



Contrato IBM con Clientes

El presente Contrato IBM con Clientes (denominado el "Contrato") rige las transacciones del Cliente con **IBM DE VENEZUELA, S.C.A.**, (en lo sucesivo denominada "**IBM**") a través de las cuales el Cliente adquiere Máquinas, obtiene licencia de uso sobre Programas ICA, obtiene licencias sobre Programas y adquiere Servicios.

El presente Contrato junto con los Anexos y Documentos Contractuales aplicables, constituyen el acuerdo total establecido entre las partes con respecto a dichas transacciones y reemplaza a toda comunicación oral o escrita que las partes hayan cruzado anteriormente.

Con sus firmas en esta página en representación de las respectivas Empresas, ambas partes aceptan las condiciones contractuales contenidas en este Contrato sin modificaciones al mismo. Una vez firmado, todos los Productos y Servicios que se ordenen en aplicación del presente Contrato quedan sujetos al mismo.

Aceptado:

Aceptado:

IBM DE VENEZUELA, S.C.A.

Firma autorizada

Firma autorizada

Nombre (en letra imprenta):

Nombre (en letra imprenta):

Fecha:

Fecha:

Número de Identificación del Cliente:

Contrato número:

Dirección del Cliente:

Dirección de IBM: Avenida Ernesto Blohm, Edificio IBM, Piso 05, Dpto. de Contratos.

Una vez firmado, favor devolver un original de este Contrato a la "Dirección de IBM" indicada arriba.

NOTA: En caso de no ser firmado el presente documento, se entenderá que todos sus términos y condiciones se aplicarán a la relación pertinente, en virtud de ser conocido por el cliente, por encontrarse protocolizado por ante el Registro Público del Municipio Chacao del Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 22 de junio de 2011, anotado bajo el Nro. 12, folio 86 del tomo 23 del Protocolo de Transcripción del año 2011.

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | CONDICIONES GENERALES | 4 |
| 1.1 | ESTRUCTURA DEL CONTRATO | 4 |
| 1.2 | ANEXOS Y DOCUMENTOS CONTRACTUALES..... | 4 |
| 1.3 | DEFINICIONES | 5 |
| 1.4 | ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES | 6 |
| 1.5 | ENTREGA | 7 |
| 1.6 | PRECIOS Y FORMA DE PAGO | 7 |
| 1.6.1 | <i>Cargos</i> | 7 |
| 1.6.2 | <i>Cargos por Uso</i> | 7 |
| 1.6.3 | <i>Modificaciones de los Cargos</i> | 8 |
| 1.6.4 | <i>Forma de Pago</i> | 8 |
| 1.6.5 | <i>Tributos</i> | 8 |
| 1.7 | CAMBIOS AL CONTRATO | 9 |
| 1.8 | ASOCIADOS DE NEGOCIOS IBM (BUSINESS PARTNERS DE IBM) | 9 |
| 1.9 | PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL | 9 |
| 1.9.1 | <i>Reclamos de terceros</i> | 9 |
| 1.9.2 | <i>Recursos</i> | 10 |
| 1.9.3 | <i>Reclamaciones de las Cuales IBM No Es Responsable</i> | 10 |
| 1.10 | RESPONSABILIDAD DE IBM..... | 10 |
| 1.11 | PRINCIPIOS GENERALES DE LA RELACIÓN ENTRE LAS PARTES..... | 11 |
| 1.11.1 | <i>Notificaciones y comunicaciones</i> | 11 |
| 1.11.2 | <i>Cesión y reventa</i> | 11 |
| 1.11.3 | <i>Cumplimiento de las normas</i> | 12 |
| 1.11.4 | <i>Solución de controversias</i> | 12 |
| 1.11.5 | <i>Otros principios de la relación entre las partes</i> | 13 |
| 1.12 | TERMINACIÓN DEL CONTRATO..... | 14 |
| 1.13 | ALCANCE GEOGRÁFICO Y LEY APLICABLE | 14 |
| 2 | GARANTÍAS | 14 |
| 2.1 | LAS GARANTÍAS DE IBM..... | 14 |
| 2.1.1 | <i>Garantía de las Máquinas IBM</i> | 14 |
| 2.1.2 | <i>Garantía de los Programas ICA</i> | 15 |
| 2.1.3 | <i>Garantía de los Servicios de IBM</i> | 15 |
| 2.1.4 | <i>Garantía de los Sistemas</i> | 15 |
| 2.2 | ALCANCE DE LA GARANTÍA | 16 |
| 2.2.1 | <i>Casos No Cubiertos por la Garantía</i> | 16 |
| 3 | MÁQUINAS | 16 |
| 3.1 | CONDICIONES DE FABRICACIÓN | 16 |
| 3.2 | TÍTULO Y RIESGO DE PÉRDIDA | 16 |
| 3.3 | INSTALACIÓN | 17 |
| 3.3.1 | <i>Instalación de Máquinas</i> | 17 |
| 3.3.2 | <i>Upgrades y Cambios de Ingeniería</i> | 17 |
| 3.4 | CÓDIGO DE MÁQUINA..... | 17 |
| 4 | PROGRAMAS ICA | 18 |
| 4.1 | LICENCIA | 18 |
| 4.1.1 | <i>Uso autorizado</i> | 18 |
| 4.1.2 | <i>Obligaciones adicionales del Cliente</i> | 19 |
| 4.1.3 | <i>Acciones que el Cliente no puede realizar</i> | 19 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.2 | OPCIÓN DE LICENCIA PARA SISTEMAS DISTRIBUIDOS | 19 |
| 4.3 | SERVICIOS A PROGRAMAS | 20 |
| 4.4 | VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO..... | 20 |
| 4.5 | TERMINACIÓN DE LA LICENCIA..... | 20 |
| 5 | SERVICIOS..... | 21 |
| 5.1 | PERSONAL..... | 21 |
| 5.2 | PROPIEDAD DE LOS MATERIALES Y LICENCIA | 21 |
| 5.3 | RECURSOS DEL CLIENTE | 21 |
| 5.4 | SERVICIO A MÁQUINAS (DURANTE Y DESPUÉS DE LA GARANTÍA)..... | 22 |
| 5.4.1 | <i>Servicio a Máquinas.....</i> | 22 |
| 5.4.2 | <i>Reemplazos.....</i> | 23 |
| 5.4.3 | <i>Casos que los Servicios No Incluyen.....</i> | 23 |
| 5.5 | MEJORA AL SERVICIO DE GARANTÍA..... | 24 |
| 5.6 | COBERTURA DE MANTENIMIENTO | 24 |
| 5.7 | RENOVACIÓN AUTOMÁTICA DE SERVICIOS..... | 24 |
| 5.8 | TERMINACIÓN Y RETIRO DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS | 24 |

El presente documento denominado “Contrato IBM con Clientes” (en adelante el Contrato) regula las transacciones mediante las cuales el Cliente adquiere Máquinas, licencias de uso de Programas ICA, obtiene licencias de uso de Programas y contrata la prestación de Servicios (incluyendo y sin limitarse a: servicios de desarrollo y soporte, consultoría de negocios y servicios de mantenimiento) a **IBM de Venezuela, S.C.A.**

1 Condiciones Generales

1.1 . Estructura del Contrato

El presente Contrato consta de cinco Secciones de acuerdo a lo siguiente:

Sección 1: Condiciones Generales la cual incluye condiciones relacionadas con la Estructura del Contrato, Definiciones, Aceptación, Entrega, Precios y Forma de Pago, Cambios al Contrato, Asociados de Negocios IBM, Protección de derechos de Propiedad Intelectual, Limitación de Responsabilidad, Principios Generales de la Relación entre las partes, Terminación del Contrato, Alcance geográfico y Legislación Aplicable.

Sección 2: Garantías la cual define las Garantías para Máquinas IBM, Programas ICA, Servicios IBM, Sistemas y las condiciones relacionadas al Alcance de dichas garantías.

Sección 3: Máquinas la cual incluye los términos relacionados con las Condiciones de Fabricación, Título y Riesgo de Pérdida, Instalación y Código de Máquina, de las Máquinas provistas por IBM.

Sección 4: Programas ICA que contiene las condiciones aplicables a los Programas ICA, en lo relacionado con su Licenciamiento, Opción de Licencia para Sistemas Distribuidos, Servicios a Programas, Verificación de Cumplimiento y Terminación del Licenciamiento.

Sección 5: Servicios considera las condiciones aplicables a los Servicios prestados por IBM, en lo relacionado a Personal, Propiedad de los Materiales y Licencia, Recursos Provistos por el Cliente, Servicios a Máquinas (durante y después de la garantía), Alcance del Mantenimiento, Renovación Automática de Servicios y Terminación y Retiro de un Servicio.

1.2 Anexos y Documentos Contractuales

Condiciones contractuales adicionales, aplicables a Productos y Servicios están en documentos denominados “Anexos” y “Documentos Contractuales” provistos por IBM. En general, los “Anexos” contienen condiciones aplicables a más de una transacción de Productos o Servicios, mientras que los “Documentos Contractuales” (como por ejemplo una declaración de trabajo, suplemento, planificación, factura, autorización de cambio o enmienda) contienen detalles y condiciones específicas para una transacción en particular. El Cliente puede recibir uno o más Documentos Contractuales para una transacción individual. Los Anexos y Documentos Contractuales son parte de este Contrato sólo para aquellas transacciones para las cuales ellos aplican. Cada transacción constituye una relación separada e independiente de otras transacciones.

