

TÉRMINOS ADICIONALES PARA SERVICIOS

Estos Términos Adicionales aplican a los servicios de implementación, capacitación u otros servicios ("Servicios") descritos en un Formato de Orden de Servicios o una Declaración de Trabajo (Statement of Work por sus siglas en inglés) (cada uno en lo sucesivo un "SOW"), a los que estos Términos Adicionales se adjuntan (colectivamente el "Contrato"). Los términos "Cliente" y "BMC" tienen el mismo significado asignado a estos dentro del SOW. BMC notificará por escrito al Cliente la existencia de terceros prestadores de servicios antes del inicio de los Servicios. En caso de un eventual conflicto entre los términos del SOW y estos Términos Adicionales, estos Términos Adicionales prevalecerán excepto en cuestiones de cargos por servicios, terminación por conveniencia, pagos, y reembolso de gastos si así se lo especifica en el SOW. La prestación de los Servicios no liberará ni modificará los derechos, obligaciones y responsabilidades del Cliente y de la entidad afiliada de BMC licenciante, con respecto a los productos de software de BMC licenciados en virtud del contrato de licencia de software aplicable.

1. PAGO POR LOS SERVICIOS Y GASTOS. Las contraprestaciones que el Cliente deberá pagar a BMC por los Servicios a prestarse se detallarán en el SOW. BMC presentará facturas al Cliente por cada pago que éste deba efectuar y por los gastos, en su caso, a la terminación de los Servicios, o en intervalos de tiempo previamente determinados, de conformidad con lo expuesto en el SOW aplicable. El Cliente deberá pagar los importes facturados más los impuestos aplicables, en su caso, dentro de los 30 días naturales siguientes al recibo de la factura correspondiente. Si el Cliente impugna una factura de buena fe, lo notificará a BMC en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura. Las partes intentarán resolver dicha disputa durante un periodo de discusión de 15 días. El Cliente no estará obligado a abonar los importes objeto de controversia durante el periodo de discusión, pero abonará puntualmente todos los importes que no hayan sido objeto de controversia. Transcurrido el periodo de discusión, cualquiera de las partes podrá interponer todos los recursos disponibles.

2. EDUCACIÓN. El Cliente puede adquirir Créditos Pase de Educación ("Learning Pass Credits" o "LPC") y Servicios de Educación (colectivamente "Educación de BMC") en un SOW. Los términos de Educación de BMC que regirán tales SOWs están establecidos en la Guía de Programa de Educación (Education Program Guide) situada en <http://media.cms.bmc.com/documents/education-program-guide.pdf>, y se incorpora aquí por esta referencia.

3. PLAZO Y TERMINACION. El Contrato estará vigente hasta que se complete el SOW, en el entendido que cualquiera de las partes podrá rescindir el Contrato por causa justificada previa notificación por escrito a la otra parte sobre un incumplimiento sustancial con 30 días de antelación, si dicho incumplimiento sigue sin subsanarse al vencimiento de dicho plazo. En caso de que el Cliente rescinda el Contrato por incumplimiento sustancial de BMC, el Cliente solo pagará los Servicios prestados hasta la fecha de rescisión. En el caso de las ofertas basadas en suscripción, BMC reembolsará el importe abonado por el Cliente a BMC por los Servicios de dicho SOW, prorrateado a partir de la fecha de notificación de rescisión. Todos los términos del Contrato que, por su naturaleza, se extiende más allá de la rescisión del Contrato permanecerán en vigor.

4. CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE PROPIEDAD.

4.1 Licencia. Sujeto a los términos del Contrato, BMC confiere al Cliente una licencia perpetua, no-exclusiva, no-transferible ni sub-licenciable para usar y modificar todos los programas, documentación, reportes y cualesquier otro entregable proporcionado como resultado de los Servicios prestados conforme un SOW ("Entregables"), únicamente para su propio uso interno. Excepto como se permita expresamente conforme a las leyes aplicables y al Contrato, el Cliente no podrá vender, alquilar, prestar, dar en comodato, sub-licenciar, compartir, proporcionar outsourcing o usar de cualquier otra manera

los Entregables.

