

## ACUERDO DE SOFTWARE Y SERVICIOS

### ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

Revisado: 22 de julio de 2021 1 ACUERDO DE SOFTWARE Y SERVICIOS ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 22 DE NOVIEMBRE DE 2022 NOTA: ESTE ACUERDO SÓLO SE APLICARÁ EN LA MEDIDA EN QUE NO EXISTA NINGÚN ACUERDO VINCULANTE, ESCRITO O ELECTRÓNICO, (EL "OTRO ACUERDO") ENTRE EL CLIENTE (DEFINIDO A CONTINUACIÓN) Y CONDO CONTROL ("PROVEEDOR DE SERVICIOS") EN RELACIÓN CON EL PRODUCTO O LOS SERVICIOS A LOS QUE SE APLICA ESTE ACUERDO (COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN). EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ EN VIGOR CUALQUIER OTRO ACUERDO APLICABLE, DICHO ACUERDO REGIRÁ EL ACCESO Y EL USO DEL SOFTWARE POR PARTE DEL CLIENTE Y LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS, Y ESTE ACUERDO NO SE APLICARÁ, INCLUSO SI USTED AFIRMA SU CONSENTIMIENTO CON LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO. AL ACCEDER O UTILIZAR EL SOFTWARE (TAL Y COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN) SIN OTRO ACUERDO APLICABLE O ACEPTANDO DE OTRO MODO POR ESCRITO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, USTED PRESENTA A CONDO CONTROL, UNA CORPORACIÓN DE ONTARIO ("NOSOTROS" O "PROVEEDOR DE SERVICIOS"), UNA OFERTA PARA OBTENER EL DERECHO A UTILIZAR EL SOFTWARE SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE ESTE ACUERDO DE SOFTWARE Y SERVICIOS (EL "ACUERDO"). POR LA PRESENTE ACEPTA QUE TIENE LA AUTORIDAD, EL PODER Y EL DERECHO NECESARIOS PARA OBLIGAR PLENAMENTE A LA PERSONA Y/O ENTIDAD (EL "CLIENTE") QUE DESEA UTILIZAR EL SOFTWARE QUE FIGURA EN EL PEDIDO (DEFINIDO A CONTINUACIÓN) QUE CONDO CONTROL O UNO DE SUS REVENDEDORES AUTORIZADOS (UN "REVENDEDOR") PROPORCIONA AL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA COMPRA DE LICENCIAS DEL SOFTWARE Y LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DESCRITOS A CONTINUACIÓN. LOS TÉRMINOS DE CADA PEDIDO ESTABLECERÁN LOS TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL MISMO, PERO SE APLICARÁN TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A CONTINUACIÓN. SI USTED NO TIENE LA AUTORIDAD PARA OBLIGAR AL CLIENTE O USTED O EL CLIENTE NO ESTÁN DE ACUERDO CON CUALQUIERA DE LOS TÉRMINOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN, CONDO CONTROL NO ESTÁ DISPUESTO A PROPORCIONAR EL SOFTWARE O LOS SERVICIOS PROFESIONALES AL CLIENTE, DEBE INTERRUMPIR EL PROCESO DE PEDIDO, ACCESO, DESCARGA Y/O INSTALACIÓN Y NO SOLICITAR NINGÚN SERVICIO. EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE ES UNA PARTE DE ESTE ACUERDO CON CONDO CONTROL Y QUE CONDO CONTROL PUEDE HACER CUMPLIR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRA EL CLIENTE INCLUSO SI EL PEDIDO HA SIDO EMITIDO Y/O EJECUTADO POR UN REVENDEDOR. El presente acuerdo ("Acuerdo") se celebra, con efecto a partir del primer día en que usted firme un pedido con nosotros (en adelante, la "Fecha de entrada en vigor"), por y entre usted ("Cliente"), y Condo Control ("Proveedor de servicios"), con su sede principal situada en 2 Carlton St, Suite 1000, Toronto, ON M5B 1J3, Canadá, y su dirección en Estados Unidos situada en 276 5th Avenue, Suite 704 #905, Nueva York, NY 10001. RECITALES Suscríbete a DeepL Pro para poder traducir archivos de mayor tamaño. Más información disponible en [www.DeepL.com/pro](http://www.DeepL.com/pro). Revisado: 22 de julio de 2021 2 CONSIDERANDO que el Cliente requiere un "software como servicio" de terceros alojado (los "Servicios", tal y como se describen en el presente documento) con respecto a algunas de sus necesidades de tecnología de la información; Revisado: 22 de julio de 2021 3 CONSIDERANDO que el Proveedor de Servicios tiene experiencia y conocimientos en el negocio de la prestación de los Servicios; CONSIDERANDO que, basándose en los conocimientos y la