En caso de presentarse conflictos entre las condiciones contractuales contenidas en los diversos documentos, prevalecen las contenidas en un Anexo sobre las contenidas en el presente Contrato. Las condiciones contenidas en un Documento Contractual prevalecen sobre las contenidas en los Anexos y en este Contrato.

1.3 Definiciones

Ambiente Especificado de Operación consiste en las Máquinas y programas con los cuales debe operar un Programa ICA según su diseño, de acuerdo con lo descrito en las Especificaciones del Programa ICA.

Código de Máquina es el microcódigo, código básico para sistema de entrada y salida (también referido como BIOS: basic input/output system), los programas de apoyo operacional (utilities), los motores de dispositivos, los programas de diagnóstico y cualquier otro código (todos ellos sujeto a cualquier excepción incluida en los documentos de licencia de los mismos) que se entregan con una Máquina IBM. El término "Código de Máquina" incluye el LIC.

Código Interno bajo Licencia (denominado "LIC": License Internal Code), es el Código de Máquina usado por ciertas Máquinas que IBM identifica (referidas en adelante como "Máquinas Específicas").

Empresa es toda persona jurídica y las subsidiarias que le pertenecen en más de un 50 por ciento. El término Empresa aplicará sólo a las personas jurídicas que residan en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela.

Especificaciones es el documento que brinda información específica para un Producto. En el caso de las Máquinas IBM, el documento recibe el nombre de "Especificaciones Oficialmente Publicadas" o "Especificaciones Técnicas". Para el caso de los Programas ICA, el documento recibe el nombre de "Especificaciones de Programa Bajo Licencia" o "Información Bajo Licencia" o "Especificaciones Técnicas".

Fecha de Instalación

- a. Para las Máquinas IBM cuya instalación está a cargo de IBM, la Fecha de Instalación será el día hábil siguiente a la fecha en que es efectivamente instalada o, en caso que el Cliente hubiera diferido la instalación, la fecha en que IBM la pone a disposición del Cliente para su posterior instalación.
- b. Para las Máquinas a Instalar por el Cliente (también denominada "Customer Set Up" o "CSU") y para las Máquinas No IBM, la Fecha de Instalación será el segundo día hábil siguiente a la fecha de entrega.
- c. Para un Programa la Fecha de Instalación, será:
 1. En caso de Licencia de uso básica, el segundo día hábil siguiente a la fecha de entrega;
 2. En caso de la copia de un Programa, será la fecha especificada en un Documento Contractual en el cual IBM autoriza al Cliente a hacer una copia del Programa;
 3. En caso de un componente con cargo (*feature*), será la fecha en la cual el Cliente usa el componente o una copia del mismo. El Cliente deberá comunicar a IBM la fecha de instalación del componente con cargo.

Máquina es una máquina, sus dispositivos, conversiones, cambios de modelo, elementos o accesorios, o cualquier combinación de los mismos. El término "Máquina" comprende a toda Máquina IBM y a toda Máquina No IBM (incluyendo otros equipos) que pudieran ser suministrados por IBM al Cliente.

Máquina a Instalar por el Cliente es una Máquina IBM que el Cliente instala, de acuerdo con las instrucciones que IBM suministra.

Máquina IBM es una Máquina identificada con un logotipo de IBM.

Máquina Designada es 1) la Máquina en la que el Cliente usará un Programa ICA para procesamiento y que IBM exige al Cliente identificarla mediante el tipo/modelo y número de serie, o 2) cualquier Máquina en la que el Cliente use el Programa ICA en los casos en que IBM no solicite dicha identificación.

Materiales corresponden a obras literarias u otras obras de creación intelectual (como programas, listados de programas, herramientas de programación, documentación, informes, diagramas y obras similares) que IBM puede entregar al Cliente como parte de un Servicio. El término "Materiales" no incluye Programas, Código de Máquina ni otros Materiales que sean provistos bajo sus propias condiciones o acuerdos de licenciamiento.

Otros Programas IBM son Programas IBM cuyo uso se licencia bajo un contrato IBM de otorgamiento de licencia, separado de este Contrato (como por ejemplo el Contrato Internacional IBM de Licencia de Programas, también referido como IPLA).

Producto es toda Máquina o Programa.

Producto IBM es una Máquina IBM, Programa ICA u Otros Programas IBM.

Programa son: (incluyendo el original y todas las copias completas o parciales)

- a. datos e instrucciones legibles por una máquina
- b. componentes
- c. contenido audiovisual (imágenes, texto, grabaciones o figuras)
- d. materiales relacionados con lo anterior, sujetos a licencia.

El término "Programa" incluye todo Programa ICA, Otro Programa IBM y todo Programa No IBM, suministrado por IBM a los Clientes. El término no incluye Código de Máquina ni Materiales.

Programa ICA son los Programas IBM cuyo uso se licencia de conformidad a los términos y condiciones establecidos en la Sección 4 de este Contrato.

Programa No-IBM son Programas cuyo uso se licencia mediante un contrato de licencia de un tercero, separado de este Contrato.

Servicio es la ejecución de una tarea, prestación de servicios de consejería y consultoría, asesoría, soporte, o el acceso a un recurso (como por ejemplo una base de datos) que IBM pone a disposición del Cliente.

1.4 Aceptación de las condiciones contractuales

El Cliente acepta las condiciones contractuales contenidas en Anexos o Documentos Contractuales mediante la firma de dichos documentos.

Un Producto o Servicio se convierte en objeto del presente Contrato cuando IBM acepta la orden del Cliente, sujeta a este Contrato, al realizar cualquiera de las siguientes acciones: 1) enviar al Cliente un Documento Contractual, 2) enviar la Máquina al Cliente o poner el Programa a disposición del Cliente o 3) prestar el Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, todo Anexo o Documento Contractual deberá ser firmado por ambas partes, en caso que cualquiera de ellas lo solicite por escrito.

1.5 Entrega

Los plazos de entrega son estimados, salvo en caso que las partes acuerden lo contrario en un Documento Contractual. Los cargos por transporte, de ser aplicables, se especificarán en un Documento Contractual.

En el caso de Programas IBM que son entregados al Cliente en un medio físico, se considerará que IBM ha cumplido con su obligación de entrega, al entregar dicho medio físico al transportista designado para hacer la entrega al Cliente, excepto en el caso que el Cliente e IBM acuerden en contrario por escrito.

1.6 Precios y Forma de Pago

1.6.1 Cargos

El Documento Contractual correspondiente especificará los cargos a pagar por un Producto o Servicio, los cuales tendrán como base uno o más de los siguientes tipos de cargos: (i) cargo único o por única vez, (ii) cargo recurrente, (iii) cargo por tiempo y materiales o (iv) precio fijo. Es posible que se apliquen cargos adicionales (como manejo especial o gastos relacionados con viajes). IBM informará con anticipación al Cliente en caso de que se apliquen cargos adicionales.

Los cargos recurrentes por un Producto comienzan en la Fecha de Instalación del Producto. Los cargos por Servicios se facturan según lo indique el Documento Contractual correspondiente, lo cual puede ser por adelantado, periódicamente durante la ejecución del Servicio o después de ejecutado el Servicio.

Salvo en caso que se acuerde algo en contrario en este Contrato, en un Anexo o Documento Contractual: (i) los Servicios por los cuales el Cliente pague por adelantado deben utilizarse dentro del período contractual aplicable, y (ii) IBM no otorga créditos ni reembolsos por cargos pagados por adelantado ni por otros cargos adeudados o pagados.

En los casos de transacciones con cargos por tiempo y materiales, o con cargos por uso, en los cuales el Documento Contractual incluya un cargo total estimado, se deja constancia que dicho cargo total estimado se incluye con fines informativos y de planificación. En dichos casos, IBM facturará al Cliente los cargos por tiempo y materiales, por los recursos realmente incurridos, y facturará los cargos por uso, por el uso real o autorizado al Cliente, sujeto a cualquier acuerdo de uso mínimo de recursos.

1.6.2 Cargos por Uso

Los cargos únicos y los cargos recurrentes pueden tomar como base mediciones de uso real o autorizado (por ejemplo, el número de usuarios o tamaño del procesador para los Programas, la lectura de medidores para los Servicios de mantenimiento, o el tiempo de conexión para Servicios de red). El Cliente acuerda proporcionar los datos de utilización real según lo establezca el Anexo o Documento Contractual correspondiente. Si el Cliente efectuara cambios en su ambiente de operación, que causen impacto sobre los cargos por uso (por ejemplo, cambios del tamaño de los procesadores o en la configuración de los Programas), el Cliente acuerda informar inmediatamente a IBM sobre dichos cambios y abonar cualquier cargo aplicable. Los cargos recurrentes serán ajustados por IBM de conformidad con los cambios efectuados por el Cliente. En caso que IBM cambie la base de la medición, se aplicarán las condiciones que IBM establezca para cambios de los cargos.

