

## Condiciones de uso de ACL GRC

ESTAS CONDICIONES DE USO DE ACL GRC (EL "ACUERDO") SON UN ACUERDO LEGAL ENTRE USTED (YA SEA UNA PERSONA FÍSICA, UNA ENTIDAD O UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL, EN ADELANTE DENOMINADO "USTED" O "SU") Y ACL SERVICES LTD. ("ACL") Y ESTIPULA LAS CONDICIONES Y LOS PLAZOS CON LOS CUALES USTED PUEDE ACCEDER AL SERVICIO Y UTILIZARLO (TAL COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN).

AL ACCEDER AL SERVICIO O AL UTILIZARLO, USTED ACEPTA QUEDAR OBLIGADO POR ESTE ACUERDO, INCLUIDOS TODOS LOS TÉRMINOS QUE SE INCORPORAN POR REFERENCIA, Y DECLARA QUE TIENE LA AUTORIDAD NECESARIA PARA CELEBRAR ESTE ACUERDO. SI NO TIENE AUTORIDAD PARA CELEBRAR ESTE ACUERDO O SI NO ACEPTA LAS CONDICIONES DE ESTE ACUERDO, TIENE UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO DE LAS TARIFAS QUE HA PAGADO POR EL SERVICIO Y, AL RECIBIR LA CONFIRMACIÓN DE QUE YA NO ACCEDERÁ AL SERVICIO, ACL LE REEMBOLSARÁ LAS TARIFAS QUE HAYA ABONADO.

CON SUJECCIÓN A LA CLÁUSULA "ACUERDO COMPLETO", MÁS ADELANTE, LA VERSIÓN DEL ACUERDO QUE SE APLICA A SU CASO ES LA VERSIÓN QUE USTED ACEPTÓ AL SUSCRIBIRSE AL SERVICIO O, SI RENOVÓ SU SUSCRIPCIÓN INICIAL, LA VERSIÓN QUE ACEPTÓ AL RENOVAR SU SUSCRIPCIÓN. ACL SE RESERVA EL DERECHO DE ACTUALIZAR Y MODIFICAR OCASIONALMENTE ESTE ACUERDO, SIEMPRE QUE LOS CAMBIOS REALIZADOS DE MANERA UNILATERAL POR ACL NO SE APLIQUEN A USTED HASTA EL MOMENTO EN EL QUE RENUOVE SU SUSCRIPCIÓN. SIEMPRE PUEDE ENCONTRAR LA VERSIÓN MÁS RECIENTE DE ESTE ACUERDO EN [HTTPS://WWW.ACL.COM/ABOUT-US/LEGAL/](https://www.acl.com/about-us/legal/). ESTA VERSIÓN PUEDE DIFERIR DE LA VERSIÓN QUE ACEPTÓ EN EL MOMENTO EN EL QUE ADQUIRIÓ ORIGINALMENTE O RENOVÓ POR ÚLTIMA VEZ SU SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO.

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. (a) Servicio y suscripción.** En este Contrato, "Servicio" significa el servicio de ACL GRC tal como se establezca o se incluya como parte de un paquete de soluciones en el formulario de pedido o la factura emitida por ACL, sus afiliadas o uno de sus distribuidores autorizados (el "Formulario de pedido"). El Servicio está conformado por los módulos Proyectos, Estrategia, Resultados y Reportes, e incluye ACL Launchpad. El "Servicio" incluye la Documentación del usuario (tal como se define a continuación) para el Servicio y, excepto cuando se indique lo contrario, incluye también todo el Contenido y los Complementos Premium (tal como se define a continuación), ya sea que se compren de forma independiente o que estén incluidos con el Servicio. Para mayor claridad, el "Servicio" no incluye los Recursos para la comunidad disponibles a través del sitio de la Comunidad y el Contenido de ACL (denominados, de forma colectiva, "Recursos") ni ningún software de estudios analíticos de ACL. Las suscripciones al software ACL Analytics se pueden adquirir de forma independiente de ACL. Los Recursos son recursos que ACL pone a su disposición a través del sitio de la Comunidad y el Contenido de ACL como parte de su suscripción al Servicio para mejorar su uso del Servicio y que se ofrecen según un acuerdo independiente que se denomina Condiciones de uso de la Comunidad de ACL, que puede encontrar en <https://www.acl.com/about-us/legal/>. ACL puede, a su sola discreción, modificar o discontinuar alguno o todos los componentes de los Recursos. El acceso a algunos componentes de los Recursos y su uso están limitados al plazo de suscripción que usted ha abonado y finalizan cuando caduca su período de suscripción pago.

**(b) Complementos Premium.** En relación con su uso del Servicio, puede adquirir productos adicionales tal como se establece en el Formulario de pedido ("Complementos Premium") que se deben utilizar únicamente para fines comerciales internos y exclusivamente en conjunto con su uso del Servicio. Los Complementos Premium incluyen Contenido adquirido (tal como se define a continuación). Los Complementos Premium no son para ser utilizados como productos independientes y requieren que se suscriba al Servicio. Los Complementos Premium se adquieren por el plazo de suscripción que se indica en su Formulario de pedido. A menos que ACL le indique lo contrario, los Complementos Premium se rigen por el presente Acuerdo.

**(c) Contenido.** ACL puede poner a su disposición ciertas herramientas, plantillas, marcos, pautas, estándares, normas u otro contenido para que lo utilice con el Servicio (el "Contenido"). El Contenido se puede incluir en su suscripción al Servicio sin costo adicional o puede ser adquirido de manera independiente por medio de una tarifa adicional, tal como se establece en el Formulario de pedido. El Contenido puede ser otorgado bajo licencia a ACL por parte de terceros para su uso ("Contenido de terceros") y puede estar sujeto a términos y condiciones adicionales. Usted reconoce y acepta que: (a) el acceso a Contenido de terceros puede ser restringido o revocado en cualquier momento y a la sola discreción del tercero propietario de la licencia; (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 y ACL no auspicia ni recomienda el Contenido de terceros y (c) ACL no hace ninguna afirmación ni ofrece garantías, además de no tener responsabilidad legal alguna ante usted o sus terceros en relación con la precisión, la adecuación o los resultados del uso del Contenido de terceros. El uso del Contenido de terceros está sujeto a los términos y las condiciones que rigen a ese Contenido de terceros. Si no cumple con esos términos y condiciones estará incumpliendo este Acuerdo y esto puede derivar en la suspensión o la finalización de su suscripción.