4.2 Confidencialidad Mutua. "Información Confidencial" significa toda la información confidencial o propietaria que es revelada a la parte Receptora ("Parte Receptora") por la Parte Reveladora ("Parte Reveladora"), y que incluye entre otras cosas (i) toda y cualquier información relativa a la información financiera, clientes, empleados, productos o servicios, incluyendo mas no limitándose a códigos de software, charts, técnicas, especificaciones, desarrollo y planes de marketing, estrategias, pronósticos y documentos relacionadas a propuestas y respuestas; (ii) acerca de BMC, los Entregables; y (iii) los términos del Contrato, incluyendo sin limitación, información de precios. La Información Confidencial no comprende aquella información que la Parte Receptora pueda mostrar que: (a) se encontraba legítimamente en posesión de la Parte Receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de ser provista por la Parte Reveladora; (b) es o pasa a ser materia de dominio público sin intervención o incumplimiento de la Parte Receptora; (c) es recibida legítimamente por la Parte Receptora de un tercero sin violación de ningún deber de confidencialidad; (d) es o fue desarrollada en forma independiente por la Parte Receptora. La Parte Receptora no divulgará la Información Confidencial de la Parte Reveladora a cualquier tercer parte o usar la Información Confidencial en violación del Contrato. La Parte Receptora (i) usará como mínimo el mismo grado de cuidado y protección que usa para proteger su propia Información Confidencial, y (ii) de manera directa o indirecta no revelará, copiará, distribuirá, republicará, o permitirá que cualquier tercero tenga acceso a cualquier Información Confidencial de la Parte Reveladora. No obstante lo dispuesto previamente, la Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial de la Parte Reveladora a sus empleados, contratistas y agentes que tengan la necesidad de conocer dicha información, siempre que dichos empleados y agentes contraigan obligaciones de confidencialidad sustancialmente similares (y en ningún caso menos protectoras) a lo dispuesto en el Contrato.

4.3 Propiedad. BMC posee todos los derechos, títulos e intereses en los Entregables, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual incorporados en estos. Toda la información del negocio, sistemas, software y cualquier otro material proporcionado por el Cliente en virtud del Contrato ("Propiedad del Cliente") sigue siendo propiedad del Cliente.

5. GARANTÍA LIMITADA. BMC garantiza que proporcionará los Servicios de conformidad con prácticas generalmente aceptadas dentro de la industria de servicios de software y de conformidad con el SOW. En caso de cualquier incumplimiento de dicha garantía, el Cliente deberá notificar de lo anterior a BMC dentro de los 90 días siguientes a la terminación de los Servicios previstos en el SOW de que se trate. El recurso exclusivo del Cliente y la única responsabilidad de BMC bajo esta garantía será la nueva prestación de aquella parte de los Servicios que no haya sido correctamente proporcionada, dentro de un plazo razonable de tiempo, o si BMC no pudiese subsanar su incumplimiento dentro de dicho plazo, entonces ésta reembolsará la parte de los pagos que corresponda a dicha parte de los Servicios que incumplan lo dispuesto por el SOW de que se trate. Esta garantía no aplicará en caso de que el Cliente, sus contratistas, agentes o personal modifiquen cualquier Entregable, a menos que BMC lo autorice previamente por escrito. ESTA ES LA ÚNICA GARANTÍA QUE SE OTORGA. NO EXISTE OTRA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO UNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE POSIBILIDAD DE COMERCIALIZACIÓN O ADAPTABILIDAD A UN FIN PARTICULAR.

6. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. SALVO POR INCUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIERA DE LAS PARTES, RECLAMACIONES POR INFRACCIÓN (SECCIÓN 7), NEGLIGENCIA GRAVE, DOLO, MUERTE O LESIONES CORPORALES CAUSADAS POR NEGLIGENCIA, ACTOS DE FRAUDE Y CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE NO PUEDA EXCLUIRSE O LIMITARSE POR LEY, NINGUNA DE LAS PARTES, SUS AFILIADAS O LOS LICENCIANTES DE BMC (A) SON RESPONSABLES DE NINGÚN