1.6.3 Modificaciones de los Cargos

En caso que IBM establezca una reducción en algún cargo, dicha reducción beneficiará al Cliente para los montos que se hagan exigibles en o después de la fecha en que tal reducción entre en vigencia.

Excepto en caso que se acuerde en contrario en un Anexo o Documento Contractual, IBM puede incrementar los cargos recurrentes de Productos y Servicios, al igual que tarifas de remuneración de mano de obra y mínimos por los Servicios que se prestan en virtud del presente Contrato, mediante aviso por escrito efectuado al Cliente con tres meses de anticipación. Los incrementos se aplican el primer día del período de facturación o cobro, siguiente a la fecha de efectividad que IBM indica en el aviso.

En caso que el Cliente este en desacuerdo con el incremento mencionado, estará facultado para terminar la transacción afectada, mediante notificación escrita que deberá ser entregada a IBM dentro de los quince días siguientes a la fecha en que IBM notificó el incremento. En caso que IBM no reciba dicha notificación en el plazo mencionado, el incremento se considerará aceptado.

IBM puede incrementar los cargos únicos sin previo aviso. Sin embargo, los incrementos de cargos únicos no se aplican al Cliente cuando: i) IBM recibe la orden del Cliente antes de la fecha de anuncio del incremento; y ii) ocurre uno de los siguientes hechos dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que IBM recibe la orden del Cliente:

- a. IBM envía al Cliente la Máquina o pone el Programa a disposición del Cliente.
- b. El Cliente hace una copia autorizada de un Programa o distribuye a otra Máquina un componente con cargo de un Programa.
- c. Se hace exigible el cargo incrementado por uso de un Programa.

Previo notificación al Cliente con una anticipación razonable, IBM podrá verificar la información sobre el uso de recursos y toda otra información que afecte el cálculo de los cargos acordados. Dicha verificación será realizada de forma tal que minimice o afecte de la menor forma posible el desempeño de las operaciones normales del Cliente y será desarrollada durante horario normal de oficina del Cliente. El Cliente acuerda entregar a IBM: (i) los registros, reportes de herramientas de sistemas y otra documentación generada electrónicamente que sea razonablemente necesaria para realizar la verificación, y (ii) pagar a IBM los cargos y cumplir con cualquier obligación que fuera determinada como resultado de dicha verificación.

1.6.4 Forma de Pago

Los montos facturados son exigibles desde la fecha de recepción de la factura y deberán ser pagados de conformidad con lo especificado en la factura o en el Documento Contractual respectivo. El Cliente acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas, incluyendo cualquier recargo por mora en el pago.

Previo acuerdo de ambas partes, el pago podrá ser realizado mediante transferencia electrónica de fondos a una cuenta especificada por IBM o por otros medios que sean acordados.

1.6.5 Tributos

En caso de que alguna autoridad competente imponga un arancel, impuesto, gravamen o tasa, excluyendo los que se impongan sobre los ingresos netos de IBM sobre una transacción sujeta al presente Contrato, el Cliente acepta pagar ese monto según se indique en una factura o en caso contrario el Cliente acepta suministrar la documentación pertinente de exoneración de dicho tributo.

El Cliente es responsable de los impuestos a bienes muebles que se impongan sobre cada Producto a partir de la fecha en que IBM lo envíe al Cliente.

El Cliente asumirá asimismo cualquier tributo adicional o cualquier cargo adicional relacionado con tributos, que se origine como consecuencia de que el personal de IBM destinado a la prestación de Servicios se encuentre laborando fuera de su jurisdicción tributaria habitual. Hasta donde sea razonablemente posible, IBM tratará de mitigar o reducir dichos tributos o cargos adicionales e informará por anticipado al Cliente sobre los mismos.

1.7 Cambios al Contrato

Con el fin de mantener la flexibilidad de la relación comercial establecida entre las partes, las condiciones de este Contrato podrán ser modificadas mediante la firma de una enmienda al mismo, aplicando los cambios acordados a partir de la fecha que sea establecida en dicho enmienda. Los cambios serán aplicables solamente para órdenes nuevas, renovaciones y transacciones continuas que no tengan fecha de expiración. En caso de las transacciones en curso que tengan un período contractual definido y renovable, el Cliente puede solicitar a IBM que difiera la fecha de efectividad del cambio hasta el final del período contractual vigente en ese momento.

1.8 Asociados de Negocios IBM (Business Partners de IBM)

IBM suscribe contratos con determinadas organizaciones (denominadas "Asociados de Negocios IBM") para promover determinados Productos y Servicios, comercializarlos y brindarles soporte. El Cliente podrá ordenar Productos y Servicios IBM que son comercializados por Asociados de Negocios IBM o por otros proveedores, sin embargo, (i) el presente Contrato será aplicable únicamente si el Cliente firma un Documento Contractual con IBM para la transacción, y (ii) dichos Asociados de Negocios IBM y proveedores, y sus actividades son independientes y separadas de IBM.

IBM no se hace responsable de las acciones o declaraciones de los Asociados de Negocios IBM ni de otros proveedores, de cualquier obligación que los Asociados de Negocios IBM u otros proveedores adquieran con el Cliente o de cualquier producto que ellos proporcionen o servicios que ellos presten al Cliente en virtud de los contratos de dichos Asociados de Negocios IBM o proveedores.

1.9 Protección de Derechos de Propiedad Intelectual

A los efectos de la presente sección, el término "Producto" comprende también los Materiales y el Código de Máquina.

1.9.1 Reclamos de terceros

En caso de que algún tercero haga una reclamación contra el Cliente, basada en que un Producto IBM que IBM proporcionó al Cliente bajo este Contrato está infringiendo una patente o derecho de autor de dicho tercero, IBM asumirá la defensa del Cliente contra dicha reclamación a expensas de IBM y pagará todos los costos, daños y perjuicios, al igual que honorarios de abogados, que un tribunal sentencie en última instancia en contra del Cliente o que hagan parte de un arreglo que IBM haya aprobado anticipadamente, siempre y cuando el Cliente:

- a. notifique de la reclamación a IBM sin demora y por escrito.
- b. permita a IBM mantener el control de la defensa y de cualesquiera negociaciones y arreglos transaccionales que se deriven de ella, al igual que el Cliente colabore con IBM en todo ello; y

- c. haya cumplido y siga cumpliendo los términos y condiciones de licenciamiento aplicables al Producto y las obligaciones del Cliente estipuladas en la sección “Recursos” que sigue a continuación.

1.9.2 Recursos

En caso de que tal reclamación se presente o si es probable que se presente, el Cliente acepta permitir que IBM, a sola discreción de IBM, ya sea: (i) haga posible que el Cliente continúe utilizando el Producto, o (ii) modifique dicho Producto, o (iii) lo reemplace por uno que sea por lo menos funcionalmente equivalente. Si IBM determina que ninguna de estas alternativas es posible, previa solicitud por escrito de IBM, el Cliente acepta devolver el Producto a IBM y descontinuar su uso. IBM otorgará entonces al Cliente un crédito según los siguientes criterios:

- a. En caso de una Máquina, el equivalente al valor neto de la Máquina en los registros contables del Cliente, siempre y cuando el Cliente aplique los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b. En caso de un Programa ICA, el monto que el Cliente haya pagado a IBM por la licencia de uso de dicho Programa o los cargos correspondientes a 12 meses (la menor de estas sumas).
- c. En caso de Materiales, el monto que el Cliente haya pagado a IBM por la creación de los Materiales.

1.9.3 Reclamaciones de las Cuales IBM No Es Responsable

IBM no tiene obligación alguna en relación con cualquier reclamación que tenga como base alguna de las siguientes circunstancias:

- a. cualquier elemento que proporcione el Cliente o un tercero en nombre del Cliente y que esté incorporada a un Producto, o el cumplimiento de IBM de cualesquiera diseños, especificaciones o instrucciones proporcionadas por el Cliente o por un tercero en nombre del Cliente;
- b., el uso de un Producto de forma distinta a lo establecido por las licencias y sus restricciones o el uso de una versión o edición no actual de un Producto, en caso que la reclamación se hubiese evitado usando la versión o edición actualizada;
- c. cualquier modificación que el Cliente o un tercero en nombre del Cliente haga a un Producto, o la combinación, operación o uso de un Producto con otros Programas, productos, componentes, programas, datos, aparatos, metodología o procesos;
- d. la distribución, operación o uso de un Producto fuera de la Empresa del Cliente; o
- e. por un Producto no IBM o algún Otro Programa IBM.

Lo dispuesto en esta sección establece la obligación completa que asume IBM con el Cliente y los recursos exclusivos del Cliente en relación a reclamos de tercero por infracción de derechos de Propiedad Intelectual.

1.10 Responsabilidad de IBM

Pueden surgir circunstancias en virtud de las cuales el Cliente tenga derecho a reclamar daños y perjuicios a IBM. Sin perjuicio de las causas que originen dicho reclamo, la responsabilidad total de IBM por todos los reclamos del Cliente relacionados con Productos o Servicios, o de cualquier otra forma relacionados con el presente Contrato, está limitada a la indemnización de los daños directos sufridos por el Cliente como consecuencia de un incumplimiento imputable a IBM, hasta un máximo de US\$ 100,000 (Cien mil y 00/100 Dólares de los Estados Unidos) o su equivalente en moneda local, o los cargos (en caso de cargos recurrentes, aplica el monto correspondiente a 12 meses) por el Producto o Servicio objeto de la reclamación, lo que fuera mayor.