**2. Provisión del Servicio.** Una vez que se haya suscripto al Servicio, ACL pondrá el Servicio a su disposición para los Usuarios designados (tal como se define a continuación), los tipos de suscripción y durante el plazo que usted haya adquirido, tal como se establece en el Formulario de pedido. Si desea ver una descripción de los tipos de suscripción a su disposición con el Servicio, visite <http://enablement.acl.com/helpdocs/launchpad/current/user-guide/es/Default.htm#cshid=lp-grc-subscriptions-detail> o el URL que ACL pueda utilizar para tal fin. ACL se asegurará de que el Servicio 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 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 usted accede al Servicio.

- 3. Usuarios designados.** Usted es responsable de proporcionar información precisa, actualizada y completa al activar su suscripción y de mantener la confidencialidad de su ID de inicio de sesión y su contraseña. Si toma conocimiento de cualquier uso no autorizado de su suscripción o de la información de su cuenta, debe notificar inmediatamente a ACL. Pueden acceder al Servicio y utilizarlo la cantidad máxima de usuarios individuales y específicos de su organización o sus organizaciones Afiliadas por los cuales ha pagado una tarifa (en adelante, "**Usuarios designados**"). Cada Usuario designado recibirá un identificador único para acceder al Servicio. No se permite compartir la ID y la contraseña del Usuario designado con otra persona; no obstante, con sujeción a la restricción de compartir el acceso de un Usuario designado entre varias personas, que se establece más adelante, puede reemplazar de forma permanente a un Usuario designado por otra persona siempre que la cantidad total de Usuarios designados no supere la cantidad de Usuarios designados para los cuales ha abonado las tarifas correspondientes. Si supera la cantidad de Usuarios designados que utilizan el Servicio, o si desea incrementar esta cantidad, se aplicarán tarifas especiales. No se permite 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. Los derechos de acceso al Servicio varían según el tipo de suscripción, tal como se describe en <http://enablement.acl.com/helpdocs/launchpad/current/user-guide/es/Default.htm#csid=lp-grc-subscriptions-detail>. Tendrá los derechos y privilegios asociados con los tipos de suscripción que haya adquirido. A los fines de este Acuerdo, "**Afiliadas**" significa una entidad que controla, es controlada por o se encuentra bajo control común con usted y "control" significa al menos un 50 % de los intereses propietarios sobre la entidad o la capacidad de controlar la gestión de la entidad.
- 4. Plazo y renovación.** Su suscripción al Servicio se extiende durante el plazo estipulado en el Formulario de pedido. 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. ACL le proporcionará al menos dos (2) notificaciones independientes de renovación más de treinta (30) días antes de que finalice el plazo de suscripción actual para darle la oportunidad de confirmar su renovación o de notificar a ACL que no desea renovar su suscripción. A menos que: (a) usted notifique a ACL 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 una notificación de cancelación de la renovación al menos sesenta (60) días antes de la finalización del plazo de suscripción vigente en ese momento, su suscripción se renovará al finalizar cada plazo de suscripción durante un plazo adicional de un (1) año. El Servicio y los Recursos contienen un mecanismo de desactivación que le permite a ACL impedir que usted acceda al Servicio y los Recursos a partir del momento de finalización o vencimiento de su suscripción.
- 5. Datos del cliente.** A los fines del presente Acuerdo, "**Datos del cliente**" significa cualquier dato, información o material (propio, con derechos de autor o de otro tipo) que se cargue, introduzca, cree o proporcione de otra manera durante el transcurso del Servicio, lo cual incluye, de manera no taxativa, cualquier dato de terceros que usted haya obtenido. No puede cargar ni procesar Datos de clientes en el Servicio o con él, a menos que haya obtenido legalmente esos Datos de clientes y cumpla totalmente con todas las leyes aplicables respecto de esos Datos de clientes. Usted declara y asegura que cumple y cumplirá con todas las leyes y normas aplicables de propiedad intelectual, privacidad y protección de datos en relación con cualquier Dato del cliente que cargue o envíe al Servicio y respecto de su uso del Servicio.
- 6. Protección, propiedad y uso de los datos del cliente.** ACL ha implementado y mantendrá salvaguardas organizativas y técnicas 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 y cualquier otra medida organizativa y técnica necesaria para protegerse del acceso, uso o 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. Usted también debe tomar medidas de seguridad razonables en relación con su uso del Servicio y su recolección, uso y envío de Datos del cliente al Servicio. Usted protegerá la confidencialidad de los nombres de usuario, las contraseñas y otra información que utiliza para acceder al Servicio y cambiará las contraseñas de forma periódica. Usted retiene la propiedad y el control de los Datos del 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 usted por escrito o (c) acceder a los Datos del cliente, salvo cuando usted lo solicite en relación con problemas de soporte al cliente. 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.
- 7. Incidente de seguridad y Auditoría de seguridad.** ACL, en conformidad con su Plan de respuesta ante incidentes de seguridad, notificará sin retraso alguno si determina que la seguridad de los sistemas del Servicio 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 las medidas correctivas que se tomen en respuesta a esta violación de la seguridad y cooperará de forma razonable con usted para mitigar los efectos de la pérdida o el riesgo de los Datos del cliente. ACL posee y mantendrá un reporte SOC actualizado (SOC2 Tipo II) (o una auditoría de seguridad posterior aceptada por la industria) preparado por un auditor externo, 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. Si lo solicita, ACL le entregará una copia del reporte SOC vigente.