experiencia de los Proveedores de Servicios en relación con dichos Servicios, el Cliente ha seleccionado al Proveedor de Servicios para gestionar y prestar los Servicios; CONSIDERANDO que el Proveedor de Servicios ha acordado prestar los Servicios al Cliente, todo ello en los términos y condiciones establecidos en el presente documento. AHORA. POR LO TANTO, en consideración a los pactos y representaciones mutuas establecidas en este Acuerdo, las partes acuerdan lo siguiente: 1. PEDIDOS El Cliente puede solicitar al Proveedor de Servicios o a uno de sus revendedores autorizados (a) licencias de las ofertas de software estándar (en formato de código objeto) ("Software") en régimen de alojamiento, (b) servicios de mantenimiento y asistencia relacionados ("Mantenimiento y asistencia") y/o (c) servicios de consultoría, formación, implementación u otros servicios profesionales ("Servicios profesionales") de conformidad con los términos de este Acuerdo. Los detalles de cada transacción del Cliente se establecerán en una página de confirmación, un formulario de pedido, un presupuesto, una declaración de trabajo, una factura u otro formulario de pedido que haga referencia a este Acuerdo y que las partes hayan acordado mutuamente por escrito (cada uno, un "Pedido"). La ejecución de un Pedido por parte del Cliente, o su aceptación de los términos del mismo, constituye un compromiso vinculante de compra de los artículos descritos en el mismo de conformidad con los términos de este Acuerdo. 2. LOS SERVICIOS. 2.1 Finalidad; Plazo. El presente Contrato establece los términos y condiciones en virtud de los cuales el Proveedor de Servicios se compromete a conceder la licencia de determinado "software como servicio" alojado y a prestar todos los demás servicios, la importación/exportación de datos, la supervisión, el soporte, las copias de seguridad y la recuperación, la gestión de cambios, las actualizaciones tecnológicas y la formación necesaria para el uso productivo de dicho software por parte del Cliente (los "Servicios"), tal y como se establece en uno o varios anexos del Anexo A (cada uno de los cuales está numerado de forma secuencial (es decir, A.1, A.2, A.3 y así sucesivamente) y tiene la forma sustancial del Anexo A.1 del Anexo A). 2.1.1 Usuarios autorizados. A menos que se limite de otro modo en un Anexo A y con la excepción de las personas que puedan interactuar con cualquier sitio web creado utilizando los Servicios, el Cliente y cualquiera de sus empleados, accionistas, propietarios, agentes, contratistas o proveedores de servicios que tengan necesidad de utilizar los Servicios en beneficio del Cliente tendrán derecho a operar y utilizar los mismos. El Cliente será responsable de toda la gestión de la identificación del usuario y del cambio de contraseña, de la configuración inicial y de la importación de datos excluidos. 2.2 Control de los servicios. El método y los medios de prestación de los Servicios estarán bajo el control, la gestión Revisado: 22 de julio de 2021 4 y la supervisión exclusivos del Proveedor de Servicios, teniendo debidamente en cuenta las peticiones del Cliente. Revisado: 22 de julio de 2021 5 2.3 Tiempo de ejecución de los servicios por parte del proveedor de servicios. El Proveedor de Servicios prestará los Servicios de acuerdo con los Niveles de Servicio aplicables, cada uno de los cuales se describe en un Anexo del Anexo A, siendo el tiempo esencial. 2.4 Copia de seguridad y recuperación de los datos del cliente. Como parte de los Servicios, el Proveedor de Servicios es responsable de mantener una copia de seguridad de los Datos del Cliente, para una recuperación ordenada y oportuna de dichos datos en caso de que los Servicios puedan interrumpirse. A menos que se describa de otro modo en un Anexo A, el Proveedor de Servicios mantendrá una copia de seguridad de los Datos del Cliente que pueda recuperarse en un plazo de cuatro (4) horas en cualquier momento. Además, el Proveedor de Servicios deberá: (i) almacenar una copia de seguridad de los Datos del cliente en una instalación de centro de datos fuera de las instalaciones al menos una vez al día, manteniendo la seguridad de los Datos del cliente, cuyos requisitos de seguridad se describen con más detalle en el presente documento y, en cualquier caso, serán razonables; y (ii) en un plazo de treinta (30) días a partir del final de cada año

natural, proporcionar al Cliente, tras recibir la solicitud de éste, una copia de seguridad de los Datos del cliente a partir del último día del año. La tarifa por este servicio es de 150 dólares por solicitud. 2.5 No exclusivamente. Nada de lo aquí expuesto se considerará como un impedimento para que el Cliente contrate los servicios de otras personas o entidades que realicen funciones iguales o similares a las que realiza el Proveedor de Servicios en virtud del presente documento. 2.6 Subprocesadores. El Proveedor de Servicios podrá celebrar acuerdos para la prestación de partes específicas de los Servicios, pero no podrá ceder o transferir ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, sin el consentimiento previo por escrito del Cliente, y cualquier intento de hacerlo será nulo y sin efecto. A petición del Cliente, el Proveedor de Servicios revelará al Cliente todos los subprocesadores utilizados para prestar los Servicios que tengan o puedan tener acceso a elementos de los Datos del Cliente. El conocimiento o el consentimiento del Cliente para que el Proveedor de Servicios utilice cualquier subprocesador no eximirá al Proveedor de Servicios de ninguno de sus deberes u obligaciones en virtud del presente Contrato, y el Proveedor de Servicios indemnizará y eximirá al Cliente de cualquier pago que deba efectuarse a cualquiera de dichos subprocesadores. 3. PLAZO Y TERMINACIÓN. 3.1 Término. A menos que el presente Contrato se rescinda antes de acuerdo con los términos establecidos en esta Sección, el plazo inicial (el "Plazo Inicial") comenzará en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará durante doce (12) meses a partir de entonces. Tras el Periodo Inicial, el presente Contrato se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año (cada uno de ellos, un "Periodo de Renovación"). "Plazo" significará e incluirá colectivamente los plazos del Acuerdo representados por el Plazo Inicial y el(los) Plazo(s) de Renovación. Revisado: 22 de julio de 2021 6 El Cliente acepta que el Plazo Inicial comienza inmediatamente a partir de la Fecha de Entrada en Vigor y se ejecuta simultáneamente con cualquier Servicio Profesional que se incluya en este Acuerdo, como los servicios de incorporación, configuración o formación. Revisado: 22 de julio de 2021 7 A menos que se establezca lo contrario por escrito en el Anexo correspondiente, cada Anexo del Anexo A tendrá una duración inicial de doce (12) meses y se renovará automáticamente por períodos adicionales de doce (12) meses, a menos que el Anexo se rescinda antes de conformidad con el presente Acuerdo. En caso de renovación automática, el Proveedor de Servicios se reserva el derecho de aumentar las tarifas de suscripción para reflejar los factores del mercado en un 5% anual. La renovación del presente Contrato o de cualquier Anexo puede impedirse: (i) si el Cliente avisa por escrito al Proveedor de Servicios en cualquier momento con treinta (30) días naturales de antelación; o (ii) si el Proveedor de Servicios notifica al Cliente por escrito la no renovación al menos noventa (90) días antes del último día del Periodo Inicial o del Periodo de Renovación en curso (según corresponda). El contrato finalizará doce (12) meses después de la fecha de entrada en vigor (la "fecha de finalización"). 3.2 Suspensión. El Proveedor de Servicios puede suspender los Servicios Profesionales, el Mantenimiento y la Asistencia, y/o la licencia del Cliente (a) con respecto al Software, a fin de evitar daños o la degradación de la integridad de la red del Proveedor de Servicios; (b) si el Cliente ha incumplido el presente Contrato de manera que afecte al suministro del Software por parte del Proveedor de Servicios; (c) si el Cliente infringe los derechos de propiedad intelectual, (d) si el Cliente no ha pagado alguna cantidad durante los diez (10) días siguientes a su fecha de vencimiento; o (e) si el Cliente infringe las leyes o reglamentos aplicables o una orden judicial exige la suspensión. Si se suspende, el Proveedor de Servicios restablecerá sin demora los servicios y la licencia del Cliente una vez que se haya resuelto, a satisfacción razonable del Proveedor de Servicios, el hecho que dio lugar a la suspensión. 3.3 Rescisión por causa. Si cualquiera de las partes incumple materialmente cualquiera de sus deberes u obligaciones en virtud del presente documento, incluidos dos periodos de incumplimiento sucesivo por parte del Proveedor de Servicios de un Nivel de Servicio, y dicho incumplimiento no se