Para los efectos de esta cláusula, el término Producto incluye también los Materiales y el Código de Máquina.

La limitación de responsabilidad antes detallada aplica también a todos los subcontratistas de IBM y desarrolladores de Programas de IBM, y representa el máximo por el cual IBM, sus subcontratistas y desarrolladores de Programas serán conjuntamente responsables.

La limitación de responsabilidad contenida en esta sección no será aplicable en los siguientes casos:

- a. el pago de los daños y costas judiciales referidos en la sección "Protección de Derechos de Propiedad Intelectual" anterior; y
- b. daño físico a personas (incluyendo la muerte) y daño a bienes muebles o inmuebles que sean responsabilidad legal de IBM.

Casos en los que IBM no asume responsabilidad

Excepto en aquellos casos en que la ley impida la exclusión de responsabilidades sin posibilidad de acuerdo en contrario, bajo ninguna circunstancia IBM, sus subcontratistas ni sus desarrolladores de programas asumirá responsabilidad por cualquiera de las siguientes circunstancias, aun cuando IBM hubiera sido notificada de la posibilidad de ocurrencia:

- a. Pérdida de, o daños en los registros o datos del Cliente;
- b. Daños y/o perjuicios indirectos, o daños y/o perjuicios que sean consecuencia indirecta o remota del incumplimiento de IBM;
- c. Pérdidas de ganancias y ahorros, y lucro cesante.

La presente sección Límite de Responsabilidad será aplicable, en principio, a los daños ocasionados por toda clase de causas. Sin embargo, en caso que para un reclamo o acción en particular, la legislación aplicable estableciera expresamente y sin posibilidad de acuerdo en contrario, que alguna limitación o exclusión de responsabilidad contenida en esta sección es ilegal o inaplicable, o en caso que autoridad judicial competente resolviera que alguna limitación o exclusión de responsabilidad contenida en esta sección es nula, ilegal o inaplicable, las limitaciones y exclusiones de responsabilidad se considerarán aplicables hasta el máximo que la ley o la resolución de la autoridad judicial lo permitan para todo otro reclamo o acción.

1.11 Principios Generales de la Relación entre las Partes

1.11.1 Notificaciones y comunicaciones

Las comunicaciones y notificaciones escritas deberán ser enviadas a la dirección (física, email o facsimil) que sea especificada en el Anexo o Documento Contractual respectivo. Las partes aceptan el uso de medios de comunicación electrónicos y transmisión de facsimil para enviar y recibir comunicaciones y/o notificaciones, en relación con las transacciones comerciales sujetas a este Contrato. La presencia de un código que identifique al usuario (denominado "user ID") en un documento electrónico será suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento.

1.11.2 Cesión y reventa

Ninguna de las partes puede ceder el presente Contrato, en su totalidad o en parte, sin la autorización previa por escrito de la otra parte. Cualquier intento de hacerlo es nulo. Ni IBM ni el Cliente negará tal autorización sin fundamento. La cesión del presente Contrato, en su totalidad o

en parte, a una Empresa de la cual la parte cedente forma parte o a una organización sucesora resultante de una fusión o adquisición, no requiere de la autorización de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior, IBM podrá ceder sus derechos de crédito o derechos sobre los pagos derivados del presente Contrato, sin autorización del Cliente. No se considera como cesión que IBM se desprenda de parte de sus actividades de negocio, de una forma que afecte en modo similar a la totalidad de los clientes de IBM.

El Cliente acepta no revender un Servicio sin autorización previa y por escrito de IBM. Cualquier intento de hacerlo es nulo.

Asimismo, el Cliente acepta que adquiere Máquinas con la intención de utilizarlas dentro de su Empresa y no para su reventa, arrendamiento o transferencia a un tercero, salvo que se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- a. El Cliente está haciendo arreglos para financiar las Máquinas mediante una operación de lease-back.
- b. El Cliente adquiera dichas Máquinas sin descuento o rebaja alguna y, al revenderlas, no se atribuya el carácter ni las facultades que corresponden a un comercializador de reventa autorizado por IBM.

1.11.3 Cumplimiento de las normas

IBM cumplirá con las normas legales a las que esté sujeta en su condición de proveedor de Productos y Servicios de Tecnología de la Información. Sin embargo, IBM no asume responsabilidad ni estará obligado a determinar los requisitos legales aplicables a las operaciones del Cliente, incluidos los relacionados con los Productos y Servicios que el Cliente adquiere sujeto a este Contrato. Asimismo, IBM no será responsable por determinar los requisitos legales aplicables a la recepción por parte del Cliente, de los Productos y Servicios adquiridos con sujeción a este Contrato.

Ninguna de las partes estará obligada a ejecutar una acción que represente la violación o incumplimiento de una norma legal aplicable a dicha parte.

Ambas partes aceptan cumplir todas las leyes y normas de exportación e importación que sean aplicables, incluidas las normas de importación y exportación de los Estados Unidos de Norteamérica, las cuales establecen limitaciones y prohibiciones para el uso de los productos y servicios por determinadas personas o empresas.

1.11.4 Solución de controversias

Ambas Partes aceptan que otorgarán a la otra un plazo razonable para subsanar el incumplimiento de una obligación contractual, antes de iniciar un procedimiento de reclamo por dicho incumplimiento. En caso de cualquier conflicto o disputa, ambas partes aceptan que buscarán resolver el mismo mediante trato directo entre ellas, el cual será llevado a cabo de buena fe.

Salvo en el caso que la legislación aplicable disponga algo distinto sin posibilidad de pacto en contrario, (i) ninguna de las partes iniciará una acción legal, de cualquier naturaleza, derivada del presente Contrato o relacionada con éste, después de transcurridos dos años del hecho que causa de dicha acción, y (ii) luego de transcurrido dicho plazo caducará el derecho relacionado con la acción antes mencionada.

1.11.5 Otros principios de la relación entre las partes

- a. Ninguna de las Partes otorga a la otra el derecho de utilizar sus marcas registradas, nombres comerciales, u otros derechos intelectuales (o los de cualquiera de sus Empresas) en cualquier promoción o publicación, sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte.
- b. El intercambio de información confidencial será regulado por un Acuerdo para el Intercambio de Información Confidencial, el cual deberá ser firmado por ambas partes. El Acuerdo para el Intercambio de Información Confidencial que regule la información que sea intercambiada en relación con un Producto o Servicio sujeto a este Contrato, será parte integrante y se encontrará regulado por este Contrato.
- c. Ni la firma del presente Contrato ni la celebración de una transacción sujeta al mismo, representará la creación o constitución de una agencia, joint venture ni de una sociedad entre las partes. Cada una de las partes está en libertad de celebrar contratos similares con terceros, para el desarrollo, adquisición o prestación de Productos o Servicios.
- d. Cada parte otorga a la otra solamente aquellos derechos y licencias especificados en el presente Contrato. No se otorgan otras licencias o derechos, incluyendo derechos y licencias relativos a propiedad intelectual, de forma directa ni indirecta, expresa ni implícita. Las licencias y derechos otorgados al Cliente en virtud de este Contrato podrán ser terminados y/o revocados, en caso de incumplimiento del Cliente de sus obligaciones de pago.
- e. El Cliente acepta permitir a International Business Machines Corporation, las subsidiarias de ésta, sus Cesionarias, Contratistas y Asociados de Negocios de IBM, que almacenen y utilicen información de los contactos en el Cliente, en donde lleven a cabo actividades comerciales. Se procesará y usará dicha información en conexión con los Productos y Servicios comercializados por IBM y en concordancia con la relación comercial entre IBM y el Cliente.
- f. El Cliente acepta que ni el presente Contrato ni una transacción sujeta a éste, generará derecho o acción a favor de terceros, al igual que IBM no será responsable de los reclamos que un tercero pudiese presentar al Cliente, con excepción de lo descrito en la sección Protección de Derechos de Propiedad Intelectual, o lo estipulado en la sección Responsabilidad de IBM para lo relacionado con el daño físico a personas (incluida la muerte) o daños a bienes muebles e inmuebles por los cuales IBM tenga responsabilidad legal frente a dicho tercero. En consecuencia, el Cliente acepta que no iniciará ninguna acción contra IBM que pretenda, de cualquier forma, que IBM asuma responsabilidad por cualquier daño sufrido por el Cliente, como consecuencia de los reclamos de un tercero.
- g. El Cliente acepta que es el único responsable por la selección de los Productos y Servicios adquiridos, por que dichos Productos y Servicios satisfagan sus necesidades, y por los resultados que se obtengan con el uso de dichos Productos y Servicios. Asimismo, el Cliente será responsable de su decisión de implementar una recomendación de IBM relacionada con las prácticas de negocios y operaciones del Cliente.
- h. Las aprobaciones, consentimientos o aceptaciones que cualquiera de las partes deba otorgar a la otra en virtud de este Contrato, no podrán ser retrasadas ni denegadas sin fundamento.
- i. Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, cuando dicho incumplimiento se deba a causas ajenas a su control, incluyendo pero no limitado a caso fortuito o fuerza mayor.

