.

Las garantías quedarán revocadas en caso de uso indebido, accidente, modificación, entorno operativo o físico inadecuado, funcionamiento en un entorno operativo distinto del especificado o fallo causado por un producto del que IBM no es responsable.

EXCEPTO EN LO REQUERIDO EXPRESAMENTE POR LA LEY, SIN POSIBILIDAD DE RENUNCIA O LIMITACIÓN CONTRACTUAL, ESTAS GARANTÍAS SON LAS GARANTÍAS EXCLUSIVAS DEL CLIENTE Y SUSTITUYEN A CUALQUIER OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS PERO SIN LIMITARSE A, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA.

IBM no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores del Mantenimiento de Software, ni que IBM corregirá todos los defectos.

7. Cambios en los Términos del Acuerdo

IBM puede cambiar los términos de este Acuerdo mediante comunicación escrita al Cliente, por carta o por correo electrónico, con tres meses de antelación, ya sea directamente al Cliente o a través de su IBM Business Partner. Estos cambios no serán retroactivos y entrarán en vigor en la fecha especificada en la notificación, aplicándose únicamente a nuevos pedidos y renovaciones.

En cualquier otro supuesto, para que un cambio sea válido, deben firmarlo ambas partes.

8. Finalización y Retirada

Cualquiera de las partes puede resolver este Acuerdo si la otra incumple con cualquiera de los términos establecidos en el mismo, siempre que la parte incumplidora reciba comunicación escrita del incumplimiento y el tiempo razonable para subsanarlo.

IBM puede retirar el Mantenimiento de Software para un Programa Elegible publicando un aviso de retirada con no menos de doce meses de antelación a su fecha efectiva. Si IBM retira el Mantenimiento de Software para el cual el Cliente ha pagado por anticipado e IBM no lo ha proporcionado por completo al Cliente, IBM, a su discreción, continuará proporcionando el Mantenimiento de Software al Cliente hasta el final del Periodo de Mantenimiento de Software vigente o devolverá al Cliente un reintegro prorrateado. La adquisición del Mantenimiento de Software no amplía el periodo para el que se da soporte a un Programa Elegible.

Salvo que se disponga algo en contra en este Acuerdo, si IBM rescinde la licencia del Cliente para un Programa Elegible debido al incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus términos, IBM rescindirá simultáneamente el Mantenimiento de Software para dicho Programa Elegible. En tal caso, IBM no reembolsará ni abonará cantidad alguna relativa al periodo que no se prestará el servicio.

IBM puede retirar la oferta de Mantenimiento de Software en su totalidad con un aviso previo por escrito de 12 meses, por carta o por correo electrónico a todos los Clientes que lo tengan contratado.

Cualquier término del presente Acuerdo que, por su naturaleza, se extienda más allá de la resolución del mismo, permanecerá en vigor hasta su cumplimiento y será de aplicación a los respectivos sucesores y cesionarios de cada una de las partes.

9. Términos Adicionales

- a. Para ayudar al Cliente a aislar la causa de un problema de software, IBM podrá solicitar que el Cliente (1) permita que IBM acceda de forma remota al sistema del Cliente, o (2) envíe información sobre el Cliente o datos del sistema a IBM. IBM utilizará la información sobre errores y problemas únicamente para mejorar sus productos y servicios y mejorar la prestación de de Mantenimiento de Software. Con esa finalidad, el Cliente autoriza IBM a hacer uso de subcontratados y de Empresas IBM en otros países.
El Cliente permanecerá responsable de (i) los datos y contenidos de cualquier base de datos que el Cliente ponga a disposición de IBM, (ii) la selección y la implementación de los procedimientos y controles relacionados con el acceso, seguridad, cifrado, uso y transmisión de los datos (incluyendo cualquier dato personal que pueda identificarse), y (iii) las copias de seguridad y la recuperación de cualquier base de datos y de cualquier dato almacenado. El Cliente no enviará a IBM ni le permitirá acceso a datos personales y permanecerá responsable por cualquier coste razonable u otras cantidades a las cuales IBM tenga que hacer frente en relación a cualquier información equivocadamente suministrada a IBM, o a la pérdida o revelación de la misma por parte de IBM, incluso las originadas por reclamaciones de terceros.
- b. Ninguna información intercambiada es considerada confidencial. Si alguna de las partes requiriera un intercambio de información confidencial, dicho intercambio se realizaría bajo un acuerdo de confidencialidad firmado.
- c. Cada una de las partes puede comunicarse con la otra mediante medios electrónicos, que tendrán la misma consideración que un escrito firmado, en la medida que así lo permita la legislación aplicable. Un código de identificación (denominado "ID de usuario") incluido en un documento electrónico es suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.

