



## ACUERDO PARA LOS SERVICIOS DE SOLUCIÓN ALOJADA DE IRON MOUNTAIN HYLAND

Este Acuerdo (junto con los Programas, anexos y archivos adjuntos correspondientes, el “Acuerdo”) se celebra entre Iron Mountain España, SA Unipersonal, una empresa registrada en España con domicilio social en Alcobendas (Madrid), Polígono Industrial, Ada. De los Reyes Católicos 6, número de identificación tributaria A/82515776, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja M-247500 (“Iron Mountain”) y la entidad jurídica que recibe los Servicios especificados en el Programa (junto con sus divisiones y Asociados, el “Cliente”). Este Acuerdo entrará en vigor a partir de la firma del Cliente en el Programa inicial ejecutado conforme a este Acuerdo (“Fecha de entrada en vigor”). El cliente y Iron Mountain serán denominados “Parte” de manera individual y “Partes” de manera conjunta.

### 1. Definiciones

“**Asociados**” significa aquellas entidades que controlan o que están controladas por o bajo control común con o tienen una empresa controlante en común con, Iron Mountain o el Cliente, según corresponda. A los efectos de la definición anterior, “control” (incluido “que controla”, “están controladas por” y “bajo control común con”) hará referencia a la propiedad directa o indirecta de: (a) no menos que el cincuenta por ciento (50 %) de las acciones con derecho a voto de una empresa; (b) el derecho a votar no menos que el cincuenta por ciento (50 %) de las acciones con derecho a voto de una empresa; o (c) no menos que el cincuenta por ciento (50 %) de participación patrimonial en una sociedad u otra entidad de negocios.

“**Datos**” significa todos los datos y la información proporcionada por parte del Cliente a Iron Mountain conforme a este Acuerdo en relación con los Servicios.

“**Documentación**” significa los manuales de usuario de los Servicios, las guías de instalación correspondientes, las descripciones de los servicios, las especificaciones técnicas y los "Archivos de Ayuda", ya sea en línea o incluidos en el Software, que se relacionan con las características funcionales, operativas o de rendimiento del Software proporcionado por Iron Mountain o sus Proveedores o disponible en el portal en línea de Iron Mountain.

“**Cifrado**” o “**cifrado**” significará los datos procesados mediante transformación algorítmica o cualquier otro medio disponible en un formato irreconocible cuyo significado no puede comprenderse sin el uso de un proceso confidencial o una clave.

“**Error**” significa cualquier defecto o condición inherente al Software que hace que éste no funcione en todos los aspectos materiales como se describe en la Documentación, y que lo informa el Cliente de conformidad con este Acuerdo y lo confirma Iron Mountain.

“**Proveedor Host**” hace referencia a Hyland Software, Inc.

“**Sitio Web Host**” significa el sitio web alojado por el Proveedor Host como parte de la Solución Alojada en un servidor web incluido en la Red, mediante el cual el Cliente accederá al Software y a los Datos del Cliente almacenados mediante el Software.

“**Solución Alojada**” significa un Sitio Web Host, Red, Software, Software de Terceros y Servicios de Alojamiento proporcionados de manera colectiva para el uso del Cliente conforme a este Acuerdo.

“**Red**” significa las computadoras y los dispositivos de almacenamiento periféricos, conmutadores, firewalls, enrutadores y otros dispositivos de red proporcionados como parte de la Solución Alojada.

“**Servicios de Alojamiento Opcionales**” significa los servicios opcionales descritos en el Manual del Proceso que el Proveedor Host ofrece como Servicios de Alojamiento, pero que no están incluidos en los Servicios de Alojamiento Estándar.

“**Datos Personales**” significa cualquier información relacionada con una persona viva identificada o identificable.

**“Manual del Proceso”** significa la última versión del manual en la que se describen los Servicios de Alojamiento, la Red y ciertos otros componentes de la Solución Alojada, lo que incluye los certificados, los documentos de certificación y la asistencia con las

pruebas de cumplimiento y seguridad que el Proveedor Host acepta proporcionar (en función de la Clase de Servicio seleccionada por el Cliente), según lo publicado por Iron Mountain en <http://www.ironmountain.com/Customer-Support-and-Information-Center/Self-Help-and-Information-Center/On-Demand-Resources/Legal-Resources/Hyland-Acceptable-Use-Languauge.aspx>.

“**Entorno Sandbox (de pruebas)**” significa una instancia separada del Software y del Software de Terceros (sin incluir los Datos del Cliente) alojada por Iron Mountain en la Red para el Cliente, para el uso por parte del Cliente únicamente con datos que no sean de producción en un entorno que no sea de producción con el único propósito de realizar pruebas funcionales del Software y del Software de Terceros.

“**Programa**” significa un documento adjunto a este Acuerdo, físico o por referencia, que describe, entre otras cosas, los Servicios, el plazo, la cantidad de usuarios con licencia y los precios.

“**Servicio**” significa, para los fines de este Acuerdo, cualquiera de los Servicios de Software, Servicios de Alojamiento Estándar o Servicios de Asistencia Técnica.

“**Clase de Servicio**” significa el compromiso del nivel de servicio incluido como parte de los Servicios de Alojamiento Estándar, como se describe en el Manual de Clase de Servicio, y adquirido por parte del Cliente como parte de la Solución Alojada.

“**Manual de Clase de Servicio**” significa la última versión del manual en el que se describen las Clases de Servicio, según lo publicado por Iron Mountain en: <http://www.ironmountain.com/Customer-Support-and-Information-Center/Self-Help-and-Information-Center/On-Demand-Resources/Legal-Resources/Hyland-Acceptable-Use-Languauge.aspx>.

“**Software**” significa los productos de software propiedad del Proveedor Host que se incluyen periódicamente en la Solución Alojada, entre ellos el software de terceros agrupado por el Proveedor Host junto con los productos de software propiedad del Proveedor Host como un producto unificado.

“**Servicio de Software**” significa el servicio de suscripción de Iron Mountain Hyland y la documentación asociada que se especifica en el Formulario de Pedido.

“**Servicios de Alojamiento Estándar**” significa los Servicios de Alojamiento que se describen en el Manual del Proceso como servicios de alojamiento estándar.

“**Período de Suscripción**” significa el período que comienza con la fecha de inicio y finaliza en la fecha de finalización especificadas en el Programa correspondiente.

“**Proveedores**” significa los licenciarios, proveedores o terceros proveedores de los Servicios de Iron Mountain.

“**Servicios de Asistencia**” significa los servicios y el mantenimiento relacionado para ejecutar los Servicios adquiridos por el Cliente, tal como se describe en el Programa correspondiente.

“**Plazo**” significa el plazo de este Acuerdo como se define en la Sección 3.1.

“**Servicios de Asistencia Técnica**” significa los servicios que se describen en el Manual de Clase de Servicio.

“**Software de Terceros**” significa todos los productos de software de Terceros (distintos de los productos de software de terceros agrupados por Iron Mountain como parte del Software) con licencia de Iron Mountain y sublicenciados a través de este Acuerdo por parte de Iron Mountain al Cliente como parte de la Solución Alojada.

“**Usuario**” significará los empleados y contratistas del Cliente y Asociados que utilizan el Servicio a través de Identificaciones de Usuario emitidas de la manera contemplada en este Acuerdo.

“**Entorno de Prueba del Usuario**” significa una instancia separada del Software y del Software de Terceros (lo

que incluye los Datos del Cliente) alojada por Iron Mountain en la Red para el Cliente, para el uso por parte del Cliente únicamente con

datos de producción en un entorno que no sea de producción con el único propósito de realizar Pruebas funcionales y de rendimiento del Software y del entorno, y del Software de Terceros.