- 8. Uso por parte de terceros.** ACL reconoce y acuerda que el Servicio puede ser utilizado, en conformidad con los términos del presente Acuerdo, por sus proveedores externos de servicios, contratistas independientes, consultores y proveedores externos, siempre que estos terceros acuerden por escrito someterse a los términos del presente Acuerdo y que utilicen el Servicio solamente en beneficio de usted y para sus fines comerciales. Si ACL lo solicita, usted proporcionará una lista de terceros que estén haciendo uso del Servicio en conformidad con esta sección para ayudar a ACL en la administración de su suscripción al Servicio. Usted continuará siendo responsable del uso adecuado del Servicio en conformidad con el presente Acuerdo por parte de los terceros en cuestión.
- 9. Documentación y entrega electrónica.** Toda la documentación se entregará por medios electrónicos. El Servicio se considerará entregado cuando esté a su disposición para que acceda a él a través de ACL Launchpad. Usted conviene en que su suscripción al Servicio no depende de 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. **"Documentación del usuario"** significa cualquier documentación de ayuda del producto o de especificaciones técnicas que ACL le entregue junto con el Servicio, lo cual incluye sin limitación, manuales y guías de instalación. Puede acceder a la Documentación del usuario de forma electrónica a través de ACL Launchpad. ACL proporciona la Documentación del usuario únicamente en línea. 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 reproduzca todos los avisos de propiedad intelectual y otros avisos de propiedad que se encuentren en la copia original de la Documentación del usuario
- 10. Derechos.** Debe pagar las tarifas aplicables por la suscripción y el plazo que adquirió, así como cualquier impuesto, derecho de aduanas, arancel u otros derechos gubernamentales correspondientes, relacionados con su suscripción al Servicio y cualquier Complemento Premium o Contenido que haya adquirido. Si adquirió un Plan Success (tal como se define más adelante) los gastos razonables y documentados en los que ACL incurra para entregar el Plan Success que adquirió (lo cual incluye los gastos de traslado, hotel y comida) le serán facturados después de que hayan sido realizados y cumplirán con una política de viajes acordada mutuamente. ACL no le cobrará impuestos de los que usted esté exento si su entidad o institución tiene una exención impositiva y usted proporciona el certificado de exención correspondiente. Todas las tarifas vencen antes de la fecha o en la fecha que se estipula en el Formulario de pedido o la factura y, excepto especificación en contrario en el presente, no se pueden anular ni reembolsar. Si alguna tarifa lleva más de treinta (30) días vencida según la fecha de la factura de ACL, ACL puede, sin que esto limite sus demás derechos y recursos, suspender su acceso al Servicio y su uso, así como el Soporte técnico, hasta que abone este importe adeudado en su totalidad. ACL le enviará una notificación de la falta de pago de su cuenta con una antelación mínima de siete (7) días antes de proceder a la suspensión del Servicio y no ejercerá este derecho si usted está cuestionando los cargos aplicables de manera razonable y de buena fe, y está cooperando de manera diligente para resolver la controversia.
- 11. Uso de demostración, para evaluación y pruebas beta.** Si recibió acceso al Servicio con fines de evaluación o pruebas, o se le proporcionó acceso al Servicio con fines de demostración o para realizar pruebas de la versión beta, puede utilizar el Servicio únicamente para los fines de pruebas beta, pruebas, evaluación o demostración (es decir, no para fines de producción) únicamente por el período de tiempo limitado, según lo especificado en la correspondencia de prueba beta, prueba, evaluación o demostración ACL le envió. Si no se especifica un período de tiempo, su uso se limita a un período de treinta (30) días. El Servicio contiene un mecanismo de desactivación automática que impide su uso después del período permitido de pruebas beta, pruebas, evaluación o demostración. Usted asume todos los riesgos por el acceso y el uso del Servicio para pruebas beta, pruebas, evaluación o demostración. SI EL SERVICIO SE PROPORCIONA PARA FINES DE PRUEBAS BETA, PRUEBAS, EVALUACIÓN O DEMOSTRACIÓN, SE SUMINISTRA "TAL COMO SE ENCUENTRA", DE FORMA GRATUITA Y LAS SECCIONES DEL PRESENTE ACUERDO SOBRE GARANTÍA LIMITADA Y SOPORTE TÉCNICO NO TENDRÁN VALIDEZ. Si tiene una suscripción paga del Servicio, esta sección no se aplica a su caso.
- 12. Uso para curso de capacitación y la red Academia ACL.** Si se le otorga acceso al Servicio como parte de un curso de capacitación, se le permite el uso del Servicio únicamente con fines de capacitación (es decir, no con fines de producción) durante la duración del curso de capacitación. El Servicio contiene un mecanismo de desactivación automática que impide su uso más allá de la duración del curso de capacitación. Si adquirió el acceso al Servicio con el Programa de red de Academia ACL (es decir, a través de una institución educativa, un editor de libros de texto o de otro modo), puede usar el Servicio únicamente con fines educativos (es decir, no para producción). Si adquirió el acceso al Servicio de un editor de libros de texto junto con un libro de texto, su suscripción al Servicio se limita a un plazo de seis (6) meses. Si usted es profesor o una institución educativa, su suscripción al Servicio se limita al mayor de los siguientes plazos: tres (3) años o el plazo especificado en la correspondencia de la Red de Academia ACL con usted. El acceso al Servicio que se proporciona bajo la Red de Academia ACL con fines educativos contiene un mecanismo de desactivación automático que impide su uso después del plazo de suscripción de seis (6) meses o tres (3) años, según corresponda. El acceso al Servicio y su uso con la Red de Academia ACL con fines educativos es exclusivamente a su propio riesgo. EL ACCESO AL SERVICIO QUE SE ENTREGA BAJO LA RED ACADEMIA ACL CON FINES EDUCATIVOS SE PROPORCIONA "TAL COMO SE ENCUENTRA", DE FORMA GRATUITA Y LA SECCIÓN DEL PRESENTE ACUERDO SOBRE GARANTÍA LIMITADA NO TENDRÁ VALIDEZ. ACL NO PROPORCIONA SOPORTE TÉCNICO PARA EL SERVICIO CUANDO EL ACCESO SE PROPORCIONE CON LA RED DE ACADEMIA ACL CON FINES EDUCATIVOS. Si no adquirió el acceso al Servicio a través de un curso de capacitación o por medio de la Red de Academia, esta sección no se aplica a su caso.