subsana, o la parte incumplidora no persigue diligentemente la subsanación a entera satisfacción de la parte no incumplidora, en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la notificación por escrito del incumplimiento, la parte no incumplidora podrá rescindir el presente Contrato o un Anexo del Anexo A por causa justificada a partir de la fecha especificada en dicha notificación. 3.4 Pagos en caso de cese. Tras el vencimiento o la rescisión del presente Contrato o de un Anexo del Anexo A por cualquier motivo, el Cliente pagará al Proveedor de Servicios todas las cantidades debidas y pagaderas en virtud del presente Contrato en relación con los Anexos del Anexo A rescindidos. 4. SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA TERMINACIÓN. Siempre que el presente Contrato o un Anexo del Anexo A no haya sido rescindido por el Proveedor de Servicios debido a la falta de pago por parte del Cliente de cualquier Revisado: 22 de julio de 2021 8 cantidad indiscutible debida al Proveedor de Servicios, el Proveedor de Servicios proporcionará al Cliente y/o al proveedor seleccionado por el Cliente (dicho proveedor será conocido como el "Proveedor de Servicios Sucesor") a expensas del Cliente, asistencia razonablemente solicitada por el Cliente para efectuar la transición ordenada de los Servicios aplicables, en su totalidad o en parte, al Cliente o al Proveedor de Servicios Sucesor (dicha asistencia se conocerá como los "Servicios de Asistencia a la Terminación") durante el período de noventa (90) días naturales anterior a Revisado: 22 de julio de 2021 9 el vencimiento o la rescisión del presente Contrato o de un Anexo A, en su totalidad o en parte (dicho periodo se denominará "Periodo de asistencia a la rescisión"). Siempre que el Proveedor de Servicios y el Cliente acuerden el precio y el alcance de la prestación de los Servicios de Asistencia a la Terminación por parte del Proveedor de Servicios, dichos Servicios de Asistencia a la Terminación incluyen la exportación de todos los datos del Cliente en formato Excel, así como otras actividades que las partes puedan acordar. Los Servicios de Asistencia a la Terminación se prestan a una tarifa horaria de 125 dólares por hora, con un mínimo de dos (2) horas. Las disposiciones de esta sección seguirán vigentes tras la finalización del presente Acuerdo. 5. NIVELES DE SERVICIOS. 5.1 Revisiones de los niveles de servicio. El Proveedor de Servicios y el Cliente se reunirán con la frecuencia que el Cliente solicite razonablemente, pero no más de una vez al mes, para revisar el rendimiento del Proveedor de Servicios en relación con los Niveles de Servicio descritos en el Anexo A. 5.2 Incumplimiento de los niveles de servicio. Tal y como se describe en el Anexo A, en caso de que el Proveedor de Servicios no cumpla alguno de los Niveles de Servicio aplicables a cualquier Servicio, el Proveedor de Servicios deberá (a) reducir la siguiente factura anual al Cliente por el importe de los Créditos de Rendimiento aplicables como crédito; y, (b) hacer todo lo posible para garantizar que cualquier Nivel de Servicio incumplido se cumpla posteriormente. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor de Servicios hará esfuerzos comercialmente razonables para minimizar el impacto o la duración de cualquier interrupción o degradación del Servicio. 6. HONORARIOS Y GASTOS. 6.1 Procedimientos de facturación. Salvo que se estipule lo contrario en el Anexo aplicable del Anexo A, el Proveedor de Servicios facturará al Cliente los honorarios de cualquier Servicio (y cualquier impuesto aplicable) anualmente por adelantado. Las facturas del Proveedor de Servicios contendrán: (a) el número de orden de compra del Cliente, si lo hay, y un número de factura; (b) la descripción de los Servicios que se van a prestar; (c) la tarifa de los Servicios o la parte de la misma que se debe; (d), los impuestos, si los hay; (e) cualquier crédito que el Proveedor de Servicios deba al Cliente y que se esté aplicando; y, (f) el importe total que se debe. El Proveedor de Servicios proporcionará facturas electrónicas por correo electrónico o mediante un hipervínculo en la web únicamente en formato Adobe PDF. No se emitirán facturas en papel. El Cliente será responsable y pagará todas las facturas no impugnadas emitidas de acuerdo con esta sección dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción por parte del Cliente. Todos los pagos se realizarán mediante cheque o domiciliación bancaria PAD. Todas las facturas son netas 30, y el pago de