DAÑO ESPECIAL, INDIRECTO, INCIDENTAL, PUNITIVO O CONSECUENTE RELACIONADO CON O DERIVADO DEL CONTRATO, (A) NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INDIRECTO, INCIDENTAL, PUNITIVO O CONSECUENTE RELACIONADO CON O DERIVADO DEL CONTRATO, LOS SERVICIOS O LOS ENTREGABLES (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, EL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE TIEMPO DE USO DEL ORDENADOR Y LOS DAÑOS O LA PÉRDIDA DE USO DE LOS DATOS), INCLUSO SI SE HA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS, E INDEPENDIENTEMENTE DE LA NEGLIGENCIA DE UNA DE LAS PARTES O DE SI DICHOS DAÑOS SON EL RESULTADO DE UNA RECLAMACIÓN DERIVADA DEL DERECHO CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, Y (B) LA RESPONSABILIDAD EN NINGÚN CASO SUPERARÁ EL IMPORTE PAGADO Y PAGADERO POR EL CLIENTE POR LOS SERVICIOS QUE DEN LUGAR A LA RESPONSABILIDAD.

7. INDEMNIDAD EN CASO DE INFRACCIÓN.

7.1 En el supuesto que un tercero plantee un reclamo contra el Cliente basándose en que el uso que el Cliente hace de un Entregable según lo dispuesto en el Contrato viola una patente, secreto comercial o derecho de autor del tercero ("**Reclamo del Cliente por Infracción**"), BMC, a su costo: (a) defenderá o negociará un acuerdo relativo al Reclamo del Cliente por Infracción; y (b) indemnizará al Cliente todos los daños y perjuicios finalmente adjudicados o resueltos de forma definitiva contra el Cliente como consecuencia del Reclamo del Cliente por Infracción, pero solo si: el Cliente notifica inmediatamente a BMC del Reclamo del Cliente por Infracción, BMC conserva el total control de la defensa del Reclamo del Cliente por Infracción y todas las negociaciones extrajudiciales encaminadas a su resolución, y el Cliente provee con toda la asistencia razonablemente solicitada por BMC. Las obligaciones de BMC mencionadas más arriba no aplicarán si el Reclamo del Cliente por Infracción es basado en (i) el uso de un Entregable en combinación con productos no provistos o aprobados por BMC de manera escrita, o en el manual de usuario incluido en el Entregable, (ii) modificaciones realizadas al Entregable no realizadas por BMC, o (iii) el no uso por parte del Cliente de cualesquier actualizaciones para dicho Entregable dentro de un margen de tiempo razonable luego de que dichas actualizaciones se encuentren a disposición del Cliente. Si BMC considera que un Entregable puede violar un derecho, entonces BMC, a su costo: (a) modificará el Entregable, o (b) procurará el derecho de continuar usando el Entregable, y si (a) o (b) no fueren comercialmente razonables, terminará el derecho del Cliente a usar el Entregable, y emitirá un reembolso prorrateado a lo largo de cinco años contados desde la fecha de vencimiento del SOW relacionado.

7.2 En el supuesto de que un tercero plantee un reclamo contra BMC declarando que el uso que BMC hace de la Propiedad del Cliente en concordancia con el presente Contrato, viola las patentes de dicha tercera parte, secreto comercial, o leyes de copyright ("**Reclamo de BMC por Infracción**"), entonces el Cliente, a su costo: (a) defenderá o negociará un acuerdo relativo al Reclamo de BMC por Infracción; y (b) indemnizará a BMC por todos los daños y perjuicios a los que sea finalmente adjudicado o resueltos de forma definitiva como consecuencia del Reclamo por de BMC por Infracción, pero solo si: BMC notifica inmediatamente al Cliente sobre el Reclamo de BMC por Infracción, el Cliente conserva el total control de la defensa del Reclamo de BMC por Infracción y todas las negociaciones extrajudiciales encaminadas a su resolución, y BMC provee con toda la asistencia razonablemente solicitada por el Cliente.

7.3 Esta sección contiene los únicos y exclusivos remedios de cada parte y el alcance de la responsabilidad por Reclamo por Infracción.

8. INDEMNIDAD MUTUA. Cada parte mantendrá indemne y liberará de responsabilidad a la otra por todos los reclamos, responsabilidades o gastos por daños físicos a la propiedad o lesiones, incluyendo muerte, en la medida que sean causados por conducta dolosa o culpa grave de los empleados o

contratados de la parte que indemniza, que surjan del Contrato y mientras se encuentren en las instalaciones del Cliente. Las indemnidades antes mencionadas están condicionadas a que la parte que busque indemnidad dé un pronto aviso por escrito a la parte que va a otorgar la indemnidad de un respectivo reclamo, demanda o acción, y que coopere en la defensa o acuerdo de tal reclamo, demanda o acción, con la parte que va a otorgar la indemnidad.