## **2. Licencia**

2.1. Concesión de la Licencia para los Servicios. Iron Mountain llevará a cabo los Servicios establecidos en este Acuerdo conforme a las tarifas y cargos establecidos en el(los) Programa(s) adjunto(s) en el presente. Iron Mountain otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible por el plazo de este Acuerdo para lo siguiente: (i) utilizar los Servicios de la manera establecida en este Acuerdo y de acuerdo con la cantidad de usuarios con licencia establecidos en el Programa correspondiente; (ii) utilizar los Servicios solo para las necesidades comerciales internas del Cliente; y (iii) utilizar la Documentación para respaldar el uso de los Servicios. El Cliente no otorgará sublicencias, venderá, alquilará, arrendará, transferirá, distribuirá, explotará comercialmente ni pondrá los Servicios o la Documentación a disposición de terceros. El Cliente y todos sus usuarios estarán regidos por el Acuerdo y cumplirán con éste, y el Cliente es el único responsable de las actividades de sus usuarios y de la precisión, integridad, legalidad, confiabilidad y adecuación de todos los Datos.

2.2. Restricciones. El Cliente no podrá realizar lo siguiente: (i) intentar revertir la ingeniería, descompilar, desensamblar o intentar derivar el código fuente de los Servicios; (ii) modificar, portar, traducir, localizar o crear trabajos derivados de los Servicios;

(iii) utilizar los Servicios para (a) infringir los derechos de propiedad intelectual, los derechos de publicidad o los derechos de privacidad de cualquier tercero; (b) infringir o hacer que Iron Mountain o sus Proveedores infrinjan cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación; (c) almacenar Datos difamatorios, calumniosos o ilegales; (d) almacenar Datos obscenos, pornográficos o indecentes en contravención de la ley aplicable; o (e) propagar cualquier virus, gusano, troyano u otra rutina de programación destinada a dañar cualquier sistema o datos; (iv) utilizar los Servicios en cualquier aplicación que pueda implicar riesgos de muerte, lesiones corporales, daños a la propiedad o daños al medio ambiente (lo que incluye aplicaciones, dispositivos o sistemas de apoyo vital); (v) exceder el número de usuarios especificado en el Programa correspondiente; (vi) intentar obtener acceso no autorizado a cualquier sistema informático, red o base de datos de Iron Mountain o del Proveedor; o (vii) presentar solicitudes de derechos de autor o patentes que incluyan los Servicios o cualquier parte de los mismos.

2.3. Concesión de la Licencia para los Datos. El Cliente otorga a Iron Mountain y sus Proveedores una licencia limitada, no exclusiva e intransferible de los Datos solo en la medida necesaria para que Iron Mountain o sus Proveedores lleven a cabo los Servicios. En caso de que Iron Mountain necesite acceder a los Datos para responder a cualquier problema técnico, consulta o solicitud del Cliente, el Cliente se asegurará de que tanto el Cliente como Iron Mountain tengan permiso para hacerlo.

2.4. Protección del Servicio mediante Contraseñas. El Cliente será responsable de proteger y salvaguardar cualquier clave (lo que incluye las claves de cifrado), certificados, contraseñas, códigos de acceso, identificaciones de usuario u otra información de inicio de sesión (colectivamente, "Contraseñas") proporcionada al Cliente con el fin de acceder y utilizar los Servicios. En el caso de que el Cliente ponga dichas Contraseñas a disposición de un tercero, el Cliente será responsable de todas las acciones realizadas por dicho tercero en relación con los Servicios. El Cliente no deberá divulgar ni poner a disposición las Contraseñas del Cliente a personas que no sean los empleados autorizados del Cliente y hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para evitar el acceso no autorizado o el uso de los Servicios, y notificará a Iron Mountain de inmediato sobre dicho uso no autorizado. En ningún caso Iron Mountain tendrá responsabilidad legal sobre cualquier pérdida de los Datos u otros reclamos que surjan de o en relación con la obtención no autorizada de una Contraseña.

## **3. Plazo y Rescisión**

3.1. Plazo del Acuerdo. El plazo de este Acuerdo (el "Plazo") comenzará en la fecha de ejecución del primer Programa para el Servicio y continuará hasta que todos los Períodos de Suscripción pendientes en virtud de los Programas para el Servicio de Software expiren o hasta que este Acuerdo finalice. La expiración o rescisión de un Programa no afectará a ningún otro Programa, a menos que se rescinda el Acuerdo en su totalidad. En caso de que Iron Mountain o sus Proveedores sigan conservando Datos después de la expiración o rescisión de este Acuerdo,

los términos de este Acuerdo seguirán en vigor hasta que todos los Datos hayan sido eliminados de las instalaciones de Iron Mountain o de sus Proveedores, excepto que Iron Mountain ajuste las tarifas con un aviso por escrito de treinta (30) días.

3.2. Rescisión en Caso de Incumplimiento Sustancial. En caso de que una Parte incumpla sustancialmente sus obligaciones conforme a este Acuerdo, la otra Parte podrá rescindir el(los) Programa(s) afectado(s) mediante un aviso por escrito a la otra Parte, a menos que la

Parte incumplidora subsane dicho incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores al aviso por escrito de la Parte no incumplidora, sujeto a las Tarifas en el(los) Programa(s) correspondiente(s).

3.3. Rescisión - Rescisión por Cambios a la Ley Correspondiente o del Proveedor. Cualquiera de las Partes puede rescindir cualquier Programa de manera inmediata mediante aviso por escrito a la otra Parte si (i) la relación o las transacciones contempladas en el Programa infringirían cualquier ley correspondiente o darían lugar a costos o responsabilidades materiales imprevistos para la Parte que rescinde; o (ii) si un acuerdo entre Iron Mountain y un Proveedor vence o finaliza, lo que resulta en la incapacidad por parte de Iron Mountain de proporcionar los Servicios correspondientes al Cliente.

3.4. Efecto de la Rescisión. Tras la rescisión de este Acuerdo o de cualquier Programa correspondiente, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

(i) interrumpir inmediatamente todo uso del Servicio correspondiente, (ii) devolver, desinstalar o destruir (junto con todas las copias en cualquier forma) la Documentación correspondiente u otros materiales con licencia para el Cliente para tales Servicios conforme al Programa correspondiente; y (iii) pagar cualquier tarifa y otros montos acumulados y no pagados adeudados a Iron Mountain en virtud de el(los) Programa(s) correspondiente(s). Tras la rescisión de cualquier Programa, Iron Mountain (a) no tendrá más obligación de poner a disposición del Cliente los Servicios correspondientes; (b) destruirá de forma segura los Datos correspondientes o, previa solicitud por escrito del Cliente, devolverá los Datos correspondientes al Cliente, sujeto a las Tarifas en el Programa correspondiente; y

(c) previa solicitud por escrito del Cliente y el pago de las Tarifas correspondientes, proporcionará una certificación por escrito al Cliente de que todos los Datos se han devuelto o destruido. Tras la rescisión o el vencimiento de un Programa, Iron Mountain puede eliminar todos los Datos almacenados de conformidad con el Programa vencido o rescindido y no tendrá ninguna responsabilidad por tal acción ante el Cliente o cualquier persona que reclame por parte del Cliente o a través de él.

## 4. Suscripción

4.1. Procedimiento para la Suscripción: El Cliente se suscribirá al Servicio de Software en virtud de uno o más Programas. Las características del Servicio de Software y los términos y condiciones correspondientes a dicho pedido se especifican en este Acuerdo.

4.2. Servicio inicial: Iron Mountain proporcionará al Cliente el Servicio de Software descrito en cualquier Programa durante el Período de Suscripción especificado en el mismo de acuerdo con dicho Programa.

4.3. Servicio Adicional: Las Partes pueden llevar a cabo Programas adicionales para suscribirse a funciones adicionales o diferentes del Servicio de Software. A menos que se designe como reemplazo de un Programa pendiente específico, se considerará un nuevo Programa además de los Programas actualmente pendientes.