la cuota de instalación y la cuota de suscripción debe ser recibido antes de que el sistema puede poner en marcha. 6.2 Intereses de demora. Revisado: 22 de julio de 2021 10 Los importes no abonados en la fecha de vencimiento indicada en la factura estarán sujetos a intereses del tipo de interés preferencial + 3%, compuestos mensualmente. Los intereses se acumularán hasta la fecha en que se reciba el pago. Revisado: 22 de julio de 2021 11 6.3 Coste de los cobros incluidos. El Cliente acepta que cualquier coste en el que incurra el Proveedor de Servicios en relación con el cobro de los importes adeudados en virtud del presente Acuerdo, incluido cualquier coste derivado del uso de servicios de cobro de deudas de terceros, se añadirá a las tarifas adeudadas en virtud del presente Acuerdo. 6.4 Registros auditables. El Proveedor de Servicios mantendrá registros precisos de todos los honorarios facturados y los pagos realizados por el Cliente en un formato que permita la auditoría por parte del Cliente durante un período no inferior a tres (3) años. Durante dicho periodo, a petición por escrito del Cliente, el Proveedor de Servicios proporcionará al Cliente una copia de los informes de auditoría anuales elaborados por los auditores del Proveedor de Servicios, si se han preparado. Esta sección seguirá vigente tras la rescisión del presente Contrato. 7. RECURSOS DEL CLIENTE Y RECURSOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS. De acuerdo con los términos establecidos en el Anexo A, cada parte proporcionará ciertos recursos (Recursos del Cliente y Recursos del Proveedor de Servicios, según sea el caso) a la otra parte según el Cliente y el Proveedor de Servicios consideren mutuamente necesarios para llevar a cabo los Servicios. 7.1 Recursos de los proveedores de servicios. Además de los Recursos del Proveedor de Servicios descritos en un Anexo A, el Proveedor de Servicios deberá, como mínimo, proporcionar todos los recursos necesarios para garantizar que los Servicios continúen sin interrupción, teniendo en cuenta las Ventanas de Servicio y los Niveles de Servicio aplicables, que los Datos del Cliente estén seguros según los estándares y la satisfacción del Cliente, y proporcionar un tiempo de respuesta óptimo para los usuarios de los Servicios del Cliente. En caso de que el Proveedor de Servicios no proporcione dichos Recursos mínimos del Proveedor de Servicios, el Cliente tendrá derecho a rescindir inmediatamente el presente Contrato o el Anexo aplicable del Anexo A, en su totalidad o en parte, sin responsabilidad alguna. 8. DECLARACIONES Y GARANTÍAS. 8.1 Declaraciones y garantías mutuas. El Cliente y el Proveedor de Servicios declaran y garantizan que: 8.1.1 es una empresa debidamente constituida, válidamente existente y en regla con las leyes de su estado o provincia de constitución; 8.1.2 tiene todo el poder corporativo, la capacidad financiera y la autoridad necesarios para ejecutar, entregar y cumplir sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo; 8.1.3 el presente Acuerdo, una vez ejecutado y entregado, será una obligación válida y vinculante para ella, ejecutable de acuerdo con sus términos; 8.1.4 la ejecución, entrega y cumplimiento de este Acuerdo ha sido debidamente autorizada por ella y este Acuerdo constituye el acuerdo legal, válido y vinculante de la misma y es ejecutable contra ella de acuerdo con sus términos, excepto en lo que Revisado: 22 de julio de 2021 12 respecta a la ejecutabilidad del mismo que puede estar limitada por las leyes de quiebra, insolvencia, reorganizaciones, moratorias y similares que afectan a los derechos de los acreedores en general y por los principios generales de equidad; Revisado: 22 de julio de 2021 13 8.1.5 cumplirá con todas las leyes y reglamentos federales, provinciales, locales, internacionales o de otro tipo aplicables al cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo y obtendrá todos los permisos y licencias aplicables que se le exijan en relación con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo, y, 8.1.6 no hay ningún litigio pendiente, asunto arbitrado u otra disputa en la que sea parte que, si se resuelve de forma desfavorable para ella, se pueda esperar razonablemente que tenga un efecto material adverso potencial o real en su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. 8.2 Por proveedor de servicios. El Proveedor de Servicios declara y garantiza que; 8.2.1 El Proveedor de Servicios posee