- j. Previa solicitud de IBM, el Cliente acepta brindar a IBM acceso (físico o remoto) suficiente, libre, sin cargo y seguro a las instalaciones, sistemas, información, personal y/o recursos del Cliente, con el fin de que IBM cumpla sus obligaciones. IBM no será responsable por el retraso en el cumplimiento, ni por el incumplimiento de sus obligaciones, ocasionado por el retraso del Cliente en otorgar el acceso mencionado o por el retraso del Cliente en cumplir cualquiera de sus obligaciones.

1.12 Terminación del Contrato

Tanto IBM como el Cliente pueden terminar el presente Contrato mediante aviso por escrito enviado a la otra parte, luego de la expiración o terminación de las obligaciones de la parte que lo termina.

Cualquiera de las partes puede terminar el presente Contrato si el otro no cumple cualquiera de las condiciones en él contenidas, siempre y cuando se dé aviso por escrito a la parte que incumple y se le brinde un plazo razonable para subsanar su incumplimiento. La terminación de las licencias de Programas ICA y de los Servicios, se encuentra regulada en las secciones 4 y 5 de este Contrato.

Las condiciones contenidas en este Contrato, que por su naturaleza sean exigibles luego de la terminación del Contrato, se mantienen en efecto hasta que se cumplan y se aplicarán a los respectivos sucesores o cesionarios de cada parte.

1.13 Alcance Geográfico y Ley Aplicable

Los derechos, responsabilidades y obligaciones de cada una de las Partes son válidos solamente en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, exceptuando las licencias, las cuales serán válidas según sean otorgadas contractualmente.

Tanto IBM como el Cliente aceptan aplicar las leyes de la República Bolivariana de Venezuela para regir, interpretar y hacer cumplir la totalidad de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes, que se derivan del objeto del presente Contrato, o que en alguna manera se relacionan con dicho objeto, sin considerar los principios de conflictos de leyes.

Los derechos y obligaciones establecidos en este Contrato están sujetos a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela y cualquier conflicto relacionado con el presente Contrato, incluyendo procesos sumarios, será sometido a la exclusiva jurisdicción de los Tribunales del Área Metropolitana de Caracas.

En caso de que se sostenga que una disposición contenida en este Contrato es inválida o no se puede hacer cumplir, las demás disposiciones del presente Contrato se mantendrán totalmente vigentes y en efecto.

2 Garantías

2.1 Las Garantías de IBM

2.1.1 Garantía de las Máquinas IBM

IBM garantiza que cada Máquina IBM está libre de defectos de materiales y de fabricación, y que se ajusta a sus Especificaciones.

El período de garantía para una Máquina es un período fijo especificado, que se inicia en la Fecha de Instalación de dicha Máquina y se establece en el Documento Contractual respectivo. Durante el período de garantía, IBM presta a dicha Máquina Servicio de reparación y reemplazo de partes, sin cargo, de acuerdo con el tipo de Servicio que IBM establezca para la Máquina. Si una Máquina IBM no funciona de la forma en que se garantiza, durante el período de garantía e IBM no está en capacidad de 1) hacerla funcionar de acuerdo a sus especificaciones o 2) reemplazarla por otra al menos funcionalmente equivalente, el Cliente podrá devolverla a IBM y recibirá el reembolso del dinero abonado.

La sección 5 del presente Contrato contiene condiciones adicionales referentes al Servicio de Mantenimiento de las Máquinas durante y después del período de garantía.

2.1.2 Garantía de los Programas ICA

Por un periodo de un año contado desde la obtención de la licencia respectiva, IBM garantiza que cada Programa ICA con garantía, al ser usado en el Ambiente Especificado de Operación, se ajustará a sus Especificaciones.

En caso de que un Programa ICA no funcione de acuerdo con lo garantizado durante el primer año siguiente al otorgamiento de licencia al Cliente e IBM no logra hacerlo funcionar de esa forma, el Cliente puede devolver la licencia del Programa ICA e IBM le reembolsará el dinero pagado por dicha licencia. Lo anterior está condicionado a que el Cliente haya obtenido la licencia del Programa ICA mientras los Servicios a Programas estuvieran disponibles para dicho Programa ICA (independientemente de la duración restante). En la sección 4 se establecen condiciones adicionales relacionadas con Servicios a Programas.

Durante el periodo de garantía, y luego de éste si los Servicios a Programas estuvieran disponibles para el Programa ICA, IBM proveerá al Cliente de forma gratuita Servicios a Programas para solucionar defectos del Programa ICA en cuestión.

Los Servicios a Programas para Programas ICA garantizados, se encontrarán disponibles por al menos un año contado desde que dicho Programa ICA se encuentre disponible al público en general. La facultad de adquirir Servicios a Programas para un Programa ICA expira cuando dichos servicios son descontinuados.

2.1.3 Garantía de los Servicios de IBM

IBM garantiza que ejecuta cada Servicio IBM haciendo uso de cuidado y destrezas razonables, así como de conformidad con la descripción actualizada del mismo (incluidos cualesquiera criterios de aceptación) que aparecen en el presente Contrato, en un Anexo o en un Documento Contractual. El Cliente deberá notificar a IBM por escrito en caso de incumplimiento de lo dispuesto en este numeral, a fin de que IBM esté en condiciones de subsanar su incumplimiento.

2.1.4 Garantía de los Sistemas

Cuando IBM establezca en un Anexo o Documento Contractual, que está proveyendo al Cliente Productos que conjuntamente operan como un sistema, IBM garantiza que dichos Productos serán compatibles y, de ser instalados de acuerdo a sus especificaciones, operarán conjuntamente unos con otros. Esta garantía es adicional a las demás garantías de IBM que pudieran ser aplicables.

2.2 Alcance de la Garantía

Las garantías establecidas no se aplicarán en caso que haya existido mal uso (incluyendo pero sin limitarse al uso de la capacidad o funcionalidad de cualquier Máquina, diferente de aquella que IBM hubiese autorizado por escrito), accidentes, modificaciones, ambiente físico u operativo inadecuado, operación en un ambiente diferente del Ambiente Especificado de Operación, mantenimiento inapropiado efectuado por el Cliente o fallas causadas por un producto del cual IBM no es responsable. Con respecto a las Máquinas, la garantía se anula al retirar de la Máquina o de las partes, los rótulos de identificación o al alterarlos.

Las garantías previstas en el presente Contrato son las únicas y exclusivas que IBM otorga al Cliente. Por consiguiente, queda excluida cualquier otra garantía u obligación expresa o implícita, incluidas pero sin limitarse a las garantías u obligaciones implícitas de comercialización y/o aptitud para un propósito en particular y cualquier garantía o condición de “no infracción” o “no incumplimiento”.

2.2.1 Casos No Cubiertos por la Garantía

IBM no garantiza el funcionamiento sin interrupciones o libre de errores de un Producto o Servicio ni que IBM corregirá todos los defectos que eventualmente pudieran surgir.

IBM identificará las Máquinas IBM y los Programas ICA los cuales no garantiza.

Salvo en caso que IBM especifique lo contrario en un Anexo o Documento Contractual, IBM proporcionará Materiales No-IBM, Productos No-IBM y Servicios No-IBM, incluidos aquellos provistos con o instalados en una Máquina IBM a solicitud del Cliente, sin ninguna clase de garantías y sin asumir IBM responsabilidad por Derechos Intelectuales. No obstante, los fabricantes, desarrolladores, proveedores o publicistas No IBM podrán proporcionar al Cliente, en forma independiente, sus propias garantías. Las garantías de Otros Programas IBM y de Programas No IBM, de haberlas, se pueden encontrar en los respectivos contratos de otorgamiento de licencia.

3 Máquinas

3.1 Condiciones de Fabricación

Cada Máquina IBM se fabrica con partes que pueden ser nuevas o usadas. En algunos casos, es posible que una Máquina no sea nueva y que haya estado instalada anteriormente. No obstante, se aplican las condiciones que correspondan de la garantía IBM según lo descrito en la sección 2 de este Contrato.

3.2 Título y Riesgo de Pérdida

En el caso de Venta de Máquinas la propiedad se transferirá con la tradición de la Máquina

Para cada Máquina, IBM asume el riesgo de pérdida o daño hasta el momento en que dicha Máquina se entrega al operador de transporte designado por IBM para que la envíe al domicilio del Cliente o al domicilio que el Cliente haya designado. De ahí en adelante, el Cliente asume el riesgo de pérdida o daño. No obstante, cada Máquina estará amparada por una póliza de seguro, tomada y pagada por IBM a nombre del Cliente, con un período de vigencia hasta el momento en que ésta sea entregada al Cliente o al domicilio designado por el Cliente, según sea el caso. Ante el evento de cualquier pérdida o daño, el Cliente deberá 1) reportar la pérdida o daño por escrito a

IBM dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la mencionada entrega y 2) seguir el respectivo proceso de reclamación ante la compañía de seguros.