- 13. Propiedad del Servicio.** Con sujeción a la Sección 5 (Datos del cliente) de este Acuerdo, todos los títulos, derechos de propiedad y derechos de propiedad intelectual sobre el Servicio y sobre cualquier servicio o documentación entregados en conformidad con un Plan Success (tal como se define a continuación) 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. El Servicio está protegido por las leyes de propiedad intelectual y tratados internacionales sobre propiedad intelectual y ACL puede incorporar algunas medidas dentro del Servicio a fin de evitar su uso no autorizado. Usted es responsable de cualquier violación de los derechos de copyright que usted provoque. En el caso de que realice sugerencias sobre cualquier función, característica o desempeño que ACL adopte para cualquiera de sus productos, incluido el Servicio (lo cual excluye expresamente su Información confidencial), tales funciones, características y desempeño se considerarán asignados automáticamente a ACL en conformidad con este Acuerdo y se convertirán en propiedad única y exclusiva de ACL.
- 14. Propiedad intelectual y restricciones.** ACL se reserva todos los derechos, títulos e intereses del Servicio y sobre este, lo cual incluye todos los derechos de propiedad intelectual relacionados que no se le otorguen a usted de manera expresa en este Acuerdo. Sin limitar las generalidades de lo ya indicado, usted reconoce que el Servicio contiene secretos comerciales y, conforme con las leyes aplicables, usted se compromete a lo siguiente: (a) no copiar el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido, ni reimprimir o reproducir la totalidad o una parte de ellos, excepto en la medida en que lo permita este Acuerdo; (b) no modificar, adaptar ni traducir el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido, excepto en la medida en que lo permita este Acuerdo; (c) no descompilar, aplicar técnicas de ingeniería inversa o descodificar el Servicio o, de alguna otra manera, intentar convertir el código objeto del Servicio en código fuente o reconstruir o descubrir cualquier código fuente, algoritmos, ideas subyacentes, formatos de archivo o interfaces de programación del Servicio por ningún medio (excepto en la medida en que las leyes aplicables prohíban o limiten las restricciones de ingeniería inversa); (d) no utilizar el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido para desarrollar mecanismos de funcionamiento compatibles o que compitan con el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido, o realizar trabajos derivados del Servicio (utilizar el Servicio o los Complementos Premium para generar reportes o realizar otras tareas permitidas por el Servicio o los Complementos Premium no se consideran trabajos derivados del Servicio o los Complementos Premium); (e) no otorgar sublicencias, alquilar, prestar, vender ni distribuir el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido fuera de su organización o a terceros (incluido el uso compartido del Servicio, los Complementos Premium o el Contenido para una oficina de servicios o para la provisión de un servicio que genere ganancias directa o indirectamente a terceros); (f) no utilizar ningún equipo, dispositivo, software u otro medio con el fin de burlar o quitar cualquier mecanismo de seguridad o forma de protección contra copias o uso que ACL o los terceros otorgantes de licencias incluyan en el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido; (g) no combinar el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido con ningún otro software (incluido software de código abierto), cuando el software combinado esté sujeto a la Licencia Pública General de GNU o a cualquier otra licencia que requiera que el programa combinado o el Servicio y su código fuente estén a disposición del público de forma gratuita; (h) no publicar ni dar a conocer públicamente información sobre rendimiento o análisis del Servicio, incluido cualquier resultado de pruebas comparativas que se realicen con el Servicio; (i) no utilizar el Servicio, los Complementos Premium o el Contenido de un modo que infrinja las leyes o reglamentaciones aplicables; (j) no utilizar un robot, spider, script de extracción de contenido, enlace profundo u otras herramientas, programas, algoritmos o métodos de extracción o recolección de datos para acceder, adquirir, copiar o controlar cualquier parte del Servicio, los Complementos Premium o el Contenido; (k) no utilizar ni intentar utilizar un 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 del Servicio, excepto por los motores de búsqueda y los agentes de búsqueda disponibles por medio del Servicio y por los navegadores de terceros generalmente disponibles (como Microsoft Internet Explorer) o (l) no intentar publicar ni transmitir archivos que contengan virus, gusanos, troyanos o cualquier otra función contaminante o destructiva, o que pueda interferir con el funcionamiento adecuado del Servicio, los Complementos Premium o el Contenido.
- 15. Verificación.** Usted acepta y acuerda que ACL, previa notificación razonable enviada a usted y no más de una vez por año, puede solicitar registros a fin de verificar que la utilización que usted haga del Servicio cumple con los términos de este Acuerdo. Si ACL, razonablemente, considera que ese reporte no divulga correctamente la información sobre el uso que usted hace del Servicio, ACL realizará una auditoría en las instalaciones de su empresa a los fines de verificar que la utilización que usted hace del Servicio cumpla 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 sitio de su empresa. Si de la auditoría se desprende que usted está violando este Acuerdo, deberá reembolsar a ACL los gastos razonables relacionados con la auditoría y pagar las tarifas adicionales correspondientes.
- 16. Confidencialidad.** Cada una de las partes puede tener acceso a información confidencial de la otra parte, lo cual incluye, de manera no taxativa, el Servicio en sí mismo, los Datos del cliente, las condiciones y el precio de su tipo de suscripción, el reporte de seguridad al que se hace referencia en la Sección 7 (Incidente de seguridad y Auditoría de seguridad) de este Acuerdo, todos los inventos, el conocimiento técnico, la información comercial, técnica y financiera que una de las partes obtenga y 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 encontrara 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. Las partes acuerdan mantener la confidencialidad de la Información confidencial de la otra

parte durante el plazo de la suscripción 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. 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. 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.