conocimientos superiores con respecto a los Servicios; 8.2.2 El Proveedor de Servicios conoce el propósito particular para el que se requieren los Servicios; 8.2.3 los Servicios que se presten en virtud del presente Acuerdo se llevarán a cabo de manera competente y profesional y de acuerdo con los más altos estándares profesionales; 8.2.4 El Proveedor de Servicios tiene la experiencia y está cualificado para realizar las tareas relacionadas con la prestación de los Servicios de manera eficiente y oportuna. El Proveedor de Servicios reconoce que el Cliente confía en la representación del Proveedor de Servicios de su experiencia y conocimientos, y que cualquier tergiversación sustancial puede resultar en daños para el Cliente; 8.2.5 los Servicios alcanzarán en todos los aspectos materiales la funcionalidad descrita en cualquier Anexo del Anexo A y la documentación del Proveedor de Servicios, y que dicha funcionalidad se mantendrá durante la Vigencia; 8.2.6 El Proveedor de Servicios hará todo lo posible para garantizar que no se introduzcan virus informáticos, programas maliciosos o elementos similares (colectivamente, el "Virus") en el entorno informático y de red del Cliente mientras se prestan los Servicios. Sin embargo, si el Proveedor de Servicios transfiere dicho Virus al Cliente a través de los Servicios, el Proveedor de Servicios no tendrá ninguna responsabilidad por los costes incurridos por el Cliente para eliminar o recuperarse del Virus; 8.2.7 los Servicios y cualquier otro trabajo realizado por el Proveedor de Servicios en virtud del presente contrato serán su propio trabajo, y no infringirán ningún derecho de autor, patente, secreto comercial u otro derecho de propiedad canadiense o extranjero, ni se apropiarán indebidamente de ningún secreto comercial, de ningún tercero, y que no ha cedido ni ha suscrito ningún acuerdo por el que pretenda ceder o transferir ningún derecho, título o interés sobre cualquier tecnología o derecho de propiedad intelectual que entre en conflicto con sus obligaciones en virtud del presente contrato; y 8.2.8 en relación con cualquier Información Confidencial revelada por el Cliente al Proveedor de Servicios, o a la que se acceda o se recopile por el Proveedor de Servicios o se transfiera para su tratamiento en virtud del presente Acuerdo en nombre del Cliente en el curso de la prestación de los Servicios por parte del Revisado: 22 de julio de 2021 14 Proveedor de Servicios, que el Proveedor de Servicios (i) ha establecido las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger dicha Información Personal contra la destrucción accidental o ilegal o la divulgación o el acceso no autorizados; (ii) ha mantenido y seguirá manteniendo registros adecuados con un detalle comercialmente razonable con respecto a dicha Información Confidencial; (iii) Revisado: 22 de julio de 2021 15 no utilizará dicha Información Confidencial para ningún otro fin que no sea el establecido en el presente Acuerdo; (iv) no transferirá dicha Información Personal a ningún tercero, excepto a aquellos empleados, subcontratistas o agentes del Proveedor de Servicios que necesiten acceder a dicha información para cumplir con dichos fines; (v) no transferirá dicha Información Personal a ninguna jurisdicción extranjera fuera de Canadá y según lo acordado por escrito por la otra Parte; y (vi) cumplirá con todas las Leyes de Privacidad aplicables. 9. LA NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Las partes reconocen que cada una de ellas puede conocer o adquirir comunicaciones o datos de la otra parte que son confidenciales, comunicaciones privilegiadas que no están destinadas a ser reveladas a terceros. 9.1 Significado de la información confidencial. "Información confidencial" significa toda la información y los materiales que: (i) sean designados por escrito, como confidenciales en el momento de su divulgación, o (ii) si se divulgan oralmente o visualmente, sean designados como confidenciales en el momento de su divulgación, o (iii) una persona razonable, teniendo en cuenta la naturaleza de los materiales y las circunstancias, los consideraría confidenciales. Sin perjuicio de lo anterior, la Información Confidencial incluye todos los Datos del Cliente. El término "Información Confidencial" (a menos que también sea Información Personal) no incluye ninguna información o documentación que (a) que ya estuviera en posesión de la entidad receptora sin obligación de confidencialidad en el momento

de su divulgación; (b) desarrollada de forma independiente por la entidad receptora, tal y como ésta ha demostrado, sin violar los derechos de propiedad de la entidad reveladora y sin utilizar la Información Confidencial de la parte reveladora; (c) obtenida de una fuente distinta a la entidad divulgadora sin obligación de confidencialidad; o, (d) disponible públicamente cuando se recibió, o que posteriormente se hizo pública (salvo por cualquier divulgación no autorizada por parte de la entidad receptora, a través de ella o en su nombre, o por cualquier otra persona que tenga un deber de confidencialidad con respecto a dicha información). "Información personal" significa cualquier información personal que deba ser protegida de acuerdo con la LRPDE o cualquier otra ley y normativa relativa a la protección de la información personal. Para aclarar, la información personal es un subconjunto de la información confidencial. "PIPEDA" significa la Ley de Protección de la Información Personal y de los Documentos Electrónicos, S.C. 2000, c.5, con sus modificaciones.

9.2 Obligación de confidencialidad. El receptor de la Información Confidencial de la parte reveladora deberá: (a) utilizará la Información Confidencial de la parte reveladora sólo de conformidad con el Acuerdo y sólo con el fin de cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos en virtud del Acuerdo y no utilizará, manipulará o explotará la Información Confidencial de la parte reveladora de ninguna otra manera; (b) utilizar el mismo grado de cuidado para proteger la Información Confidencial de la parte reveladora que el receptor utiliza para proteger su propia información confidencial de naturaleza similar y, en cualquier caso, utilizando un estándar no Revisado: 22 de julio de 2021 16 inferior a un grado de cuidado razonable, Revisado: 22 de julio de 2021 17 teniendo en cuenta la sensibilidad de los elementos de Información Confidencial aplicables; (c) revelar la Información Confidencial de la parte reveladora sólo a los representantes del receptor que tengan necesidad de conocerla para los fines descritos en el párrafo (a) anterior y estén obligados a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de terceros al menos en la misma medida que se establece en el Acuerdo; (d) no hacer copias de la Información Confidencial de la parte reveladora ni modificarla más que en la medida necesaria para que el receptor pueda ejercer cualquier derecho o cumplir cualquier obligación en virtud del Acuerdo; (e) si se le solicita, informar a la parte que ha revelado la información confidencial de su ubicación y de las medidas que ha tomado el receptor para preservar su confidencialidad; y (f) tomar las medidas que sean razonablemente necesarias en las circunstancias, teniendo en cuenta la sensibilidad de cualquier elemento aplicable de la Información Confidencial, para evitar cualquier acceso, uso o divulgación de cualquier Información Confidencial por cualquier persona no autorizada; y (g) en un plazo de diez (10) días laborables a partir de la terminación o expiración del presente Acuerdo, el receptor, en la medida en que sea razonablemente factible: (i) devolverá o destruirá la Información Confidencial de la parte reveladora y todas las copias de la misma, independientemente de su forma; y (ii) proporcionará a la parte reveladora un certificado firmado por un ejecutivo del receptor que dé fe de dicha devolución o destrucción. Si dicha devolución o destrucción no es factible, las disposiciones de este Acuerdo relativas a la protección de la Información Confidencial se extenderán y limitarán los usos y divulgaciones posteriores de la Información Confidencial de la parte reveladora a aquellos fines que hagan inviable su devolución o destrucción, mientras la Información Confidencial de la parte reveladora esté en posesión y control del receptor.