3.3 Instalación

3.3.1 Instalación de Máquinas

El Cliente acepta proporcionar un ambiente que se ajuste a los requisitos específicos de la Máquina, según se establezca en las Especificaciones de la misma.

IBM tiene procedimientos estándares de instalación. IBM habrá culminado con éxito dichos procedimientos antes de considerar instalada una Máquina IBM (con excepción de los casos en que se trate de una Máquina para la cual el Cliente difiera la instalación o de una Máquina a Instalar por el Cliente).

El Cliente es responsable por la instalación de las "Máquinas a Instalar por el Cliente" y de las "Máquinas No-IBM", de acuerdo a las instrucciones que sean provistas por IBM o por el fabricante de la Máquina.

3.3.2 Upgrades y Cambios de Ingeniería

Para los efectos de esta sección, el término "upgrade" comprende sin limitación componentes (features) y conversiones. IBM vende upgrades para ser instalados en Máquinas, y en ciertos casos, para ser instalados solamente en una Máquina designada con un número de serie.

El Cliente deberá instalar el upgrade que adquiera, dentro de los 30 días contados desde el despacho del mismo. En caso que la instalación del upgrade sea responsabilidad de IBM, el Cliente deberá en el plazo citado, permitir a IBM la instalación de dicho upgrade. Caso contrario, IBM estará facultada para resolver la transacción, quedando el Cliente obligado a devolver el upgrade a IBM, asumiendo el Cliente los costos de dicha devolución.

El Cliente acepta permitir a IBM la instalación en una Máquina, de cambios de ingeniería obligatorios, como pueden ser los requeridos por motivos de seguridad.

Muchos upgrades o cambios de ingeniería, implican el retiro de partes y la devolución de las mismas a IBM, siendo transferida a IBM la propiedad de las partes removidas. El Cliente será responsable de la entrega a IBM de las partes removidas como consecuencia de la instalación de un upgrade o cambio de ingeniería. En la medida en que sea aplicable, el Cliente declara que tiene autorización del propietario y cualquier titular de los derechos sobre dicha Máquina, para 1) instalarle upgrades y cambios de ingeniería y 2) transferir a IBM la propiedad y posesión de las partes retiradas. El Cliente afirma además que todas las partes que se retiren serán originales, no habrán sufrido alteraciones y estarán en buen estado de funcionamiento. La parte que reemplaza a una parte que se retire, asumirá la cobertura del Servicio de garantía o mantenimiento de la parte reemplazada.

3.4 Código de Máquina

La licencia relativa al Código de Máquina se otorgará de acuerdo al Acuerdo de Licencia de Código de Máquina provisto con la Máquina respectiva. La aceptación del presente Contrato por parte del Cliente, implica asimismo la aceptación de los términos contenidos en el Acuerdo de Licencia de Código de Máquina, cuya versión actualizada puede ser obtenida en la página web: http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html o contactando a su representante de IBM.

Los Acuerdos de Licencia de Código de Máquina son actualizados periódicamente por IBM. Sin embargo, dichas actualizaciones son aplicables sólo para los Códigos de Máquina que son provistos luego de la actualización.

El Código de Máquina es licenciado exclusivamente para que su uso permita que una Máquina funcione de acuerdo con sus Especificaciones y sólo para la función y capacidad para la cual el Cliente está autorizado por escrito por IBM. El Cliente acuerda usar el Código de Máquina de acuerdo a las condiciones de este Contrato y cumpliendo con las disposiciones y restricciones contenidas en el acuerdo de licencia aplicable.

Sin perjuicio de otras restricciones que pudieran encontrarse establecidas en el acuerdo de licencia aplicable, el Cliente estará impedido de:

- a. copiar, desplegar, transferir, adaptar modificar o distribuir el Código de Máquina, salvo en caso que IBM lo autorice expresamente y por escrito, o que sea autorizado expresamente en el Manual de Usuario de la Máquina;
- b. desmembrar, descompilar o trasladar el Código de Máquina, salvo en caso que la legislación aplicable lo permita sin posibilidad de pacto en contrario;
- c. sublicenciar o ceder el Código de Máquina;
- d. arrendar el Código de Máquina o una copia del mismo.

Internacional Business Machines, una de sus subsidiarias, controladas o un tercero, son propietarios del Código de Máquina, incluyendo los derechos de autor sobre el mismo y sobre todas sus copias, incluyendo las copias hechas de otra copia del Código de Máquina. El Código de Máquina está sujeto a derechos de autor y sobre él se otorgan licencias de uso, no se vende.

El título sobre la licencia de Código de Máquina no será transferido al Cliente en los casos en que IBM proporcione upgrades o componentes a una Máquina, y que éstos consistan únicamente del Código de Máquina.

La capacidad de ciertas Máquinas podrá estar limitada por medidas tecnológicas comprendidas en el Código de Máquina. El Cliente acepta permitir a IBM la implementación de dichas medidas tecnológicas que limitan la capacidad de la Máquina.

4 Programas ICA

4.1 Licencia

Al aceptar IBM la orden del Cliente, IBM otorga al Cliente una licencia no exclusiva para usar el Programa ICA sólo dentro de la Empresa del Cliente y en la República Bolivariana de Venezuela. Los Programas ICA son de propiedad de International Business Machines Corporation, de una de las subsidiarias de ésta o de un tercero, y los mismos están sujetos a derechos de autor. IBM otorga licencias de uso sobre los Programas ICA pero en ningún caso es intención de IBM vender los derechos de dichos Programas ICA.

4.1.1 Uso autorizado

En virtud de cada licencia, IBM autoriza al Cliente para:

- a. utilizar la parte del Programa ICA legible sólo en la Máquina Designada. Si la Máquina Designada no se encontrara en condiciones de funcionar, el Cliente podrá usarlo

temporalmente en otra Máquina. Si la Máquina Designada no pudiera ensamblar o compilar el Programa ICA, el Cliente podrá ensamblar o compilar el Programa ICA en otra Máquina. Si el Cliente cambiara por cualquier razón una Máquina Designada que anteriormente hubiera identificado ante IBM, el Cliente deberá notificarlo previamente por escrito a IBM comunicando asimismo la fecha efectiva del cambio.

- b. usar el Programa ICA de acuerdo con las autorizaciones que le fueran concedidas;
- c. hacer e instalar copias del Programa ICA para que funcionen en el nivel de uso autorizado, siempre que el Cliente reproduzca en cada copia total o parcial los avisos de derechos de autor y cualquier otra leyenda de derechos de propiedad intelectual; y
- d. usar una parte del Programa ICA que IBM i) provea en código fuente, o ii) marque como restringida (por ejemplo, "Materiales Restringidos de IBM") únicamente para:

- (1). resolver problemas que se relacionen con el uso del Programa ICA, y
- (2). modificar el Programa ICA de forma tal que funcione en conjunto con otros productos.

4.1.2 Obligaciones adicionales del Cliente

En relación con cada Programa ICA, el Cliente acepta:

- a. Cumplir con cualquier condición contractual adicional de IBM contenida en las Especificaciones del Programa ICA o en un Documento Contractual.
- b. Asegurarse de que cualquiera que utilice el Programa ICA (accediendo a éste local o remotamente), lo haga solamente para el uso autorizado al Cliente y cumpla las condiciones contractuales de IBM para Programas ICA.
- c. Mantener un registro de todas las copias y entregárselo a IBM a solicitud de ésta.

4.1.3 Acciones que el Cliente no puede realizar

El Cliente acepta:

- a. No desensamblar, descompilar o de cualquier otra forma traducir el Programa ICA, a menos que la ley aplicable lo permita expresamente sin posibilidad de acuerdo en contrario.
- b. No sublicenciar, ceder o arrendar el Programa ICA, ni transferirlo de cualquier forma fuera de la Empresa del Cliente.

4.2 Opción de Licencia para Sistemas Distribuidos

En caso de algunos Programas ICA, el Cliente puede hacer una copia en virtud de una Opción de Licencia de Sistemas Distribuidos (denominada copia "DSLO", por la sigla en inglés). IBM concederá dicha opción por un precio menor al de la licencia sobre el original (denominada licencia "Básica").

Cuando el Cliente cuente con licencias sujetas a DSLO, en contraprestación por el precio reducido, el Cliente acepta realizar lo siguiente:

- a. Tener una licencia Básica del Programa ICA.
- b. Proporcionar la documentación de problemas y recibir los Servicios a Programas (si existen) solamente en la ubicación en la que está instalada la licencia Básica.
- c. Distribuir e instalar en la Máquina Designada de la DSLO, cualquier liberación (release), corrección, o salto (bypass) que IBM proporcione para la licencia Básica.

4.3 Servicios a Programas

IBM presta Servicios a Programas para los Programas ICA con garantía. Si IBM puede reproducir el problema que reporte el Cliente en el Ambiente Especificado de Operación, IBM emitirá la información de corrección del defecto, o una restricción o un salto (bypass). IBM presta Servicios a Programas solamente para la parte del Programa ICA que no haya sido modificada y que cuente con la liberación (release) vigente en ese momento.

IBM presta Servicios a Programas: 1) continuamente (IBM termina los Servicios a Programas mediante aviso por escrito enviado con por lo menos seis meses de anticipación), 2) hasta la fecha que IBM especifica o 3) durante un período que IBM indica.