4.4. Documentación Técnica y del Usuario: El Servicio contiene Documentación en línea que describe el funcionamiento del Servicio de Software en circunstancias normales, que constituirá la Información confidencial de Iron Mountain.

## 5. Tasas y Pago

5.1. Cargos. El Cliente pagará los cargos por los Servicios conforme se establece en el(los) Programa(s) correspondiente(s), lo que incluye, entre otros, la Tarifa de Suscripción de Licencias y la Tarifa de Alojamiento establecidas en el(los) mismo(s) (colectivamente, la "Tarifa de Suscripción"). El Cliente pagará los cargos por los Servicios sin incluir todos los impuestos correspondientes a las ventas, el uso, el valor agregado y otros, y todos los derechos, aranceles, evaluaciones, tarifas de exportación e importación correspondientes u otros cargos similares. Todos estos cargos se indicarán por separado en la factura de Iron Mountain y serán responsabilidad del Cliente.

5.2. Plazos del pago. A menos que se establezca lo contrario en un Programa, los plazos de pago son netos, treinta (30) días a partir de la fecha de la factura; si el Cliente se atrasa en el pago de las tarifas inequívocas, Iron Mountain

Mountain puede (a su discreción) cobrar al Cliente intereses sobre el saldo pendiente a la tasa de interés legal anual en España sobre el saldo pendiente, a menos que se especifique lo contrario en el precio del Programa de Servicio correspondiente.

**6. Garantía de Propiedad; Instrucciones para el Cliente.** El Cliente garantiza que es el propietario o custodio legal de los Datos y tiene plena autoridad para almacenar los Datos y dirigir su disposición conforme a este Acuerdo. Iron Mountain llevará a cabo los Servicios de acuerdo con las instrucciones de los agentes del Cliente identificados de conformidad con



los estándares de Iron Mountain. La autoridad concedida a las personas sobre los formularios de autorización estándar constituirá la representación del Cliente de que las personas identificadas tienen plena autoridad para solicitar cualquier Servicio, lo que incluye la eliminación de Datos. Dichas órdenes podrán darse en persona, por teléfono o por escrito (correo electrónico o copia física). El Cliente libera a Iron Mountain de toda responsabilidad por la destrucción o eliminación de Datos de conformidad con la autorización del Cliente.

**7. Procedimientos operativos.** El Cliente deberá cumplir con los requisitos operativos razonables de Iron Mountain con respecto a los Servicios, lo que incluye, entre otros, la interacción con los Datos, los requisitos de la red, el acceso a las ubicaciones del Cliente, la seguridad, el acceso y asuntos similares. El Cliente deberá (i) cumplir con toda la Documentación; (ii) proporcionar todos los sistemas de hardware necesarios para respaldar los Servicios; y (iii) implementar precauciones ambientales y de seguridad razonables para el uso de los Servicios. Si el Cliente excede la capacidad de almacenamiento adquirida en el Programa correspondiente, Iron Mountain puede trasladar al Cliente al nivel de Servicios adecuado y ajustar las tarifas en consecuencia para reflejar el uso real de los Servicios por parte del Cliente.

## **8. Ciertas Responsabilidades y Obligaciones del Cliente**

8.1. El Cliente no puede contratar a ningún contratista externo como proveedor de servicios al Cliente ("Contratista"), salvo para capturar, almacenar, procesar y acceder a los propios Datos del Cliente en cumplimiento de las obligaciones contractuales del Contratista como proveedor de servicios al Cliente, y solo si dicho Contratista y Proveedor Host han celebrado un acuerdo en una forma aceptable para Iron Mountain; y (b) el Cliente cumplirá con la Política de Uso Aceptable del Proveedor Host, que estará vigente periódicamente y una copia del formulario actual está disponible en: <http://www.ironmountain.com/Customer-Support-and-Information-Center/Self-Help-and-Information-Center/On-Demand-Resources/Legal-Resources/Hyland-Acceptable-Use-Language.aspx>.

8.2. El Cliente es responsable de obtener y mantener todo el software, el hardware (lo que incluye, entre otros, los sistemas de red), los circuitos telefónicos u otros circuitos de comunicación y las relaciones con los proveedores de servicios de Internet que sean necesarias o apropiadas para que el Cliente acceda y utilice correctamente la Solución Alojada. Iron Mountain y el Proveedor Host no tendrán ninguna responsabilidad u obligación en virtud de este Acuerdo por cualquier falta de disponibilidad o falla, disconformidad o defecto en la Solución Alojada que sea causado por o esté relacionado de alguna manera con cualquier falla del Cliente para obtener y mantener todos esos software, hardware, equipos y relaciones.

## **9. Uso Permitido**

9.1. Conforme a los términos y condiciones de este Acuerdo, Iron Mountain acepta y otorga al Cliente una licencia revocable, no exclusiva, no asignable y limitada para utilizar el Software y el Software de Terceros, únicamente en forma de un código objeto legible por máquina, para el Período de Suscripción de acuerdo con los términos de este Acuerdo y los Programas correspondientes. Además, al Cliente se le otorgan los siguientes derechos de uso, como se indica a continuación, para los Servicios descritos en los Programas.

9.2. El Cliente puede utilizar el Software y el Software de Terceros únicamente como parte de la Solución Alojada, solo para uso interno del Cliente y solo para capturar, almacenar, procesar y acceder a los Datos propios del Cliente. El Software y el Software de Terceros tienen licencia para el uso del Cliente por parte de una sola organización y no se pueden utilizar para el procesamiento de datos de terceros como una oficina de servicios, un proveedor de servicios de aplicaciones u otros. El cliente no permitirá ni autorizará que ninguna persona, entidad legal o tercero utilice la Solución Alojada, a menos que se permita expresamente lo contrario en virtud de los términos de este Acuerdo. El Cliente no hará ningún uso del Software o del Software de Terceros de ninguna manera que no esté expresamente permitida por medio de este Acuerdo. El Cliente se compromete a no eliminar ningún aviso de Iron Mountain o del Proveedor Host en el Software ni ningún aviso de derechos de autor, marca registrada u otros derechos de propiedad que aparezcan en el Software de Terceros o que aparezcan durante el uso del Software de Terceros.

9.3. El Cliente reconoce que las licencias otorgadas en el presente se limitan al derecho de acceso simultáneo a los Datos del Cliente a través de un equipo de telecomunicaciones mediante un navegador web o una aplicación de Software al Sitio Web Host. El Cliente reconoce que cada módulo del Software tiene licencia para un tipo específico de uso, como simultáneo o en una estación de trabajo específica o por una persona específica y que el Software controla dicho uso. Los productos de Software que tienen restricciones de volumen ya no funcionarán cuando la cantidad de imágenes procesadas durante el Período de Suscripción supere la cantidad máxima de imágenes por año (el "Nivel de Volumen"). El cliente puede optar por adquirir

un nivel de volumen más alto en cualquier momento. El Cliente no puede eludir o intentar eludir esta restricción por ningún medio, lo que incluye, entre otros, cambiar los calendarios de la computadora. El uso de software o hardware que reduce la cantidad de clientes que acceden o utilizan directamente el Software (a veces llamado software o hardware de "multiplexación" o "agrupación") no reduce la cantidad de licencias de Software que se requieren. El número requerido de licencias de Software sería igual al número de entradas distintas al software o hardware de multiplexación o agrupación. El Cliente tiene prohibido utilizar cualquier software que no sea los módulos de Software del cliente o los módulos de API con licencia para acceder al Software o cualquier dato almacenado en la base de datos del Software para cualquier propósito que no sea generar informes o estadísticas sobre la utilización del sistema, a menos que Iron Mountain haya dado su consentimiento previo por escrito para el uso de dicho otro software por parte del Cliente, y la Tarifa de Suscripción de Licencia y la Tarifa de Alojamiento se hayan ajustado para reflejar dicho Software adicional, y el Cliente pague dicha Tarifa de Suscripción de Licencia adicional y la Tarifa de Alojamiento con respecto a dicho acceso al Software o datos almacenados en la base de datos del Software de acuerdo con las políticas de licencia del Proveedor Host correspondiente a los módulos de Software que brindan acceso a los módulos de aplicación de Software y a los datos almacenados en la base de datos del Software.