9.3 Cooperación para evitar la divulgación de información confidencial. Cada una de las partes informará a la otra inmediatamente después de tener conocimiento de que se ha producido o es probable que se produzca cualquier acceso, copia, divulgación, uso o disposición no autorizados de la Información Confidencial de la otra parte, y realizará esfuerzos razonables para: (i) limitar el alcance y las consecuencias de dicho acceso, copia, divulgación, uso o disposición; y (ii) investigar la infracción. Sin limitación de lo anterior, cada parte avisará a la otra inmediatamente en el caso de que cualquiera de las partes sepa o tenga razones para

creer que cualquier persona que haya tenido acceso a la Información Confidencial tiene la intención de violar los términos de este Acuerdo, y cada parte cooperará con la otra en la búsqueda de medidas cautelares u otras medidas equitativas contra dicha persona. 9.4 Recursos por incumplimiento de la obligación de confidencialidad. El Proveedor de Servicios reconoce que el incumplimiento de la obligación de confidencialidad del Proveedor de Servicios puede dar lugar a un daño irreparable para el Cliente y los clientes del Cliente. En consecuencia, el Cliente o los clientes del Cliente pueden solicitar y obtener medidas cautelares contra el incumplimiento o la amenaza de Revisado: 22 de julio de 2021 18 incumplimiento de los compromisos anteriores, además de cualquier otro recurso legal que pueda estar disponible, para incluir, a elección exclusiva del Cliente, la terminación inmediata, sin penalización para el Cliente, de este Acuerdo en su totalidad o en parte. Revisado: 22 de julio de 2021 19 9.5 Las disposiciones de esta sección seguirán vigentes tras la finalización del presente Acuerdo. 10. DERECHOS DE PROPIEDAD. 10.1 Materiales preexistentes. El Cliente reconoce que, en el curso de la prestación de los Servicios, el Proveedor de Servicios puede utilizar software y procesos, instrucciones, métodos y técnicas relacionados que han sido desarrollados previamente por el Proveedor de Servicios (colectivamente, los "Materiales preexistentes") y que los mismos seguirán siendo propiedad única y exclusiva del Proveedor de Servicios. 10.2 Datos del cliente. "Datos del Cliente" significa cualquier información o material proporcionado al Proveedor de Servicios por o en nombre del Cliente o de cualquier Usuario en relación con su uso de los Servicios y cualquier información o material derivado de los mismos. Los Datos del Cliente también serán conocidos y tratados por el Proveedor de Servicios como Información Confidencial del Cliente y serán y seguirán siendo propiedad única y exclusiva del Cliente. El Proveedor de Servicios recibe una licencia sobre los Datos del Cliente en virtud del presente documento con el único y exclusivo propósito de prestar los Servicios, incluida una licencia para almacenar, registrar, transmitir, mantener y mostrar los Datos del Cliente sólo en la medida necesaria para la prestación de los Servicios. 10.3 Sin licencia. Salvo que se establezca expresamente en el presente documento, ninguna de las partes concede licencia a la otra con respecto a la Información Confidencial, los Materiales Preexistentes o los Datos del Cliente, y nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo se interpretará como la concesión a ninguna de las partes de ningún tipo de propiedad u otro interés en la Información Confidencial, los Materiales Preexistentes o los Datos del Cliente, salvo en la medida en que se prevea en una licencia específicamente aplicable a dicha Información Confidencial, Materiales Preexistentes o Datos del Cliente. 10.4 Las disposiciones de esta sección seguirán vigentes tras la finalización del presente Acuerdo. 11. LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. 11.1 Compromiso del proveedor de servicios. Sin limitar la obligación de confidencialidad del Proveedor de Servicios tal y como se describe en el presente documento, el Proveedor de Servicios será responsable de establecer y mantener un programa de seguridad de la información diseñado para (i) garantizar la seguridad y la confidencialidad de los Datos del cliente; (ii) proteger contra cualquier amenaza o peligro previsto para la seguridad o la integridad de los Datos del cliente; (iii) proteger contra el acceso o el uso no autorizados de los Datos del cliente; (iv) garantizar la eliminación adecuada de los Datos del cliente; y, (v) garantizar que todos los subcontratistas del Proveedor de servicios, si los hay, cumplan con todo lo anterior. 11.2 Derecho de auditoría por parte del cliente. Revisado: 22 de julio de 2021 20 El Cliente tendrá derecho a revisar el programa de seguridad de la información del Proveedor de Servicios antes del inicio de los Servicios y de vez en cuando durante la vigencia del presente Contrato. Durante la prestación de los Servicios, de forma continuada, de vez en cuando y sin previo aviso, el Cliente, a sus expensas, tendrá derecho a realizar, o a que se realice, una auditoría in situ del programa de seguridad de la información del Proveedor de Servicios. En lugar de una auditoría in situ, a petición del Cliente, el

Proveedor de Servicios se compromete a completar, Revisado: 22 de julio de 2021 21 en un plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la solicitud del Cliente, un cuestionario de auditoría proporcionado por el Cliente sobre el programa de seguridad de la información del Proveedor de Servicios.

**12. SEGURO.**

**12.1** El Proveedor de Servicios deberá, a su propio costo y gasto, obtener y mantener en pleno vigor y efecto durante la vigencia del presente Contrato, pólizas de seguro, de los tipos y en las cantidades mínimas indicadas en el presente, con compañías de seguros responsables y debidamente calificadas en aquellas provincias (localidades) donde se vayan a prestar los Servicios, que cubran las operaciones del Proveedor de Servicios, de conformidad con el presente Contrato.