9. NO SOLICITUD DE EMPLEO. Durante la vigencia del Contrato, y por seis meses subsiguientes, el Cliente se abstendrá de buscar la contratación de los empleados de BMC o sus afiliadas, que dentro de los seis meses previos a tal solicitud hayan intervenido en virtud del Contrato.

10. CONTROLES DE EXPORTACIÓN. Ambas partes se comprometen a cumplir la normativa aplicable en materia de exportación, incluida, sin limitar, la normativa estadounidense sobre administración de exportaciones y los embargos y sanciones de la OFAC. Puede encontrar más información sobre el programa de cumplimiento de las normas de exportación de BMC en el siguiente enlace: <https://www.bmc.com/legal/export-compliance.html>.

11. PROTECCIÓN DE DATOS. Los términos que rigen el tratamiento de datos personales se describirán en el SOW, o en el Acuerdo de Tratamiento de Datos firmado por las partes. En caso de que no exista un Acuerdo de Tratamiento de Datos firmado por las partes o no se haga referencia al procesamiento de datos por parte de BMC en el SOW, los datos personales se procesarán de conformidad con los términos descritos en: <https://www.bmc.com/content/dam/bmc/corporate/bmcpa.pdf>.

11.1 Protección de Datos Personales en México. BMC pone a disposición del Cliente su Política de Privacidad, la cual se encuentra en www.bmcsoftware.mx/legal/legal-index.html y www.bmcsoftware.mx/legal/country-specific-disclosures.html. En caso de que las partes intercambien datos personales en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables ("**Datos Personales**") en virtud del Contrato y/o el SOW, las partes acuerdan que la divulgación y/o tratamiento de dichos Datos Personales se llevará en cumplimiento de la legislación mexicana aplicable; reconociendo las partes que pueden, en cualquier momento, revocar, otorgar, modificar o actualizar el consentimiento dado respecto de dichos Datos Personales para el tratamiento de los mismos con respecto al alcance dispuesto en esta Orden y/o el Contrato, limitando así el uso y divulgación de Datos Personales en términos de este documento. Asimismo, las partes podrán ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Ambas Partes hacen entrega de una copia del Aviso de Privacidad correspondiente a dichos Datos Personales, mismo que delimita claramente las finalidades para las cuales se recaban los mencionados datos, así como el tratamiento autorizado para los mismos. Las Partes se obligan a respetar todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderles como encargados de Datos Personales con arreglo a las Leyes Aplicables, en caso de que se encuentren dentro de dicha figura.

Los procedimientos que BMC ha implementado para el ejercicio de tales derechos pueden conocerse leyendo el Aviso de Privacidad disponible en <https://www.bmcsoftware.es/content/dam/bmc/corporate/AVISO+DE+PRIVACIDAD+BMC+SOFTWARE+DISTRIBUTION+DE+MEXICO.pdf> y/o poniéndose directamente en contacto con el Departamento de Datos Personales local de BMC con el Sr. Rafael Vargas, la dirección de correo electrónico: rafael_vargas@bmc.com. Sin perjuicio de lo anterior, BMC procesará los datos personales de conformidad con los términos establecidos en: <https://www.bmc.com/content/dam/bmc/corporate/bmcdpa.pdf>.

12. SEGUROS. BMC proporcionará y mantendrá los siguientes seguros, pero únicamente para las pérdidas derivadas de la prestación de los Servicios por parte de BMC: (a) Seguro de Indemnización por Accidentes Laborales según lo establecido por la legislación del estado aplicable a los empleados que realicen los Servicios de Consultoría; (b) Seguro de Responsabilidad Civil Patronal con un límite de \$1,000,000.00 USD por cada suceso; (c) Seguro de Responsabilidad Civil Comercial General con un límite único combinado de \$1,000,000.00 USD por suceso y un total de \$2,000,000.00 USD, incluida la cobertura de Responsabilidad Civil por Productos y Operaciones Completadas; (d) Seguro de responsabilidad civil para automóviles, incluida la cobertura para vehículos alquilados y no propios de \$1,000,000.00 USD de límite único combinado para lesiones corporales y/o daños materiales; y (e) Seguro de Responsabilidad Civil Profesional que cubra Errores y Omisiones y Responsabilidad Cibernética por un importe de \$1,000,000.00 USD por cada suceso y en el agregado general asociado a los Servicios prestados en virtud del Contrato. BMC proporcionará certificados de seguro a petición del Cliente.