9.4. Acceso a las Cuentas del Usuario. Iron Mountain emitirá las identificaciones de usuario que necesita el Cliente para acceder y utilizar las funciones del Servicio especificadas en el Programa correspondiente durante el Período de Suscripción. El Cliente es responsable de toda la actividad que ocurra conforme a sus identificaciones de usuario. El Cliente puede solicitar a Iron Mountain que agregue/elimine identificaciones de usuario según sea razonablemente necesario para adaptarse a los cambios en la fuerza laboral del Cliente. El cliente no tiene derecho a recibir un reembolso por ninguna identificación de usuario que no se utilice o asigne.

9.5. Preparación y Configuración de los Datos. El Cliente hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para garantizar lo siguiente: (i) que los Datos estén en el formato adecuado según lo especificado en la Documentación; (ii) que sus Usuarios están familiarizados con el uso y la operación del Servicio de Software, y (iii) que el Cliente no ha introducido ningún otro software, datos o equipo. Iron Mountain cargará los Datos proporcionados en el formato especificado y configurará el Servicio de Software como parte de la Tarifa de Suscripción; cualquier preparación o manipulación de datos adicional requerida por Iron Mountain para cargar Datos se facturará a las tarifas de servicio general especificadas en el Programa. El Cliente es responsable de las actualizaciones de sus procesos internos según sea necesario para operar el Servicio de Software y cualquier actualización en el entorno informático del Cliente.

9.6. Uso de Evaluación. En el caso de que al Cliente se le proporcione una licencia de evaluación durante un período de prueba ("Período de Prueba") como se establece en un Programa correspondiente, el Cliente tendrá derecho a utilizar una (1) copia de producción del Software y del Software de Terceros. Además, el Cliente puede adquirir acceso limitado a un Entorno Sandbox o un Entorno de Prueba del Usuario, o ambos. El Cliente reconoce y acepta que utilizará solo datos que no sean de producción en el Entorno Sandbox, y que Iron Mountain, el Proveedor Host y sus proveedores no tendrán ninguna responsabilidad, directa o indirecta, con respecto a cualquier pérdida o divulgación de información confidencial en relación con datos utilizados o incorporados en el Entorno Sandbox o en un Entorno de Prueba del Usuario. El único recurso del Cliente en caso de insatisfacción con el Entorno Sandbox o un Entorno de Prueba del Usuario es dejar de utilizar el Entorno Sandbox o un Entorno de Prueba del Usuario, ya que Iron Mountain, el Proveedor Host y sus proveedores no garantizan que el Entorno Sandbox o un Entorno de Prueba del Usuario, o el Software o el Software de Terceros suministrados en el mismo funcionarán o se ajustarán a cualquier Documentación o declaración, ya sea escrita o verbal. IRON MOUNTAIN, EL PROVEEDOR HOST Y SUS PROVEEDORES NO OFRECEN GARANTÍAS CON RESPECTO AL ENTORNO SANDBOX, EL ENTORNO DE PRUEBA DEL USUARIO, O EL SOFTWARE O EL SOFTWARE DE TERCEROS SUMINISTRADOS EN EL MISMO, Y SE PROPORCIONAN "TAL CUAL". Iron

Mountain se reserva el derecho de definir con más detalle los usos permitidos o restringir los usos del Entorno Sandbox y el Entorno de Prueba del Usuario. El Cliente no realizará ni utilizará ninguna copia adicional del Software o del Software de Terceros.

9.7. Propiedad. El Proveedor Host y sus Proveedores son propietarios del Software, el Software de Terceros, todo el hardware informático y de telecomunicaciones u otro equipo y software informático, lo que incluye el

Sitio Web Host y la Red, e incluye, entre otros, todos los derechos de autor, patentes, secretos comerciales, marcas registradas y derechos de propiedad e información confidencial en o asociados con los componentes de la Solución Alojada. El Software, el Software de Terceros y otros componentes de software de la Solución Alojada están protegidos por leyes de derechos de autor y tratados internacionales de derechos de autor, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual. ESTE ACUERDO NO ES UN ACUERDO DE TRABAJO POR CONTRATO. En ningún momento el Cliente presentará u obtendrá ningún gravamen o interés de seguridad en o sobre los componentes de la Solución Alojada.

9.8. Limitaciones. La Solución Alojada no es a prueba de fallas y no se garantiza que esté libre de errores o que funcione sin interrupciones. La Solución Alojada no está diseñada ni está pensada para su uso en ninguna situación en la que la falla o el error de cualquier tipo de la Solución Alojada pueda provocar la muerte o lesiones corporales graves a cualquier persona, o daños físicos o ambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). El Cliente no tiene licencia para utilizar la Solución Alojada en, o en relación con, un Uso de Alto Riesgo. El Uso de Alto Riesgo está estrictamente prohibido. El Uso de Alto Riesgo incluye, por ejemplo, lo siguiente: aeronaves u otros modos de transporte masivo de personas, instalaciones nucleares o químicas, sistemas de apoyo vital, equipos médicos implantables, vehículos motorizados o sistemas de armamento. El Cliente acepta no utilizar, distribuir ni sublicenciar el uso de la Solución Alojada en, o en relación con, cualquier Uso de Alto Riesgo. El Cliente acepta indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Iron Mountain y al Proveedor Host de cualquier reclamo de terceros que surja del uso por parte del Cliente de la Solución Alojada en relación con cualquier Uso de Alto Riesgo.

9.9. Reserva de Derechos. Iron Mountain se reserva expresamente todos los derechos sobre los Servicios no otorgados de manera específica al Cliente. Se reconoce que todos los derechos, títulos e intereses en los Servicios permanecerán con Iron Mountain (o proveedores externos, si corresponde) y que la licencia del Servicio de Software se otorga por suscripción al Cliente. El Cliente se reserva expresamente todos los derechos sobre los Datos, excepto el derecho limitado de Iron Mountain de utilizar los Datos con el único fin de proporcionar las características del Servicio para el beneficio del Cliente y solo durante el Período de Suscripción. A menos que se acuerde específicamente por escrito, los derechos de propiedad exclusivos de cada Parte se extienden a cualquier actualización, adaptación, traducción, personalización, compilación o trabajo derivado del mismo.

9.10. Software de Código Abierto. El Cliente reconoce que, según el Software o el Software de Terceros con licencia, el Software o el Software de Terceros puede incluir un software de código abierto regido por una licencia de código abierto, en cuyo caso la licencia de código abierto (una copia de la cual se proporciona en el Software, Software de Terceros o documentación relacionada) puede otorgarle derechos adicionales a dicho software de código abierto.

9.11. AccuZip. El componente opcional AccuZip del OCR para los productos de software AnyDoc y AnyDoc EXCHANGEit contiene material obtenido conforme al acuerdo del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS, en inglés) y debe mantenerse actualizado a través de un plan de actualización proporcionado por Iron Mountain para mantener el derecho de uso continuo del Cliente. El USPS ha requerido contractualmente que el Proveedor Host incluya "tecnología que deshabilita automáticamente el acceso a los productos obsoletos [código postal]". Esta tecnología deshabilita solo el componente AccuZip y se activa solo si AccuZip no se actualiza de manera regular y oportuna. Iron Mountain actualiza regularmente la lista de códigos postales como parte de la Asistencia de Soluciones Alojadas para el módulo AccuZip.

## **10. Servicios de Alojamiento**

10.1. El Cliente reconoce y acepta que Iron Mountain subcontratará al Proveedor Host la prestación de todos los Servicios de Alojamiento y el cumplimiento de todas las demás obligaciones en virtud de esta Sección 10.