El presente Acuerdo constituye el acuerdo completo en relación con la adquisición por parte del Cliente del Mantenimiento de Software, y sustituye cualquier comunicación anterior oral o escrita entre el Cliente e IBM en relación con el Mantenimiento de Software. Al aceptar los términos de este Acuerdo, ambas partes declaran que no se están basando en ninguna manifestación que no esté incluida en este Acuerdo, incluyendo pero sin limitarse a cualquier declaración en relación con: 1) el rendimiento o funcionamiento de cualquier producto o sistema, distinto del expresamente garantizado en la sección 6 anterior; 2) las experiencias o recomendaciones de terceros; o 3) cualquier

resultado o ahorro que el Cliente pudiera obtener. Se considerará nula a todos los efectos cualquier comunicación escrita del Cliente (como por ejemplo un pedido) que contenga condiciones adicionales o diferentes a las acordadas.

El Cliente acepta los términos de este Acuerdo sin modificación por cualquiera de los medios siguientes: al hacer el pedido, utilizar o realizar el pago por el Mantenimiento de Software cuando así lo permita la ley, o mediante la firma de un documento transaccional, cuando la ley así lo exija. El Mantenimiento de Software queda sujeto a este Acuerdo cuando IBM o el IBM Business Partner del Cliente acepte el pago o el pedido del Cliente. Una vez firmado, 1) excepto que esté prohibido por la ley local de aplicación o se especifique de otra manera, cualquier reproducción de este Acuerdo realizado por un medio fidedigno (por ejemplo, fotocopia, escáner electrónico o facsímil) se considerará un original y 2) los pedidos del Cliente del Mantenimiento de Software que se realicen en virtud del presente Acuerdo quedan sujetos a los términos del mismo.

Parte 2 – Condiciones Exclusivas para cada País

AMÉRICA

Los términos siguientes se aplican a todos los países de América (excepto Brasil, Canadá y los Estados Unidos) a menos que se especifique lo contrario en los términos específicos de cada país:

3. Cargos y Pago

En la subsección b. Mantenimiento de Software adquirido directamente a IBM, lo siguiente sustituye al punto (4):

Las cantidades son debidas a la recepción de la factura y pagaderas conforme lo especifique IBM en un documento de transaccional. La moneda de de pago de las cantidades debidas es Dólares Americanos o su equivalente en moneda local, del modo siguiente:

- (a) Si el país opera en un mercado con libertad de cambio de divisas, las partes acuerdan que IBM aceptará el pago en la correspondiente moneda local, calculada con la tasa oficial de cambio en dicho país, conforme haya sido publicada por el banco especificado en el documento transaccional en la fecha que se realiza el pago.
- (b) Si el gobierno de un país restringiera o limitara el mercado de cambio de divisas, el Cliente acuerda que hará los pagos a IBM en Dólares Norteamericanos en una cuenta bancaria en Nueva York, Estados Unidos, designada en el documento transaccional de IBM, siempre que dicha operación no sea considerada ilegal según las leyes de ese país. Si este método de pago es prohibido por las leyes de ese País, el Cliente acepta realizar el pago de la cuantía debida en la moneda local del país, calculado con la tasa oficial de cambio que sea de aplicación para el envío de dividendos y beneficios netos a los inversores extranjeros fuera del país.

El Cliente conviene en pagar de acuerdo con lo anterior, incluyendo cargos por demora. Los cargos por demora se pagan en Dólares Estadounidenses y se calculan aplicándose la tasa del 2% (dos por ciento) (o con el máximo porcentaje permitido por las leyes locales, si éste fuera inferior a dos por ciento), a cada periodo de 30 días de retraso, sobre el valor debido.

Todos los términos adicionales se aplican al país al cual se hace referencia.

BOLIVIA, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITÍ, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, PANAMÁ Y PARAGUAY

2. Mantenimiento de Software

Lo siguiente sustituye a (4) Renovación Automática en la subsección 2.a Para Programas Elegibles que se ejecuten en una plataforma IBM System z o equivalente:

IBM renovará, por un pago adicional, las SS que expiren para todas las licencias de los Programas del Cliente durante un Periodo de Mantenimiento de Software adicional si IBM recibe (1) el pedido del Cliente para renovar (por ejemplo, el formulario de pedido, la carta de pedido o la orden de compra) antes de la expiración del periodo de cobertura vigente o (2) el pago dentro de los 30 días siguientes a

la recepción del Cliente de la factura de SS por el siguiente periodo de cobertura.

EUROPA, ORIENTE MEDIO, ÁFRICA (EMEA)

MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

6. Garantía para el Mantenimiento de Software

Para los estados miembros de Unión europea se añade lo siguiente a la Sección 6:

En la Unión Europea, los consumidores tienen derechos legales bajo la correspondiente legislación nacional que regula la venta de bienes y servicios a los consumidores. Tales derechos no se ven afectados por las disposiciones expuestas en esta Sección 6 Garantía para el Mantenimiento de Software.