13. FUERZA MAYOR. Excepto en el caso de las disposiciones del Contrato relativas a la protección de la Información Confidencial y al incumplimiento del pago de honorarios, ninguna de las partes será responsable del incumplimiento causado por circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros (i) Actos fortuitos, explosiones, inundaciones, rayos, tempestad, incendios o accidentes; (ii) guerra, enfrentamientos (se declare o no la guerra), invasión, actos de enemigos extranjeros; (iii) rebelión, revolución, insurrección, golpe militar o poder usurpado o guerra civil; (iv) motines, conmoción o disturbios civiles; (v) actos, restricciones, regulaciones, negativa a conceder licencias o permisos, prohibiciones o medidas de cualquier tipo por parte de cualquier estado, nacional, autoridad gubernamental o supra gubernamental; (vi) regulaciones o embargos de importación o exportación; (vii) incumplimientos de subcontratistas cuando dicho incumplimiento sea causado por fuerza mayor; y/o (viii) epidemias, pandemias, y cuarentenas (incluidas, entre otras, las relacionadas con la COVID-19) (en conjunto, "**Eventos de Fuerza Mayor**"). Si cualquiera de las partes se ve afectada por Eventos de Fuerza Mayor, deberá notificar inmediatamente a la otra parte (cuando sea posible) por escrito los asuntos que constituyen los Eventos de Fuerza Mayor. Si es posible, la parte afectada por el Evento de Fuerza Mayor tomará las medidas razonables a su

disposición para minimizar los efectos de los Eventos de Fuerza Mayor en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato. Si un Evento de Fuerza Mayor impide que BMC preste los Servicios durante más de 30 días, cualquiera de las partes podrá rescindir el Contrato. Tras dicha rescisión, BMC reembolsará al Cliente todos los importes prepagados y no utilizados, siempre que el Cliente haya pagado a BMC todos los Servicios que se prestaron hasta la fecha de rescisión.

14. MISCELÁNEOS. Todos los servicios provistos por BMC, serán realizados como un contratista independiente, salvo que en el SOW u Orden respectivos se acuerde expresamente la prestación de Servicios Especializados en términos de la legislación vigente. El hecho de que alguna de las disposiciones establecidas en el Contrato sea considerada inválida, no significará que el resto de las disposiciones lo sean. El hecho de que alguna parte no ejercite o se demore en el ejercicio de acciones o derechos no significará que dicha parte renuncie a los mismos. El Contrato se regirá por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Nada de lo dispuesto en el Contrato se considerará un impedimento para que cualquiera de las partes solicite medidas cautelares e inmediatas a cualquier tribunal que tenga jurisdicción sobre las partes y el objeto de la disputa. Excepto por cesiones a la casa matriz o a una afiliada, ninguna parte podrá ceder el Contrato, total o parcialmente, a un tercero, sin obtener primero el consentimiento por escrito de la otra parte. El Contrato constituye el entendimiento y acuerdo total entre las partes, dejando sin efectos los entendimientos, acuerdos o convenios anteriores de igual naturaleza que se refieran a la misma materia que el Contrato. Cualquier documento adicional presentado a un empleado o consultor de BMC por parte del Cliente para su firma se regirá por el Contrato, y en el caso que tal documento entre en conflicto con el Contrato, dicho documento será considerado nulo e inválido. Cualquier modificación o cambio deberá hacerse por escrito entre las partes. Salvo que se estipule expresamente en otra parte del Contrato, una persona que no sea parte del Contrato no tendrá ningún derecho sobre el mismo ("**Derechos de Terceros**") para hacer cumplir cualquier término del Contrato. Para efectos de cualquier conflicto entre las partes con referencia al SOW o estos Términos Adicionales, ambas acuerdan que con independencia de sus domicilios presentes y/o futuros se someten a la jurisdicción de los Tribunales correspondientes localizados en la Ciudad de México, México.