10.2. Alojamiento. Iron Mountain (a través del Proveedor Host) alojará la Solución Alojada a partir de la Fecha especificada en el Programa, sujeto a y de conformidad con los términos del Manual del Proceso y el Manual de Clase de Servicio. La Clase de Servicio inicial adquirida por parte del Cliente será como está establecida en la orden de compra inicial del Cliente. El Cliente puede actualizar la Clase de Servicio en cualquier momento, pero puede disminuir dicha Clase de Servicio únicamente después de la expiración del Período de Suscripción vigente en ese momento. En caso de que el Cliente opte por disminuir dicha Clase de Servicio, esta disminución no será efectiva hasta el comienzo del próximo Período de Suscripción. Para modificar una selección de Clase de Servicio, el Cliente e Iron Mountain deben ejecutar un Programa aceptable para ambas partes que indique la nueva Clase de Servicio.

10.3. Manual del Proceso y Manual de Clase de Servicio. Iron Mountain ha entregado o puesto a disposición del Cliente copias actualizadas del Manual del Proceso y el Manual de Clase de Servicio. Iron Mountain tendrá

derecho a modificar el Manual del Proceso y el Manual de Clase de Servicio (lo que incluye el derecho a publicar una versión completamente actualizada de cada Manual) periódicamente.

## **11. Servicios de Asistencia**

11.1. Iron Mountain realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los Servicios de Asistencia Técnica de manera sustancial como se presentan en este documento (el "Compromiso de Servicio"). Un representante de Iron Mountain asignado al grupo de asistencia de la empresa evalúa las solicitudes de asistencia. Tras la revisión inicial, la solicitud de asistencia se categoriza y asigna al grupo de asistencia adecuado. Las solicitudes técnicas se asignarán al grupo de asistencia de ingeniería y las solicitudes de las cuentas del Cliente se asignarán al grupo de asistencia de administración. Los Servicios de Asistencia no incluyen la preparación de Datos, la configuración o la personalización de las características del Servicio de Software necesarias para funcionar en el entorno de producción del Cliente.

#### 11.2. Servicios de Asistencia:

11.2.1. Asistencia Telefónica. Iron Mountain brindará Servicios de Asistencia telefónica durante el horario normal de atención (actualmente, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, CET ("Horario Normal de Atención")). Para recibir dicho servicio de asistencia telefónica, el Cliente debe realizar lo siguiente: (A) comunicar el error a Iron Mountain a través de las personas de contacto designadas; y (B) Describir y documentar el error informado.

11.2.2. Asistencia En Línea. Iron Mountain proporcionará Servicios de Asistencia en línea a través del sitio web de asistencia y correo electrónico durante el Horario Normal de Atención. Para recibir dicho servicio de asistencia en línea, el Cliente debe realizar lo siguiente: (i) comunicar la solicitud de asistencia a Iron Mountain; y (ii) describir y documentar adecuadamente el error informado. En cualquier momento, el Cliente puede verificar una solicitud de asistencia existente, ver el nombre del grupo de asistencia asignado a la solicitud, el nivel de gravedad y hacer comentarios de seguimiento adicionales mediante el uso del sitio web de asistencia en línea.

11.2.3. Asistencia Fuera de Hora. Aunque es posible que un representante de Iron Mountain no esté disponible hasta el Horario Normal de Atención, Iron Mountain proporcionará asistencia telefónica y sistemas de asistencia en línea para permitir que el Cliente inicie una nueva solicitud de asistencia o verifique una solicitud de asistencia existente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El Cliente debe seguir los mismos procedimientos de solicitud de asistencia establecidos en las Secciones 11.2.1 y 11.2.2.

11.2.4. Respuesta a la Solicitud de Asistencia. El tiempo de respuesta se calcula a partir del momento en que Iron Mountain registra una solicitud de servicio en forma adecuada por parte de los contactos autorizados del Cliente. Las solicitudes de servicio recibidas después del Horario Normal de Atención se registrarán al comienzo del siguiente día laborable en el que Iron Mountain esté normalmente abierto. Iron Mountain hará todos los esfuerzos razonables para responder a las solicitudes del Servicio de Asistencia en función del nivel de gravedad.

11.3. Errores en el Software. Con respecto a cualquier Error en el Software, Iron Mountain involucrará al Proveedor Host para que realice todos los esfuerzos comercialmente razonables para corregir cualquier Error, el cual puede verse afectado por una solución alternativa comercialmente razonable. Iron Mountain comenzará de inmediato a confirmar cualquier Error correctamente informado después de recibir el informe de Error por parte del Cliente. El Proveedor Host puede corregir cualquier error al actualizar o mejorar el Software incluido en la Solución Alojada a un nuevo tipo o versión.

11.4. Defectos en la Red, el Software de Terceros o el Sitio Web Host. Con respecto a cualquier defecto (falta de conformidad con la documentación del usuario proporcionada por el fabricante) en la Red, el Software de Terceros o el Sitio Web Host que el cliente haya informado debidamente y que Iron Mountain o el Proveedor Host o sus proveedores confirmen, en el desempeño de su criterio razonable, Iron Mountain involucrará al Proveedor Host para que realice esfuerzos razonables para reparar el componente defectuoso a fin de corregir el defecto, o reemplazar el componente defectuoso con un componente de reemplazo que proporcione una funcionalidad sustancialmente similar. Iron Mountain se comprometerá a confirmar cualquier defecto informado en la Red, el Software de Terceros o el Sitio Web Host inmediatamente después de recibir el aviso adecuado del cliente, de acuerdo con los procedimientos de notificación de errores vigentes en ese momento de Iron Mountain.

11.5. Actualización, Mejora, Cambio o Reemplazo de Componentes de la Solución Alojada. El Cliente recibirá

correcciones de errores, mejoras a la funcionalidad existente y todas las nuevas versiones acordes con el Software, según lo designe Iron Mountain a su discreción razonable, y sin cargo adicional. Iron Mountain o el Proveedor Host pueden actualizar o mejorar el tipo o la versión del Software utilizado en la Solución Alojada periódicamente a expensas de Iron Mountain. El Proveedor Host también puede cambiar, reemplazar, actualizar o mejorar el hardware u otros componentes de software de la Solución Alojada periódicamente. El Cliente acepta colaborar con el Proveedor Host y ayudar al Proveedor Host en relación con la finalización de la instalación y las pruebas de cualquier actualización o mejora del Software.



11.6. Excepciones. El Compromiso de Servicio no rige para cualquier imposibilidad de conexión, suspensión, rescisión u otros problemas de rendimiento del Servicio de Software, y ni Iron Mountain ni el Proveedor Host son responsables de proporcionar u están obligados a proporcionar Asistencia en virtud de este Acuerdo: (i) causada por factores fuera del control razonable de Iron Mountain, lo que incluye cualquier acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de las redes alojadas del Servicio de Software; (ii) que resulte de acciones o inacciones negligentes o maliciosas por parte del Cliente o sus Usuarios; (iii) que resulte del equipo, software u otra tecnología del Cliente o sus Usuarios o el equipo de terceros; (iv) que resulte de cualquier mantenimiento según lo dispuesto en virtud de este Acuerdo; o (v) que surja de la suspensión o rescisión del derecho del Cliente a utilizar el Servicio de Software de conformidad con este Acuerdo.

#### 11.7. Créditos de Servicio.

11.7.1. Prestación. En caso de que el Servicio de Software no cumpla con el Compromiso de Servicio, el Cliente puede recibir un Crédito de Servicio según lo publicado por Iron Mountain periódicamente en <http://www.ironmountain.com/Customer-Support-and-Information-Center/Self-Help-and-Information-Center/On-Demand-Resources/Legal-Resources/Hyland-Acceptable-Use-Language.aspx>. Iron Mountain solo registrará los Créditos de Servicio contra los pagos futuros por el Servicio de Software que de otro modo adeudaría el Cliente. La única responsabilidad de Iron Mountain y el recurso exclusivo del Cliente por cualquier incumplimiento del Compromiso de Servicio es la recepción de un Crédito de Servicio (si corresponde).