4.4 Verificación de cumplimiento

El derecho de IBM de verificar los datos de uso del Cliente y demás información que afecte el cálculo de los cargos por uso, también incluye el derecho de verificar el cumplimiento por parte del Cliente de otros términos de este Contrato (incluyendo Anexos y Documentos Contractuales) relacionados con el uso por parte del Cliente de los Programas ICA, en todas sus localidades y para todos los ambientes en los cuales el Cliente instala o usa esos Programas ICA para cualquier propósito. IBM podrá contratar los servicios de un auditor independiente para ejecutar o asistir en dicha verificación. En tal caso, IBM firmará con dicho auditor independiente un Acuerdo de Confidencialidad a fin de proteger la información relacionada con la verificación.

El Cliente acepta que generará, mantendrá y proveerá a IBM y a sus auditores, registros escritos, reportes de herramientas de sistema y demás información del sistema, que sea necesaria para ejecutar la verificación de que la instalación de los Programas ICA por parte del Cliente y el uso de los mismos, cumple con los términos de este Contrato, incluyendo los términos de licencia y determinación de precios aplicables. IBM notificará al Cliente por escrito de cualquier incumplimiento de los términos de este Contrato, que haya sido detectado como consecuencia de una verificación. Los derechos y obligaciones contenidos en esta sección serán efectivos durante el período de vigencia de la licencia del Programa ICA licenciado al Cliente y por dos años luego de terminada dicha licencia.

4.5 Terminación de la Licencia

El Cliente puede terminar la licencia de un Programa ICA mediante aviso por escrito que deberá ser recibido por IBM con un mes de anticipación.

Para licencias de Programas ICA que el Cliente adquirió pagando un cargo único, el Cliente podrá adquirir licencias de reemplazo mediante el pago de un cargo de actualización.

Cuando el Cliente adquiere las licencias de uso de estos Programas ICA de reemplazo, el Cliente acepta terminar la licencia de los Programas ICA reemplazados cuando se hagan exigibles los cargos, a menos que IBM especifique algo en contrario.

IBM puede terminar la licencia otorgada al Cliente si el Cliente no cumple las condiciones contractuales de la licencia. En tal caso, la autorización de uso otorgada al Cliente para el Programa ICA quedará automáticamente terminada.

5 Servicios

5.1 Personal

Cada una de las partes designará al personal o los contratistas que considere calificados para la ejecución de las actividades que le corresponden, en virtud de este Contrato. Asimismo, cada una de las partes será responsable de la supervisión, dirección, control y compensación del personal respectivo.

IBM se encuentra facultado para contratar a subcontratistas de su elección, a fin que ejecuten un Servicio o asistan a IBM en la ejecución de un Servicio. Sin perjuicio de ello, IBM será responsable ante el Cliente por el cumplimiento de sus obligaciones y por la ejecución de los Servicios.

5.2 Propiedad de los Materiales y Licencia

Un Anexo o Documento Contractual especificará los Materiales a entregar al Cliente y los identificará como "Materiales Tipo I", "Materiales Tipo II" o de otra forma que las partes acuerden mutuamente. Si no se especifica, se considerará que los Materiales son "Materiales Tipo II".

El Cliente será titular de los derechos sobre los Materiales creados como parte de un Servicio y que sean identificados como Materiales Tipo I. El Cliente otorga a IBM una licencia irrevocable, no exclusiva, mundial y sin cargo para usar los Materiales Tipo I, ejecutarlos, reproducirlos, exhibirlos, presentarlos, distribuirlos, y asimismo para preparar trabajos derivados de dichos Materiales Tipo I.

IBM o un tercero será titular de los derechos sobre los Materiales creados como parte de un Servicio y que sean identificados como Materiales Tipo II. IBM otorga al Cliente una licencia irrevocable, no exclusiva, mundial y sin cargo para usar los Materiales Tipo II, ejecutarlos, reproducirlos, exhibirlos, presentarlos, al igual que distribuir, solamente dentro de la Empresa del Cliente, copias de dichos Materiales Tipo II.

IBM o cualquiera de sus contratistas o proveedores retiene todos los derechos sobre los Materiales o trabajos que sean preexistentes o que hayan sido desarrollados independientemente de este Contrato. Asimismo, IBM o cualquiera de sus contratistas o proveedores será titular de los derechos sobre las modificaciones o adecuaciones que se realicen sobre dichos Materiales o trabajos preexistentes y que hubieran sido desarrollados en virtud de este Contrato. En caso que dichos Materiales o trabajos preexistentes se encuentren contenidos en algún Material creado como parte de un Servicio, dicho Material o trabajo preexistente se licenciará mediante un contrato de licencia independiente o en su defecto, se considerará sujeto a las normas de los Materiales Tipo II.

Ambas partes aceptan reproducir el aviso de derechos de autor y cualquier otra leyenda de derechos de propiedad, en cualquier copia que se haga en virtud de las licencias otorgadas en esta sección.

5.3 Recursos del Cliente

Si el Cliente pone a disposición de IBM cualquier instalación, software, hardware o cualquier otro recurso, para la ejecución de los Servicios o desarrollo de los Materiales contratados a IBM, el Cliente deberá obtener oportunamente cualquier licencia o autorización que sea necesaria para poner dichos recursos a disposición de IBM. IBM no será responsable del incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquier obligación, como consecuencia de que el Cliente no hubiera cumplido con obtener oportunamente las licencias o autorizaciones mencionadas. El Cliente deberá pagar a IBM cualquier costo o gasto en que IBM debiera incurrir como consecuencia del

incumplimiento del Cliente en obtener oportunamente las licencias o autorizaciones necesarias según esta sección.

Salvo en caso que se acuerde algo distinto en un Anexo o Documento Contractual, el Cliente será responsable por i) cualquier dato y por el contenido de cualquier base de datos que el Cliente ponga a disposición de IBM para la ejecución de un Servicio sujeto a este Contrato, ii) la selección e implementación de procedimientos y controles en relación al acceso, seguridad, codificación, uso y transmisión de datos, y iii) el respaldo y restauración de las bases de datos y de cualquier dato almacenado.

5.4 Servicio a Máquinas (durante y después de la garantía)

5.4.1 Servicio a Máquinas

IBM presta determinados tipos de Servicio para mantener las Máquinas funcionando de acuerdo con sus Especificaciones o para devolverlas a dicho estado de funcionamiento. IBM informará al Cliente sobre los tipos de Servicio disponibles para una Máquina. A elección de IBM: 1) IBM reparará la Máquina que presenta la falla o IBM la reemplazará y 2) IBM prestará el Servicio en el local del Cliente o en un centro de servicio. IBM administra e instala determinados cambios de ingeniería para Máquinas IBM y podrá asimismo prestar servicios de mantenimiento preventivo.

Cualquier dispositivo, conversión o upgrade al que IBM preste servicio debe instalarse en una Máquina que: 1) sea, en el caso de Máquinas designadas, la Máquina designada e identificada con un número de serie y 2) esté en un nivel de ingeniería que sea compatible con el dispositivo, conversión o upgrade.

Cuando el tipo de Servicio exija que el Cliente entregue a IBM la Máquina que presenta la falla, el Cliente acepta enviarla empacada adecuadamente (envío prepagado a menos que IBM indique algo diferente) al lugar que IBM designe. Luego de que IBM hubiera reparado o reemplazado la Máquina, IBM la devolverá al Cliente a expensas de IBM, a menos que IBM especifique algo distinto. IBM será responsable por la pérdida o daño de la Máquina del Cliente mientras ésta se encuentre: 1) en posesión de IBM o 2) en tránsito, en los casos en que IBM sea responsable de los cargos por transporte.

El Cliente acepta:

- a. Obtener la autorización del propietario de la Máquina para que IBM pueda prestarle servicio, si ésta no fuera de propiedad del Cliente.
- b. Cuando sea aplicable y antes de que IBM preste el Servicio:
 - (1) seguir los procedimientos que IBM proporciona para determinación de problemas, análisis de problemas y solicitud de servicios;
 - (2) proteger todos los programas, datos y fondos que pudieran estar contenidos o almacenados dentro de la Máquina; e
 - (3) informar a IBM sobre los cambios que se hagan a la ubicación de la Máquina.
- c. Seguir las instrucciones provistas por IBM relacionadas con el Servicio, las cuales pueden incluir la instalación de Código de Máquina y otras actualizaciones de software, ya sea que sean obtenidas de un sitio web de IBM o copiadas de otro medio electrónico.
- d. En caso que el Cliente devuelva una Máquina a IBM por alguna razón:
 - (1) deberá eliminar de la Máquina todos los Programas que no hubieran sido provistos por IBM con dicha Máquina, así como toda información contenida en la misma, incluyendo sin

limitarse a (i) datos de identificación de personas naturales o jurídicas; (ii) información confidencial o de propiedad del Cliente. Si la información mencionada en el punto (i) anterior no puede ser eliminada, el Cliente deberá modificar dicha información de forma tal que no pueda ser calificada como "Información o Datos de Carácter Personal" por la legislación aplicable;

- (2) deberá remover cualquier dinero o fondos de las Máquinas devueltas a IBM. IBM no será responsable por el dinero o los fondos, ni por los Programas no provistos por IBM con la Máquina, ni por cualquier dato contenido en la Máquina que sea devuelta a IBM; e
- (3) IBM podrá enviar la Máquina o una parte de ella, o su software, a cualquier subsidiaria de IBM o a un tercero en cualquier parte del mundo, a fin de cumplir con las obligaciones asumidas por IBM en virtud de este Contrato, lo cual el Cliente acepta expresamente.