**TIPO DE SEGURO LÍMITES DE RESPONSABILIDAD (Cantidades mínimas)**

Responsabilidad civil comercial	5.000.000 CAD por incidente
Productos - Operaciones finalizadas (OCP)	5.000.000 dólares canadienses en total
Errores y omisiones tecnológicos	500.000 dólares canadienses por incidente

**12.2** A petición del Cliente, el Proveedor de Servicios proporcionará al Cliente los certificados de seguro que acrediten todas las coberturas mencionadas anteriormente y, a petición del Cliente, proporcionará los certificados de seguro que acrediten la renovación o sustitución de dichos seguros treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigor de dicha renovación o sustitución. El coste administrativo de este servicio es de 50 dólares al año.

**13. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. SIN PERJUICIO DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN ESTABLECIDA EN EL PRESENTE DOCUMENTO, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL Y/O CONSECUENTE QUE SURJA DE ESTE ACUERDO O ESTÉ RELACIONADO CON ÉL; NO OBSTANTE, LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD ANTERIOR NO SE APLICARÁ CON RESPECTO A LOS DAÑOS INCURRIDOS COMO RESULTADO DE LA NEGLIGENCIA GRAVE O LA MALA CONDUCTA INTENCIONADA DE UNA DE LAS PARTES. UNA PARTE SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR CUALQUIER DAÑO DIRECTO QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON SU DESEMPEÑO O INCUMPLIMIENTO EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO; SIEMPRE Y CUANDO, LA RESPONSABILIDAD DE UNA PARTE, YA SEA BASADA EN UNA ACCIÓN O RECLAMACIÓN EN CONTRATO, EQUIDAD, NEGLIGENCIA, AGRAVIO, O DE OTRA MANERA, POR TODOS LOS EVENTOS, ACTOS U OMISIONES EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO, NO EXCEDA LOS HONORARIOS PAGADOS O PAGADEROS EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO PARA EL PERÍODO EN EL QUE SE PRODUJERON LOS DAÑOS.** La presente sección seguirá vigente tras la finalización del presente Acuerdo.

**14. GENERAL.**

**14.1** Relación entre el cliente y el proveedor de servicios El Proveedor de Servicios declara y garantiza que es un contratista independiente sin autoridad para contratar en nombre del Cliente o para vincular o comprometer al Cliente a cualquier acuerdo de cualquier tipo o para asumir cualquier responsabilidad de Revisado: 22 de julio de 2021 22 cualquier naturaleza en nombre o por cuenta del Cliente. Bajo ninguna circunstancia el Proveedor de Servicios, o cualquier miembro de su personal, si lo hubiera, se hará pasar por agente, empleado, empresa conjunta o socio de Revisado: 22 de julio de 2021 23 En reconocimiento de la condición de contratista independiente del Proveedor de Servicios, el Cliente no contratará ningún seguro de indemnización por accidentes de trabajo ni ningún seguro de salud o de accidentes que cubra al Proveedor de Servicios o a los agentes o al personal del Proveedor de Servicios, en su caso. El Cliente no pagará ninguna contribución al CPP, al Seguro de Empleo, a las retenciones de impuestos federales o provinciales, a ningún otro impuesto aplicable, ya sea federal, provincial o local, ni proporcionará ninguna otra contribución o beneficio que pudiera esperarse en una relación empleador-empleado. Ni el Proveedor de Servicios ni su personal, si lo hubiera, podrán optar, participar o acumular ningún beneficio directo o indirecto en virtud de cualquier otro plan de compensación, beneficio o pensión del Cliente.

**14.2** Ley aplicable. Si la ubicación principal del Cliente se encuentra en Canadá, el presente Contrato se registrará y se interpretará de acuerdo con las leyes de la Provincia de Ontario y las leyes federales de Canadá. Por la

presente, el Proveedor de Servicios consiente y se somete a la jurisdicción y al foro de los tribunales provinciales y federales de la Provincia de Ontario en todas las cuestiones y controversias derivadas del presente Contrato. Si la ubicación principal del Cliente se encuentra en los Estados Unidos, el presente Contrato se registrará y se interpretará de acuerdo con las leyes del Estado de Nueva York y las leyes federales de los Estados Unidos. Por la presente, el Proveedor de Servicios consiente y se somete a la jurisdicción y al foro de los tribunales provinciales y federales del Estado de Nueva York en todas las cuestiones y controversias derivadas del presente Contrato.

**14.3 Resolución de litigios.** En caso de cualquier disputa o desacuerdo entre las partes con respecto a la interpretación de cualquier disposición del presente Contrato, o con respecto a la actuación de cualquiera de las partes en virtud del mismo, la parte que plantee la disputa notificará a la otra parte por escrito la disputa. En el plazo de cinco (5) días desde el envío y la recepción de dicha notificación, un representante del Cliente y un representante del Proveedor de Servicios se reunirán con el fin de resolver la disputa. Se reunirán con la frecuencia que las partes consideren razonablemente necesaria con el fin de investigar a fondo la existencia de una o varias resoluciones de la disputa que sean aceptables para las partes. Las partes podrán acordar mutuamente la designación de un asesor neutral que facilite las negociaciones y, si ambas partes lo solicitan, emita dictámenes no vinculantes. No se podrá iniciar ningún procedimiento formal para la resolución judicial de cualquier conflicto hasta sesenta (60) días naturales después de la fecha en que se haya notificado el conflicto o durante un período más corto que las partes puedan acordar mutuamente por escrito. Cualquiera de las partes podrá entonces interponer cualquier recurso disponible en derecho o en equidad. A modo de aclaración, las disposiciones de esta sección no limitarán ni restringirán el derecho de cualquiera de las partes a solicitar medidas cautelares o a emprender cualquier acción en cualquier tribunal de justicia con respecto a cualquier disputa, controversia o reclamación relacionada con el uso indebido, la apropiación indebida o la infracción de los derechos de propiedad intelectual, o el incumplimiento de la confidencialidad o la privacidad, ni impedirá que cualquiera de las partes solicite una medida cautelar u otra reparación equitativa con el fin de evitar cualquier incumplimiento continuo o en curso del Acuerdo.