La Política de privacidad de ACL (<https://www.acl.com/about-us/legal/>) identifica la manera en la que ACL recolecta, utiliza y da a conocer, de forma limitada, información relacionada con usted y los Usuarios designados, excluidos los Datos de clientes. La Política de privacidad de ACL también establece las precauciones que ACL ha implementado para mantener segura esta información.

- 17. Finalización por conveniencia.** Puede dar por finalizado este Acuerdo y su suscripción al Servicio 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 usted continuará siendo responsable de las tarifas de suscripción que se adeuden por el plazo restante de suscripción que no haya vencido.
- 18. Finalización por causa justificada.** Cualquiera de las partes puede dar por finalizado de forma inmediata este Acuerdo y su suscripción al Servicio si la otra parte: (a) incumple gravemente cualquier disposición de este Acuerdo (como incumplimiento en el pago de las tarifas de suscripción obligatorias) o cualquier acuerdo o condición que se incorpore por referencia en el presente; y (b) no subsana el incumplimiento o no realiza progresos considerables que satisfagan razonablemente a la parte afectada para remediar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a recibir una notificación por escrito de la parte que da por finalizado el acuerdo. Además, ACL puede dar por finalizado el presente Acuerdo de forma inmediata si usted incumple la Sección 13 (Propiedad del Servicio) o la Sección 14 (Propiedad intelectual y restricciones) de este Acuerdo. Si ACL pone fin a este Acuerdo por causa justificada, usted continuará siendo responsable de todas las tarifas que deba abonar por todo el período de suscripción. Si usted pone fin al 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 20 (Garantía limitada) y la Sección 21 (Indemnización por violación y recursos legales), que se manejan exclusivamente de conformidad con esas secciones.
- 19. Efecto de la finalización.** Si su período de suscripción finaliza según lo establecido en la Sección 4 (Plazo y renovación), o si se da por finalizado el presente Acuerdo (excepto si usted lo da por finalizado con causa) en conformidad con la Sección 17 o 18, ACL dará por finalizado su acceso y utilización del Servicio. Una vez que finalice o de por finalizada la suscripción, usted será responsable de retirar todos los Datos del cliente del Servicio. ACL conservará los Datos del cliente en el Servicio durante un período de treinta (30) días una vez finalizada o vencida la suscripción con el fin de facilitar esta eliminación. La finalización de este Acuerdo no constituirá una renuncia a ningún importe, cantidad o cargo a pagar a cualquiera de las partes, 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.
- 20. Garantía limitada.** ACL garantiza que, durante el plazo de la suscripción, el Servicio (incluidos los Complementos Premium y el Contenido) funcionará sustancialmente en conformidad con las especificaciones funcionales que se establecen en la Documentación del usuario para el Servicio, siempre que usted administre el Servicio, acceda a él y lo utilice en conformidad con esa Documentación del usuario. ACL no garantiza que el uso del Servicio estará libre de interrupciones y errores. Si el Servicio no funciona según lo garantizado en esta Sección y usted 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, usted puede dar por finalizada su suscripción al Servicio y recibir un reembolso de cualquier tarifa ya abonada que no haya sido utilizado por el resto del plazo de suscripción prorrateada a partir de la fecha de su notificación y hasta la finalización del plazo de suscripción actual. El recurso anterior, que se estipula en esta Sección 20, constituye su único y exclusivo recurso ante un incumplimiento de la garantía.
- 21. Indemnización por violación y recursos legales:**
  - 21.1.** ACL acuerda asumir la defensa por cualquier reclamo que usted sufra debido a que el Servicio 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 y lo indemnizará por los daños reales, los costos (incluidas las costas legales razonables) que un tribunal con jurisdicción competente le imponga en relación con el reclamo o que usted acepte pagar en un acuerdo por tal reclamo, siempre que: (a) 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 usted admita su responsabilidad o culpabilidad) y (c) usted ofrezca asistencia razonable a ACL, a expensas de ACL. ACL no tendrá obligación alguna para con usted si el reclamo por violación se basa o se relaciona con lo siguiente: (a) su uso o apropiación indebidos de cualquier Dato del cliente; (b) el uso o la combinación del Servicio con productos de terceros no proporcionados por ACL

si ese uso o esa combinación deriva en el reclamo de incumplimiento; o (c) el uso del Servicio de una manera que viole el presente Acuerdo o el uso de una manera diferente a la indicada en la Documentación del usuario.

**21.2.** 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 usted continúe utilizando el Servicio; o (b) reemplazar o modificar el Servicio a fin de que proporcione sustancialmente el mismo nivel o un nivel superior de funcionalidad y desempeño que el Servicio en infracción, 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 al Servicio con una notificación previa de treinta (30) días 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 calcula a partir de la fecha en que ACL es notificado del reclamo de violación hasta el resto del período de suscripción vigente en ese momento. Esta sección comprende la totalidad de las obligaciones y responsabilidades de ACL respecto de la violación de la propiedad intelectual y los derechos de propiedad de otros.

**22. Indemnización del cliente.** Usted acepta defender a ACL (incluidos sus empleados, directores, agentes y representantes) ante reclamos realizados en su contra y que se relacionen o surjan por lo siguiente: (a) cualquier incumplimiento que usted haga de sus obligaciones en conformidad con el presente Acuerdo; (b) la carga o el almacenamiento de los Datos del cliente en los Servicios o (c) un incumplimiento que usted haga de las obligaciones con respecto al uso de los Complementos Premium (incluido el Contenido). En cada caso, usted indemnizará a ACL por los daños reales, los costos (incluidas las costas legales razonables) que un tribunal con jurisdicción competente le imponga a ACL en relación con el reclamo o que usted acepte pagar en un acuerdo por tal reclamo, siempre que: (a) ACL lo notifique inmediatamente del reclamo; (b) usted tenga el control absoluto de la defensa y todas las negociaciones para el acuerdo o arreglo (siempre y cuando no implique que usted admita su responsabilidad o culpabilidad) y (c) ACL le ofrezca asistencia razonable, a sus expensas. Usted no tendrá obligación alguna para con ACL en la medida en que el reclamo surja exclusivamente del Servicio en sí mismo.