11.7.2. Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago. Para recibir un Crédito de Servicio, el Cliente (para cualquier Usuario) deberá enviar una solicitud a través del grupo de asistencia al cliente de Iron Mountain por teléfono o correo electrónico. Para reunir los requisitos, Iron Mountain debe recibir la solicitud de crédito antes del final del mes calendario después del cual ocurrió el incidente y debe incluir: (i) las palabras "Solicitud de Crédito" en la línea de asunto; (ii) las fechas y horas de cada incidente por el cual el Cliente está reclamando; y (iii) los registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción reclamada, y cualquier información confidencial o sensible se debe eliminar o editar. Si Iron Mountain confirma dicha solicitud y es inferior al Compromiso de Servicio, Iron Mountain emitirá el Crédito de Servicio al Cliente dentro de los sesenta (60) días siguientes al mes en que Iron Mountain confirme la solicitud. Si el Cliente no establece la solicitud y otra información requerida anteriormente se le descalificará de recibir un Crédito de Servicio.

11.8. Limitaciones. Ni Iron Mountain ni el Proveedor Host son responsables de proporcionar ni están obligados a proporcionar Asistencia de Soluciones Alojadas en virtud de este Acuerdo: (1) en relación con errores, defectos o problemas que resulten en su totalidad o en parte de cualquiera de las siguientes actividades realizadas por cualquier parte que no sea el Proveedor Host: cualquier alteración, revisión, cambio, mejora o modificación de cualquier naturaleza del Software, cualquier Software de Terceros, cualquier componente de la Red o el Sitio Web Host, o de cualquier defecto de diseño en cualquier configuración de cualquier componente de la Solución Alojada, a menos que cualquiera de los anteriores sea el resultado directo de un elemento especificado en la Documentación o esté expresamente permitido por el Proveedor Host en un escrito firmado por un ejecutivo autorizado para vincular al Proveedor Host; (2) en relación con cualquier Error en el Software o defecto o problema en cualquier otro componente de la Solución Alojada si el Proveedor Host ha proporcionado previamente correcciones para dicho Error o defecto que el Cliente no implementa; (3) en relación con cualquier Error, defecto o problema que haya sido causado por errores, defectos, problemas, alteraciones, revisiones, cambios, mejoras o modificaciones en cualquier software, hardware o sistema o red que no sea parte de la Solución Alojada; (4) si la Solución Alojada ha sido objeto de abuso, mal uso, manejo inadecuado, accidente o negligencia; (5) si cualquier parte que no sea el Proveedor Host o Iron Mountain ha proporcionado algún servicio de mantenimiento o asistencia técnica al Cliente con respecto a la Solución Alojada, o (6) en relación con cualquier problema (que no sean errores) relacionado al funcionamiento o uso de las interfaces de programación de aplicaciones (API, en inglés) del Software. La asistencia relacionada con la operación o el uso de las API se puede proporcionar, caso por caso, según lo acordado mutuamente en una propuesta de servicios correspondiente que describa los servicios profesionales para tales actividades de asistencia.

## 12. **Propiedad Intelectual; Propiedad; Exención de Responsabilidad sobre los Datos**

12.1. Propiedad Intelectual. Iron Mountain o sus Proveedores son los propietarios únicos y exclusivos de todos los derechos, títulos e intereses sobre los Servicios (sin incluir cualquier software de terceros de código abierto), y de todas las copias de los mismos, incluidas todas las derivaciones y modificaciones de éstos, lo que incluye, entre otros, la propiedad de todos los derechos de propiedad intelectual (colectivamente, "Propiedad Intelectual"). Este Acuerdo no proporciona al Cliente el título o la propiedad de la Propiedad Intelectual, sino solo un derecho de uso limitado. La modificación del código fuente anulará la garantía establecida en la

Sección 13. El cliente se compromete a informar a Iron Mountain inmediatamente después del descubrimiento de cualquier infracción u otra acción inapropiada con respecto a la Propiedad Intelectual. El Cliente reconoce y acepta el derecho exclusivo de Iron Mountain o sus Proveedores sobre toda la propiedad intelectual y los derechos de propiedad sobre la Propiedad Intelectual y que dicha Propiedad Intelectual es propiedad única y exclusiva de Iron Mountain o sus Proveedores. El Cliente renuncia a su derecho a impugnar la validez o titularidad de dicha Propiedad Intelectual.

12.2. Propiedad de los Datos del Cliente. Todos los derechos, títulos e intereses en los Datos permanecerán con el Cliente. Este Acuerdo no otorga a Iron Mountain el título ni la propiedad de los Datos, sino solo un derecho de uso limitado, tal como se establece en la Sección 2.3.

12.3. Exención de Responsabilidad sobre los Datos. El Cliente acepta expresamente que Iron Mountain no crea, opera, controla ni respalda ningún dato, información o producto de terceros que se utilice junto con los servicios proporcionados a continuación.

### **13. Garantías**

13.1. Garantía del Servicio de Iron Mountain. Iron Mountain garantiza al Cliente que, durante un período de noventa (90) días a partir de la Fecha de Entrada en Vigor del Programa correspondiente, los Servicios funcionarán de conformidad sustancial con la Documentación. Iron Mountain no garantiza que los Servicios estén libres de errores en todas las circunstancias, y el Cliente proporcionará un aviso por escrito inmediato a Iron Mountain de cualquier Servicio que sea disconforme. En caso de incumplimiento por parte de Iron Mountain de la garantía anterior, el recurso exclusivo del Cliente y la única responsabilidad de Iron Mountain será que Iron Mountain haga todos los esfuerzos comercialmente razonables para reparar o reemplazar dichos Servicios. Esta garantía es limitada y no tendrá vigor cuando la falla de los Servicios para satisfacer esta garantía se deba a que el Cliente no utilizó los Servicios de acuerdo con la Documentación.

13.2. Garantía de los Servicios Profesionales de Iron Mountain. Iron Mountain garantiza que prestará los Servicios Profesionales con el cuidado y la habilidad razonables de acuerdo con los estándares profesionales de la industria. Esta garantía es limitada y no corresponderá a ningún Servicio Profesional en el que los Servicios Profesionales no satisfagan esta garantía como resultado de un uso inadecuado de los Servicios por parte del Cliente, o de la decisión del Cliente de no implementar ninguna práctica razonable a la que correspondan los Servicios que Iron Mountain pueda recomendar. En caso de incumplimiento por parte de Iron Mountain de la garantía anterior, el recurso exclusivo del Cliente y la única responsabilidad de Iron Mountain será volver a llevar a cabo el Servicio Profesional correspondiente, sin cargo para el Cliente.

13.3. Limitación y Exención de Responsabilidad. A menos que se establezca expresamente en el presente o que un Proveedor de Iron Mountain especifique lo contrario, Iron Mountain y sus Proveedores brindan todos los servicios sin garantías de ningún tipo. Iron Mountain no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de los Servicios ni que Iron Mountain o sus Proveedores corregirán todos los defectos. Las garantías establecidas anteriormente en esta Sección 13 son las garantías únicas y exclusivas de Iron Mountain en virtud de este acuerdo y reemplazan a cualquier otra garantía, ya sea expresa, legal o implícita, lo que incluye, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad y adecuación para un propósito o uso particular. Por la presente, Iron Mountain renuncia a todas las demás garantías y el Cliente renuncia a ellas. Las garantías se extienden únicamente al Cliente, e Iron Mountain no será responsable de ningún reclamo o demanda de terceros contra el Cliente en relación con esta Sección 13.

### **14. Limitación de la responsabilidad**

14.1. Responsabilidad Basada en la Negligencia. Iron Mountain no será responsable de ninguna pérdida, costo, daño o gasto que surja de o en relación con la pérdida, destrucción o daño de los Datos, a menos y en la medida en que sea causado por su falta de cuidado como lo haría una persona razonablemente cuidadosa en circunstancias similares.

14.2. Responsabilidad Máxima por los Servicios. En ningún caso, la máxima responsabilidad total de Iron Mountain será el monto de los honorarios pagados por el Cliente.

Mountain, del Proveedor Host o sus Proveedores derivada de este Acuerdo o en relación con él, independientemente de la causa de la acción y de si surge de un contrato, agravio (incluida la negligencia), garantía, indemnización o cualquier otra teoría legal, excede el monto de las Tarifas y Cargos realmente pagados por parte del Cliente a Iron Mountain por los Servicios descritos en el presente durante los seis (6) meses inmediatamente anteriores al reclamo. Los datos no están asegurados por parte de Iron Mountain, el Proveedor Host o sus Proveedores contra pérdidas o daños, cualquiera sea su causa, y el Cliente hará que sus aseguradores de Datos renuncien a cualquier

derecho de subrogación sobre Iron Mountain, el Proveedor Host y sus Proveedores. El Cliente es el único responsable de cifrar sus Datos. El Cliente acepta que los términos de este Acuerdo corresponden solo a los Datos en posesión de Iron Mountain en la prestación de los Servicios. Los datos bajo la custodia de proveedores de transporte de terceros no están en posesión de Iron Mountain, e Iron Mountain no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida, daño o destrucción que ocurra mientras los datos estén bajo la custodia de dichas personas. Iron Mountain, el Proveedor Host y sus Proveedores no asumen responsabilidad alguna por los Datos que (i) no están cifrados; o (ii) sean modificados o eliminados por el Cliente.

14.3. **Sin Daños Consecuentes.** Excepto por la responsabilidad derivada de las obligaciones de indemnización del Cliente en este Acuerdo y sujeto a la cláusula 14.6, en ningún caso ninguna de las Partes, el Proveedor Host o los Proveedores de Iron Mountain o del Proveedor Host serán responsables de pérdidas o daños indirectos, incidentales, consecuentes, especiales, punitivos, ejemplares o similares que surjan de este Acuerdo o en relación con este, lo que incluye cualquier pérdida de ganancias, interrupción del negocio, pérdida o costo de recrear cualquier dato, costo de software, hardware o servicios sustitutos, o incapacidad para usar la Solución Alojada, cualquiera que sea su causa, conforme a cualquier teoría de responsabilidad (ya sea por contrato, agravio, garantía o de lo contrario), e independientemente de si cualquier recurso establecido en el presente no cumple con su propósito esencial e incluso si una Parte sabía o debería haber sabido de la posibilidad de tal pérdida o daño.

14.4. **Entorno del Cliente.** Iron Mountain no será responsable ante el Cliente y el Cliente indemnizará y eximirá de responsabilidad a Iron Mountain de cualquier reclamo de terceros (lo que incluye los honorarios legales razonables) que surja de o en relación con: (a) la decisión del Cliente de no implementar ningún cambio razonable al entorno técnico del Cliente que admita los Servicios que Iron Mountain informe por escrito; (b) la combinación, operación o uso del Cliente de la Documentación con cualquier producto, dato, aparato o método comercial que Iron Mountain o sus Proveedores no proporcionaron; (c) la modificación de la Documentación por parte del Cliente; (d) la distribución, operación o uso del Cliente de la Documentación en beneficio de un tercero; o (e) la falta de uso de los Servicios por parte del Cliente de acuerdo con la Documentación. Además, el Cliente deberá informar a Iron Mountain de cualquier cambio en el sistema que se pueda esperar de manera razonable que afecte la capacidad de Iron Mountain para prestar los Servicios. El Cliente garantiza que (i) adquirirá el cifrado como parte de los Servicios; o (ii) cifrará los Datos antes de transmitirlos a Iron Mountain o sus Proveedores mediante el uso de al menos un cifrado de 256 bits.

14.5. **Indemnización del Cliente.** El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá de toda responsabilidad a Iron Mountain y sus Proveedores, Asociados, subsidiarios, funcionarios, directores y empleados de y contra todos los reclamos o demandas de terceros y todas las responsabilidades que surjan de o en relación con (i) la infracción o apropiación indebida de cualquier derecho de propiedad intelectual por parte del Cliente, sus usuarios o clientes, o que surja de los Datos; y (ii) la infracción de la ley correspondiente por parte del Cliente, sus usuarios o clientes, o que surja de los Datos. Iron Mountain proporcionará al Cliente un aviso por escrito inmediato de cualquier reclamo o demanda y el Cliente tendrá el control exclusivo de la defensa y todas las negociaciones de conciliación relacionadas. Iron Mountain proporcionará la asistencia, la información y la autorización necesarias, y el Cliente reembolsará a Iron Mountain los gastos propios razonables y documentados incurridos por Iron Mountain para proporcionar dicha asistencia. Iron Mountain tendrá derecho a participar, a sus expensas, en el reclamo o juicio. Este párrafo sobrevivirá a la expiración o rescisión de este Acuerdo.

14.6. **Exclusiones de Responsabilidad.** Ninguna parte del presente Acuerdo se considerará como una exclusión o limitación (o un intento de crear una exclusión o limitación) de la responsabilidad de cualquiera de las partes por cualquier asunto por el cual sería ilegal que dicha parte intentara excluir o limitar su responsabilidad.

**15. Confidencialidad.** “Información Confidencial” significa cualquier (i) información patentada, confidencial o comercial secreta divulgada por una Parte a la otra Parte durante las negociaciones o conversaciones sobre las diversas actividades comerciales en virtud de este Acuerdo, (ii) información sobre este Acuerdo o Programa(s), e (iii) información sobre los procesos y procedimientos de Iron Mountain; a excepción de la información que previamente conocía la Parte receptora libre de cualquier obligación de mantenerla confidencial, la Parte divulgadora la hace pública posteriormente o la divulga un tercero que tiene el derecho legal de llevar a cabo tal divulgación. La Información Confidencial se utilizará únicamente de la manera y para los fines

contemplados en este Acuerdo y no se divulgará intencionalmente a terceros sin el consentimiento por escrito de la Parte divulgadora. Ninguna de las Partes obtendrá ningún derecho sobre la Información Confidencial de la otra Parte. Cada Parte implementará y mantendrá salvaguardas razonables diseñadas para proteger la Información Confidencial de la otra Parte.

**16. Protección de Datos.** Las partes cumplirán con las disposiciones y obligaciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos ("DPA") vigente en ese momento, tal y como se establece en <https://www.ironmountain.es/utility/legal/customer-terms-and-conditions>. Si en algún momento el Cliente considera que la información detallada en el Apéndice 1 del Acuerdo de Procesamiento de Datos es incorrecta o incompleta, el Cliente deberá notificarlo inmediatamente por escrito al Servicio de Atención al Cliente de IM.

**17. Órdenes Gubernamentales.** Iron Mountain no puede impedir el acceso de entidades gubernamentales a los Datos. Sin embargo, en el caso de que Iron Mountain reciba una orden judicial o similar mediante la cual una agencia gubernamental o un requisito legal ("Orden") pretenda obligar a divulgar los Datos, Iron Mountain notificará de inmediato al Cliente sobre dicha Orden (a menos que esta notificación esté prohibida por ley u orden judicial) y cooperará con el Cliente, a expensas del Cliente, en el ejercicio del derecho del Cliente a proteger la confidencialidad de los Datos. Iron Mountain puede cumplir con dicha Orden, excepto en la medida en que el Cliente obtenga una orden judicial que anule o limite dicha Orden.

**18. Auditoría.** Durante el Plazo de este Acuerdo, el Cliente deberá mantener los registros razonablemente necesarios para verificar su cumplimiento con este Acuerdo y con todos los Programa correspondientes. Con al menos treinta (30) días calendario de notificación al Cliente, y no menos de doce (12) meses desde una auditoría anterior, Iron Mountain puede auditar e inspeccionar los registros correspondientes del Cliente, en el lugar principal de negocios del Cliente, durante el horario comercial normal del Cliente y de tal manera que se evite una interferencia irrazonable con las operaciones comerciales del Cliente.

**19. Fuerza mayor.** Cualquier incumplimiento o retraso por parte de cualquiera de las Partes en el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este Acuerdo no se considerará incumplimiento ni motivo de responsabilidad o rescisión en virtud del presente si dicho incumplimiento o retraso es causado por un evento fuera del control razonable de la Parte afectada, o por actos de Dios, acciones gubernamentales, disturbios laborales, actos de terrorismo o guerra, clima inusualmente extremo, disturbios o incendios (un "Evento de Fuerza Mayor"). Cuando se produzca un caso de fuerza mayor, la Parte afectada quedará eximida del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo afectadas por el Evento de Fuerza Mayor durante el tiempo que dure el Evento de Fuerza Mayor. La Parte afectada notificará de inmediato a la otra Parte por escrito sobre la ocurrencia de un Evento de Fuerza Mayor y describirá con detalles razonables la naturaleza de tal evento. Si la incapacidad de una de las Partes para llevar a cabo sus tareas conforme al Acuerdo debido a un Evento de Fuerza Mayor persiste durante un período de sesenta (60) días después de dicho evento, la otra Parte puede rescindir únicamente la parte del Acuerdo o el(los) Programa(s) correspondiente(s) directamente afectado(s) por el Evento de Fuerza Mayor. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, un Evento de Fuerza Mayor no excusará las obligaciones de pago en virtud de este Acuerdo.

**20. Incumplimiento del Cliente.** En caso de que el Cliente no pague las tarifas inequívocas como y cuando se deban de conformidad con este Acuerdo o cualquier Programa correspondiente y dicha falta continúe durante un período de treinta (30) días, Iron Mountain puede, a su elección, mediante notificación por escrito al Cliente: (a) suspender la prestación de los Servicios al Cliente; o (b) restringir el acceso del Cliente a los Datos en poder de Iron Mountain. Si dicha falta persiste durante un período de seis (6) meses, Iron Mountain puede destruir los Datos de manera segura, siempre que Iron Mountain haya notificado al Cliente por escrito con noventa (90) días de anticipación. El Cliente deberá pagar el precio estándar de Iron Mountain por dicha destrucción segura. Se enviará una notificación final al Cliente diez (10) días antes de la destrucción segura de los Datos. En el caso de que Iron Mountain tome alguna acción de conformidad con esta Sección, no tendrá responsabilidad hacia el Cliente ni ningún agente, representante o tercero que reclame por o mediante el Cliente. El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá de toda responsabilidad a Iron Mountain y sus Proveedores, Asociados, subsidiarios, funcionarios, directores y empleados de y frente a todos y cada uno de los reclamos o demandas de terceros y todas las responsabilidades que surjan de cualquier destrucción de Datos de conformidad con esta Sección 20. Los derechos anteriormente mencionados de Iron Mountain se entenderán sin perjuicio de cualquier otro derecho que pueda tener por ley o en equidad o según se establezca de otro modo en este Acuerdo.

**21. Notificación de Pérdida.** En el caso de que los Datos se pierdan, dañen o destruyan, Iron Mountain

deberá, una vez confirmado el evento, informar el asunto por escrito al Cliente.

## **22. Disposiciones Generales**

22.1. Avisos. Todas las notificaciones relacionadas con este Acuerdo se harán por escrito y se entregarán (i) por correo urgente o en mano; (ii) por correo certificado de primera clase; o (iii) por transmisión electrónica. Las notificaciones se enviarán a la dirección de la otra Parte establecida en este Acuerdo o el Programa correspondiente y se considerarán entregadas de manera personal



cinco (5) días calendario después del depósito en el correo o al acuse de recibo de la transmisión electrónica.

22.2. Relación con Terceros. Aparte de lo establecido en este Acuerdo, ningún cliente, usuario final u otra persona o entidad que no sea Parte de este Acuerdo se considerará un tercero beneficiario de este Acuerdo, y las Partes no tienen la intención de que ninguno de los términos de este Acuerdo sea ejecutable por cualquier persona que no sea parte en él.

22.3. Divisibilidad. Si la ley correspondiente o la política pública hacen que alguna parte de este Acuerdo sea inejecutable o inválida, el resto del Acuerdo permanecerá en pleno vigor y efecto. Las siguientes disposiciones sobrevivirán a cualquier rescisión de este Acuerdo: Sección 2, "Licencia"; Sección 3.4, "Efecto de la Rescisión"; Sección 5, "Precios y Pago"; Artículo 12, "Propiedad Intelectual; Propiedad; Exención de Responsabilidad sobre los Datos"; Sección 14, "Limitación de Responsabilidad"; Artículo 14, "Confidencialidad"; y el Artículo 22 "Disposiciones Generales".

22.4. Resolución de Disputas. Las partes harán todos los esfuerzos razonables para resolver rápidamente todas las disputas, controversias o reclamos de cualquier tipo o naturaleza que surjan de este Acuerdo o en relación con él, independientemente de la causa de la acción y si se derivan de un contrato, agravio (incluida la negligencia), garantía o cualquier otra teoría legal (cada una, una "Disputa") de manera amistosa y equitativa.

22.5. Elección de la Ley; Este Acuerdo se regirá por las leyes de España y estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España.

22.6. Cesión. Sin el consentimiento de la otra Parte, ninguna de las Partes podrá ceder ningún derecho en virtud del Acuerdo, salvo que Iron Mountain pueda ceder dicho derecho a un Asociado sin consentimiento. La Parte no cedente no negará injustificadamente su consentimiento.

22.7. Recursos Acumulativos. A menos que se indique expresamente lo contrario en este Acuerdo, todos los derechos y recursos provistos en este Acuerdo son acumulativos y no excluyentes de cualquier otro derecho o recurso que pueda estar disponible para las Partes, ya sea provisto por ley, equidad, estatuto, en cualquier otro acuerdo entre las Partes o de otra manera.

22.8. Renuncia. Cada Parte acuerda que el hecho de que la otra Parte no requiera en cualquier momento el cumplimiento por parte de dicha Parte de cualquiera de las disposiciones del presente no operará como una renuncia a los derechos de dicha Parte de solicitar el cumplimiento estricto de las mismas disposiciones o similares, o cualquier otras disposiciones del presente, en un momento posterior.

22.9. Orden de Prelación: Órdenes de Compra. En caso de que haya inconsistencia entre el texto de este Acuerdo y los términos de cualquier Programa, el siguiente será el orden de precedencia: (i) este Acuerdo; y (iii) el Programa. En el caso de que el Cliente emita una orden de compra a Iron Mountain que cubra los servicios, todos los términos y condiciones establecidos en la orden de compra que sean adicionales o establezcan términos y condiciones en conflicto con los establecidos en este Acuerdo serán expresamente rechazados por Iron Mountain.

22.10. Integridad del Acuerdo. Este Acuerdo y sus Programas constituyen la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre las Partes y reemplaza todas las propuestas anteriores o contemporáneas, orales o escritas, y todas las demás comunicaciones entre las Partes relacionadas con el tema de este Acuerdo.

22.11. Normativa Legal Obligatoria. Si alguna disposición de este Acuerdo es contraria a cualquier prohibición establecida en una normativa legal obligatoria, se considerará nula y sin efecto y por lo tanto se ignorará o se reemplazará por la disposición legal obligatoria correspondiente, según sea el caso. Si alguna disposición legal obligatoria rige cualquier área no cubierta específicamente por las disposiciones de este Acuerdo, dicha disposición obligatoria se considerará la normativa en vigor sobre el área correspondiente.