**14.4 Cumplimiento.** Revisado: 22 de julio de 2021 24 Con las leyes; políticas y procedimientos del Cliente, Ambas partes se comprometen a cumplir todas las leyes federales, provinciales y locales aplicables, así como los decretos y reglamentos emitidos, en su caso. El Proveedor de Servicios deberá cumplir con las políticas y procedimientos del Cliente cuando los mismos se publiquen, transmitan o pongan a disposición del Proveedor de Servicios. Revisado: 22 de julio de 2021 25

**14.5 Cooperación.** Cuando se requiera el acuerdo, la aprobación, la aceptación, el consentimiento o una acción similar por parte de cualquiera de las partes del presente Acuerdo, dicha acción no se retrasará ni se retardará injustificadamente. Cada parte cooperará con la otra, entre otras cosas, poniendo a su disposición, según lo solicite razonablemente la otra, las decisiones de gestión, la información, las aprobaciones y las aceptaciones para que cada parte pueda cumplir adecuadamente con sus obligaciones y responsabilidades en virtud del presente. El Proveedor de Servicios cooperará con cualquier proveedor del Cliente que preste servicios, incluido, sin limitación, el Proveedor de Servicios Sucesor. El Proveedor de Servicios se compromete a cooperar con dichos proveedores, y no cometerá ni permitirá ningún acto que pueda interferir en la prestación de los servicios por parte de cualquiera de ellos.

**14.6 Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o del incumplimiento de los Servicios o del presente Contrato por causas ajenas a su control razonable. Dichos retrasos incluyen, pero no se limitan a, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes naturales, legislación, actos, órdenes o reglamentos gubernamentales, huelgas o dificultades laborales, en la medida en que no sean ocasionados por la culpa o la negligencia de la parte retrasada. Cualquier excusa para el retraso

durará sólo mientras el evento permanezca más allá del control razonable de la parte retrasada. Sin embargo, la parte retrasada hará todo lo posible para minimizar los retrasos causados por cualquier acontecimiento que escape a su control razonable. Si el Proveedor de Servicios no hace todo lo posible por minimizar dichos retrasos, éstos se incluirán en la determinación del nivel de servicio alcanzado. La parte retrasada deberá notificar a la otra parte sin demora cuando se produzca tal acontecimiento, o la actuación de la parte retrasada no se considerará excusada de acuerdo con esta Sección, e informar a la otra parte de sus planes para reanudar la actuación. Un acontecimiento de fuerza mayor no exime al Proveedor de Servicios de la prestación de los Servicios y del cumplimiento de sus responsabilidades en relación con los requisitos de copia de seguridad y recuperación de los Datos del Cliente. Los cambios de configuración, otros cambios, virus o malware, u otros errores u omisiones introducidos, o permitidos, por el Proveedor de Servicios que resulten en una interrupción o incapacidad del Cliente para utilizar los Servicios no constituirán un evento de fuerza mayor.

14.7 Publicidad y propaganda. El Proveedor de Servicios no se referirá al Cliente directa o indirectamente en ningún anuncio, comunicado de prensa o publicación sin la aprobación previa por escrito del Cliente.

14.8 No hay renuncia. El hecho de que una de las partes no exija en ningún momento a la otra el cumplimiento de alguna de las disposiciones del presente Acuerdo no afectará en modo alguno al derecho de dicha parte a exigir el cumplimiento de dichas disposiciones, ni la renuncia de una de las partes al incumplimiento de alguna de las disposiciones del presente Acuerdo se considerará una renuncia a cualquier otro incumplimiento de la misma disposición.

14.9 Avisos. Revisado: 22 de julio de 2021 26 Toda notificación efectuada en virtud del presente Acuerdo se hará por escrito y se entregará por medio de una notificación personal o de un servicio de mensajería nocturno reconocido a nivel nacional a las direcciones que aparecen al final del presente Acuerdo, o por correo electrónico, o según se modifique mediante notificación escrita a la otra parte. Las notificaciones realizadas por servicio personal se considerarán efectivas en la fecha en que se entreguen al destinatario, y las notificaciones enviadas por mensajería nocturna se considerarán efectivas el Revisado: 22 de julio de 2021 27 día hábil siguiente a su envío por mensajería nocturna al destinatario. La notificación por correo electrónico se considerará efectiva a partir de la fecha en que el destinatario confirme la recepción del mensaje.

14.10 Cesión del acuerdo. Ninguna de las partes podrá ceder el presente Acuerdo sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte (que no se negará injustificadamente).

14.11 Contrapartidas; Facsímil. El presente Acuerdo puede ser ejecutado en uno o más ejemplares, cada uno de los cuales se considerará un original, pero todos juntos constituirán un único y mismo Acuerdo. Las partes acuerdan que una firma facsímil o escaneada electrónicamente puede sustituir y tener el mismo efecto legal que la firma original.

14.12 Divisibilidad. Si una disposición de este Acuerdo es o se convierte en ilegal, inválida o inaplicable en cualquier jurisdicción, eso no afectará: (a) la validez o aplicabilidad en esa jurisdicción de cualquier otra disposición de este Acuerdo; o (b) la validez o aplicabilidad en otras jurisdicciones de esa o cualquier otra disposición de este Acuerdo.

14.13 Acuerdo completo. El presente Contrato y sus anexos constituyen el acuerdo completo entre las partes y sustituyen todas las declaraciones, entendimientos o acuerdos anteriores entre el Cliente y el Proveedor de Servicios en relación con el objeto del mismo. El presente Acuerdo sólo podrá modificarse mediante un instrumento escrito firmado por las partes.

14.14 Recursos acumulativos. Todos los derechos y recursos del Cliente en el presente documento se sumarán a todos los demás derechos y recursos disponibles en la ley o en la equidad, incluyendo, sin limitación, el cumplimiento específico contra el Proveedor de Servicios para el cumplimiento de este Acuerdo, y el desagravio por mandato judicial temporal y permanente.