**23. Exención de responsabilidad.** EXCEPTO POR LAS GARANTÍAS EXPRESAS MENCIONADAS EN LA SECCIÓN 20, EL SERVICIO (INCLUIDOS LOS COMPLEMENTOS PREMIUM, EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DEL SERVICIO) SE PROPORCIONA "TAL COMO SE ENCUENTRA" Y NO SE GARANTIZA QUE SE ENCUENTRE LIBRE DE ERRORES, Y USTED ACEPTA TODOS LOS RIESGOS EN CUANTO A CALIDAD, FUNCIONAMIENTO, CONFIABILIDAD, EXACTITUD Y RESULTADOS DEL USO DEL SERVICIO. A MENOS QUE LA LEY INDIQUE LO CONTRARIO O SEGÚN SE ESTIPULA EN LA SECCIÓN 20, ACL Y SUS OTORGANTES DE LICENCIAS DESCONOCEN CUALQUIER OTRA DECLARACIÓN, GARANTÍA O CONDICIÓN, SEAN ESTAS EXPRESAS O TÁCITAS, POR LEY O DE OTRO MODO, RELACIONADAS CON EL SERVICIO, LOS COMPLEMENTOS PREMIUM Y EL CONTENIDO, INCLUSIVE NO DE MANERA RESTRICTIVA, SU IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, COMERCIALIZACIÓN, DURABILIDAD, NO VIOLACIÓN DE DERECHOS O CALIDAD SATISFACTORIA O COMERCIAL. LOS COMPLEMENTOS PREMIUM, EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DEL SERVICIO ES ÚNICAMENTE CON FINES EDUCATIVOS E INFORMATIVOS, Y NO CONSTITUYE ASESORAMIENTO LEGAL, CONTABLE O PROFESIONAL DE NINGÚN TIPO. NO SE DEBE CONSIDERAR QUE LOS COMPLEMENTOS PREMIUM Y EL CONTENIDO ESTABLECEN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS, LAS PRUEBAS O LOS CONTROLES ADECUADOS NI QUE SUGIEREN QUE OTROS PROCEDIMIENTOS, PRUEBAS O CONTROLES NO INCLUIDOS PUEDAN NO SER APROPIADOS. ACL NO DECLARA QUE EL USO DE LOS COMPLEMENTOS PREMIUM O EL CONTENIDO GARANTIZARÁN UN RESULTADO EXITOSO. USTED Y SUS USUARIOS DESIGNADOS SON RESPONSABLES DE APLICAR SU JUICIO PROFESIONAL A LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS QUE SE PRESENTAN PARA DETERMINAR LOS PROCEDIMIENTOS, LAS PRUEBAS O LOS CONTROLES ADECUADOS. EL USO DE LOS COMPLEMENTOS PREMIUM, EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA, ASÍ COMO CUALQUIER MATERIAL RELACIONADO, ES A SU PROPIO RIESGO Y POR MEDIO DE SU USO, USTED DESLINDA DE TODA RESPONSABILIDAD A ACL Y SUS OTORGANTES DE LICENCIAS RESPECTO DE LOS COMPLEMENTOS PREMIUM, EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA Y LOS LIBERA DE TODA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE PUEDA SURGIR EN RELACIÓN CON ESTE USO. 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 ESTIPULADAS EN LA SECCIÓN 20, NI DARÁ LUGAR A NUEVAS DECLARACIONES, GARANTÍAS O CONDICIONES. ACL NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO OCASIONADO POR SOFTWARE O CONTENIDO DE OTROS FABRICANTES QUE FUNCIONE POR SEPARADO PERO EN CONJUNTO CON EL SERVICIO, YA QUE EL CONTENIDO Y EL SOFTWARE DE OTROS FABRICANTES SE ENTREGA BAJO LICENCIA EN ACUERDOS INDEPENDIENTES, AUN CUANDO SEA OFRECIDO POR ACL. ALGUNAS JURISDICCIONES NO ADMITEN LA EXCLUSIÓN DE LAS GARANTÍAS TÁCITAS, POR LO QUE LAS EXCLUSIONES PRECEDENTES PUEDEN NO TENER APLICACIÓN EN SU CASO. EN ESE CASO, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA SE LIMITARÁ A UN PLAZO DE NOVENTA (90) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE ACTIVACIÓN DE SU SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO.

**24. Limitación de responsabilidad mutua.**

**24.1.** 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, CONSECUENTES, 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 DEL SERVICIO, LOS COMPLEMENTOS PREMIUM, EL CONTENIDO, LA PROVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (TAL COMO SE DEFINE MÁS ADELANTE) POR PARTE DE ACL O CUALQUIER TRANSACCIÓN CONTEMPLADA POR ESTE ACUERDO, SIN IMPORTAR CÓMO

HAYA OCURRIDO 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 PUEDEN PROHIBIR LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS FORTUITOS O EMERGENTES; COMO CONSECUENCIA, ES POSIBLE QUE PARTES DE ESTA LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN NO SE APLIQUEN A USTED; O

- 24.2.** LAS PARTES, SUS OTORGANTES DE LICENCIA Y AFILIADOS (INCLUIDOS SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS, FUNCIONARIOS, DIRECTORES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES Y AGENTES) NO SERÁN RESPONSABLES ENTRE SÍ POR LOS DAÑOS DE CUALQUIER TIPO, INCLUIDOS, DE MANERA NO RESTRICTIVA, LOS DAÑOS DIRECTOS, CON UN VALOR TOTAL SUPERIOR A LAS TARIFAS DE SUSCRIPCIÓN ABONADAS POR USTED POR EL SERVICIO DURANTE LOS DOCE (12) MESES PREVIOS AL EVENTO QUE DIO ORIGEN POR PRIMERA VEZ AL RECLAMO.
- 24.3.** La limitación de responsabilidad de la Sección 24.2 no se aplicará: (a) a las obligaciones de indemnización de una de las partes de conformidad con este Acuerdo; (b) si usted viola la Sección 13 (Propiedad del servicio) o la sección 14 (Propiedad intelectual y 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.
- 25. Notificaciones.** 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 Services Ltd. en el domicilio que figura en <https://www.acl.com/about-us/contact-us/> (Atención: Departamento de legales) y a usted en el domicilio proporcionado en el Formulario de pedido correspondiente al concretar la suscripción o renovar la suscripción al Servicio. 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 de domicilio. 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 disposición de "Finalización con causa" o "Resolución de disputas" de este Acuerdo). La entrega se considerará efectiva al momento de la recepción, si se entrega personalmente o por courier; 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).
- 26. Leyes aplicables.** Si usted se encuentra en los Estados Unidos, este Acuerdo se regirá e interpretará conforme a las leyes del Estado de Nueva York, EE. UU. Si usted se encuentra en Europa, el Medio Oriente o África, este Acuerdo se regirá e interpretará conforme a las leyes de Inglaterra. Si usted se encuentra en Asia (excepto en Medio Oriente), este Acuerdo se regirá e interpretará conforme a las leyes de Singapur. Si usted 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 aplicables. La aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías queda expresamente excluida.
- 27. Resolución de disputas.** Esta Sección regirá la resolución de todos los conflictos que surjan por este Acuerdo o su uso del Servicio o en relación con ellos. En primer lugar, las partes intentarán 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. 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 usted 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 usted se encuentra en Europa, el 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 usted 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 usted 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.
- 28. 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.

- 29. Acuerdo completo.** El presente Acuerdo, el Formulario de pedido y los demás acuerdos y condiciones que se incorporen por referencia en el presente o en los cuales se incorpore este Acuerdo por referencia constituyen la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre las partes en relación con su suscripción al Servicio y reemplazan a cualquier otro acuerdo o conversación anterior, verbal o escrita, entre las partes respecto del Servicio. Los términos de cualquier orden de compra del cliente o de cualquier otro documento de pedido de cliente no serán vinculantes frente a ACL y no se interpretarán como una modificación del presente Acuerdo. Si ha firmado un anexo o un acuerdo por escrito en relación con el Servicio y este ejemplar ha sido firmado tanto por usted como por ACL, tal anexo o acuerdo reemplazará al presente Acuerdo en la medida en que se especifique en tal anexo o acuerdo escrito.
- 30. Cesión y vínculo legal.** Cualquiera de las partes puede, previo envío de una notificación por escrito a la otra parte, ceder sus derechos de conformidad con este Acuerdo a: (a) una subsidiaria o empresa afiliada; o (b) un sucesor corporativo por fusión, compra de activos y asunción de los pasivos, adquisición, reorganización u otro; siempre que la subsidiaria, la empresa afiliada o el sucesor corporativo en cuestión acepte someterse a este Acuerdo. Además de lo anterior, solo puede ceder este Acuerdo si el cesionario no es competidor de ACL, usted deja de usar el Servicio y el uso del Servicio no excede la cantidad de Usuarios designados para los cuales 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.
- 31. Usuarios finales del gobierno de los Estados Unidos.** El Servicio califica como “**Commercial Items**” (Artículo Comercial), según se define el término en el Art. 48 C.F.R. (Código de Reglamentos Federales) §2.101, que comprende “Commercial Computer Software” (Software de Computación Comercial) y “Commercial Computer Software Documentation” (Documentación de Software de Computación Comercial), según la definición de estos términos en el Art. 48 C.F.R. §12.212 o 48 C.F.R. §227.7202, según corresponda. De conformidad con el Art. 48 C.F.R. §12.212 o 48 C.F.R. §227.7202-1 hasta el 227.7202-4, según corresponda, el Software comercial de computación y la Documentación del Software comercial de computación se otorgan bajo licencia a los usuarios finales del Gobierno de los EE. UU.: (a) únicamente como Artículos comerciales y (b) únicamente en la medida en la que estos derechos se otorgan al resto de los usuarios finales en conformidad con las condiciones y los plazos que se estipulan en el presente.
- 32. Soporte técnico.** En conformidad con la Sección 12 (Uso para curso de capacitación y la red Academia ACL) del presente Acuerdo, los servicios de soporte técnico para el Servicio (“**Soporte técnico**”) se incluyen en la suscripción sin costo adicional. 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 de vez en cuando por ACL. El Soporte técnico será proporcionado a sus contratistas o empleados que estén autorizados a hacer uso del Servicio. Si adquirió su suscripción al Servicio de un revendedor o distribuidor autorizado de ACL, parte de los servicios de Soporte técnico serán proporcionados por el distribuidor o el revendedor en conformidad con las condiciones acordadas entre usted y el distribuidor o el revendedor. El Soporte técnico no incluye el desarrollo ni el soporte de cualquier aplicación personalizada de ACL para el Servicio. La provisión de Soporte técnico y este Acuerdo no imponen ninguna obligación a ACL para que lance versiones nuevas o actualizadas del Servicio. No se le brindará Soporte técnico si está haciendo uso del Servicio de un modo que infringe el presente Acuerdo. El Soporte técnico solo está disponible durante el plazo de su suscripción paga que se estipula en la Sección 4 (Plazo y renovación).
- 33. Monitoreo del uso.** Usted reconoce y acepta que ACL puede, cada tanto, revisar y monitorear el uso del Servicio, lo cual incluye el análisis del comportamiento del usuario individual, con el fin de comprobar y evaluar el desempeño del Servicio, y de proteger la operación y la integridad de los sistemas de ACL. ACL puede recolectar datos técnicos e información de actividad de la cuenta relacionada, lo cual incluye, de manera no restrictiva, información técnica acerca de su utilización del Servicio (por ejemplo: duración de la sesión, tipo de dispositivo, sistema operativo) y puede utilizar esta información (excepto los Datos del cliente) con fines de investigación, desarrollo y mejora del servicio. Esta información no incluye los Datos del cliente y se trata de datos que ACL utiliza de manera interna. Lo anterior no limita de modo alguno las obligaciones de ACL en conformidad con las Secciones 6 (Protección, Propiedad y uso de los Datos del cliente) o 16 (Confidencialidad) del presente Acuerdo.
- 34. Planes Success de ACL GRC.** Si se suscribió a un Plan Success de ACL GRC (“**Plan Success**”) como un Complemento Premium, tal como se establece en el Formulario de pedido correspondiente, ACL entregará los servicios y los elementos que se establecen en el Plan Success que usted ha adquirido. Todos los términos y las condiciones que se estipulan en este Acuerdo tienen validez. ACL proveerá el Plan Success aplicable en conformidad con las prácticas industriales aceptadas con el nivel de atención y aptitud que ejercería cualquier proveedor de servicios similares. ACL pondrá a su disposición personal competente (ya sea empleados de ACL o contratistas certificados por ACL) que contará con la capacitación, los conocimientos y las capacidades suficientes como para ofrecer el Plan Success aplicable y, además, se asegurará de que este personal cumpla con las pautas razonables y aplicables de seguridad. ACL continuará siendo responsable de los actos del personal que asigne. Los Planes Success no están sujetos a cambios ni modificaciones. Puede adquirir servicios adicionales de asesoramiento o capacitación, o modificaciones de los Planes Success de ACL GRC firmando una Declaración de trabajo y los Términos de Servicios de Consultoría y Capacitación de ACL aplicables, que se estipulan en <https://www.acl.com/about-us/legal/> según las tarifas estándar de ACL para tales servicios profesionales.



- 35. Cumplimiento de las leyes.** Cada una de las partes cumplirá con todas las leyes aplicables de privacidad y protección de datos, así como con sus propias políticas de seguridad de datos, en relación con el Servicio. Si usted está sujeto a las leyes de protección de datos de la UE, ACL no almacenará ni transferirá datos personales de clientes europeos fuera del Área Económica Europea o de las jurisdicciones determinadas por la Comisión de la UE para ofrecer salvaguardas adecuadas (como Canadá o Suiza). Si lo solicita por escrito, ACL celebrará un acuerdo de procesamiento de datos con usted en conformidad con las Cláusulas contractuales estándar de la UE de 2010 respecto de los datos personales de sujetos de la UE. Si y en la medida en que alguno de los Datos del cliente constituye "información de salud protegida" tal como se la define en la Ley de responsabilidad y portabilidad de seguros médicos de 1996 y las normas relacionadas, ACL firmará con usted, si así lo solicita por escrito, un Acuerdo de socio comercial estándar de ACL. Si usted debe cumplir con las normas de seguridad de la información estipuladas por la Ley Gramm-Leach-Bliley y las reglamentaciones de esta ley, ACL cooperará de manera razonable para ayudarlo, a su costo, a cumplir con tales leyes, en la medida en que se apliquen a los Servicios.
- 36. Lista de clientes.** Usted acepta que ACL pueda incluir su nombre en la lista de clientes de ACL pública, que se puede entregar a otros posibles clientes de ACL y de sus afiliadas o sus distribuidores. ACL lo retirará de la lista si notifica a ACL por escrito acerca de su deseo de ser eliminado.

Última actualización: 10 de marzo de 2017.

© 2017 ACL Services Ltd. Todos los derechos reservados.

## Anexo "A"

### Acuerdo de nivel de servicio de ACL GRC

Este Acuerdo de nivel de servicio ("SLA") se aplica a clientes que han adquirido el Servicio ACL GRC. Los términos que figuren en mayúscula y que se utilicen pero no se definan en el presente, tendrán el significado que se les da en las Condiciones de uso de ACL GRC que hacen referencia a este SLA.

1. **Nivel de servicio.** ACL hará los esfuerzos comercialmente razonables para que el Servicio esté en funcionamiento y a su disposición al menos el 99,9 % del tiempo en cualquier mes calendario, lo cual excluye los períodos de Mantenimiento programado (en adelante, el "Compromiso de desempeño"). Si ACL no cumple el Compromiso de desempeño y si usted cumple las obligaciones de las Condiciones de uso de ACL GRC y este SLA, podrá recibir los Créditos de servicio que se describen a continuación. Este Compromiso de desempeño establece su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de ACL en la provisión del Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, si ACL no cumple su Compromiso de Rendimiento durante tres meses consecutivos durante su plazo de suscripción, usted puede dar por finalizada la suscripción y las Condiciones de uso de ACL GRC por un incumplimiento grave.

#### 2. Definiciones.

- a. **"Tiempo de inactividad"** significa un período de al menos diez (10) minutos consecutivos durante los cuales el Servicio no esta disponible y no se puede acceder a él o utilizarlo. La interrupción intermitente, el tiempo de inactividad por un período inferior a diez (10) minutos o la falta de disponibilidad del Servicio provocada 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 y otros dispositivos o medios a través de los cuales usted accede al Servicio 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 [status.aclgrc.com](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. El Mantenimiento programado suele llevarse a cabo durante el período en que se calcula que habrá un menor uso del sistema. Se enviarán notificaciones del sistema antes del Mantenimiento programado. Durante el Mantenimiento programado, algunos componentes del Servicio 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 usted no está accediendo al Servicio en ese momento, usted no se verá afectado por el Tiempo de inactividad), ACL extenderá su plazo de suscripción al Servicio, 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 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, usted debe notificar a ACL dentro de los treinta (30) días a partir del último día del mes calendario por el cual 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 por cualquier Tiempo de inactividad en un mes calendario no superará los quince (15) días de servicio sumados al final de su plazo de suscripción al Servicio. 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 como resultado de) ninguna falta de disponibilidad, suspensión o finalización del Servicio (a) provocada por factores ajenos al control razonable de ACL, o cual incluye eventos de fuerza mayor, (b) que surja como resultado de sus acciones o inacción suya o

de un empleado, contratista, agente o tercero que actúe en su nombre (c) que surja debido a sus sistemas o software 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 de su derecho a utilizar el Servicio en conformidad con las Condiciones de uso de ACL GRC.

Versión: 10 de marzo de 2017

© 2017 ACL Services Ltd. Todos los derechos reservados.