5.4.2 Reemplazos

En caso de que el Servicio implique el intercambio de una Máquina o una parte, el elemento que IBM reemplaza pasa a ser de propiedad de IBM y el de reemplazo pasa a ser de propiedad del Cliente. El Cliente declara que todos los elementos que se retiren son originales y no han sufrido alteraciones. Es posible que el reemplazo no sea nuevo, pero estará en buen estado de funcionamiento y será por lo menos funcionalmente equivalente al elemento que se reemplazó. El elemento de reemplazo asume la condición de Servicio de garantía o mantenimiento que le correspondía al elemento reemplazado. Antes de que IBM intercambie una Máquina o parte, el Cliente acepta retirarles todos los dispositivos, partes, opciones, alteraciones y acoplamientos que no sean objeto del servicio de IBM. Además el Cliente acepta que (i) se asegurará de que el elemento a ser reemplazado esté libre de cualquiera obligación o restricción legal que pueda impedir su reemplazo, y (ii) transferirá a IBM la propiedad y posesión de las partes o elementos que sean retirados.

El Servicio a algunas Máquinas IBM incluye la provisión por parte de IBM de partes de reemplazo a ser instaladas por el Cliente. Dichas partes de reemplazo podrán ser (i) una parte de una Máquina llamada "Unidad que el Cliente Reemplaza" (denominadas "CRU", por la sigla en inglés), por ejemplo, teclados, memoria o unidades de disco duro, o (ii) una Máquina completa. IBM proveerá la información para la ejecución del reemplazo con la Máquina correspondiente y en cualquier caso que sea solicitada por el Cliente. El Cliente podrá solicitar a IBM la instalación de una parte de reemplazo CRU o de una Máquina, lo cual será cotizado por IBM y deberá ser pagado por el Cliente.

IBM especificará en la documentación enviada con la parte o Máquina de reemplazo, el lugar en el cual deberá ser entregada la parte o Máquina que presenta la falla. En tal caso, IBM enviará al Cliente las instrucciones para el envío de la parte o Máquina a ser reemplazada. IBM facturará al Cliente el valor de la parte o Máquina reemplazada, en caso que no reciba dicha parte o Máquina dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción por parte del Cliente de la Máquina o parte de reemplazo.

5.4.3 Casos que los Servicios No Incluyen

Los Servicios de reparación e intercambio no incluyen:

- a. Accesorios, suministros, partes consumibles como baterías y cartuchos de impresoras, ni partes estructurales, como armazones y tapas de cubierta;
- b. Máquinas que se dañen por abuso, accidente, modificación, ambiente inadecuado físico u operativo, o mantenimiento inapropiado efectuado por el Cliente o un tercero;
- c. Máquinas a las cuales se les hayan retirado o alterado los rótulos de identificación de la Máquina o de partes,

- d. Fallas causadas por un producto del cual IBM no es responsable;
- e. Servicio a alteraciones de las Máquinas,
- f. Servicio a una Máquina en la que el Cliente esté utilizando capacidad o funcionalidad, diferente de aquella autorizada por IBM por escrito.

5.5 Mejora al Servicio de Garantía

Para determinadas Máquinas, el Cliente puede elegir una mejora al Servicio de garantía de tipo estándar para dicha Máquina. IBM facturará al Cliente el valor de la mejora al Servicio durante el período de garantía.

El Cliente no puede terminar la mejora al Servicio o transferirla a otra Máquina durante el período de garantía.

5.6 Cobertura de Mantenimiento

Cuando el Cliente ordene Servicio de mantenimiento, IBM informará al Cliente de la fecha en que comenzará el Servicio de mantenimiento. IBM podrá inspeccionar la Máquina materia del Servicio dentro del mes siguiente al inicio del mismo. Si la Máquina no está en una condición aceptable para prestarle servicio, el Cliente puede solicitar a IBM que la repare por un cargo adicional, o podrá retirar la solicitud de Servicio de mantenimiento.

Sin embargo, el Cliente deberá pagar a IBM por cualquier Servicio de mantenimiento que IBM hubiera efectuado a solicitud del Cliente.

5.7 Renovación Automática de Servicios

Los servicios que por su naturaleza fueran factibles de ser renovados ("Servicios Renovables") se renovarán automáticamente por un período contractual igual al anterior, según se establezca en el Documento Contractual correspondiente, salvo que una de las partes notifique por escrito a la otra (al menos un mes antes de la finalización del período contractual en curso) sobre su intención de no renovar.

5.8 Terminación y retiro de comercialización de Servicios

Tanto IBM como el Cliente pueden terminar un Servicio si la otra parte no cumple sus obligaciones concernientes al mismo.

El Cliente puede terminar un Servicio, previo aviso a IBM, siempre que hubiera satisfecho todos los requisitos mínimos y siempre que pague los cargos por terminación anticipada que se especifiquen en los Anexos y Documentos Contractuales aplicables.

En caso de Servicios de mantenimiento, el Cliente puede terminar sin cargo por terminación anticipada siempre que se presente una de las siguientes circunstancias:

- a. El Cliente retira definitivamente el Producto elegible, al cual se presta el Servicio, del uso productivo dentro de la Empresa del Cliente;
- b. El local en el cual se presta el Servicio, deja de estar bajo control del Cliente (por ejemplo, por venta o cierre de las instalaciones);
- c. La Máquina ha tenido contratado el Servicio de mantenimiento por lo menos durante un año y el Cliente notifica por escrito a IBM de la terminación del Servicio de mantenimiento con un mes de anticipación.

El Cliente acepta pagar a IBM por concepto de: (i) todos los Servicios que IBM preste y cualquier Producto y Material que IBM entregue hasta la terminación efectiva de los Servicios y, (ii) cualesquiera cargos en los que IBM incurra durante la terminación del Servicio. Adicionalmente, si el Cliente termina el Servicio de forma unilateral y sin causa, deberá pagar a IBM cualquier ajuste o cargos por terminación, o cualquier costo en que IBM incurra como consecuencia de la terminación anticipada de los Servicios, los cuales IBM se compromete razonablemente a mitigar.

IBM puede retirar de comercialización un Servicio o soporte para un Producto elegible mediante aviso dado al Cliente por escrito con tres meses de anticipación. Si IBM retira de comercialización un Servicio que el Cliente haya pagado por adelantado y que IBM no hubiera prestado completamente al Cliente, IBM otorgará al Cliente un reembolso prorrateado.

Cualquier condición contractual que por su naturaleza tenga efectos que se extienden más allá de la terminación o retiro de comercialización del Servicio, se mantendrá en efecto hasta que se cumpla y se aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios de las partes.

Este Contrato, incluyendo sus Anexos y Documentos Contractuales, constituye el acuerdo total relacionado con las transacciones por las que el Cliente compra Máquinas, licencias de uso de Programas ICA, obtiene licencias de uso de Programa y contrata la prestación de Servicios de IBM, y reemplaza cualquier comunicación anterior, oral o escrita, entre el Cliente e IBM. La firma de este Contrato, incluyendo los Anexos o Documentos Contractuales no representa ningún compromiso ni obligación distinto ni adicional a los expresamente establecidos en dichos documentos, incluyendo sin limitación lo relacionado a: i) fechas estimadas de terminación, horas, o cargos para proveer cualquier Servicio; ii) desempeño o función de cualquier Producto o sistema diferente del expresamente garantizado en la Sección 2; iii) las experiencias o recomendaciones de otras partes; o iv) resultados o ahorros que el Cliente pudiera obtener. Cualquier condición distinta o adicional a las incluidas en este Contrato o en un Anexo o Documento Contractual, que estuviera contenida en una comunicación escrita del Cliente, será considerada nula.

Las partes aceptan los términos de este Contrato mediante la firma del mismo o mediante la firma de un Documento Contractual que incorpore este Contrato por referencia. Dicha firma podrá ser por escrito (a mano) o en los casos en que la ley le reconozca valor legal, mediante firma electrónica. Luego de firmado este Contrato, i) cualquier reproducción de este Contrato, un Anexo o Documento Contractual hecho por medios confiables (por ejemplo, imagen electrónica, fotocopia o fax) será considerado un original y ii) todos los Productos y Servicios contratados en virtud de este Contrato estarán sujetos al mismo.



Contrato IBM con Clientes

Rif: J-00019078-0

Acordado con:

{Nombre del Cliente}

Acordado con:

IBM DE VENEZUELA, S.C.A

Por _____

Firma autorizada

Título:

Por _____

Firma autorizada

Título:

Nombre (digitado o impreso):

Nombre (digitado o impreso):

Fecha:

Fecha:

Número de identificación del Cliente:

Número del Acuerdo:

Dirección del Cliente:

Dirección de IBM: