

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

EULA - SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES (BRAZIL AND LATAM)	ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL (EULA) – SOFTWARE, SERVICIOS IFS CLOUD Y SERVICIOS DE SOPORTE DE IFS (BRASIL Y LATAM)
Regional model for Brazil and Latin America - use with IFS Partners and End-Customer Notification Form	<i>Modelo regional para Brasil y America Latina - para uso con Socios IFS y Formulario de Notificación al Cliente Final</i>
This End User License Agreement for Brazil and Latin America ("EULA") applies to an End Customer located in Brazil or in another Latin American jurisdiction that obtains rights to use the IFS Cloud Services and the Services Support through an authorized IFS Partner. This EULA governs exclusively the license granted by IFS to the End Customer for Access and Use of the Software, independently of any commercial instrument entered into between the End Customer and the Partner.	Este Acuerdo de Licencia de Usuario Final para Brasil y America Latina ("EULA") se aplica a un Cliente Final ubicado en Brasil o en otra jurisdicción de America Latina que obtenga derechos de uso del Servicios IFS Cloud y Servicios de Soporte a través de un Socio IFS autorizado. Este EULA rige exclusivamente la licencia otorgada por IFS al Cliente Final para el Acceso y Uso del Software, con independencia de cualquier instrumento comercial celebrado entre el Cliente Final y el Socio.
By downloading or using the software, The End Customer acknowledges and agrees that its right to access and use the Software is conditional upon full compliance with this EULA, the Notification Form and the applicable Product Terms for such software (collectively, these documents are referred to as the "AGREEMENT" or "Agreement").	Al descargar o utilizar el Software, el Cliente Final reconoce y acepta que su derecho de acceder al Software y utilizarlo queda condicionado al pleno cumplimiento de este EULA, del Formulario de Notificación y de los Términos de Producto aplicables a dicho Software (conjuntamente, estos documentos se denominarán el "ACUERDO" o "Acuerdo").
Acceptance of the Notification Form, including by physical signature, electronic signature, electronic acceptance, e-mail confirmation, download, installation, access or use of the Software, shall constitute full acceptance of this EULA, which is incorporated by reference through the hyperlink included in the Notification Form.	La aceptación del Formulario de Notificación, incluso mediante firma física, firma electrónica, aceptación electrónica, confirmación por correo electrónico, descarga, instalación, acceso o uso del Software, constituirá aceptación plena de este EULA, el cual queda incorporado por referencia mediante el hipervínculo incluido en el Formulario de notificación.
LOCALIZATION NOTE: These provisions have been drafted to serve as a regional standard based on Brazilian law and arbitration in São Paulo. For Latin American countries other than Brazil, the Notice Form may include specific adjustments regarding language, currency, liability limits, or mandatory local requirements.	NOTA DE LOCALIZACION: Estas disposiciones han sido redactadas para servir como estándar regional basado en la legislación brasileña y arbitraje en Sao Paulo. Para países de America Latina distintos de Brasil, el Formulario de notificación podrá incluir ajustes específicos relativos al idioma, moneda, límites de responsabilidad o requisitos locales obligatorios.
1. INTRODUCTION	1. INTRODUCCIÓN
1.1. <u>EULA</u>. This EULA specifies terms and conditions which apply to Software licensed to Customer as well as terms associated with the provision of IFS Cloud Services and Support Services (together referred to as the "IFS Offering"). This EULA includes: (1) Part A - General Terms which sets out general terms applicable to this EULA; (2) Part B – Software, which sets out terms for licensing of the Software (3) Part C - IFS Cloud Services, which sets out terms applicable to the provision of IFS Cloud Services; (4) Part D – Support Services, which sets out terms applicable to the provision of Support Services; (5) Part E – Definitions, which sets out defined terms used in this EULA; and (6) Part F – Acceptable Use Policy (or AUP) which set out the IFS AUP for the IFS Cloud Services and Support Services (together "Services"). References in Part C and Part D to "Application Software" and "Software", shall be to the Application Software and Software for which Customer has purchased IFS Cloud Services and Support Services respectively as described in the Notification Form.	1.1. <u>EULA</u>. Este EULA establece los términos y condiciones aplicables al Software licenciado al Cliente, así como los términos asociados a la prestación de los Servicios IFS Cloud y de los Servicios de Soporte (conjuntamente, la "Oferta de IFS"). Este EULA incluye: (1) la Parte A – Términos Generales, que establece los términos generales aplicables a este EULA; (2) la Parte B – Software, que establece los términos para el licenciamiento del Software; (3) la Parte C – Servicios IFS Cloud, que establece los términos aplicables a la prestación de los Servicios IFS Cloud; (4) la Parte D – Servicios de Soporte, que establece los términos aplicables a la prestación de los Servicios de Soporte; (5) la Parte E – Definiciones, que contiene los términos definidos utilizados en este EULA; y (6) la Parte F – Política de Uso Aceptable (AUP), que establece la Política de Uso Aceptable de IFS para los Servicios IFS Cloud y los Servicios de Soporte (conjuntamente, los "Servicios"). Las referencias contenidas en la Parte C y en la Parte D a "Software de Aplicación" y "Software" se entenderán hechas al Software de Aplicación y al Software respecto de los cuales el Cliente haya adquirido los Servicios IFS Cloud y los Servicios de Soporte, respectivamente, según se describen en el Formulario de Notificación.
1.2. <u>Definitions</u>. Defined terms used in this EULA shall have the meaning given to them in the Definitions section of this EULA unless the context requires otherwise.	1.2. <u>Definiciones</u>. Los términos definidos utilizados en este EULA tendrán el significado que se les atribuye en la sección de Definiciones de este EULA, salvo que el contexto requiera una interpretación distinta.
1.3. <u>Independent contractors</u>. Customer acknowledges that Partner and IFS are independent contractors and that Partner has no right or authority to contract in the name of or on behalf of IFS, nor create any obligations or liabilities for IFS other than as has been expressly agreed to by IFS in writing.	1.3. <u>Contratistas independientes</u>. El Cliente reconoce que el Socio e IFS son contratistas independientes y que el Socio no tiene derecho ni autoridad para celebrar contratos en nombre o por cuenta de IFS, ni para crear obligaciones o responsabilidades para IFS, salvo aquellas que hayan sido expresamente aceptadas por IFS por escrito.
1.4. <u>Third party beneficiary</u>. IFS shall be designated as a third-party beneficiary for the purpose of Customer's contract with Partner as it concerns the Software or Services.	1.4. <u>Beneficiario tercero</u>. IFS será designada como tercero beneficiario a los efectos del contrato celebrado entre el Cliente y el Socio, en lo que respecta al Software o a los Servicios.
1.5. <u>Agreement between Customer and Partner</u>. Partner is not authorized to agree any amendments to the Agreement in your agreement with Partner.	1.5. <u>Acuerdo entre el Cliente y el Socio</u>. El Socio no está autorizado para acordar modificaciones al Acuerdo en el contrato celebrado entre el Cliente y el Socio.
1.6. <u>No Dependency</u>. The license to the Software is not dependent on the provision of IFS Cloud Services, which license is granted on a stand-alone basis on the applicable license terms and conditions.	1.6. <u>Independencia de las prestaciones</u>. La licencia del Software no depende de la prestación de los Servicios IFS Cloud. Dicha licencia se concede de forma

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

PART A – GENERAL TERMS AND CONDITIONS GENERAL 1. Analytics 1.1. IFS may track and analyze the usage of the IFS Offering for purposes of determining usage made of the IFS Offering, for the purposes of security, to assist customers, and for improving the Software and Services and the user experience in using such Software and Services. For example, IFS may use this information to help customers derive more value from the Software and Services, to understand and analyze trends, or to track which features are used most often in order to improve the Software and Services. IFS may share anonymous usage data with its service providers for the purpose of helping in such tracking, analysis and improvements. Additionally, IFS may share such anonymous usage data on an aggregate basis in the normal course of operating their business; for example, IFS may share information publicly to show trends about the general use of its software and services. TERMS – SERVICES 2. Customer Responsibilities and Customer Content 2.1. Customer shall obtain and keep in effect all Required Consents. Upon request, Customer will provide to IFS evidence of any Required Consent. IFS will be relieved of its obligations to the extent that they are affected by Customer's failure to promptly obtain and provide to IFS any Required Consents. 2.2. Customer shall comply with all laws applicable to its use of the Services and is responsible for (a) determining whether the Services are appropriate for storage and processing of information subject to any specific law or regulation; and (b) responding to any request from a third-party regarding Customer's use of the Services under applicable laws. For Customers located in Brazil, the use of the Services shall comply, as applicable, with Brazilian law, including data protection, intellectual property, software, internet, e-commerce, competition, anti-corruption, export control and other applicable mandatory laws and regulations. For Customers located in other Latin American countries, references to Brazilian law shall apply to the extent Brazilian law governs the Agreement, without prejudice to any mandatory local laws of the Customer's jurisdiction that cannot be contractually waived. 2.3. Customer is solely responsible for: (a) the selection, operation and maintenance of all Customer Components (b) all Configurations; (c) all Content including, without limitation, reprogramming, repair and accuracy, and for all necessary permissions to include the Content in the Cloud Platform and IFS may use, store, and process the Content in the delivering of the Services; (d) all copyright, patent and trademark clearances in all applicable jurisdictions and usage agreements for any and all Content and Customer shall not at any time provide or use any Content or other data with the Services which infringes or may infringe any third-party intellectual property rights; (e) the selection of controls on the access and use of Content; (f) the selection, management and use of any public and private keys and digital certificates it may use with the Services. 2.4. IFS acknowledges that all Content stored or processed by Customer using the Services, including all intellectual property rights embodied in the Content, are owned or licensed by Customer. Customer grants to IFS, without charge or royalty: (a) all necessary licenses and rights in relation to the Content solely for IFS to perform its obligations hereunder, including without limitation the right to store, record, transmit and display the Content for such limited purpose; and (b) the right to use any Customer-owned, developed or licensed application software systems necessary and solely for IFS to provide the Services. IFS will not access or view Content	independiente, de conformidad con los términos y condiciones de licencia aplicables. PARTE A – TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES GENERAL 1. Analítica 1.1. IFS podrá recopilar, monitorear y analizar el uso de la Oferta de IFS con el fin de determinar la utilización de dicha Oferta, garantizar la seguridad, brindar asistencia a los clientes y mejorar el Software, los Servicios y la experiencia del usuario en el uso de dicho Software y Servicios. Por ejemplo, IFS podrá utilizar esta información para ayudar a los clientes a obtener un mayor valor del Software y los Servicios, comprender y analizar tendencias, o identificar qué funcionalidades son utilizadas con mayor frecuencia con el fin de mejorar el Software y los Servicios. Asimismo, IFS podrá compartir datos de uso anonimizados con sus proveedores de servicios para apoyar dichas actividades de supervisión, análisis y mejora. Adicionalmente, IFS podrá compartir dichos datos de uso anonimizados de forma agregada en el curso normal de sus actividades comerciales; por ejemplo, IFS podrá divulgar públicamente información que muestre tendencias sobre el uso general de su software y sus servicios. TÉRMINOS – SERVICIOS 2. Responsabilidades del Cliente y Contenido del Cliente 2.1. El Cliente deberá obtener y mantener vigentes todos los Consentimientos Requeridos. A solicitud de IFS, el Cliente proporcionará evidencia de dichos Consentimientos Requeridos. IFS quedará eximida de sus obligaciones en la medida en que estas se vean afectadas por la falta del Cliente de obtener oportunamente y proporcionar a IFS los Consentimientos Requeridos. 2.2. El Cliente deberá cumplir con todas las leyes aplicables al uso de los Servicios y será responsable de: (a) determinar si los Servicios son adecuados para el almacenamiento y procesamiento de información sujeta a cualquier ley o regulación específica; y (b) responder a cualquier solicitud de un tercero relacionada con el uso de los Servicios por parte del Cliente conforme a la legislación aplicable. Para los Clientes ubicados en Brasil, el uso de los Servicios deberá cumplir, según corresponda, con la legislación brasileña, incluidas las normas sobre protección de datos, propiedad intelectual, software, internet, comercio electrónico, defensa de la competencia, anticorrupción, control de exportaciones y demás leyes y reglamentos imperativos aplicables. Para los Clientes ubicados en otros países de América Latina, las referencias a la legislación brasileña serán aplicables únicamente en la medida en que dicha legislación rija el Acuerdo, sin perjuicio de las normas imperativas de la jurisdicción local del Cliente que no puedan ser excluidas o modificadas por acuerdo entre las partes. 2.3. El Cliente será el único responsable de: (a) la selección, operación y mantenimiento de todos los Componentes del Cliente; (b) todas las Configuraciones; (c) todo el Contenido, incluyendo, entre otros, su programación, reparación, exactitud e integridad, así como de obtener todos los permisos necesarios para incorporar dicho Contenido en la Plataforma Cloud. El Cliente autoriza a IFS a utilizar, almacenar y procesar dicho Contenido en la prestación de los Servicios; (d) obtener todas las autorizaciones, licencias o permisos relativos a derechos de autor, patentes y marcas registradas en todas las jurisdicciones aplicables, así como los acuerdos de uso correspondientes respecto de cualquier Contenido. El Cliente no proporcionará ni utilizará, en ningún momento, Contenido u otros datos mediante los Servicios que infrinjan o puedan infringir derechos de propiedad intelectual de terceros; (e) la selección de los controles relativos al acceso y uso del Contenido; y (f) la selección, administración y utilización de cualesquiera claves públicas o privadas y certificados digitales que utilice en relación con los Servicios. 2.4. IFS reconoce que todo el Contenido almacenado o procesado por el Cliente mediante los Servicios, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual incorporados en dicho Contenido, pertenece al Cliente o ha sido licenciado a este. El Cliente otorga a IFS, sin costo ni regalías: (a) todas las licencias y derechos necesarios sobre el Contenido exclusivamente para que IFS pueda cumplir con sus obligaciones conforme al presente EULA, incluyendo, entre otros, el derecho
--	--

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

except as reasonably necessary to provide the Services. IFS will not remove or alter any copyright or other proprietary notice on or in any Content without Customer's consent. Customer is aware that IFS, for the purposes of fulfilling its contractual obligations to Customer hereunder, may permit Content to be accessed or viewed by other IFS Affiliates or subcontractors, including foreign nationals, located in and/or outside of the country or countries in which Customer operates, subject to the DPA and applicable data protection laws.

2.5. Customer shall not (nor enable or permit others to) as a condition and material term of its use of the Services, without IFS's prior written permission: (a) assign, transfer, distribute, export or re-export, sell, rent, lease, lend, pledge, sublicense or otherwise exploit or encumber the Services, or otherwise make available any portion thereof, or use or permit use on behalf of, any third party for any purpose (whether in such third party's business operations or otherwise), including but not limited to use in the operation of a service bureau, sourcing, subscription or time-sharing arrangement, or in a rental, software as a service or outsourcing context; (b) publish any results of benchmark tests performed with respect to any portion of the Services; or (c) otherwise act in any way that would negatively impact any rights of IFS in the Services, or that would deprive IFS, in whole or in part, of any fees to which it is entitled, and Customer agrees to comply with all reasonable requests by IFS to protect the respective rights of IFS in the Services.

2.6. Where Customer Content is subject to governmental regulation or other security requirements beyond those specified by IFS for the Services, the Customer must not input such Content into the IFS Cloud Services or provide such data in conjunction with other Services unless IFS has first agreed in writing to provide additional security measures. Without limiting the generality of the foregoing, Customer agrees to not deliver, provide access, or facilitate to be viewed, in any form or format (whether physical or electronic, including email), any "controlled materials", i.e. hardware, technical data, software and/or technical assistance that is or may be deemed to be subject to any applicable export and re-export control laws and regulations, to or by any IFS personnel, except with IFS's express prior written agreement. If such controlled materials must be exchanged, accessed or viewed, subject to IFS's prior agreement, Customer remains solely responsible for ensuring that any such controlled materials may be provided to IFS or accessed or viewed by IFS personnel without violating, and the Parties will consult with each other to ensure their compliance with, any and all applicable export and re-export control laws and regulations.

3. Security

3.1. IFS will maintain and administer a security policy with physical and technical safeguards designed to protect the security, integrity and confidentiality of the Content stored on the Cloud Platform. Further information about IFS security practices is set forth in the [IFS Information Security Management Document](#).

3.2. Customer shall (a) use reasonable security precautions for Customer's own IT assets that may be used in connection with its use of the Services, e.g. maintain up-to-date virus scanning and operating system security patches and firewall protection; (b) require each Permitted User to use reasonable security precautions. In addition, Customer shall use all reasonable efforts not to take any action or install any software that may preclude or impair IFS's ability to access or administer its network or provide the Services.

4. Monitoring

a almacenar, registrar, transmitir y mostrar el Contenido para dicho fin limitado; y (b) el derecho a utilizar cualquier sistema de software aplicativo propiedad del Cliente, desarrollado por este o licenciado a su favor, cuando ello sea necesario y únicamente para que IFS pueda prestar los Servicios. IFS no accederá ni visualizará el Contenido, salvo en la medida razonablemente necesaria para prestar los Servicios. Asimismo, IFS no eliminará ni modificará ningún aviso de derechos de autor u otro aviso de propiedad incorporado en el Contenido sin el consentimiento del Cliente. El Cliente reconoce que IFS, con el fin de cumplir sus obligaciones contractuales conforme al presente EULA, podrá permitir que el Contenido sea accedido o visualizado por otras Afiliadas de IFS o por subcontratistas, incluidos ciudadanos extranjeros, ubicados dentro o fuera del país o de los países en los que opera el Cliente, todo ello sujeto al DPA y a la legislación aplicable en materia de protección de datos.

2.5. Como condición esencial y término material para el uso de los Servicios, el Cliente no podrá (ni permitir o facilitar que terceros lo hagan), sin la autorización previa y por escrito de IFS: (a) ceder, transferir, distribuir, exportar o reexportar, vender, alquilar, arrendar, prestar, pignorar, sublicenciar, explotar, gravar o disponer de cualquier otra forma de los Servicios, ni poner a disposición de terceros, total o parcialmente, los Servicios o permitir su utilización por cuenta de terceros para cualquier finalidad (ya sea en las operaciones comerciales de dichos terceros o de cualquier otra forma), incluyendo, entre otros, su utilización en centros de servicios (*service bureau*), esquemas de *sourcing*, suscripción, *time-sharing*, arrendamiento, Software como Servicio (SaaS) o servicios de *outsourcing*; (b) publicar resultados de pruebas comparativas (*benchmark tests*) realizadas sobre cualquier parte de los Servicios; o (c) realizar cualquier acto que pueda afectar negativamente los derechos de IFS sobre los Servicios o privar a IFS, total o parcialmente, de las tarifas a las que tenga derecho. El Cliente acepta cumplir con todas las solicitudes razonables formuladas por IFS para proteger los derechos de IFS sobre los Servicios.

2.6. Cuando el Contenido del Cliente esté sujeto a regulaciones gubernamentales o a requisitos de seguridad adicionales a los especificados por IFS para los Servicios, el Cliente no deberá incorporar dicho Contenido en los Servicios Cloud de IFS ni proporcionar dichos datos en relación con otros Servicios, salvo que IFS haya aceptado previamente y por escrito implementar medidas de seguridad adicionales. Sin limitar el alcance de lo anterior, el Cliente se compromete a no entregar, proporcionar acceso o facilitar la visualización, en cualquier forma o formato (ya sea físico o electrónico, incluido el correo electrónico), de "materiales controlados", entendidos como hardware, datos técnicos, software y/o asistencia técnica que estén o puedan estar sujetos a las leyes y reglamentos aplicables sobre control de exportaciones y reexportaciones, a favor de cualquier miembro del personal de IFS o por conducto de este, salvo con el consentimiento previo y expreso por escrito de IFS. En caso de que dichos materiales controlados deban intercambiarse, ser accesibles o visualizarse, y siempre sujeto a la autorización previa de IFS, el Cliente seguirá siendo el único responsable de garantizar que dichos materiales puedan ser proporcionados a IFS o accedidos o visualizados por el personal de IFS sin infringir la legislación aplicable. Las Partes cooperarán entre sí para asegurar el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables en materia de control de exportaciones y reexportaciones.

3. Seguridad

3.1. IFS mantendrá y administrará una política de seguridad que incluya medidas de protección físicas y técnicas diseñadas para salvaguardar la seguridad, integridad y confidencialidad del Contenido almacenado en la Plataforma Cloud. Información adicional sobre las prácticas de seguridad de IFS se encuentra disponible en el [Documento de Gestión de Seguridad de la Información de IFS](#).

3.2. El Cliente deberá: (a) adoptar medidas de seguridad razonables respecto de sus propios activos de TI que puedan utilizarse en relación con los Servicios, tales como mantener actualizados los sistemas de detección y eliminación de virus, los parches de seguridad del sistema operativo y la protección mediante cortafuegos (*firewalls*); y (b) exigir que cada Usuario Autorizado adopte medidas de seguridad razonables. Asimismo, el Cliente realizará todos los esfuerzos razonables para no ejecutar ninguna acción ni instalar ningún software que pueda impedir o afectar la capacidad de IFS para acceder o administrar su red o prestar los Servicios IFS Cloud.

4. Supervisión

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

4.1. In its use of the Services the Customer agrees to monitor and maintain the correct number of Users and Use Types reflecting the applicable Use Level, and promptly report to IFS any use in excess thereof. The Customer also agrees to implement reasonable security and supervisory controls for the correct and proper access and use, to prevent any unauthorized use, copying, distribution, publication or disclosure thereof; and to promptly report to IFS any actual or suspected non-compliance.

5. Proprietary Rights in the Services

5.1. IFS or its licensor retains all right, title, and interest in the Services, including any materials furnished, developed, provided or created by IFS as part of the Services, and in all improvements, enhancements, modifications, or derivative works thereof including, without limitation, all rights to patent, copyright, trade secret, and trademark (whether or not specifically recognized or perfected under the laws of the country where the Services are provided). The Services constitute and contain valuable proprietary services, products and trade secrets of IFS or its licensor, embodying substantial creative efforts and confidential information, know-how, technology, ideas and expressions that are protected by applicable intellectual property and other laws, and Customer shall handle the same strictly confidential, with utmost care and not disclose it to any third party without IFS's prior written permission.

6. Miscellaneous

6.1. Access and use of the Services is permitted solely for the own internal business operations of the Customer and, as applicable Customer Affiliates, and in accordance this EULA.

6.2. Customer acknowledges that (a) all Services are delivered as remote services, (b) any reporting, communication and documentation hereunder will be provided in English, (c) IFS may use personnel from IFS Affiliates or partners around the world to provide the Services, and (d) the Services will not be constantly available, uninterrupted or error free.

6.3. The Services do not include provision of implementation, development or other consultancy or professional services.

6.4. In its use of the Services, Customer will comply with the AUP set forth in Part F of this EULA.

6.5. The terms of the data processing addendum ("DPA") shall apply to the provision of the Services in respect of the processing of Personal Data (as defined in the DPA). The DPA shall be incorporated into the Agreement provided, and from the date that, Customer sends to privacy@ifs.com a copy of the DPA signed by Customer in accordance with the instructions therein. For Customers located in Brazil, the DPA shall be interpreted in accordance with the Brazilian General Data Protection Law (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Law No. 13.709/2018, as amended - "LGPD"), and Customer shall act as controller and IFS shall act as processor/operator, except to the extent otherwise set forth in the DPA or required by applicable law. For Customers located in other Latin American jurisdictions, the DPA shall also be interpreted subject to any mandatory provisions of applicable local data protection laws that cannot be contractually waived.

TERMS – ALL IFS OFFERINGS

7. Term and Termination

7.1. Term

4.1. En el uso de los Servicios IFS Cloud, el Cliente acepta monitorear y mantener el número correcto de Usuarios y Tipos de Uso que reflejen el Nivel de Uso aplicable, e informar de inmediato a IFS cualquier uso que exceda dichos límites. Asimismo, el Cliente se compromete a implementar controles razonables de seguridad y supervisión para garantizar el acceso y uso adecuados y autorizados de los Servicios IFS Cloud, con el fin de prevenir cualquier uso, copia, distribución, publicación o divulgación no autorizados, e informar sin demora a IFS cualquier incumplimiento efectivo o presunto de estas obligaciones.

5. Derechos de Propiedad sobre los Servicios

5.1. IFS o sus licenciantes conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre los Servicios, incluidos cualesquiera materiales suministrados, desarrollados, proporcionados o creados por IFS como parte de dichos servicios, así como sobre todas sus mejoras, ampliaciones, modificaciones y obras derivadas, incluyendo, entre otros, todos los derechos de patente, derechos de autor, secretos comerciales y marcas (independientemente de que dichos derechos estén o no expresamente reconocidos o perfeccionados conforme a la legislación del país en el que se presten los Servicios). Los Servicios constituyen e incorporan servicios, productos y secretos comerciales valiosos y de propiedad exclusiva de IFS o de sus licenciantes, que reflejan un importante esfuerzo creativo e incluyen información confidencial, conocimientos técnicos (*know-how*), tecnología, ideas y expresiones protegidas por la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual y demás normas aplicables. El Cliente se obliga a tratar toda dicha información con estricta confidencialidad, empleando el máximo grado de diligencia en su protección, y a no divulgarla a ningún tercero sin la autorización previa y por escrito de IFS.

6. Disposiciones Diversas

6.1. El acceso y uso de los Servicios se permite únicamente para las operaciones comerciales internas del Cliente y, cuando corresponda, de sus Afiliadas, y de conformidad con lo dispuesto en el presente EULA.

6.2. El Cliente reconoce que: (a) todos los Servicios se prestan de forma remota; (b) todos los informes, comunicaciones y documentación previstos en el presente EULA se proporcionarán en idioma inglés; (c) IFS podrá utilizar personal de sus Afiliadas o de sus socios comerciales ubicados en cualquier parte del mundo para prestar los Servicios IFS Cloud; y (d) los Servicios no estarán disponibles de manera continua, ininterrumpida ni libre de errores.

6.3. Los Servicios IFS Cloud no incluyen la prestación de servicios de implementación, desarrollo ni otros servicios de consultoría o servicios profesionales.

6.4. En el uso de los Servicios, el Cliente cumplirá con la Política de Uso Aceptable (AUP) establecida en la Parte F del presente EULA.

6.5. Los términos del Anexo de Tratamiento de Datos ("DPA") serán aplicables a la prestación de los Servicios IFS Cloud en lo que respecta al tratamiento de Datos Personales (según se definen en el DPA). El DPA se incorporará al Acuerdo a partir de la fecha en que el Cliente envíe a privacy@ifs.com una copia del DPA debidamente firmada, de conformidad con las instrucciones contenidas en dicho documento. Para los Clientes ubicados en Brasil, el DPA se interpretará de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales de Brasil (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Ley n.º 13.709/2018, con sus modificaciones, "LGPD"), actuando el Cliente en calidad de responsable del tratamiento y IFS en calidad de encargado u operador del tratamiento, salvo que el propio DPA o la legislación aplicable dispongan expresamente lo contrario. Para los Clientes ubicados en otros países de América Latina, el DPA también se interpretará con sujeción a las disposiciones imperativas de la legislación local aplicable en materia de protección de datos personales que no puedan ser excluidas o modificadas contractualmente.

TÉRMINOS – TODAS LAS OFERTAS IFS

7. Plazo y Terminación

7.1. Plazo

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES

Software 7.1.1. <u>Subscription License</u>. A Subscription license will commence on the date specified in the Notification Form and continue in force for the fixed initial term specified therein. The license is firm and cannot be cancelled or otherwise reduced or terminated by Customer during the license term. On expiry of the initial term, the subscription license will terminate unless renewed. Unless otherwise stated in the applicable Notification Form, each subscription license will include the provision of Support Services. Additional charges may apply for additional services provided by IFS including those required because of Excluded Incidents. IFS Cloud Services 7.1.2. The IFS Cloud Services will commence on the date specified in the Notification Form and continue in force for the initial term specified therein. On expiry of the initial term, the subscription to the IFS Cloud Services will terminate unless renewed by the written agreement of the Parties. 7.2. Termination 7.2.1. The licenses granted hereunder shall apply for such term set forth in the Agreement. 7.2.2. The Agreement may be terminated by IFS immediately on written notice to the Customer: 7.2.2.1. If IFS is not paid by Partner, when due, fees for the license, Support Services or IFS Cloud Services granted or provided hereunder; 7.2.2.2. If Customer, any Customer Affiliate, User or any other person for which Customer (or Customer Affiliate) is responsible, commits or permits a material breach of any provision of the Agreement and fails to cure such breach (if the breach is susceptible to cure) within thirty (30) days of receipt of written notice of default; or 7.2.2.3. If Customer ceases to do business as a going concern, makes an assignment for the benefit of creditors, admits in writing its inability to pay debts as they become due, files a winding-up petition or petition in bankruptcy or is declared bankrupt by a competent court of law or other relevant authority, or appoints a receiver, acquiesces in the appointment of a receiver or liquidator for it or any substantial part of its assets or properties, or any other substantially similar event takes place. 7.2.3. The Agreement will be subject to immediate termination (without the requirement for notice) if Customer or any Customer Affiliate becomes subject to sanctions under applicable EU/US/UN or other applicable export control and economic sanctions laws and regulations or becomes so by being directly or indirectly controlled by such a sanctioned entity or person. 7.3. Effect of Termination 7.3.1. (a) Termination does not (i) relieve Customer any liability accrued as at the date, or as a result, of termination, or (ii) preclude Partner or IFS from pursuing any other rights or remedies available to it in connection with the termination. (b) Upon expiry or termination of any license granted hereunder, Customer shall (and shall cause its Customer Affiliates and Users to) cease using and delete all copies of any Software or other IFS Materials from its systems, including copies stored for archival or storage purpose and either destroy or return them to Partner or IFS, with certification by an officer. 7.3.2. Except in the event of IFS's termination for default, licenses or use rights granted to Customer hereunder shall survive termination of the IFS	Software 7.1.1. <u>Licencia por Suscripción</u>. Una licencia por suscripción entrará en vigor en la fecha indicada en el Formulario de Notificación y permanecerá vigente durante el plazo inicial fijo allí especificado. La licencia es firme e irrevocable y no podrá ser cancelada, reducida ni terminada anticipadamente por el Cliente durante el período de vigencia de la licencia. Al vencimiento del plazo inicial, la licencia por suscripción terminará automáticamente, salvo que sea renovada. Salvo que se disponga expresamente lo contrario en el Formulario de Notificación aplicable, cada licencia por suscripción incluirá la prestación de Servicios de Soporte. IFS podrá cobrar cargos adicionales por servicios adicionales que preste, incluidos aquellos que sean necesarios como consecuencia de Incidentes Excluidos. Servicios IFS Cloud 7.1.2. Los Servicios IFS Cloud comenzarán en la fecha indicada en el Formulario de Notificación y permanecerán vigentes durante el plazo inicial allí especificado. Al vencimiento del plazo inicial, la suscripción a los Servicios IFS Cloud terminará automáticamente, salvo que sea renovada mediante acuerdo escrito entre las Partes. 7.2. Terminación 7.2.1. Las licencias otorgadas en virtud del presente EULA permanecerán vigentes durante el plazo establecido en el Acuerdo. 7.2.2. IFS podrá dar por terminado el Acuerdo de forma inmediata mediante notificación escrita al Cliente en cualquiera de los siguientes casos: 7.2.2.1. Si IFS no recibe del Socio, en la fecha de vencimiento correspondiente, el pago de las tarifas relativas a la licencia, a los Servicios de Soporte o a los Servicios IFS Cloud otorgados o prestados en virtud del presente EULA; 7.2.2.2. Si el Cliente, cualquiera de sus Afiliadas, cualquier Usuario o cualquier otra persona por la cual el Cliente (o una Afiliada del Cliente) sea responsable incumple o permite el incumplimiento sustancial de cualquiera de las disposiciones del Acuerdo y no subsana dicho incumplimiento (si este fuera susceptible de subsanación) dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de una notificación escrita de incumplimiento; o 7.2.2.3. Si el Cliente deja de operar como empresa en funcionamiento, realiza una cesión en beneficio de sus acreedores, reconoce por escrito su incapacidad para pagar sus deudas a su vencimiento, presenta una solicitud de liquidación o de concurso/quiebra, es declarado en quiebra por un tribunal competente u otra autoridad competente, se le designa un administrador judicial (<i>receiver</i>), acepta el nombramiento de un administrador judicial o liquidador respecto de sí mismo o de una parte sustancial de sus activos o bienes, o si ocurre cualquier otro evento de naturaleza sustancialmente similar. 7.2.3. El Acuerdo quedará terminado de pleno derecho e inmediatamente (sin necesidad de notificación previa) si el Cliente o cualquiera de sus Afiliadas pasa a estar sujeto a sanciones conforme a la legislación y normativa aplicables de la Unión Europea, los Estados Unidos, las Naciones Unidas u otras normas aplicables sobre control de exportaciones y sanciones económicas, o pasa a estar sujeto a dichas sanciones por encontrarse directa o indirectamente controlado por una entidad o persona sancionada. 7.3. Efectos de la Terminación 7.3.1. (a) La terminación del Acuerdo no: (i) libera al Cliente de ninguna obligación o responsabilidad devengada hasta la fecha de terminación o derivada de esta; ni (ii) impide que el Socio o IFS ejerzan cualesquiera otros derechos o recursos que les correspondan en relación con dicha terminación. (b) Al vencimiento o terminación de cualquier licencia otorgada en virtud del presente EULA, el Cliente deberá (y hará que sus Afiliadas y Usuarios también lo hagan) cesar inmediatamente el uso y eliminar todas las copias del Software o de cualquier otro Material de IFS de sus sistemas, incluidas las copias conservadas con fines de archivo o respaldo, debiendo destruirlas o devolverlas al Socio o a IFS, según corresponda, certificando dicho cumplimiento mediante declaración suscrita por un representante autorizado del Cliente.
---	--

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Cloud Services for the remainder of the applicable license term, subject to Customer's continued compliance with the terms hereof. If Customer terminates the IFS Cloud Services, the Customer will have the right to take possession of the Software (i.e. to receive a copy of such Software) and Customer may use and access the Software subject to the license terms applicable to such Software for the term of the applicable license. Offboarding assistance will be provided as set forth in Part C of this EULA.

7.3.3. It is agreed that the licenses granted and Services provided hereunder shall be separate from and shall apply independently of any implementation services or other services or deliveries related to the Software provided to the Customer by the Partner or any third party. Consequently, any variation, suspension or termination of such services or deliveries shall have no impact on the licenses granted or Services provided hereunder, which shall continue to apply in accordance with the terms hereof.

7.3.4. Any Customer Affiliate's and/or User's right to access and use the Software and Software Documentation is only available through Customer hereunder. Consequently, if such Customer Affiliate should cease to be an affiliated company as per the applicable definition, or if any User's association with Customer is terminated for any reason (or he or she otherwise ceases to be an authorized user), the right to access and use the Software and Software Documentation for such entity or person shall automatically terminate and Customer shall ensure that they immediately cease using such materials and that any copy thereof used by such entity/person is, at Customer's expense, returned, erased or destroyed.

8. Indemnity

8.1. IFS will defend Customer and its Affiliates from and against any Third-Party IP Claim and will indemnify Customer and its Affiliates against any damages, attorney fees and costs finally awarded against Customer or its Affiliate, or amounts paid by Customer in settlement of such Third-Party IP Claim, together with any reasonable and verifiable costs and expenses incurred by Customer in the defense or settlement thereof (such costs and expenses to be approved in advance by IFS acting reasonably) provided Customer: (a) provides IFS prompt written notice of the claim; (b) gives IFS sole control of the defense and settlement of the claim; (c) provides IFS with all reasonable assistance in connection with said defense or settlement; and (d) does not admit liability in connection with such Third-Party IP Claim.

8.2. If there is a Third-Party IP Claim or if IFS in IFS' reasonable opinion such claim is likely to be made, IFS may, at its option and expense, elect to (i) procure for Customer the right to continue using the relevant portion of the Application Software or (ii) replace or modify such portion so that it no longer infringes, but without prejudicing its functionality.

8.3. The defense and indemnity obligation does not apply to the extent the claim arises from: (a) unauthorized use or modification of the Software by the End Customer, Partner or third party; (b) combination with software, data, processes, methods, specifications, instructions or materials not provided by IFS; (c) use in an application, environment or purpose for which the Software was not designed; (d) use of an earlier version where a later version avoiding the alleged infringement was made available; or (e) Third-Party Software, except to the extent IFS receives the benefit of indemnity from the supplier and can pass it on to the Customer.

8.4. Customer acknowledges that they are in control of the use of the Services and all Content which may cause negative consequences for IFS or the Cloud Platform Vendor. Consequently, Customer will defend IFS and IFS Affiliates from and against any third party claim, demand or proceedings and for any related expenses and costs (including without limitation court costs and reasonable legal fees) (a) alleging that any Content infringes the intellectual property rights of any third party or otherwise violates

7.3.2. Salvo en caso de terminación por incumplimiento imputable al Cliente declarada por IFS, las licencias o derechos de uso otorgados al Cliente conforme al presente EULA permanecerán vigentes tras la terminación de los Servicios IFS Cloud durante el resto del plazo aplicable de la licencia, siempre que el Cliente continúe cumpliendo las disposiciones del presente EULA. Si el Cliente pone fin a los Servicios IFS Cloud, tendrá derecho a tomar posesión del Software (es decir, a recibir una copia del mismo) y podrá utilizarlo y acceder a él de conformidad con los términos de licencia aplicables durante el plazo restante de la licencia correspondiente. La asistencia para la transición de salida (*offboarding assistance*) se prestará de conformidad con lo establecido en la Parte C del presente EULA.

7.3.3. Las Partes acuerdan que las licencias otorgadas y los servicios prestados en virtud del presente EULA son independientes de cualesquiera servicios de implementación, consultoría u otros servicios o entregables relacionados con el Software que sean proporcionados al Cliente por el Socio o por cualquier tercero. En consecuencia, cualquier modificación, suspensión o terminación de dichos servicios o entregables no afectará las licencias concedidas ni los servicios prestados conforme al presente EULA, los cuales continuarán vigentes de conformidad con sus propios términos y condiciones.

7.3.4. El derecho de cualquier Afiliada del Cliente y/o Usuario a acceder y utilizar el Software y la Documentación del Software existe exclusivamente por conducto del Cliente y en virtud del presente EULA. En consecuencia, si una Afiliada del Cliente deja de tener dicha condición conforme a la definición aplicable, o si la relación de cualquier Usuario con el Cliente termina por cualquier motivo (o dicho Usuario deja de ser un usuario autorizado por cualquier otra causa), el derecho de esa entidad o persona para acceder y utilizar el Software y la Documentación del Software terminará automáticamente. El Cliente garantizará que dicha entidad o persona cese inmediatamente todo uso de dichos materiales y que cualquier copia en su poder sea, a cargo del Cliente, devuelta, eliminada o destruida.

8. Indemnización

8.1. IFS asumirá la defensa del Cliente y de sus Afiliadas frente a cualquier Reclamación de Propiedad Intelectual de un Tercero (Third-Party IP Claim) y los indemnizará por cualesquiera daños, honorarios de abogados y costas que sean finalmente impuestos al Cliente o a sus Afiliadas mediante resolución definitiva, o por los importes pagados por el Cliente en virtud de un acuerdo transaccional relacionado con dicha reclamación, así como por los costos y gastos razonables y debidamente comprobados en que haya incurrido el Cliente para su defensa o resolución (siempre que dichos costos y gastos hayan sido previamente aprobados por IFS, actuando de manera razonable), siempre que el Cliente: (a) notifique oportunamente y por escrito a IFS sobre la reclamación; (b) otorgue a IFS el control exclusivo de la defensa y de cualquier acuerdo relacionado con la reclamación; (c) proporcione a IFS toda la asistencia razonablemente necesaria en relación con dicha defensa o acuerdo; y (d) no reconozca responsabilidad alguna en relación con la Reclamación de Propiedad Intelectual de un Tercero.

8.2. Si se presenta una Reclamación de Propiedad Intelectual de un Tercero, o si, a juicio razonable de IFS, es probable que dicha reclamación sea presentada, IFS podrá, a su exclusiva elección y a su cargo: (i) obtener para el Cliente el derecho de continuar utilizando la parte pertinente del Software de Aplicación; o (ii) sustituir o modificar dicha parte de forma que deje de infringir derechos de terceros, sin afectar sustancialmente su funcionalidad.

8.3. La obligación de defensa e indemnización prevista en esta cláusula no será aplicable en la medida en que la reclamación derive de: (a) el uso o modificación no autorizados del Software por parte del Cliente Final, del Socio o de un tercero; (b) la combinación del Software con software, datos, procesos, métodos, especificaciones, instrucciones o materiales no proporcionados por IFS; (c) el uso del Software en una aplicación, entorno o finalidad para la cual no fue diseñado; (d) el uso de una versión anterior del Software cuando IFS hubiera puesto a disposición una versión posterior que evitara la supuesta infracción; o (e) Software de Terceros, salvo en la medida en que IFS tenga derecho a recibir la correspondiente indemnización de su proveedor y pueda trasladar dicho beneficio al Cliente.

8.4. El Cliente reconoce que tiene el control sobre el uso de los Servicios IFS Cloud y sobre todo el Contenido que pueda generar consecuencias negativas para IFS o para el Proveedor de la Plataforma Cloud. En consecuencia, el Cliente defenderá a IFS y a sus Afiliadas frente a cualquier reclamación, demanda o procedimiento iniciado por un tercero, así como respecto de todos los gastos y

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

applicable law or (b) arising out of the Customer's breach of the AUP (each a "Claim Against IFS") and will indemnify IFS and IFS Affiliates against any damages, attorney fees and costs finally awarded against IFS or IFS Affiliate or amounts paid by IFS or an IFS Affiliate in settlement of such Claim Against IFS, together with any reasonable and verifiable costs and expenses (including without limitation reasonable attorney's fees) incurred by IFS or an IFS Affiliate in the defence thereof, provided IFS (i) provides Customer prompt written notice of the claim; (ii) gives Customer full control of the defence and settlement of the claim; and (iii) provides Customer with all reasonable assistance reasonable in connection with said defence or settlement, at Customer's expense; (iv) does not admit liability in connection with such Claim Against IFS. This sets forth IFS's sole remedy with respect to any Claim Against IFS.

9. Confidentiality

9.1. Customer and IFS acknowledges and agree that one party (and/or any of its Affiliates) ("Receiving Party") may have access to Confidential Information of the other party (and/or any of its Affiliates) ("Disclosing Party"). Receiving Party agrees (a) to hold all Confidential Information disclosed hereunder to it in confidence and to use at least the same degree of care that it uses to protect its own confidential information (but no less than reasonable care); (b) to use such Confidential Information solely for the purposes of the Agreement; and (c) not to disclose any such Confidential Information to anyone except its employees, Affiliates, and contractors who need to know the Confidential Information in connection with the Agreement and who are subject to obligations of confidentiality no less stringent than those herein. Receiving Party shall be liable for the acts and omissions of any employees, Affiliates, and contractors as it is for its own acts and omissions. Confidential Information does not include information which Receiving Party can show: (i) is, or becomes, available within the public domain without breach of any obligation owed to the Disclosing Party; (ii) is already in the possession of Receiving Party at the time of receiving the same without obligation of confidence; (iii) is independently developed or acquired by Receiving Party without any breach of the Agreement; or (iv) is received by Receiving Party from a third party without restriction on its disclosure or use. The parties' obligations relating to Confidential Information survive the termination of the Agreement.

9.2. The Receiving Party may disclose Confidential Information of the Disclosing Party to the extent compelled to do so by law, provided the Receiving Party gives the Disclosing Party prior notice of the compelled disclosure (to the extent legally permitted) and reasonable assistance, at the Disclosing Party's cost, if the Disclosing Party wishes to contest the disclosure.

9.3. Damages may not be an adequate remedy for breach of the obligations of confidentiality. Receiving Party therefore acknowledges that, in addition to any other remedies that may be available at law, Disclosing Party may seek such injunctive relief, specific performance or other remedy as may be deemed proper by a court or administrative authority of competent jurisdiction.

10. Limitation of Liability

10.1. Neither party excludes or limits its liability for (a) fraud or fraudulent misrepresentation (b) death or personal injury caused by the negligence or willful default of that party or (c) any other liability which cannot be excluded by law.

costos relacionados (incluidos, entre otros, costas judiciales y honorarios razonables de abogados): (a) que alegue que cualquier Contenido infringe derechos de propiedad intelectual de un tercero o vulnera de cualquier otra forma la legislación aplicable; o (b) que derive del incumplimiento por parte del Cliente de la Política de Uso Aceptable (AUP) (cada una de ellas, una "Reclamación contra IFS"). Asimismo, el Cliente indemnizará a IFS y a sus Afiliadas por cualesquiera daños, honorarios de abogados y costas que sean finalmente impuestos a IFS o a cualquiera de sus Afiliadas mediante resolución definitiva, o por los importes pagados por IFS o cualquiera de sus Afiliadas en virtud de un acuerdo transaccional relacionado con dicha Reclamación contra IFS, así como por todos los costos y gastos razonables y debidamente comprobados (incluidos, entre otros, honorarios razonables de abogados) en que IFS o cualquiera de sus Afiliadas haya incurrido para su defensa, siempre que IFS: (i) notifique oportunamente y por escrito al Cliente sobre la reclamación; (ii) otorgue al Cliente el control exclusivo de la defensa y de cualquier acuerdo relacionado con la reclamación; (iii) proporcione al Cliente toda la asistencia razonablemente necesaria en relación con dicha defensa o acuerdo, siendo los costos de dicha asistencia de cargo del Cliente; y (iv) no reconozca responsabilidad alguna en relación con la Reclamación contra IFS. Lo dispuesto en esta cláusula constituye el único recurso del que dispondrá IFS respecto de cualquier Reclamación contra IFS.

9. Confidencialidad

9.1. El Cliente e IFS reconocen y acuerdan que una de las Partes (y/o cualquiera de sus Afiliadas) (la "Parte Receptora") podrá tener acceso a Información Confidencial de la otra Parte (y/o cualquiera de sus Afiliadas) (la "Parte Reveladora"). La Parte Receptora se compromete a: (a) mantener en estricta confidencialidad toda la Información Confidencial que le sea revelada en virtud del presente EULA y protegerla con, al menos, el mismo grado de cuidado que emplea para proteger su propia información confidencial (y, en cualquier caso, con un grado de cuidado no inferior al razonablemente exigible); (b) utilizar dicha Información Confidencial exclusivamente para los fines del Acuerdo; y (c) no divulgar dicha Información Confidencial a ninguna persona, salvo a sus empleados, Afiliadas y contratistas que necesiten conocerla para la ejecución del Acuerdo y que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad no menos estrictas que las previstas en el presente EULA. La Parte Receptora será responsable por los actos y omisiones de sus empleados, Afiliadas y contratistas del mismo modo que respondería por sus propios actos y omisiones. No se considerará Información Confidencial aquella información respecto de la cual la Parte Receptora pueda demostrar que: (i) es o pasa a ser de dominio público sin incumplimiento de ninguna obligación frente a la Parte Reveladora; (ii) ya se encontraba legítimamente en posesión de la Parte Receptora al momento de su divulgación, sin obligación de confidencialidad; (iii) fue desarrollada o adquirida de manera independiente por la Parte Receptora sin infringir el presente Acuerdo; o (iv) fue recibida de un tercero sin restricciones respecto de su divulgación o utilización. Las obligaciones de las Partes relativas a la Información Confidencial permanecerán vigentes aun después de la terminación del Acuerdo.

9.2. La Parte Receptora podrá divulgar Información Confidencial de la Parte Reveladora cuando esté legalmente obligada a hacerlo, siempre que, en la medida en que la ley lo permita, notifique previamente a la Parte Reveladora sobre dicha obligación de divulgación y le proporcione una asistencia razonable, a cargo de la Parte Reveladora, en caso de que esta decida impugnar o cuestionar dicha divulgación.

9.3. Las Partes reconocen que una indemnización por daños y perjuicios puede no constituir un recurso suficiente frente al incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad. En consecuencia, la Parte Receptora reconoce que, además de cualquier otro recurso previsto por la legislación aplicable, la Parte Reveladora podrá solicitar medidas cautelares, el cumplimiento específico de las obligaciones u otra medida que un tribunal o autoridad administrativa competente considere apropiada.

10. Limitación de Responsabilidad

10.1. Ninguna de las Partes excluye o limita su responsabilidad por: (a) fraude o declaración fraudulenta; (b) muerte o lesiones personales causadas por la negligencia o conducta dolosa de dicha Parte; o (c) cualquier otra responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada conforme a la legislación aplicable.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

10.2. In no event will a party, or its Affiliates, be liable under or in connection with the Agreement for any indirect, consequential, special, exemplary or incidental cost, loss or damage, or for any loss or corruption of data (subject to section 10.3 below), loss of profits, revenue, production, business opportunity, or loss of anticipated savings, goodwill or reputation, howsoever arising, even though the parties may be aware of the possibility or likelihood of such cost, loss or damage and regardless of the form of action or whether arising in contract, tort, negligence, by statute or otherwise.

10.3. IFS or its Affiliates shall only be liable under the Agreement for any loss or corruption of data to the extent such loss or corruption was caused as a result of IFS' negligence or misconduct in providing the Services, in which case, IFS' only obligation and Customer's exclusive remedy is for IFS to use commercially reasonable efforts to restore the data from its most recent successful available backup. IFS's liability shall exclude any lost data (a) caused or contributed to by Customer, including without limitation Customer's incorrect or unpermitted modification, configuration or use or relating to any Customer Content or non-IFS software or service stored or used by Customer in conjunction with the Application Software, or (b) occurring while the Application Software is in a "Non-Current State", meaning that the software is not current, i.e., does not have the latest fixes or updates installed and/or is out of support.

10.4. Except for breach of section 9 (Confidentiality) (provided, for the avoidance of doubt, this exception does not include liability arising under a DPA in respect of the processing of Personal Data (defined in the DPA) which is subject to the liability exclusions and limitations set forth herein), the indemnity in section 8 (Indemnity), and for unauthorized use or transfer of intellectual property rights hereunder, each party's maximum and cumulative liability for all obligations and liabilities arising under or in connection with the Agreement, whether in contract, tort, negligence, by statute or otherwise, shall in no event exceed the lesser of the fees paid by Customer to Partner for the IFS Offering in the twelve months period immediately preceding the events giving rise to the claim or US\$ 1,000,000 (one million U.S. dollars), (and for clarity, any claim, or multiple interlinked claims, shall be subject to the liability cap applicable at the date on which the event or circumstance forming the basis for the claim(s) first arose).

10.5. Any claim by a party hereunder shall be made in writing, setting forth comprehensive details of the specified matter, within twenty-four (24) months after such party first became aware of the circumstances giving rise to such claim.

10.6. Customer acknowledges that it is solely responsible and liable for its use and operation and any results of the IFS Offering in its business, including but not limited to Customer's compliance with any laws, regulatory requirements, financial or operational controls, policies or processes, maintenance programs, industry standards or practices or other provisions applicable to its business operations as well as the compliant use and accuracy of any configuration, data, content or non-IFS software stored or used in conjunction with or operation of any IFS Offering, and IFS expressly disclaims any liability for any cost, loss or damage of any kind in relation thereto, whether financial or physical and whether direct, indirect, consequential or incidental. Moreover, IFS expressly disclaims (i) any liability for any implementation services or other services or deliveries provided by the Partner or any third party; and (ii) any liability to perform any obligations or incur any liability not specifically agreed to by IFS.

10.7. With respect to any third-party software or services it is expressly acknowledged and agreed that no supplier of such products or services shall have any direct liability towards the Customer for any damages of any kind and howsoever arising, whether direct, indirect, consequential, special, or incidental, arising from or in connection with the use of such products or services by the Customer hereunder, except to the extent expressly stipulated in the applicable terms and conditions of such third-party supplier.

11. Miscellaneous

11.1. Independence of Partner. Partner is not an agent of IFS. It is an independent entity with no authority to bind IFS or to make representations

10.2. En ningún caso una Parte, ni sus Afiliadas, serán responsables, en virtud de o en relación con el presente Contrato, por ningún costo, pérdida o daño indirecto, consecuencial, especial, ejemplar o incidental, ni por pérdida o corrupción de datos (sujeto a la Cláusula 10.3 siguiente), pérdida de beneficios, ingresos, producción, oportunidades de negocio, ahorros previstos, fondo de comercio (*goodwill*) o reputación, cualquiera que sea su causa, aun cuando las Partes hubieran sido informadas de la posibilidad o probabilidad de dichos costos, pérdidas o daños, e independientemente de la naturaleza de la acción o de que ésta se fundamente en contrato, responsabilidad extracontractual, negligencia, ley o cualquier otra causa.

10.3. IFS o sus Afiliadas únicamente serán responsables, en virtud del presente Contrato, por cualquier pérdida o corrupción de datos en la medida en que dicha pérdida o corrupción haya sido causada como resultado de la negligencia o conducta indebida de IFS en la prestación de los Servicios. En tal caso, la única obligación de IFS y el único recurso del Cliente consistirán en que IFS realice esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos a partir de la copia de seguridad (*backup*) disponible más reciente que se haya completado satisfactoriamente. La responsabilidad de IFS no comprenderá ninguna pérdida de datos: (a) causada por el Cliente o a la que éste haya contribuido, incluyendo, sin limitación, modificaciones, configuraciones o usos incorrectos o no autorizados realizados por el Cliente, o relacionada con cualquier Contenido del Cliente o cualquier software o servicio de terceros distinto de IFS almacenado o utilizado por el Cliente conjuntamente con el Software de Aplicación; o (b) ocurrida mientras el Software de Aplicación se encuentre en un "Estado No Actualizado" ("Non-Current State"), es decir, cuando el software no esté actualizado, no tenga instaladas las últimas correcciones (*fixes*) o actualizaciones (*updates*) y/o se encuentre fuera del periodo de soporte.

10.4. Salvo en caso de incumplimiento de la Cláusula 9 (Confidencialidad) (aclarándose, para evitar cualquier duda, que esta excepción no incluye la responsabilidad derivada de un DPA respecto del tratamiento de Datos Personales (según se definen en el DPA), la cual permanecerá sujeta a las exclusiones y limitaciones de responsabilidad establecidas en el presente Contrato), de la indemnización prevista en la Cláusula 8 (Indemnización) y del uso o transferencia no autorizados de derechos de propiedad intelectual en virtud del presente Contrato, la responsabilidad máxima y acumulada de cada Parte por todas las obligaciones y responsabilidades derivadas de o relacionadas con el Contrato, ya sea por responsabilidad contractual, extracontractual, negligencia, disposición legal o cualquier otra causa, no excederá, en ningún caso, del menor de los siguientes importes: (a) los importes pagados por el Cliente al Socio (*Partner*) por la Oferta IFS durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que dio origen a la reclamación; o (b) US\$ 1,000,000 (un millón de dólares estadounidenses). Para mayor claridad, cualquier reclamación, o múltiples reclamaciones interrelacionadas, estarán sujetas al límite de responsabilidad aplicable en la fecha en que ocurrió por primera vez el hecho o la circunstancia que dio origen a la(s) reclamación(es).

10.5. Toda reclamación formulada por cualquiera de las Partes en virtud del presente Contrato deberá realizarse por escrito, incluyendo una descripción detallada de los hechos que la motivan, dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la fecha en que dicha Parte haya tenido conocimiento por primera vez de las circunstancias que dieron origen a dicha reclamación.

10.6. El Cliente reconoce que es el único responsable del uso, funcionamiento y de los resultados obtenidos mediante la Oferta IFS en el desarrollo de sus actividades comerciales, incluyendo, sin limitación, el cumplimiento de todas las leyes aplicables, requisitos regulatorios, controles financieros u operativos, políticas o procesos internos, programas de mantenimiento, normas o prácticas de la industria y demás disposiciones aplicables a sus operaciones, así como del uso conforme y de la exactitud de cualquier configuración, dato, contenido o software de terceros distinto de IFS almacenado o utilizado conjuntamente con cualquier Oferta IFS o para su funcionamiento. IFS excluye expresamente toda responsabilidad por cualquier costo, pérdida o daño de cualquier naturaleza relacionado con lo anterior, ya sea financiero o material, directo, indirecto, consecuencial o incidental. Asimismo, IFS excluye expresamente: (i) toda responsabilidad por servicios de implementación o cualesquiera otros servicios o entregas prestados por el Socio (*Partner*) o por cualquier tercero; y (ii) toda responsabilidad por ejecutar obligaciones o asumir responsabilidades que no hayan sido expresamente aceptadas por IFS.

10.7. Con respecto a cualquier software o servicio de terceros, las Partes reconocen y acuerdan expresamente que ningún proveedor de dichos productos o servicios tendrá responsabilidad directa alguna frente al Cliente por daños de

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

or warranties on IFS' behalf. IFS will not be liable for reasonably relying on the accuracy and reliability of written information provided by Partner in making any decision that would give IFS ground to suspend Services or terminate the Agreement.

11.2. Export. The Customer will ensure (and shall cause its Customer Affiliates, Users and Contractors to ensure) that neither the IFS Materials, Software nor any direct product thereof are (i) exported, directly or indirectly, in violation of such laws and regulations; or (ii) are intended to be used for any purposes prohibited by such laws and regulations, including, but not limited to, nuclear, chemical, or biological weapons proliferation. Customer and IFS shall in connection with the Agreement comply with, if applicable, Brazilian, United States, European Union, United Kingdom, United Nations and other applicable export control, import control, economic sanctions and anti-corruption laws and regulations, including, as applicable, the US Arms Export Control Act, the US International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), the US Export Administration Act, and the US Export Administration Regulations ("EAR"). If any of the hardware, technical data, software and/or technical assistance (collectively, "Controlled Materials") to be provided to IFS by Customer, or which may be viewed by IFS personnel, are controlled under the ITAR or EAR, Customer shall obtain IFS' prior written approval before providing any Controlled Materials to IFS or before IFS personnel view Controlled Materials. If Controlled Materials must be exchanged or viewed, the Parties shall consult with each other to ensure the Parties' compliance with export control laws. In no event will IFS accept or receive any ITAR Controlled Materials in electronic or physical form on its sites or infrastructure, including email. Solely for the purposes of fulfilling its contractual obligations to Customer, IFS Affiliates (or subcontractors) located in and/or outside of the country or countries in which Customer operates may access or view customer data for which Customer is responsible and such data may be accessed or viewed by foreign nationals.

11.3. Assignment. Customer may, with the prior written consent of IFS transfer or assign the Agreement, whether as a result of a merger or sale of the business. Any assignment or transfer attempted without the written consent of IFS will be null and void. IFS may assign, in whole or in part, the Agreement, or any rights or obligations thereunder to any IFS Affiliate subject to providing Customer with prior written notice. The Agreement shall inure to the benefit of, and be binding upon, the parties and their respective successors and permitted assigns.

11.4. General. Save for Partner and IFS' licensors which are third party beneficiaries under the Agreement, the Agreement shall not create any rights in favor of, or any obligations owed by, any third party. In the Agreement, unless the context otherwise requires, words in the singular include the plural and vice versa and words in one gender include any other gender. The headings in the Agreement are for convenience only and shall not affect its meaning. Any phrase in the Agreement introduced by the term "include", "including", "in particular" or any similar expression will be construed as illustrative and will not limit the sense of the words preceding that term.

11.5. Independence. The Parties are independent contractors. This Agreement does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary or employment relationship between the Parties. Neither Party is the representative of the other Party for any purpose and neither has power or authority to act as agent or employee or to represent, act for, bind, or otherwise create or incur any obligation on behalf of the other Party.

11.6. Outsourcing. IFS may engage subcontractors for the performance, in whole or in part, of any work under any Order Form. IFS will be responsible for such subcontractor's work as if it were its own personnel.

11.7. Electronic Signature. Documents comprising the Agreement, if executed by electronic signature shall be considered and valid and binding. The Agreement may be executed in counterparts, and each counterpart shall be considered as original and whole if so executed and delivered.

11.8. Entire Agreement, Order of Precedence & Waiver. The AGREEMENT shall be the entire agreement regarding its subject matter, and shall supersede all other representations, understandings or agreements, whether oral or written, between the Parties relative to such subject matter. No modification, amendment or variation of the Agreement shall be of effect or binding upon IFS unless agreed to in writing by IFS. In the event of

cualquier naturaleza y cualquiera que sea su causa, ya sean directos, indirectos, consecuenciales, especiales o incidentales, derivados de o relacionados con el uso que el Cliente haga de dichos productos o servicios en virtud del presente Contrato, salvo en la medida expresamente prevista en los términos y condiciones aplicables del respectivo proveedor tercero.

11. Disposiciones Diversas

11.1. Independencia del Socio. El Socio no es agente de IFS. Es una entidad independiente y no tiene autoridad para obligar a IFS ni para realizar declaraciones o otorgar garantías en nombre de IFS. IFS no será responsable cuando, actuando de manera razonable, se base en la exactitud y confiabilidad de la información escrita proporcionada por el Socio para adoptar cualquier decisión que le otorgue fundamento para suspender los Servicios IFS Cloud o terminar el Acuerdo.

11.2. Exportación. El Cliente se asegurará (y hará que sus Afiliadas del Cliente, Usuarios y Contratistas se aseguren) de que ni los Materiales IFS, ni el Software, ni ningún producto directo de los mismos sean (i) exportados, directa o indirectamente, en violación de dichas leyes y regulaciones; o (ii) destinados a ser utilizados para cualquier propósito prohibido por dichas leyes y regulaciones, incluyendo, sin limitación, proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas. El Cliente e IFS cumplirán, en relación con el Acuerdo, si corresponde, con la US Arms Export Control Act, la US International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), la US Export Administration Act y la US Export Administration Regulations ("EAR"). Si cualquier hardware, datos técnicos, software y/o asistencia técnica (colectivamente, "Materiales Controlados") que deban ser proporcionados a IFS por el Cliente, o que puedan ser vistos por personal de IFS, están controlados bajo ITAR o EAR, el Cliente deberá obtener la aprobación previa y por escrito de IFS antes de proporcionar cualquier Material Controlado a IFS o antes de que el personal de IFS vea Materiales Controlados. Si los Materiales Controlados deben intercambiarse o visualizarse, las Partes se consultarán mutuamente para asegurar el cumplimiento de las leyes de control de exportaciones. En ningún caso IFS aceptará ni recibirá Materiales Controlados ITAR en forma electrónica o física en sus sitios o infraestructura, incluido el correo electrónico. Exclusivamente para cumplir sus obligaciones contractuales con el Cliente, las Afiliadas de IFS (o subcontratistas) ubicadas dentro y/o fuera del país o países en que opera el Cliente podrán acceder o visualizar datos del cliente de los cuales el Cliente es responsable, y dichos datos podrán ser accedidos o visualizados por nacionales extranjeros.

11.3. Cesión. El Cliente podrá, con el consentimiento previo y por escrito de IFS, transferir o ceder el Acuerdo, la licencia o cualesquiera derechos de uso como resultado de una fusión o venta del negocio. Cualquier cesión o transferencia intentada sin el consentimiento escrito de IFS será nula y sin efecto. IFS podrá ceder, total o parcialmente, el Acuerdo, o cualesquiera derechos u obligaciones en virtud de este, a cualquier Afiliada de IFS, sujeto a proporcionar al Cliente aviso previo por escrito. El Acuerdo redundará en beneficio de las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos, y será vinculante para ellos.

11.4. General. Salvo por el Socio y los licenciantes de IFS, que son beneficiarios terceros bajo el Acuerdo, el Acuerdo no creará derechos a favor de, ni obligaciones adeudadas por, ningún tercero. En el Acuerdo, salvo que el contexto requiera otra cosa, las palabras en singular incluirán el plural y viceversa, y las palabras en un género incluirán cualquier otro género. Los encabezados del Acuerdo son solo por conveniencia y no afectarán su significado. Cualquier frase del Acuerdo introducida por los términos "incluye", "incluyendo", "en particular" o expresión similar se interpretará como ilustrativa y no limitará el sentido de las palabras que preceden a dicho término.

11.5. Independencia. Las Partes son contratistas independientes. Este Acuerdo no crea una sociedad, franquicia, empresa conjunta, agencia, relación fiduciaria o relación laboral entre las Partes. Ninguna Parte es representante de la otra para ningún propósito y ninguna tiene poder o autoridad para actuar como agente o empleado, ni para representar, actuar por, vincular o de otro modo crear o incurrir en obligaciones en nombre de la otra Parte.

11.6. Subcontratación. IFS podrá contratar subcontratistas para la ejecución, total o parcial, de cualquier trabajo bajo cualquier Formulario de Pedido. IFS será

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

a conflict or inconsistency between the terms comprising the Agreement the order of precedence shall be: (1) the Product Terms (2) the Notification Form (3) this EULA. No failure or delay by IFS or Customer in exercising any right hereunder will constitute a waiver of that right. Any waiver must be made in writing and the single or partial exercise of a right, power or remedy shall not prevent its subsequent exercise or the exercise of any other right, power or remedy.

11.9. Language disclaimer. This English version is the governing version of this EULA. If this EULA is made available in Portuguese, Spanish or any other language, such version is provided for convenience only. In the event of any conflict, inconsistency, ambiguity or discrepancy between the English version and any translated or local-language version, the English version shall prevail, except to the extent mandatory applicable law requires otherwise.

12. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

12.1. Unless mandatory local law or a different express provision in the Notification Form requires otherwise, this EULA shall be governed by the laws of the Federative Republic of Brazil, without application of conflict-of-law rules. The Software shall be protected by applicable intellectual property and software laws, including Brazilian laws where applicable and mandatory local laws of the Customer jurisdiction.

12.2. The Parties shall first submit any dispute to their relationship managers and, if not resolved within a reasonable period, to their responsible executives or representatives with decision-making authority.

12.3. If the dispute is not resolved through executive escalation, the Parties shall submit it to mediation administered by the Camara do Mercado in Sao Paulo/SP, in English.

12.4. If the dispute remains unresolved, it shall be finally resolved by arbitration administered by the Camara do Mercado, with seat and venue of arbitration in Sao Paulo/SP, an arbitral tribunal composed of 3 (three) arbitrators and language English. The arbitration will be conducted in accordance with Brazilian Law n. 9.30/1996, where applicable.

12.5. Nothing in this EULA prevents either Party from seeking urgent measures, injunctive relief, specific performance, preservation of rights, protection of confidentiality, intellectual property, system security or collection of undisputed amounts before a competent court, before, during or after mediation or arbitration.

12.6. Proceedings, documents, submissions and the arbitral award shall be confidential to the maximum extent permitted by applicable law.

12.7. For Customers located in jurisdictions where foreign arbitration, choice of law or limitation of liability are subject to specific validity requirements, the Parties agree to interpret this clause to preserve the original commercial intent to the maximum extent permitted by applicable local law.

PART B – SOFTWARE

1. License Grant

Copies & Delivery

1.1. IFS will make the Software and Software Documentation available from online repositories(s) in accordance with the terms for delivery set forth below (First Copy"). Additional copies of the Software may be subject to additional charges.

1.2. Should the First Copy be accidentally destroyed, erased, or otherwise become unusable, and Customer has no backup copy for replacement purposes, IFS will make available to Customer a replacement copy for a reasonable administrative charge to cover actual duplication, shipping, and any installation costs incurred (such copy being deemed to be the First Copy thereafter).

1.3. The Software will be deemed to be delivered when it is made available to Customer for download. No Software will be delivered where the Customer is purchasing only additional quantities and/or licenses of the Software that it has previously licensed.

responsable del trabajo de dichos subcontratistas como si se tratara de su propio personal.

11.7. Firma Electrónica. Los documentos que componen el Acuerdo, si se ejecutan mediante firma electrónica, serán considerados válidos y vinculantes. El Acuerdo podrá ejecutarse en ejemplares, y cada ejemplar será considerado original e integro si así se ejecuta y entrega.

11.8. Acuerdo Integral, Orden de Prelación y Renuncia. El Acuerdo constituirá el acuerdo completo respecto de su objeto y reemplazará todas las demás declaraciones, entendimientos o acuerdos, ya sean orales o escritos, entre las Partes relativos a dicho objeto. Ninguna modificación, enmienda o variación del Acuerdo tendrá efecto ni será vinculante para IFS salvo que IFS la acuerde por escrito. En caso de conflicto o inconsistencia entre los términos que componen el Acuerdo, el orden de prelación será: (1) los Términos de Producto; (2) el Formulario de Notificación; (3) este EULA. Ninguna falta o demora de IFS o del Cliente en el ejercicio de cualquier derecho bajo el presente constituirá una renuncia a dicho derecho. Cualquier renuncia deberá realizarse por escrito y el ejercicio único o parcial de un derecho, facultad o remedio no impedirá su ejercicio posterior ni el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o remedio.

11.9. Aviso legal sobre el idioma del EULA. Esta versión en inglés es la versión rectora de este EULA. Si este EULA se pone a disposición en portugués, español o cualquier otro idioma, dicha versión se proporciona solo por conveniencia. En caso de conflicto, inconsistencia, ambigüedad o discrepancia entre la versión en inglés y cualquier versión traducida o en idioma local, prevalecerá la versión en inglés, salvo en la medida en que la ley aplicable obligatoria requiera lo contrario.

12. LEY APLICABLE Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

12.1. Salvo que la ley local obligatoria o una disposición expresa diferente en el Formulario de Notificación requiera lo contrario, este EULA se registrará por las leyes de la República Federativa de Brasil, sin aplicación de normas de conflicto de leyes. El Software estará protegido por las leyes aplicables de propiedad intelectual y software, incluidas las leyes brasileñas cuando correspondan y las leyes locales obligatorias de la jurisdicción del Cliente.

12.2. Las Partes someterán primero cualquier controversia a sus gerentes de relación y, si no se resuelve dentro de un periodo razonable, a sus ejecutivos o representantes responsables con autoridad decisoria.

12.3. Si la controversia no se resuelve mediante escalamiento ejecutivo, las Partes la someterán a mediación administrada por la Cámara do Mercado in Sao Paulo/SP, en inglés.

12.4. Si la controversia permanece sin resolverse, será finalmente resuelta mediante arbitraje administrado por la Cámara do Mercado, con sede y lugar de arbitraje in Sao Paulo/SP, un tribunal arbitral compuesto por 3 (tres) árbitros y en idioma inglés. El arbitraje se conducirá de conformidad con la Ley brasileña n. 9.307/1996, cuando corresponda.

12.5. Nada en este EULA impide que cualquiera de las Partes solicite medidas urgentes, tutela cautelar, cumplimiento específico, preservación de derechos, protección de confidencialidad, propiedad intelectual, seguridad del sistema o cobro de montos no controvertidos ante un tribunal competente, antes, durante o después de la mediación o el arbitraje.

12.6. Los procedimientos, documentos, presentaciones y el laudo arbitral serán confidenciales en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

12.7. Para Clientes ubicados en jurisdicciones donde el arbitraje extranjero, la elección de ley o la limitación de responsabilidad estén sujetos a requisitos específicos de validez, las Partes acuerdan interpretar esta cláusula para preservar la intención comercial original en la máxima medida permitida por la ley local aplicable.

PARTE B – SOFTWARE

1. Concesión de la Licencia

Copias y Entrega

1.1. IFS pondrá el Software y la Documentación del Software a disposición del Cliente a través de uno o más repositorios en línea, de conformidad con las condiciones de entrega establecidas a continuación (la "Primera Copia"). Las copias adicionales del Software podrán estar sujetas al pago de cargos adicionales.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Software and Software Documentation

1.4. IFS grants Customer a personal, non-exclusive, non-transferable and non-assignable, limited license to access and use, the Software and Documentation (including modules and components forming part of the Software but only for use in association with and for the purpose of its use of such Software) for the applicable term set forth in the Notification Form to:

1.4.1. Use the First Copy solely for the purpose expressed herein and Customer may make additional copies for the exclusive purposes of backup, testing and archiving to the extent strictly necessary. Any additional copies shall contain copyright, disclaimers, proprietary notices and other markings corresponding to those which exist on the First Copy, and shall be held in strict confidence pursuant to the applicable confidentiality provisions;

1.4.2. Install the Software at the Designated Location, access and use the Software solely for the own internal business operations of the Customer and Customer Affiliates, based on the Use Types and up to the applicable Use Level and all other applicable use restrictions set forth herein;

1.4.3. Configure the Application Software using its embedded capabilities including to create custom fields, custom objects, custom events, custom menus, custom business rules, client scripting, report layouts and personalization's (such as shortcuts, saved searches and screen layouts);

1.4.4. Access and use all Services Updates, Updates and new Releases of the Software made available for general commercial distribution by IFS, while Customer has an active contract for Support Services; and

1.4.5. Allow its temporary staff, subcontractors or agents ("Contractors"), to access and use the Software solely on Customer's behalf for Customer's and Customer's Affiliates internal business operations and subject to the applicable Use Level and all other applicable use restrictions set forth herein, provided (a) the Contractor shall not be an entity conducting business in competition with IFS or any IFS Affiliate, and (b) Customer will be and remain liable for Contractor's compliance with the terms of the Agreement and all acts and omissions of any such Contractor.

License Key

1.5. The Application Software may include an embedded security system which must be used together with a license key. The license key may limit the use of the Application Software to the applicable Use Level and prevent a single User from using more than one workstation at the same time and is valid for a certain period of time following which the license key must be renewed. IFS is not responsible for any cost or loss arising out of Customer's failure or delay to renew the license key.

1.6. Customer may not, and will not permit its Users to, share or transfer any license key, password or other security device relating to the use of the Software with or to any other user of the Software or any other third party.

Third-Party Software

1.7. Third-party software may be subject to additional or separate license terms and any terms indicated in any applicable readme files, installation details, or specifically set forth in the applicable Notification Form, and in certain circumstances may be licensed directly to Customer from the third-party software vendor. Any additional or separately applicable third-party software license terms shall, with regard to their respective subject-matter, prevail in the event of a conflict with the Agreement, provided, however, that such additional or separate terms will not impose on IFS any wider, more stringent or more far-reaching obligations or liabilities than the terms of the Agreement.

1.2. Si la Primera Copia fuera destruida accidentalmente, eliminada o, por cualquier otro motivo, dejará de ser utilizable, y el Cliente no dispusiera de una copia de respaldo para su sustitución, IFS pondrá a disposición del Cliente una copia de reemplazo mediante el cobro de un cargo administrativo razonable destinado a cubrir los costos efectivos de duplicación, envío y cualquier costo de instalación incurrido (considerándose dicha copia, a partir de ese momento, como la Primera Copia).

1.3. El Software se considerará entregado en el momento en que sea puesto a disposición del Cliente para su descarga. No se realizará ninguna entrega del Software cuando el Cliente adquiera únicamente cantidades adicionales y/o licencias adicionales de un Software previamente licenciado.

Software y Documentación del Software

1.4. IFS otorga al Cliente una licencia personal, no exclusiva, intransferible, no cedible y limitada para acceder y utilizar el Software y la Documentación (incluidos los módulos y componentes que forman parte del Software, únicamente para su utilización en conjunto con dicho Software y para los fines de su uso), durante el plazo aplicable establecido en el Formulario de Notificación, con el fin de:

1.4.1. Utilizar la Primera Copia exclusivamente para los fines previstos en el presente EULA. El Cliente podrá realizar copias adicionales únicamente para fines de respaldo, pruebas y archivo, en la medida estrictamente necesaria. Toda copia adicional deberá contener los mismos avisos de derechos de autor, exclusiones de responsabilidad, avisos de propiedad y demás leyendas existentes en la Primera Copia y será mantenida bajo estricta confidencialidad conforme a las disposiciones de confidencialidad aplicables.

1.4.2. Instalar el Software en la Ubicación Designada, acceder y utilizar el Software exclusivamente para las operaciones comerciales internas del Cliente y de sus Afiliadas, de conformidad con los Tipos de Uso, hasta el Nivel de Uso aplicable y sujeto a todas las demás restricciones de uso establecidas en el presente EULA.

1.4.3. Configurar el Software de Aplicación utilizando sus funcionalidades integradas, incluyendo la creación de campos personalizados, objetos personalizados, eventos personalizados, menús personalizados, reglas de negocio personalizadas, scripts del cliente, diseños de informes y personalizaciones (como accesos directos, búsquedas guardadas y diseños de pantalla).

1.4.4. Acceder y utilizar todas las Actualizaciones de los Servicios (Services Updates), Actualizaciones (Updates) y nuevas Versiones (Releases) del Software que IFS ponga a disposición para su distribución comercial general, mientras el Cliente mantenga vigente un contrato de Servicios de Soporte.

1.4.5. Permitir que su personal temporal, subcontratistas o agentes ("Contratistas") accedan y utilicen el Software exclusivamente en nombre del Cliente y para las operaciones comerciales internas del Cliente y de sus Afiliadas, siempre sujeto al Nivel de Uso aplicable y a todas las demás restricciones de uso establecidas en el presente EULA, siempre que: (a) el Contratista no sea una entidad que desarrolle actividades comerciales en competencia con IFS o cualquiera de sus Afiliadas; y (b) el Cliente continúe siendo plenamente responsable por el cumplimiento, por parte del Contratista, de los términos del Acuerdo, así como por todos los actos y omisiones de dicho Contratista.

Clave de Licencia

1.5. El Software de Aplicación podrá incluir un sistema de seguridad integrado que deberá utilizarse conjuntamente con una Clave de Licencia (License Key). La Clave de Licencia podrá limitar el uso del Software de Aplicación al Nivel de Uso (Use Level) aplicable e impedir que un mismo Usuario utilice más de una estación de trabajo simultáneamente. Asimismo, la Clave de Licencia tendrá una vigencia determinada, transcurrida la cual deberá ser renovada. IFS no será responsable por ningún costo o pérdida derivados de la falta o demora del Cliente en renovar la Clave de Licencia.

1.6. El Cliente no podrá, ni permitirá que sus Usuarios, compartan o transfieran ninguna Clave de Licencia, contraseña u otro mecanismo de seguridad relacionado con el uso del Software a cualquier otro usuario del Software o a cualquier tercero.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

1.8. If Customer will operate third-party software in conjunction with the Application Software for which a license has not been granted by IFS, the Customer agrees, upon request, to provide IFS with a written statement confirming the existence of valid license agreement(s) approved by the relevant third-party software vendor for use in conjunction with the Application Software. The Customer will reimburse IFS for any fees, charges and costs IFS incurs or is charged as a result of Customer's failure to obtain any requisite third-party software licenses or to comply with any applicable third-party software license terms.

Restrictions and Technical Limitations

1.9. Any access or use, whether via the interface designated by IFS via mobile device applications or via any External Integration, including without limitation any multiplexer or robotic process automation technology, may be subject to minimal technical and sizing requirements as made available by IFS and must be licensed by Customer for the agreed Use Types up to the applicable Use Level, as measured at the interface/application/External Integration front-end. If not explicitly licensed by any other metric, the default is always Named Users. Customer acknowledges and agrees that (a) an interface/application/External Integration may never be used in any way so as to circumvent the use restrictions under the Agreement; and (b) the permitted use of External Integrations in conjunction with the Software requires the use of recognized IFS interface methods/technology and may be subject to additional terms and conditions, as designated by IFS, and may also require specific third-party software licenses which the Customer must procure at its own expense. Distribution of mobile applications through app stores and other application distribution platforms will be subject to the applicable distribution and download terms and conditions, and any use of such applications on the applicable mobile device will be subject to the terms and conditions imposed by the applicable provider of the application distribution platform or operating system or other associated providers, all of which are subject to periodic reviews and updates.

1.10. Except to the extent permitted by mandatory law, the Customer shall not (nor enable or permit others to) as a condition and material term of the license, without IFS's prior written permission: (a) make any correction, adjustment, modification, customization, addition, creation of derivative works (including but not limited to creating new or extending existing tables or databases) or in any other way using any portion of the Software for development purposes of any kind. Any right for Customer to develop or use self-customized software to interoperate with the Software requires separate terms with IFS and may require payment of separate fees; (b) copy (except as expressly permitted herein), decompile, reverse engineer, disassemble, decrypt, translate or unbundle the Software or Documentation, nor attempt to extract or in any other way recreate or derive the source code or review data structures or similar materials included in or produced by the Software; (c) assign, transfer, distribute, export or re-export, sell, rent, lease, lend, pledge, sublicense or otherwise exploit or encumber the Software or Documentation, or otherwise make available any portion thereof, or use or permit use on behalf of, any third party for any purpose (whether in such third party's business operations or otherwise), including but not limited to use in the operation of a service bureau, sourcing, subscription or time-sharing arrangement, software as a service, or in a hosting or outsourcing context; (d) attempt to defeat the present and any future security system of the Software; (e) publish any results of benchmark tests conducted with regard to any portion of the Software; or (f) otherwise act in any way that would deprive IFS or a third party licensor, in whole or in part, of any fees to which it is entitled in the Software or Documentation.

Software de Terceros

1.7. El software de terceros podrá estar sujeto a términos de licencia adicionales o independientes, así como a cualesquiera condiciones indicadas en los archivos *readme*, instrucciones de instalación o expresamente establecidas en el Formulario de Notificación aplicable. En determinadas circunstancias, dicho software podrá ser licenciado directamente al Cliente por el proveedor del software de terceros. En caso de conflicto entre los términos del Acuerdo y los términos de licencia adicionales o independientes aplicables al software de terceros, estos últimos prevalecerán únicamente respecto de su objeto específico. No obstante, dichos términos adicionales o independientes no impondrán a IFS obligaciones o responsabilidades más amplias, más estrictas o de mayor alcance que las previstas en el Acuerdo.

1.8. Si el Cliente utiliza software de terceros conjuntamente con el Software de Aplicación respecto del cual IFS no haya otorgado una licencia, el Cliente se compromete, a solicitud de IFS, a proporcionar una declaración escrita que confirme la existencia de uno o más contratos de licencia válidos, aprobados por el proveedor correspondiente del software de terceros, para su utilización conjunta con el Software de Aplicación. El Cliente reembolsará a IFS todos los honorarios, cargos, costos y gastos en que IFS incurra o le sean cobrados como consecuencia de la falta de obtención por parte del Cliente de las licencias necesarias del software de terceros o del incumplimiento de los términos de licencia aplicables a dicho software de terceros.

Restricciones y Limitaciones Técnicas

1.9. Todo acceso o uso del Software, ya sea a través de la interfaz designada por IFS, de aplicaciones para dispositivos móviles o mediante cualquier Integración Externa, incluyendo, entre otros, cualquier tecnología de multiplexación o de automatización robótica de procesos, podrá estar sujeto a requisitos mínimos de carácter técnico y de dimensionamiento establecidos por IFS. Dicho acceso o uso deberá ser licenciado por el Cliente conforme a los Tipos de Uso acordados y hasta el Nivel de Uso (Use Level) aplicable, medido en la interfaz, aplicación o punto de acceso de la Integración Externa (*front-end*). Salvo que expresamente se otorgue una licencia conforme a otra métrica, la métrica predeterminada será siempre la de Usuarios Nominales. El Cliente reconoce y acepta que: (a) ninguna interfaz, aplicación o Integración Externa podrá utilizarse de forma que eluda o evada las restricciones de uso establecidas en el Acuerdo; y (b) el uso autorizado de Integraciones Externas conjuntamente con el Software requiere la utilización de métodos o tecnologías de integración oficialmente reconocidos por IFS y podrá estar sujeto a términos y condiciones adicionales establecidos por IFS, así como requerir licencias específicas de software de terceros, cuya obtención será de exclusiva responsabilidad y costo del Cliente. La distribución de aplicaciones móviles mediante tiendas de aplicaciones (*app stores*) u otras plataformas de distribución estará sujeta a los términos y condiciones de distribución y descarga aplicables. Asimismo, el uso de dichas aplicaciones en los dispositivos móviles correspondientes estará sujeto a los términos y condiciones establecidos por el proveedor de la plataforma de distribución de aplicaciones, del sistema operativo o de cualquier otro proveedor relacionado, los cuales podrán ser modificados y actualizados periódicamente.

1.10. Salvo en la medida expresamente permitida por normas imperativas de la legislación aplicable, el Cliente no podrá (ni permitirá o facilitará que terceros lo hagan), como condición esencial y término material de la licencia, sin la autorización previa y por escrito de IFS: (a) realizar correcciones, ajustes, modificaciones, personalizaciones, adiciones, crear obras derivadas (incluyendo, entre otros, la creación de nuevas tablas o bases de datos o la ampliación de las existentes) o utilizar de cualquier otra forma cualquier parte del Software con fines de desarrollo de cualquier naturaleza. Cualquier derecho del Cliente a desarrollar o utilizar software desarrollado por él mismo para interoperar con el Software requerirá un acuerdo independiente con IFS y podrá estar sujeto al pago de tarifas adicionales; (b) copiar el Software o la Documentación (salvo en los casos expresamente autorizados en el presente EULA), descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, descifrar, traducir o separar sus componentes, ni intentar extraer, recrear o derivar de cualquier otra forma el código fuente, ni examinar las estructuras de datos u otros materiales similares contenidos o generados por el Software; (c) ceder, transferir, distribuir, exportar o reexportar, vender, alquilar, arrendar, prestar, pignorar, sublicenciar, explotar, gravar o disponer de cualquier otra forma del Software o de la Documentación, ni

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

1.11. The Software is intended for standard commercial uses and must not be used in any hazardous environments requiring fail safe performance, such as in the construction, operation or maintenance of nuclear facilities, on-line or real-time control of aircraft, aircraft navigation or communication systems, air traffic control, direct life support machines, or weapons systems, in which the failure of products could lead directly to death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

2. Proprietary Rights

2.1. IFS or its licensors retains all right, title, and interest including, without limitation, patents and rights to patent, copyright, trade secret, and trademark in the Software, Documentation and Support Services and in all improvements, enhancements, modifications, or derivative works thereof including, all right, title, and interest in Resolutions and other materials furnished, developed, provided or created by IFS as part of the Support Services, which shall include all patents and rights to patent, copyright, trade secret, and trademark. The Software, Documentation and Support Services constitute and contain valuable proprietary products and trade secrets of IFS or its licensor, embodying substantial creative effort and confidential information, know-how, technology, ideas and expressions that are protected by applicable intellectual property and other laws. Customer undertakes to not remove or alter any proprietary legends or notices and to maintain any marking of ownership as advised by IFS from time to time.

2.2. No title, copyright, patent, trademark, trade secret or other right of intellectual property not expressly granted hereunder is exchanged between the Parties.

3. Warranty

Warranty and Warranty Disclaimer

3.1. IFS warrants that the Application Software will perform substantially as described in the Software Documentation for a period of six (6) months from the original license start date specified in the Notification Form ("Warranty Period").

3.2. No separate or extended Warranty Period shall apply with respect to any remedy of Errors or the purchase by Customer of any additional quantities and/or licenses of the Application Software or delivery by IFS of any additional copies.

3.3. Any warranty claim must be made by Customer to Your partner, with copy to IFS where applicable, within the Warranty Period and accompanied by information sufficient to reproduce the Error.

3.4. IFS do not warrant that the Software will be uninterrupted, error-free, permanently available, immune to failures, compatible with every End Customer environment or that all errors will be found or corrected.

3.5. IFS provides no warranty regarding Third-Party Software, third-party services, data, content, configurations, integrations, environments, infrastructure, customizations or services provided by the Partner or third parties.

3.6. Only such limited warranties, conditions or remedies that have been expressly agreed herein shall be granted and available to Customer and are in lieu of all other warranties, conditions or remedies, whether express or implied, written or oral, arising by statute, operation of law, course of dealing, usage or trade or otherwise, including without limitation the implied warranties or conditions of merchantability, satisfactory quality, fitness for a particular or intended purpose, ability to achieve a particular result, or accuracy or completeness of responses or results. While IFS attempts to identify the functions of the IFS Offering which may be of

ponerlos, total o parcialmente, a disposición de terceros, ni utilizarlos o permitir su utilización por cuenta de terceros para cualquier finalidad (ya sea en las operaciones comerciales de dichos terceros o de cualquier otra forma), incluyendo, entre otros, su utilización en centros de servicios (*service bureau*), esquemas de *sourcing*, suscripción, *time-sharing*, Software como Servicio (SaaS) o en servicios de *hosting* o *outsourcing*; (d) intentar eludir, vulnerar o neutralizar el sistema de seguridad actual o cualquier sistema de seguridad futuro incorporado al Software; (e) publicar los resultados de pruebas comparativas (*benchmark tests*) realizadas respecto de cualquier parte del Software; o (f) realizar cualquier otro acto que tenga por efecto privar, total o parcialmente, a IFS o a cualquier tercero licenciante de las tarifas o remuneraciones a las que tengan derecho en relación con el Software o la Documentación.

1.11. El Software está destinado a usos comerciales estándar y no deberá utilizarse en entornos peligrosos que requieran un funcionamiento a prueba de fallos (*fail-safe*), tales como la construcción, operación o mantenimiento de instalaciones nucleares, el control en línea o en tiempo real de aeronaves, los sistemas de navegación o comunicación aeronáutica, el control del tráfico aéreo, los equipos de soporte vital directo o los sistemas de armamento, en los que una falla de los productos pueda ocasionar directamente la muerte, lesiones personales o daños físicos o ambientales graves.

2. Derechos de Propiedad

2.1. IFS o sus licenciantes conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre el Software, la Documentación y los Servicios de Soporte, incluidos, entre otros, las patentes y los derechos de patente, los derechos de autor, los secretos comerciales y las marcas, así como sobre todas las mejoras, ampliaciones, modificaciones y obras derivadas de estos. Asimismo, IFS conservará todos los derechos, títulos e intereses sobre las Resoluciones y cualesquiera otros materiales suministrados, desarrollados, proporcionados o creados por IFS como parte de los Servicios de Soporte, incluidos todos los derechos de patente, derechos de autor, secretos comerciales y marcas. El Software, la Documentación y los Servicios de Soporte constituyen e incorporan productos de propiedad exclusiva y secretos comerciales valiosos de IFS o de sus licenciantes, que reflejan un importante esfuerzo creativo e incluyen información confidencial, *know-how*, tecnología, ideas y expresiones protegidas por la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual y demás normas aplicables. El Cliente se compromete a no eliminar ni modificar ningún aviso de propiedad, leyenda o notificación relativa a derechos de propiedad incorporados al Software, la Documentación o los Servicios de Soporte, y a mantener todas las indicaciones de titularidad conforme a las instrucciones que IFS comunique periódicamente.

2.2. Ningún derecho de propiedad, derecho de autor, patente, marca, secreto comercial ni ningún otro derecho de propiedad intelectual que no haya sido expresamente otorgado en virtud del presente EULA será transferido, cedido o concedido entre las Partes.

3. Garantía

Garantía y Exclusión de Garantías

3.1. IFS garantiza que el Software de Aplicación funcionará sustancialmente de conformidad con lo descrito en la Documentación del Software durante un período de seis (6) meses contados a partir de la fecha original de inicio de la licencia indicada en el Formulario de Notificación ("Período de Garantía").

3.2. No se aplicará ningún Período de Garantía independiente o ampliado respecto de la corrección de Errores, ni por la adquisición por parte del Cliente de cantidades y/o licencias adicionales del Software de Aplicación, ni por la entrega por parte de IFS de copias adicionales del Software.

3.3. Toda reclamación de garantía deberá ser presentada por el Cliente ante su Socio, con copia a IFS cuando corresponda, dentro del Período de Garantía y acompañada de información suficiente para permitir la reproducción del Error.

3.4. IFS no garantiza que el Software funcione de manera ininterrumpida, libre de errores, permanentemente disponible, inmune a fallas o compatible con todos los entornos del Cliente Final, ni garantiza que todos los errores serán identificados o corregidos.

3.5. IFS no otorga ninguna garantía respecto del Software de Terceros, servicios de terceros, datos, contenido, configuraciones, integraciones, entornos,

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

particular benefit to Customer, only Customer is in a position to understand its current and future business needs and, therefore, is solely responsible for the selection, use, and suitability of the IFS Offering for Customer's purposes, even if IFS has been informed of such purpose. EXCEPT WHERE EXPRESSLY PROVIDED OTHERWISE BY IFS, THE APPLICATION SOFTWARE IS PROVIDED TO YOU ON AN "AS IS" BASIS.

Warranty Remedy

3.4. Warranty remedies will be provided as part of Support Services, Customer must therefore have a valid agreement for the provision of Support Services in regards of the warranted Application Software.

3.5. Subject to the Support Terms, if IFS has breached the warranty set forth in section 3.1 Customer's sole and exclusive remedy is for IFS, in consultation with Customer, to use reasonable efforts consistent with industry standards to cure the defect or otherwise to redeliver the Application Software directly or through Your Partner as determined by IFS in consultation with Your Partner so that it substantially complies with the Software Documentation.

3.6. Warranty remedies are conditioned upon (a) any error or defect complained of is reasonably reproducible by IFS, (b) the Application Software not having been modified and being used in accordance with the Software Documentation, (c) the breach not being attributable in whole or in part to any non-IFS product(s) or service(s) including third-party software or relating to any Content stored or used by Customer in conjunction with the Software; or (d) the breach not otherwise being attributable to Customer or any third party acting on its behalf, including without limitation Customer's incorrect or unpermitted implementation, modification, configuration or use of the Software.

4. Verification

4.1. Customer agrees to implement reasonable security and supervisory controls for the safe custody and correct and proper access and use of the Software, to prevent any unauthorized use, copying, distribution, publication or disclosure thereof; and to promptly report to Partner and IFS any non-compliance.

4.2. IFS may analyze usage of the Software by the use of reporting capabilities embedded within the Software itself. In addition, IFS or the Partner may request, no more than once per year unless there is reasonable suspicion of breach, a written report detailing the Customer use of the Software, including Users, Units of Measure, modules, instances, integrations, countries, sites and other information necessary to confirm compliance as reasonably required by IFS and in accordance with IFS's reasonable directions.

4.3. Customer also agrees that Partner and/or IFS may upon reasonable notice request to audit Customer's supervisory controls for the correct and proper access and use of the Software as well as its reporting process, to ascertain that the reporting is correct and that Customer's current as well as historic use of the Software is compliant with the Agreement, upon which Customer will provide information and documentation to describe such controls and reporting process in accordance with IFS's reasonable directions and to IFS's reasonable satisfaction.

4.4. Upon request, Customer will also provide Partner or IFS or its designated representative with reasonable access to the Designated Operating Environment to confirm that the Software is being used in conformance with the Agreement. Should Partner or IFS find that Customer is not in compliance with the terms of the Agreement in all material respects, Customer shall, in addition to paying additional fees as may be due for such use, pay all reasonable costs of the audit. Failure to comply with the foregoing is a material breach of this EULA.

infraestructura, personalizaciones o servicios prestados por el Socio o por terceros.

3.6. Las únicas garantías, condiciones y recursos disponibles para el Cliente serán aquellos expresamente establecidos en el presente EULA, los cuales sustituyen cualquier otra garantía, condición o recurso, ya sea expreso o implícito, escrito u oral, derivado de la ley, del funcionamiento del derecho, del curso de las negociaciones, de los usos o prácticas comerciales o de cualquier otra fuente, incluyendo, entre otros, las garantías o condiciones implícitas de comerciabilidad, calidad satisfactoria, idoneidad para un fin determinado o específico, capacidad para alcanzar un resultado concreto, o exactitud o integridad de las respuestas o resultados. Si bien IFS procura identificar las funcionalidades de la Oferta de IFS que puedan resultar de especial utilidad para el Cliente, únicamente este se encuentra en condiciones de conocer sus necesidades comerciales actuales y futuras. En consecuencia, el Cliente es el único responsable de la selección, utilización e idoneidad de la Oferta de IFS para sus propios fines, aun cuando IFS haya sido informada de dichos fines. SALVO QUE IFS DISPONGA EXPRESAMENTE LO CONTRARIO, EL SOFTWARE DE APLICACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL" ("AS IS").

Recursos de Garantía

3.4. Los recursos de la garantía se prestarán como parte de los Servicios de Soporte. En consecuencia, el Cliente deberá mantener vigente un contrato para la prestación de Servicios de Soporte respecto del Software de Aplicación cubierto por la garantía.

3.5. Con sujeción a los Términos de Soporte (Support Terms), si IFS incumple la garantía establecida en la Sección 3.1, el único y exclusivo recurso del Cliente consistirá en que IFS, en consulta con el Cliente, realice esfuerzos razonables, de conformidad con los estándares de la industria, para corregir el defecto o, alternativamente, volver a entregar el Software de Aplicación, directamente o por conducto de su Socio, según lo determine IFS en consulta con dicho Socio, de manera que el Software de Aplicación cumpla sustancialmente con la Documentación del Software.

3.6. La prestación de los recursos de garantía estará condicionada a que:

(a) el error o defecto reclamado pueda ser razonablemente reproducido por IFS; (b) el Software de Aplicación no haya sido modificado y esté siendo utilizado de conformidad con la Documentación del Software; (c) el incumplimiento de la garantía no sea atribuible, total o parcialmente, a productos o servicios distintos de IFS, incluidos programas de software de terceros, ni esté relacionado con cualquier Contenido almacenado o utilizado por el Cliente conjuntamente con el Software; o (d) el incumplimiento no sea atribuible al Cliente ni a ningún tercero que actúe en su nombre, incluyendo, entre otros, una implementación, modificación, configuración o utilización incorrecta o no autorizada del Software por parte del Cliente.

4. Verificación

4.1. El Cliente acepta implementar controles razonables de seguridad y supervisión para la custodia segura y el acceso y uso correctos y adecuados del Software, a fin de evitar cualquier uso, copia, distribución, publicación o divulgación no autorizados del mismo; y reportar oportunamente al Socio e IFS cualquier incumplimiento.

4.2. IFS podrá analizar el uso del Software mediante capacidades de reporte incorporadas en el propio Software. Además, IFS o el Socio podrán solicitar, no más de una vez al año salvo que exista sospecha razonable de incumplimiento, un informe escrito que detalle el uso del Software por parte del Cliente, incluyendo Usuarios, Unidades de Medida, módulos, instancias, integraciones, países, sitios y otra información necesaria para confirmar el cumplimiento, según sea razonablemente requerido por IFS y de conformidad con las instrucciones razonables de IFS.

4.3. El Cliente acepta asimismo que el Socio y/o IFS podrán, con aviso razonable, solicitar auditar los controles de supervisión del Cliente relativos al acceso y uso correctos y adecuados del Software, así como su proceso de reporte, para comprobar que el reporte es correcto y que el uso actual e histórico del Software por parte del Cliente cumple con el Acuerdo, ante lo cual el Cliente proporcionará información y documentación que describan dichos controles y proceso de reporte, de conformidad con las instrucciones razonables de IFS y a satisfacción razonable de IFS.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES

4.5. In the event Customer receives an audit request from a supplier of third-party software licensed to Customer hereunder, Customer shall without delay notify IFS of such request and shall permit IFS to handle and coordinate the request in relation to the requesting Partner in question.

PART C – IFS CLOUD SERVICES

1. IFS Cloud Services

1.1. IFS will provide the IFS Cloud Services which shall comprise:

- 1.1.1. Installation and initialization of the Software and Cloud Platform;
- 1.1.2. Facilitating network connectivity into the Cloud Platform (excluding for the avoidance of doubt Customer's network connectivity into the Cloud Platform);
- 1.1.3. Management of the Cloud Platform and agreed Environments;
- 1.1.4. Installation of Resolutions in accordance with the Support Terms; and
- 1.1.5. The provision of IFS Cloud Services availability information generated through monitoring tools.

*Also, in order to assure the continuity of the IFS Cloud Services, Customer must be in compliance with the Release/Service Update requirements described in the IFS Support Policy.

1.2. The Services are provided based on resources and capacity for the Environment configuration size set out in the Notification Form to provide performance in accordance with industry norms for typical demand associated with the agreed Use Level and other applicable restrictions. Customer is responsible for planning and requesting changes to Environment configurations, including any additional capacity required.

1.3. IFS warrants that IFS Cloud Services will be performed in a professional manner by qualified personnel.

1.4. IFS warrants that it uses standard virus detection technology when accessing and supplying IFS Cloud Services (in accordance with IFS' Information Security Management Document) and shall use all commercially reasonable endeavours in the delivery of the IFS Cloud Services to keep and maintain the Environment free of viruses, worms and other malware during the Term, it being understood that Customer has the same obligation to prevent the transmission of viruses, worms and other malware into the Environment and will take all commercially reasonable steps within its control to do so e.g. the use of virus detection technology for the devices accessing the IFS Cloud Services.

2. Operation of the Cloud Platform

2.1. Customer is responsible for day to day functional administration and usage of the Cloud Platform, including but not limited to the following:

- 2.1.1. Configuration and management of Customer on-site routes/firewalls used to establish VPN or other connectivity;
- 2.1.2. Configuration and management of software (if any) installed on site with Customer (such as on-site print agents or off-shore environments);
- 2.1.3. Installation, configuration, and maintenance of any software on end-user machines;
- 2.1.4. Managing Content;
- 2.1.5. Internal Customer Case/problem management; centralized co-ordination of Incident reporting to IFS in accordance with the terms of this EULA;
- 2.1.6. Creating and managing Users, profiles, settings and permissions;
- 2.1.7. Configuring and managing archiving, history logging, tasks, background jobs, messages, and event actions;
- 2.1.8. Report management and archiving, and print manager configuration; and
- 2.1.9. Functional use of the Cloud Platform, including integrations.

4.4. A solicitud, el Cliente también proporcionará al Socio o a IFS o a su representante designado acceso razonable al Entorno Operativo Designado para confirmar que el Software se utiliza de conformidad con el Acuerdo. Si el Socio o IFS determina que el Cliente no cumple con los términos del Acuerdo en todos los aspectos materiales, el Cliente deberá, además de pagar las tarifas adicionales que pudieran adeudarse por dicho uso, pagar todos los costos razonables de la auditoría. El incumplimiento de lo anterior constituirá un incumplimiento material de este EULA.

4.5. En caso de que el Cliente reciba una solicitud de auditoría de un proveedor de software de terceros licenciado al Cliente en virtud del presente, el Cliente notificará sin demora a IFS dicha solicitud y permitirá que IFS gestione y coordine la solicitud en relación con el Socio solicitante correspondiente.

PARTE C – SERVICIOS IFS CLOUD

1. Servicios IFS Cloud

1.1. IFS prestará los Servicios IFS Cloud, los cuales comprenderán:

- 1.1.1. La instalación e inicialización del Software y de la Plataforma Cloud;
- 1.1.2. La habilitación de la conectividad de red hacia la Plataforma Cloud (quedando expresamente excluida, para evitar cualquier duda, la conectividad de la red del Cliente hacia la Plataforma Cloud);
- 1.1.3. La administración de la Plataforma Cloud y de los Entornos acordados;
- 1.1.4. La instalación de las Resoluciones (Resolutions) de conformidad con los Términos de Soporte (Support Terms); y
- 1.1.5. El suministro de información sobre la disponibilidad de los Servicios IFS Cloud, generada mediante herramientas de supervisión.

*Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad de los Servicios IFS Cloud, el Cliente deberá cumplir con los requisitos relativos a las Versiones (Releases) y Actualizaciones de Servicio (Service Updates) establecidos en la Política de Soporte de IFS (IFS Support Policy).

1.2. Los Servicios IFS Cloud se prestarán sobre la base de los recursos y la capacidad correspondientes al tamaño de configuración del Entorno establecido en el Formulario de Notificación, con el fin de proporcionar un desempeño conforme a los estándares de la industria para la demanda típica asociada al Nivel de Uso (Use Level) acordado y a las demás restricciones aplicables. El Cliente será responsable de planificar y solicitar cualquier modificación de la configuración de los Entornos, incluida cualquier capacidad adicional que resulte necesaria.

1.3. IFS garantiza que los Servicios IFS Cloud serán prestados de manera profesional por personal debidamente calificado.

1.4. IFS garantiza que utiliza tecnología estándar de detección de virus al acceder y prestar los Servicios IFS Cloud, de conformidad con el Documento de Gestión de Seguridad de la Información de IFS, y que empleará todos los esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Entorno libre de virus, gusanos (*worms*) y otros programas maliciosos (*malware*) durante la vigencia del Acuerdo. Se entiende, asimismo, que el Cliente asume la misma obligación de prevenir la introducción de virus, gusanos y demás programas maliciosos en el Entorno y adoptará todas las medidas comercialmente razonables que estén bajo su control para tal fin, incluyendo, por ejemplo, el uso de tecnología de detección de virus en los dispositivos utilizados para acceder a los Servicios IFS Cloud.

2. Operación de la Plataforma Cloud

2.1. El Cliente será responsable de la administración funcional diaria y del uso de la Plataforma Cloud, incluyendo, entre otros, las siguientes actividades:

- 2.1.1. La configuración y administración de las rutas de red (*routing*) y de los cortafuegos (*firewalls*) del Cliente utilizados para establecer conexiones VPN u otros tipos de conectividad.
- 2.1.2. La configuración y administración de cualquier software (si lo hubiera) instalado en las instalaciones del Cliente, tales como agentes locales de impresión (*on-site print agents*) o entornos remotos (*off-shore environments*).
- 2.1.3. La instalación, configuración y mantenimiento de cualquier software instalado en los equipos de los usuarios finales.
- 2.1.4. La administración del Contenido.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

3. Availability

Definitions applicable to this section only:

3.1. "Availability" means such times where the Production Environment is available, i.e. not being subject to an Outage. The % availability calculation formula, measured over the relevant calendar month, is as follows (where "A" = Availability, "T" = the total Service Hours in the relevant calendar month (calculated in minutes), "O" = Sum of Outages): $A = (T - O) \times 100\% / T$.

3.2. "Clock-Stop Events" means elapsed time (a) during Scheduled Downtime, (b) waiting for necessary and requested response, input, assistance or approval from the Customer upon which IFS's performance depends, and/or (c) during which an Excluded Incident exists.

3.3. "Outage" means the elapsed net-resolution time during which it is not possible to log-in to the Production Environment by any User, as determined by IFS or the Cloud Platform Vendor from automated health monitoring and system logs, due to a failure in the Cloud Platform. The duration of an Outage is measured during Service Hours on a net-resolution time basis from which the accumulated time for all Clock-Stop Events related to the Outage will be deducted, until the Outage has been temporarily or permanently resolved.

3.4. "Scheduled Downtime" means any period of scheduled maintenance used to perform any necessary changes, including any period scheduled by the Cloud Platform Vendor. Scheduled Downtime comprises: (a) planned and scheduled maintenance periods as per the Planned Maintenance Policy; (b) Customer initiated downtime (c) where necessary, scheduled additional maintenance windows, as agreed with Customer, to implement Customer-approved changes of the IFS Cloud Services; and (d) Cloud Platform maintenance operations (scheduled by the Cloud Platform Vendor with notice provided approximately one week in advance).

Service Level - Availability Target and Service Credits

3.5. The Availability target is 99.5% per Production Environment. In the event the Availability target is not achieved during any calendar month, the Customer is entitled to a service credit as specified below ("Availability Service Credit"). Any cumulative Availability Service Credits will be applied quarterly as a reduction to the Partner's next invoice. Customer must liaise with Partner to seek a corresponding reduction in Partner's invoice to Customer.

3.6. The Availability Service Credit shall be:

3.6.1. Between 0.5% and 1% below Availability target: 5% of monthly IFS Cloud Service fees paid to IFS;

3.6.2. Between 1% and 5% below Availability target: 15% of monthly IFS Cloud Services fees paid to IFS; and

3.6.3. More than 5% below Availability target: 25% of monthly IFS Cloud Services fees paid to IFS. Total Availability Service Credits per calendar month may not, in the aggregate, exceed the amount corresponding to one month's fees paid to IFS for the IFS Cloud Services hereunder.

3.7. Any claim for an Availability Service Credit shall be reported as a Case by the Key User in the IFS case management portal, accompanied with a detailed written description of the applicable Incident to which it relates. Such a Case shall be raised within thirty (30) days of the end of the calendar month in which the Outage to which the claim relates occurred. Customer must be in compliance with the AUP to make such a claim. IFS will evaluate all information reasonably available to it and make a good faith determination of whether an Availability Service Credit is owed and will use

2.1.5. La gestión interna de casos y problemas del Cliente, así como la coordinación centralizada de la notificación de Incidentes a IFS, de conformidad con los términos del presente EULA.

2.1.6. La creación y administración de Usuarios, perfiles, configuraciones y permisos.

2.1.7. La configuración y administración del archivado, del registro histórico, de las tareas, de los procesos en segundo plano, de los mensajes y de las acciones asociadas a eventos.

2.1.8. La administración y archivado de informes, así como la configuración del administrador de impresión.

2.1.9. El uso funcional de la Plataforma Cloud, incluidas las integraciones.

3. Disponibilidad

Definiciones aplicables únicamente a esta Sección:

3.1. "Disponibilidad (Availability)" significa el tiempo durante el cual el Entorno de Producción (Production Environment) se encuentra disponible, es decir, no está sujeto a una Interrupción (Outage). El porcentaje de Disponibilidad se calculará para cada mes calendario mediante la siguiente fórmula (donde "A" = Disponibilidad, "T" = total de Horas de Servicio del mes calendario correspondiente, calculadas en minutos, y "O" = suma de las Interrupciones): $A = (T - O) \times 100\% / T$

3.2. "Eventos de Suspensión del Cómputo (Clock-Stop Events)" significa el tiempo transcurrido: (a) durante un Período de Inactividad Programada (Scheduled Downtime); (b) mientras IFS espera una respuesta, información, asistencia o aprobación necesaria y previamente solicitada al Cliente, de la cual dependa la prestación de los Servicios IFS Cloud; y/o (c) durante el período en que exista un Incidente Excluido (Excluded Incident).

3.3. "Interrupción (Outage)" significa el tiempo neto de resolución durante el cual ningún Usuario puede iniciar sesión en el Entorno de Producción, según lo determine IFS o el Proveedor de la Plataforma Cloud mediante herramientas automatizadas de monitoreo del estado del sistema y registros (system logs), debido a una falla en la Plataforma Cloud. La duración de una Interrupción se medirá durante las Horas de Servicio sobre la base del tiempo neto de resolución, deduciéndose el tiempo acumulado correspondiente a todos los Eventos de Suspensión del Cómputo (Clock-Stop Events) relacionados con dicha Interrupción, hasta que esta haya sido resuelta, ya sea de manera temporal o definitiva.

3.4. "Período de Inactividad Programada (Scheduled Downtime)" significa cualquier período de mantenimiento programado destinado a realizar los cambios necesarios, incluidos los períodos de mantenimiento programados por el Proveedor de la Plataforma Cloud. El Período de Inactividad Programada comprende: (a) los períodos de mantenimiento planificados y programados de conformidad con la Política de Mantenimiento Programado; (b) los períodos de inactividad solicitados por el Cliente; (c) cuando resulte necesario, períodos adicionales de mantenimiento programado, acordados con el Cliente, para implementar modificaciones de los Servicios IFS Cloud previamente aprobadas por el Cliente; y (d) las operaciones de mantenimiento de la Plataforma Cloud programadas por el Proveedor de la Plataforma Cloud, respecto de las cuales se proporcionará un aviso con aproximadamente una semana de antelación.

Nivel de Servicio – Objetivo de Disponibilidad y Créditos por Nivel de Servicio

3.5. El objetivo de Disponibilidad (Availability) es del 99,5 % para cada Entorno de Producción (Production Environment). Si dicho objetivo no se alcanza durante cualquier mes calendario, el Cliente tendrá derecho a un crédito por nivel de servicio conforme a lo indicado a continuación ("Crédito por Disponibilidad" o "Availability Service Credit"). Los Créditos por Disponibilidad acumulados se aplicarán trimestralmente mediante una reducción en la siguiente factura emitida al Socio por IFS. El Cliente deberá coordinar con el Socio la obtención de la correspondiente reducción en la factura emitida por este al Cliente.

3.6. El Crédito por Disponibilidad será el siguiente:

3.6.1. Si la Disponibilidad se encuentra entre un 0,5 % y un 1 % por debajo del objetivo de Disponibilidad: 5 % de las tarifas mensuales de los Servicios IFS Cloud pagadas a IFS.

3.6.2. Si la Disponibilidad se encuentra entre un 1 % y un 5 % por debajo del objetivo de Disponibilidad: 15 % de las tarifas mensuales de los Servicios IFS Cloud pagadas a IFS.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

commercially reasonable efforts to process claims within thirty (30) days of receipt. If the Availability target in regards of the Production Environment is not achieved during any consecutive three (3) calendar months in any contract year and for which the Customer was entitled to a Availability Service Credit ("Availability Failure"), the Customer may terminate the IFS Cloud Services on providing at least five (5) days and no more than ninety (90) days written notice to IFS, provided such notice is received by IFS within thirty (30) days of determining such Availability Failure occurred. In the event of termination pursuant to this section Support Services shall continue, but on Support Terms for non-IFS Cloud Services customers, for the period Customer remains entitled to such Support Services. Termination of the IFS Cloud Services pursuant to this section shall not impact any software license or other services (including for the avoidance of doubt Support Services) all of which will continue in full force and effect subject to the terms of the agreement in respect thereof. Customer acknowledges that the Availability target is not warranted. Any Availability Service Credits paid by IFS to Partner shall be the Customer's sole remedy with respect to any failure by IFS to meet the applicable Availability target.

Conditions

3.8. Customer may not unilaterally offset any fees payable to Partner or IFS for any performance or other issues. For the avoidance of doubt: (a) the Availability targets described herein are not part of or related to any other service level agreement or target as may be applicable between the Parties e.g. for Support Services; (b) Availability Service Credits payable hereunder are alternative and not cumulative, which means that where a credit would be payable by IFS also under a different service level agreement for the same Incident, payment will only be made for the higher value one on a mutually exclusive basis e.g. where an Availability Service Credit is due as well as a credit in respect of Support Services; and (c) Availability Service Credits cannot be claimed for Outages constituting or resulting from Excluded Incidents.

4. Offboarding Assistance

4.1. Customer must have requested IFS to provide a full back-up of Content stored on the Cloud Platform prior to termination or expiration of the IFS Cloud Services and where it has done so, IFS will, at Customer's provide Customer with a full backup of the Content stored on the Cloud Platform. Except where agreed by the Parties otherwise prior to such termination or expiration of the IFS Cloud Services, such agreement to be in writing, all such Content stored on the Cloud Platform will be erased by IFS on termination or expiration of the IFS Cloud Services including all backup catalogue references to such Content.

4.2. If the Customer wishes to remove software or data from the Cloud Platform, then IFS will promptly provide the Customer with all reasonable support and assistance, as a Chargeable Service. Such assistance may include providing Content stored on the Cloud Platform to the Customer or assisting the Customer to redeploy the Software to an alternative hosting platform.

5. Planned Maintenance

3.6.3. Si la Disponibilidad se encuentra en más de un 5 % por debajo del objetivo de Disponibilidad: 25 % de las tarifas mensuales de los Servicios IFS Cloud pagadas a IFS. El importe total de los Créditos por Disponibilidad correspondientes a un mismo mes calendario no podrá exceder, en conjunto, el equivalente a un (1) mes de las tarifas pagadas a IFS por los Servicios IFS Cloud conforme al presente EULA.

3.7. Toda solicitud de Crédito por Disponibilidad deberá ser presentada como un Caso por el Usuario Clave (Key User) a través del portal de gestión de casos de IFS, acompañada de una descripción escrita y detallada del Incidente correspondiente. Dicho Caso deberá presentarse dentro de los treinta (30) días siguientes al cierre del mes calendario en el que ocurrió la Interrupción (Outage) objeto de la reclamación. Para presentar dicha reclamación, el Cliente deberá encontrarse en cumplimiento de la Política de Uso Aceptable (AUP). IFS evaluará toda la información razonablemente disponible y determinará, de buena fe, si corresponde otorgar un Crédito por Disponibilidad, realizando esfuerzos comercialmente razonables para procesar la reclamación dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Si el objetivo de Disponibilidad correspondiente al Entorno de Producción no se alcanza durante tres (3) meses calendario consecutivos dentro de un mismo año contractual, y el Cliente hubiera tenido derecho a un Crédito por Disponibilidad por dichos incumplimientos ("Incumplimiento de Disponibilidad" o "Availability Failure"), el Cliente podrá dar por terminados los Servicios IFS Cloud mediante notificación escrita dirigida a IFS con una antelación mínima de cinco (5) días y máxima de noventa (90) días, siempre que dicha notificación sea recibida por IFS dentro de los treinta (30) días siguientes a la determinación de que ocurrió el Incumplimiento de Disponibilidad. En caso de terminación conforme a la presente cláusula, los Servicios de Soporte continuarán prestándose, pero conforme a los Términos de Soporte aplicables a clientes que no utilizan Servicios IFS Cloud, durante el período en que el Cliente mantenga el derecho a recibir dichos Servicios de Soporte. La terminación de los Servicios IFS Cloud conforme a esta cláusula no afectará ninguna licencia de Software ni ningún otro servicio (incluidos, para evitar cualquier duda, los Servicios de Soporte), todos los cuales permanecerán plenamente vigentes de conformidad con los términos del Acuerdo que les resulten aplicables. El Cliente reconoce que el objetivo de Disponibilidad no constituye una garantía. Los Créditos por Disponibilidad que IFS pague al Socio constituirán el único y exclusivo recurso del Cliente respecto de cualquier incumplimiento por parte de IFS del objetivo de Disponibilidad aplicable.

Condiciones

3.8. El Cliente no podrá compensar unilateralmente ninguna tarifa adeudada al Socio o a IFS como consecuencia de cualquier cuestión relacionada con el desempeño de los Servicios IFS Cloud o por cualquier otro motivo. Para evitar cualquier duda: (a) los objetivos de Disponibilidad (Availability) establecidos en el presente EULA son independientes y no forman parte de ningún otro acuerdo o nivel de servicio que pueda resultar aplicable entre las Partes, por ejemplo, los relativos a los Servicios de Soporte; (b) los Créditos por Disponibilidad (Availability Service Credits) previstos en el presente EULA son alternativos y no acumulativos. En consecuencia, cuando IFS deba otorgar un crédito por el mismo Incidente en virtud de otro acuerdo o nivel de servicio, únicamente será exigible el crédito de mayor valor, con exclusión de cualquier otro; por ejemplo, cuando corresponda simultáneamente un Crédito por Disponibilidad y un crédito relacionado con los Servicios de Soporte; y (c) no podrán reclamarse Créditos por Disponibilidad respecto de Interrupciones (Outages) que constituyan o sean consecuencia de Incidentes Excluidos.

4. Asistencia para la Transición de Salida (Offboarding Assistance)

4.1. Antes de la terminación o vencimiento de los Servicios IFS Cloud, el Cliente deberá solicitar a IFS la generación de una copia de respaldo completa (*full backup*) del Contenido almacenado en la Plataforma Cloud. Si el Cliente realiza dicha solicitud, IFS le proporcionará una copia de respaldo completa del Contenido almacenado en la Plataforma Cloud. Salvo que las Partes acuerden expresamente lo contrario por escrito antes de la terminación o vencimiento de los Servicios IFS Cloud, IFS eliminará todo el Contenido almacenado en la Plataforma Cloud, incluyendo todas las referencias contenidas en los catálogos de respaldo (*backup catalogues*) relacionadas con dicho Contenido.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

5.1. Maintenance for the IFS Cloud Services, including both platform and Application Software based maintenance shall be carried out as described in the Planned Maintenance Policy.

6. Cloud Platform Vendor Terms and Conditions

6.1. In addition to the terms of the Agreement, the use of the Cloud Platform and the Services is subject to the Cloud Platform Vendor's terms and conditions, which are subject to change, and Customer acknowledges that IFS is limited in the provision of the Cloud Platform and Services by the provisions of such Cloud Platform Vendor's terms and conditions. IFS reserves the right to change the Services to reflect any change to the Cloud Platform Vendor's terms and conditions or as mandated by applicable law. In the event of any material change, IFS will give Customer reasonable prior written notice setting out the scope and contents of the change and the impact of the same. If in the reasonable opinion of Customer such changes will materially impair the functionality of the Services then the Parties shall discuss in good faith a resolution to such impairment, and if no such resolution can be achieved within ninety (90) days of IFS's notice of the change, the Customer will be entitled to terminate the Services on six (6) months' written notice to IFS. Such notice to terminate must be served on IFS within thirty (30) days of IFS and Customer determining that no resolution can be achieved.

PART D – SUPPORT SERVICES

1. Support Plan

1.1. The Support Terms applicable to the IFS Cloud Services are the IFS Cloud Support Terms.

1.1.1. Service Credits sub-section of the Service Levels section shall be replaced with the following section:

• Service Credits

- IFS shall be deemed to have met its obligations pursuant to the Service Levels outlined above by reacting within the applicable timeframes in ninety-five percent (95%) of all reported Cases for which a Service Level applies, in the aggregate, within a Calendar Quarter.
- Where Customer, in any Calendar Quarter, submits less than twenty (20) Cases for which a Service Level applies, in the aggregate, Customer agrees that IFS shall be deemed to have met its obligations hereunder if IFS has not exceeded the applicable timeframe in more than one Case during that Calendar Quarter.
- Subject to the above conditions, in the case of a Failure, the following terms and procedures shall apply: (i) Customer shall inform IFS in writing of any alleged Failure; (ii) IFS shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim; (iii) Customer shall provide reasonable assistance to IFS in its efforts to correct any problems or processes inhibiting IFS's ability to meet the applicable Service Level(s); and (iv) if, based on IFS's report, a Failure is proved, IFS shall apply a Service Level credit ("Service Credit") to Partner's next invoice for Support Services (Customer must liaise with Partner to seek a corresponding reduction in Partner's invoice to Customer). equal to one quarter percent (0.25%) of the portion of the fee attributable to the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved in that Calendar Quarter, subject to a maximum cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of the portion of the fee to IFS for Support Services attributable to such Calendar Quarter. Customer has the responsibility of notifying IFS of any Service Credit within one (1) month after the end of the Calendar Quarter in which a Failure occurs and it is acknowledged that no Service

4.2. Si el Cliente desea retirar el software o los datos de la Plataforma Cloud, IFS proporcionará oportunamente toda la asistencia y el soporte razonablemente necesarios, como un Servicio Facturable (Chargeable Service). Dicha asistencia podrá incluir el suministro al Cliente del Contenido almacenado en la Plataforma Cloud o la asistencia para que el Cliente vuelva a implementar (*redeploy*) el Software en una plataforma de alojamiento (*hosting*) alternativa.

5. Mantenimiento Programado

5.1. El mantenimiento de los Servicios IFS Cloud, incluyendo tanto el mantenimiento de la Plataforma Cloud como el del Software de Aplicación, se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Política de Mantenimiento Programado.

6. Términos y Condiciones del Proveedor de la Plataforma Cloud

6.1. Además de los términos del Acuerdo, el uso de la Plataforma Cloud y de los Servicios IFS Cloud estará sujeto a los términos y condiciones del Proveedor de la Plataforma Cloud, los cuales podrán ser modificados periódicamente. El Cliente reconoce que la prestación de la Plataforma Cloud y de los Servicios IFS Cloud por parte de IFS está limitada por las disposiciones de dichos términos y condiciones. IFS se reserva el derecho de modificar los Servicios IFS Cloud para reflejar cualquier cambio en los términos y condiciones del Proveedor de la Plataforma Cloud o cuando así lo exija la legislación aplicable. En caso de cualquier modificación sustancial, IFS notificará previamente y por escrito al Cliente con una antelación razonable, indicando el alcance y contenido de la modificación, así como su impacto. Si, a juicio razonable del Cliente, dichas modificaciones afectan sustancialmente la funcionalidad de los Servicios IFS Cloud, las Partes negociarán de buena fe una solución para eliminar o mitigar dicho impacto. Si no se alcanza una solución dentro de los noventa (90) días siguientes a la notificación de IFS, el Cliente tendrá derecho a terminar los Servicios IFS Cloud mediante notificación escrita con una antelación de seis (6) meses dirigida a IFS. La notificación de terminación deberá ser enviada a IFS dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que IFS y el Cliente determinen que no ha sido posible alcanzar una solución.

PARTE D – SERVICIOS DE SOPORTE

1. Plan de Soporte

1.1. Los Términos de Soporte (Support Terms) aplicables a los Servicios IFS Cloud serán los Términos de Soporte para IFS Cloud (IFS Cloud Support Terms).

1.1.1. La subsección "Créditos por Nivel de Servicio (Service Credits)" de la sección "Niveles de Servicio (Service Levels)" será sustituida por la siguiente disposición:

• Créditos por Nivel de Servicio

- Se considerará que IFS ha cumplido con las obligaciones derivadas de los Niveles de Servicio establecidos anteriormente cuando haya respondido dentro de los plazos aplicables en el noventa y cinco por ciento (95 %) de todos los Casos (Cases) reportados a los que resulte aplicable un Nivel de Servicio, considerados en conjunto durante un Trimestre Calendario (Calendar Quarter).
- Cuando, durante un Trimestre Calendario, el Cliente presente menos de veinte (20) Casos a los que resulte aplicable un Nivel de Servicio, considerados en conjunto, el Cliente acepta que IFS se considerará en cumplimiento de sus obligaciones conforme al presente EULA siempre que IFS no haya excedido el plazo aplicable en más de un (1) Caso durante dicho Trimestre Calendario.
- Sujeto a las condiciones anteriores, en caso de producirse un Incumplimiento (Failure), se aplicarán los siguientes términos y procedimientos: (i) el Cliente notificará por escrito a IFS cualquier presunto Incumplimiento; (ii) IFS investigará dicha reclamación y emitirá un informe escrito que confirme o desvirtúe la exactitud de la reclamación presentada por el Cliente; (iii) el Cliente prestará a IFS toda la asistencia razonable

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Credit will be paid unless notice of Customer's well-founded claim for Service Credit(s) is received by IFS in writing within such time. For the avoidance of doubt, a Service Credit for a Failure shall only be applied once per Case. For the purposes of Service Credit calculation, where the Current Release is licensed on a subscription basis, as agreed and specified in the applicable order, the fees for Support Services shall be deemed to be 50% of the applicable subscription license fee paid to IFS, unless otherwise is set forth in the Notification Form. The Service Credits stated in this section is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

2. General Terms

- 2.1. IFS will provide Support Services subject to the Support Terms. Support for any Customized Software may be available as a separate service subject to separate terms and charges, all of which shall be as specified in the applicable Order Form.
- 2.2. IFS warrants that the Support Services will be performed in a professional manner by qualified personnel.
- 2.3. For clarity Support Terms for non-cloud customers are distinct from the IFS Cloud Support Terms and apply according to the support option Customer has purchased.

3. Defined Terms

- 3.1. Terms defined in the Support Terms shall apply to this EULA.

PART E – DEFINITIONS

1. The definitions used in this EULA have the meaning given to them below, unless the context requires otherwise.
 - 1.1. "Access and Use" or "access and use" of the Services and/or the Software (or any similar phrasing) means any access to and/or use of any portion of the Services or the Software, including but not limited to any database information or any other contents thereof) and whether via any IFS interface, External Integration or otherwise.
 - 1.2. "Acceptable Use Policy" or "AUP" means such terms of use applicable to the Services as set forth in section Part F (AUP) of this EULA.
 - 1.3. "Application Software", "IFS Application Software" or "IFS AS" means IFS's standard, unmodified proprietary application software products, modules, applications, "apps" and programs (but, for the avoidance of doubt, excluding any third-party software included therein or associated therewith) which Customer has licensed and/or been granted the right to access and use. It is limited to machine readable code (generally referred to as executable or object code) and the user instructions included in the Software Documentation. It does not include vocabularies and other items generally referred to as source code, nor any descriptions not included in the Software Documentation.

necesaria para corregir cualquier problema o proceso que impida a IFS cumplir con el o los Niveles de Servicio aplicables; y (iv) si, con base en el informe de IFS, se comprueba la existencia de un Incumplimiento, IFS aplicará un crédito por nivel de servicio ("Service Credit") en la siguiente factura emitida al Socio por los Servicios de Soporte (debiendo el Cliente coordinar con el Socio la obtención de la correspondiente reducción en la factura emitida por este al Cliente), por un importe equivalente al cero coma veinticinco por ciento (0,25 %) de la porción de la tarifa correspondiente al Trimestre Calendario aplicable por cada Incumplimiento reportado y comprobado durante dicho Trimestre Calendario, sujeto a un límite máximo por Trimestre Calendario equivalente al cinco por ciento (5 %) de la porción de las tarifas pagadas a IFS por los Servicios de Soporte correspondiente a dicho Trimestre Calendario. El Cliente será responsable de notificar a IFS cualquier solicitud de Service Credit dentro del plazo de un (1) mes contado a partir del final del Trimestre Calendario en el que haya ocurrido el Incumplimiento. Las Partes reconocen que no se otorgará ningún Service Credit salvo que IFS reciba, dentro de dicho plazo, una notificación escrita de una reclamación debidamente fundamentada por parte del Cliente. Para evitar cualquier duda, un Service Credit por un Incumplimiento solo podrá aplicarse una única vez por cada Caso. A efectos del cálculo del Service Credit, cuando la Versión Vigente (Current Release) haya sido licenciada bajo un modelo de suscripción, conforme a lo acordado y especificado en el pedido aplicable, se considerará que las tarifas correspondientes a los Servicios de Soporte equivalen al cincuenta por ciento (50 %) de la tarifa de la licencia por suscripción pagada a IFS, salvo que el Formulario de Notificación establezca expresamente un porcentaje diferente. Los Service Credits previstos en la presente sección constituyen el único y exclusivo recurso del Cliente respecto de cualquier Incumplimiento, ya sea presunto o efectivo, de los Niveles de Servicio.

2. Términos Generales

- 2.1. IFS prestará los Servicios de Soporte de conformidad con los Términos de Soporte (Support Terms). El soporte para cualquier Software Personalizado podrá estar disponible como un servicio independiente, sujeto a términos y cargos específicos, conforme a lo establecido en el Formulario de Pedido aplicable.
- 2.2. IFS garantiza que los Servicios de Soporte serán prestados de manera profesional por personal debidamente calificado.
- 2.3. Para evitar cualquier duda, los Términos de Soporte aplicables a clientes que no utilizan Servicios IFS Cloud son distintos de los Términos de Soporte para IFS Cloud (IFS Cloud Support Terms) y se aplicarán de acuerdo con la modalidad de soporte contratada por el Cliente.

3. Términos Definidos

- 3.1. Los términos definidos en los Términos de Soporte (Support Terms) serán aplicables al presente EULA.

PARTE E – DEFINICIONES

1. Las definiciones utilizadas en el presente EULA tendrán el significado que se les atribuye a continuación, salvo que el contexto requiera una interpretación diferente.
 - 1.1. "Acceso y Uso (Access and Use)" o "acceso y uso" de los Servicios IFS Cloud y/o del Software (o cualquier expresión similar) significa cualquier acceso y/o utilización de cualquier parte de los Servicios IFS Cloud o del Software, incluyendo, entre otros, cualquier información contenida en bases de datos o cualquier otro contenido de estos, ya sea a través de cualquier interfaz de IFS, de una Integración Externa (External Integration) o por cualquier otro medio.
 - 1.2. "Política de Uso Aceptable" o "AUP (Acceptable Use Policy)" significa los términos de uso aplicables a los Servicios IFS Cloud, establecidos en la Parte F (AUP) del presente EULA.
 - 1.3. "Software de Aplicación", "Software de Aplicación IFS" o "IFS AS" significa los productos estándar de software de aplicación, módulos, aplicaciones (*applications*), apps y programas de propiedad de IFS, sin modificaciones (quedando expresamente excluido, para evitar cualquier duda, cualquier software de terceros incluido o asociado a estos), respecto de los cuales el

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

1.4. "Case" means a unique message, identified with a number, reported by the Customer into IFS's case management portal. Such a message can be a report of an Incident, a request for information, modification or service, or other messages. 1.5. "Chargeable Services" are those services which will be provided only where specifically agreed by IFS in writing and will be charged separately (on a time and material basis except where otherwise agreed). 1.6. "Cloud Platform" means IFS's application cloud platform, as provided by the Cloud Platform Vendor, for the delivery of the IFS Cloud Services, including any Environment, as described in the applicable Notification Form. 1.7. "Cloud Platform Vendor" means Microsoft or such other third-party cloud hosting vendor, as applicable from time to time, from which IFS operates the Cloud Platform. 1.8. "Configurations" means capabilities in the Software to individually tailor the application, consisting of configurations (such as custom fields, custom objects, custom events, custom menus, custom business rules, client scripting, report layouts) and personalization's (such as shortcuts, saved searches, screen layouts, etcetera). 1.9. "Content" means Customer Data and other data which is submitted to the Cloud Platform. 1.10. "Country" means (as a Unit a Measure) the countries for which the Customer activates the Application Software allowing the Customer to define entities/companies and sites. The base country will be the country in which the Customer is located and is automatically assigned when the Unit of Measure is (partially or fully) "Country", other countries being additional countries as specified on the applicable Notification Form. 1.11. "Current Release(s)" means the latest Release offered by IFS for general commercial distribution and other currently supported Releases as designated by IFS in the then current IFS Support Policy. 1.12. "Customer Data" means all data and all content submitted by Customer using the Services and/or the Software or provided by Customer to IFS in the course of IFS providing the Services, including all intellectual property rights embodied in such data or content. 1.13. "Customized Software" or "Customization" means any Application Software code modified or amended on behalf of the Customer. Setting of parameters, parameterization or configuration is not a Customization. 1.14. "Customer Components" means everything needed by the Customer to access and use the Cloud Platform, including without limitation hardware, routers, VPN's firewalls software and other products not specifically included in the Services. 1.15. "Customer-Induced issue" means issues arising out of (a) specifications, instructions or input provided by Customer; (b) Customer's use of services, hardware, software, integrations, extensions or interfaces not forming part of the Software or the Services (c) issues caused by inadequate sizing or bandwidth in Customer's systems or delays or failures in Customer's network or on-line connectivity; (d) issues caused by incorrect or unpermitted use by Customer of the Services or the Software, or use beyond the applicable Use Level, or a manner otherwise not permitted under the AUP which has not been separately approved by IFS in writing; or (e) breach by Customer of the EULA or otherwise caused by Customer (and, for the avoidance of doubt, each applicable whether induced by Customer or any third party acting on its behalf). 1.16. "Designated Location" means the agreed physical location identified in the applicable Notification Form at which where the server-based portion of the Application Software resides.	Cliente haya obtenido una licencia y/o el derecho de acceso y uso. Este término se limita al código legible por máquina (generalmente denominado código ejecutable u objeto) y a las instrucciones para el usuario contenidas en la Documentación del Software. No incluye vocabularios ni otros elementos generalmente denominados código fuente, ni tampoco descripciones que no formen parte de la Documentación del Software. 1.4. "Caso" significa un mensaje único, identificado mediante un número, registrado por el Cliente en el portal de gestión de casos de IFS. Dicho mensaje podrá consistir en un reporte de un Incidente, una solicitud de información, una solicitud de modificación, una solicitud de servicio u otro tipo de comunicación. 1.5. "Servicios Facturables (Chargeable Services)" significa aquellos servicios que serán prestados únicamente cuando hayan sido expresamente acordados por escrito por IFS y que serán facturados por separado (sobre la base de tiempo y materiales, salvo que las Partes acuerden expresamente otra modalidad). 1.6. "Plataforma Cloud (Cloud Platform)" significa la plataforma de aplicaciones en la nube de IFS, proporcionada por el Proveedor de la Plataforma Cloud (Cloud Platform Vendor) para la prestación de los Servicios IFS Cloud, incluyendo cualquier Entorno (Environment), conforme a lo descrito en el Formulario de Notificación aplicable. 1.7. "Proveedor de la Plataforma Cloud (Cloud Platform Vendor)" significa Microsoft o cualquier otro proveedor tercero de servicios de alojamiento en la nube (<i>cloud hosting</i>) que, en cada momento, utilice IFS para operar la Plataforma Cloud. 1.8. "Configuraciones" significa las funcionalidades del Software que permiten adaptar individualmente la aplicación, comprendiendo configuraciones tales como campos personalizados, objetos personalizados, eventos personalizados, menús personalizados, reglas de negocio personalizadas, <i>client scripting</i>, diseños de informes y personalizaciones, tales como accesos directos, búsquedas guardadas, diseños de pantalla y otras funcionalidades similares. 1.9. "Contenido (Content)" significa los Datos del Cliente (Customer Data) y cualquier otro dato que sea enviado a la Plataforma Cloud. 1.10. "País (Country)" significa (como Unidad de Medida) los países para los cuales el Cliente activa el Software de Aplicación, permitiéndole definir entidades/empresas y sitios. El país base será el país en el que esté ubicado el Cliente y se asignará automáticamente cuando la Unidad de Medida sea (total o parcialmente) "País". Los demás países serán considerados países adicionales, conforme a lo especificado en el Formulario de Notificación aplicable. 1.11. "Versión Vigente (Current Release)" significa la versión más reciente del Software puesta a disposición por IFS para su distribución comercial general, así como las demás versiones que continúen siendo soportadas por IFS conforme a la Política de Soporte de IFS (IFS Support Policy) vigente en cada momento. 1.12. "Datos del Cliente (Customer Data)" significa todos los datos y cualquier contenido enviados por el Cliente mediante los Servicios IFS Cloud y/o el Software, o proporcionados por el Cliente a IFS durante la prestación de los Servicios IFS Cloud, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual incorporados en dichos datos o contenidos. 1.13. "Software Personalizado" o "Personalización" significa cualquier código del Software de Aplicación que haya sido modificado o adaptado por cuenta del Cliente. La parametrización, configuración o definición de parámetros no constituye una Personalización. 1.14. "Componentes del Cliente (Customer Components)" significa todos los elementos necesarios para que el Cliente pueda acceder y utilizar la Plataforma Cloud, incluyendo, entre otros, hardware, enrutadores (<i>routers</i>), VPN, cortafuegos (<i>firewalls</i>), software y cualquier otro producto que no esté expresamente incluido en los Servicios IFS Cloud. 1.15. "Incidencia Originada por el Cliente (Customer-Induced Issue)" significa cualquier incidencia derivada de: (a) especificaciones, instrucciones o información proporcionadas por el Cliente; (b) el uso por parte del Cliente de servicios, hardware, software, integraciones, extensiones o interfaces que no formen parte del Software o de los Servicios IFS Cloud; (c) problemas causados por un dimensionamiento insuficiente o por limitaciones de ancho de banda en los sistemas del Cliente, o por demoras o fallas en la red o en la conectividad en línea del Cliente; (d) el uso incorrecto o no autorizado de los Servicios IFS Cloud o del Software por parte del Cliente, o un uso que exceda el Nivel de Uso aplicable o que, de cualquier otra forma, no esté permitido conforme a la AUP y que no haya sido previamente aprobado por escrito por IFS; o (e) el incumplimiento por parte del Cliente del presente EULA o cualquier otra incidencia causada por el Cliente (quedando expresamente aclarado que cada
--	--

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES

1.17. "Designated Operating Environment" means the hardware and operating system software set forth in the applicable Notification Form on which the Software is authorized for use.

1.18. "Environment" means the complete infrastructure and Software installation running on the Cloud Platform, which makes up the technical solution for a particular purpose, as specified in the applicable Notification Form. For example, "Production" or "Test".

1.19. "Error" means a software defect in the Application Software, which consists of a nonconformity between the unmodified software and its applicable functional specifications, which for the Application Software are set forth in the Software Documentation.

1.20. "Excluded Incidents" means (a) network issues outside the control of IFS or the Cloud Platform Vendor or by other elements outside the reasonable control of IFS; (b) issues relating to Content or Configurations; (c) Customer-Induced issues or issues arising as a result of Customer's failure to comply with reasonable instructions regarding the use of the Services; or (d) Incidents occurring or extending beyond the applicable Support Period, or occurring as a result of an Environment being in a Non-Current State for reasons not attributable to IFS.

1.21. "External Integration" means any external interface(s), links, frontend/clients, apps, integrations, or data collection device, including without limitation any multiplexing hardware or software (including but not limited to a transaction processing monitor or a web server product). For the avoidance of doubt, the applicable Use Level must always be measured at the External Integration front end.

1.22. "Fix" means a correction to an Error or a Security Vulnerability in the Application Software. Fixes are compatible with the applicable Current Release designated by IFS.

1.23. "Fixed" means General Access Functionality residing on the server that may be used by any General Access User or Use Level for said Module set forth in the Notification Form.

1.24. "General Access Module" means an Application Software Module that may be used by any General Access User at the Use Level for said Module set forth in the Notification Form.

1

1.25. "General Access User" means a User with unrestricted access to all licensed Application Software modules and components.

1.26. "Hardware" or "hardware" means the combination of the machine types and other hardware products which, together with the operating system software, can perform one or more data processing functions when utilizing the Software.

1.27. "Improvement" means a functional change made by IFS to improve or enhance the Application Software e.g. to implement new capability and address legal requirements. Improvements are compatible with the applicable Current Release designated by IFS.

1.28. "IFS Cloud Services" means the provision and automated monitoring of the Cloud Platform and associated services, as further set forth in Part C of this EULA.

1.29. "Incident" means an identified Error, Outage or other event impacting the performance of the Services.

1.30. "Key User" means a person appointed by the Customer who is trained and qualified to handle initial problem resolution and report Incidents.

1.31. "License Type" means the type of license granted be it subscription license for a specified duration or a perpetual license, such information being as specified in the Notification Form.

1.32. "Limited Access Module" means an Application Software Module that may only be used by a Limited Task User at the Use Level for said Module set forth in the Notification Form.

1.33. "Limited Task User" means a User with access restricted to specific Application Software modules, functions or features.

1.34. "Operating System Software" or "operating system software" means the software necessary to operate the Hardware.

uno de los supuestos anteriores será aplicable tanto cuando la causa provenga directamente del Cliente como de cualquier tercero que actúe en su nombre).

1.16. "Ubicación Designada" significa la ubicación física acordada e identificada en el Formulario de Notificación aplicable donde se encuentra instalada la parte del Software de Aplicación basada en servidor.

1.17. "Entorno Operativo Designado (Designated Operating Environment)" significa el hardware y el software del sistema operativo especificados en el Formulario de Notificación aplicable en los cuales está autorizado el uso del Software.

1.18. "Entorno (Environment)" significa la infraestructura completa y la instalación del Software que operan sobre la Plataforma Cloud y que constituyen la solución técnica destinada a una finalidad específica, conforme a lo indicado en el Formulario de Notificación aplicable, por ejemplo, un entorno de Producción (Production) o de Pruebas (Test).

1.19. "Error" significa un defecto del Software de Aplicación consistente en una falta de conformidad entre el software no modificado y sus especificaciones funcionales aplicables, las cuales se encuentran establecidas en la Documentación del Software.

1.20. "Incidentes Excluidos" significa: (a) problemas de red fuera del control de IFS o del Proveedor de la Plataforma Cloud, o cualquier otro elemento que escape al control razonable de IFS; (b) problemas relacionados con el Contenido o con las Configuraciones; (c) Incidencias Originadas por el Cliente o derivadas del incumplimiento por parte del Cliente de instrucciones razonables relativas al uso de los Servicios IFS Cloud; o (d) Incidentes ocurridos o prolongados fuera del Período de Soporte aplicable, o que se produzcan como consecuencia de que un Entorno se encuentre en un Estado No Vigente (Non-Current State) por causas no atribuibles a IFS.

1.21. "Integración Externa" significa cualquier interfaz externa, enlace, interfaz de usuario (*front-end/client*), aplicación (*app*), integración o dispositivo de captura de datos, incluyendo, entre otros, cualquier hardware o software de multiplexación (incluyendo, sin limitación, un monitor de procesamiento de transacciones o un servidor web). Para evitar cualquier duda, el Nivel de Uso (Use Level) aplicable siempre se medirá en el punto de acceso (*front-end*) de la Integración Externa.

1.22. "Corrección (Fix)" significa una corrección de un Error o de una Vulnerabilidad de Seguridad del Software de Aplicación. Las Correcciones serán compatibles con la Versión Vigente (Current Release) correspondiente designada por IFS.

1.23. "Fijo (Fixed)" significa la funcionalidad de acceso general residente en el servidor que puede ser utilizada por cualquier Usuario de Acceso General o por cualquier Nivel de Uso correspondiente al Módulo indicado en el Formulario de Notificación.

1.24. "Módulo de Acceso General" significa un módulo del Software de Aplicación que puede ser utilizado por cualquier Usuario de Acceso General conforme al Nivel de Uso correspondiente indicado en el Formulario de Notificación.

1.25. "Usuario de Acceso General" significa un Usuario con acceso sin restricciones a todos los módulos y componentes del Software de Aplicación licenciados.

1.26. "Hardware" significa el conjunto de tipos de equipos y demás productos físicos que, junto con el software del sistema operativo, permiten ejecutar una o más funciones de procesamiento de datos mediante el uso del Software.

1.27. "Mejora (Improvement)" significa una modificación funcional realizada por IFS para mejorar o ampliar el Software de Aplicación, por ejemplo, mediante la incorporación de nuevas funcionalidades o la adaptación a requisitos legales. Las Mejoras serán compatibles con la Versión Vigente (Current Release) correspondiente designada por IFS.

1.28. "Servicios IFS Cloud (IFS Cloud Services)" significa la prestación y el monitoreo automatizado de la Plataforma Cloud y de los servicios asociados, conforme a lo dispuesto en la Parte C del presente EULA.

1.29. "Incidente (Incident)" significa un Error identificado, una Interrupción (Outage) u otro evento que afecte el desempeño de los Servicios IFS Cloud.

1.30. "Usuario Clave (Key User)" significa la persona designada por el Cliente, debidamente capacitada y calificada para realizar la resolución inicial de problemas y reportar Incidentes.

1.31. "Tipo de Licencia (License Type)" significa la modalidad de licencia otorgada, ya sea una licencia por suscripción por un plazo determinado o una licencia perpetua, conforme a lo especificado en el Formulario de Notificación.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES

1.35. "Module" means specific portion of the Application Software designated as such in the Documentation made available to the Customer under the Notification Form.

1.36. "Non-Current State" means where an Environment that is not current, i.e. that does not have the latest Resolutions installed and/or for which the applicable Support Period has expired.

1.37. "Notification Form" means the form provided to You by IFS, directly or through you Partner, containing information on the Software, the Use Level and Use Type, the license type and other applicable information to the licensing of certain Software. This form is emailed to You following receipt and acceptance by IFS of an order from Your Partner.

1.38. "Planned Maintenance Policy" means the policy for maintenance of the IFS Cloud Services which is available at <https://www.ifs.com/legal>.

1.39. "Release" means a version of the Application Software designated by IFS as a "release" and made available for general commercial distribution, typically containing new functionality, a cumulative set of Fixes and Improvements, as well as potential architectural changes, for example FSM 6.x, IFS Applications 10, IFS 2020 R1.

1.40. "Required Consents" means any consents, licenses, or approvals required to give IFS, or any person or entity acting for IFS hereunder, the right or license to access, use and/or modify in electronic form and in other forms, including derivative works, the Customer Components and Content, without infringing the ownership or intellectual property rights of IFS or the owners of such Customer Components and Content.

1.41. "Resource" means a unique person, piece of equipment, or object that performs activities and has its schedule calculated by Application Software.

1.42. "Resolution" means a measure by which an Incident is resolved or preempted hereunder. Errors are resolved by way of Fixes, Services Updates, Updates or other solutions, including without limitation circumvention and software re-start, and may also consist of a temporary solution, including the creation of a by-pass or workaround, to restore the affected functionality that will apply until the Error has been permanently resolved, it being understood that such permanent solution may only be made available in a future Release.

1.43. "Security Vulnerability" means a weakness in software code, a product or a system that leaves it open to the potential for exploitation in the form of unauthorized access or malicious behavior.

1.44. "Services" means the IFS Cloud Services and Support Services.

1.45. "Service Hours" means the hours limited in the applicable Notification Form during which the Services are provided, it being understood that different Service Hours can apply for different Services.

1.46. "Severity Level" means the applicable severity level assigned by IFS to an Incident, as it may be re-classified by IFS based on information gathered throughout the Case lifecycle.

1.47. "Service Update" means a cumulative set of high severity Fixes for a Release ("high severity" being as designated by IFS as set forth in the IFS Support Policy). Service Updates are compatible with a specific Release of the Application Software as designated by IFS and released in accordance with IFS's release schedule as applicable from time to time.

1.48. "Software" means Application Software and third-party software together as licensed under an Notification Form.

1.49. "Software Documentation" means the reference on-line manual produced by IFS describing the function of, and provided together with, the Application Software. It does not include any general descriptions, collateral, training material or other materials not included in the on-line manual.

1.50. "Support Period" means the period designated by IFS during which a particular Release of the applicable Application Software product or module will be supported and maintained by IFS.

1.51. Support Policy" shall have the meaning given to it in the Support Terms (defined below).

1.52. "Support Services" or "IFS Support Services" means the support and maintenance provided or made available by IFS and purchased by Customer for particular Application Software, which includes different support options, as specified on the Notification Form. Support Services may be

1.32. "Módulo de Acceso Limitado" significa un módulo del Software de Aplicación que únicamente puede ser utilizado por un Usuario de Tareas Limitadas conforme al Nivel de Uso correspondiente indicado en el Formulario de Notificación.

1.33. "Usuario de Tareas Limitadas" significa un Usuario cuyo acceso está restringido a determinados módulos, funciones o funcionalidades específicas del Software de Aplicación.

1.34. "Software del Sistema Operativo" significa el software necesario para el funcionamiento del Hardware.

1.35. "Módulo" significa una parte específica del Software de Aplicación identificada como tal en la Documentación puesta a disposición del Cliente conforme al Formulario de Notificación.

1.36. "Estado No Vigente" significa la situación en la que un Entorno no se encuentra actualizado, es decir, cuando no tiene instaladas las últimas Resoluciones y/o cuando el Período de Soporte aplicable ha expirado.

1.37. "Formulario de Notificación" significa el formulario proporcionado al Cliente por IFS, directamente o a través del Socio, que contiene información relativa al Software, al Nivel de Uso, al Tipo de Uso, al Tipo de Licencia y demás información aplicable al licenciamiento del Software. Dicho formulario será enviado al Cliente por correo electrónico una vez que IFS reciba y acepte el pedido realizado por el Socio.

1.38. "Política de Mantenimiento Programado" significa la política aplicable al mantenimiento de los Servicios IFS Cloud, disponible en <https://www.ifs.com/legal>.

1.39. "Versión (Release)" significa una versión del Software de Aplicación designada por IFS como una Release y puesta a disposición para su distribución comercial general, que normalmente incorpora nuevas funcionalidades, un conjunto acumulativo de Correcciones (Fixes) y Mejoras (Improvements), así como eventuales cambios de arquitectura; por ejemplo: FSM 6.x, IFS Applications 10 o IFS 2020 R1.

1.40. "Consentimientos Requeridos" significa cualquier consentimiento, licencia o autorización necesarios para otorgar a IFS, o a cualquier persona o entidad que actúe en su nombre en virtud del presente EULA, el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar, en formato electrónico o en cualquier otro formato, incluyendo la creación de obras derivadas, los Componentes del Cliente y el Contenido, sin infringir los derechos de propiedad o de propiedad intelectual de IFS o de los titulares de dichos Componentes del Cliente y del Contenido.

1.41. "Recurso (Resource)" significa una persona, equipo u objeto único que ejecuta actividades y cuya programación es calculada por el Software de Aplicación.

1.42. "Resolución" significa cualquier medida mediante la cual un Incidente sea resuelto o prevenido en virtud del presente EULA. Los Errores podrán resolverse mediante Correcciones (Fixes), Actualizaciones de Servicio (Service Updates), Actualizaciones (Updates) u otras soluciones, incluyendo, entre otras, soluciones de contorno (*circumvention*) y el reinicio del software. Una Resolución también podrá consistir en una solución temporal, incluida la creación de un desvío (*by-pass*) o una solución alternativa (*workaround*), destinada a restablecer la funcionalidad afectada hasta que el Error sea corregido de manera definitiva, entendiéndose que dicha solución definitiva podrá estar disponible únicamente en una futura Versión (Release).

1.43. "Vulnerabilidad de Seguridad" significa una debilidad en el código de software, en un producto o en un sistema que lo expone a una posible explotación mediante acceso no autorizado o comportamiento malicioso.

1.44. "Servicios" significa los Servicios IFS Cloud y los Servicios de Soporte.

1.45. "Horas de Servicio" significa las horas especificadas en el Formulario de Notificación aplicable durante las cuales se prestan los Servicios, entendiéndose que podrán aplicarse diferentes Horas de Servicio para distintos Servicios.

1.46. "Nivel de Severidad" significa el nivel de severidad asignado por IFS a un Incidente, el cual podrá ser reclasificado por IFS con base en la información recopilada durante el ciclo de vida del Caso.

1.47. "Actualización de Servicio (Service Update)" significa un conjunto acumulativo de Correcciones (Fixes) de alta severidad para una Versión (Release) ("alta severidad" según la clasificación establecida por IFS en la Política de Soporte de IFS). Las Actualizaciones de Servicio son compatibles con una Versión específica del Software de Aplicación designada por IFS y se publican conforme al calendario de versiones vigente de IFS.

1.48. "Software" significa, conjuntamente, el Software de Aplicación y el software de terceros licenciados en virtud de un Formulario de Notificación.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

limited to certain software installation(s), instance(s), environment(s), language version(s), and country(ies) /site(s) as specified in the applicable Notification Form.

1.53. "Support Terms" means the detailed description of the applicable Support Services as specified at <https://www.ifs.com/legal>.

1.54. "Third-Party IP Claim" means a claim of a third party that any portion of the Application Software licensed by IFS to Customer under an Order Form infringes any of the third party's registered patents, copyrights, or trademarks.

1.55. "Third-party Software" or "third-party software" means any software product, data or service owned by a third party, whether proprietary, commercial or designated as free and open source software to which Customer has been licensed and/or granted the right to access and use under an Notification Form.

1.56. "Update" means a cumulative set of Fixes and Improvements for a Release. Updates are compatible with a specific Release of the Application Software as designated by IFS and released in accordance with IFS's release schedule as applicable from time to time.

1.57. "Upgrade" means an upgrade from one Release of the Application Software to another, which requires a project assignment separately agreed in writing between the Parties, that may include implementation services, migration of Content stored on the Cloud Platform, and other related professional services.

1.58. "User" means a physical individual (i.e. user login) who is granted access to use the Software; "Named User" means a named individual authorized to use the Software (or any portion thereof) regardless of whether the individual is actively using the Software at any given time; a non-human operated device will be counted as one or multiple Named User(s) (depending on the nature of operation) in addition to all individuals authorized to use the Software; and "Permitted Users" means Named Users, concurrent Users or other types of Users being authorized to use the Software, as set forth in the applicable Notification Form.

1.59. "Unit of Measure" means, as applicable, any agreed volume-based metric, resources, or other applicable metrics, for use of the Software, including but not limited to, number of employees, transaction volumes, operating devices, Countries as set forth in the applicable Notification Form.

1.60. "Use Type" means the metric for counting and controlling the applicable permitted use categories – in terms of Permitted Users, Units of Measures or other permitted means of use, as applicable, as specified in the applicable Notification Form.

1.61. "Use Level" means the maximum permitted use level for each Use Type, as specified in the applicable Notification Form.

PART F – AUP

1. General

1.1. This AUP for Customer's access and use of the Services. Customer shall be responsible for each User's compliance with this AUP.

2. Prohibited Use

2.1. The Customer must not use the Services nor enable others to use the Services: (a) In a way prohibited by law; (b) To violate the rights of third parties; (c) To try to gain unauthorized access to or disrupt any service, device, data, account or network; (d) To spam or distribute malware, or transmit or cause to be transmitted any viruses, worms, Trojan horses, time bombs, cancel bots or any other harmful, damaging or destructive programs or content; (e) In a way that could otherwise harm the Services or impair anyone else's use of it; (f) To disable, tamper with, or otherwise attempt to circumvent any billing mechanism that meters Customer's use of the Services, nor force any electronic barriers or locks which have been adapted for the purpose of protecting the Services; or share or transfer any license key, password or other security device relating to the use thereof with or to any other User or any third party; (g) In a manner that prevents or disrupts other computer communications, or prevents or disrupts the equipment employed to provide and use the Services; or (h) In any application or

1.49. "Documentación del Software (Software Documentation)" significa el manual de referencia en línea elaborado por IFS que describe las funcionalidades del Software de Aplicación y que se proporciona junto con este. No incluye descripciones generales, material comercial, material de capacitación ni ningún otro documento que no forme parte del manual de referencia en línea.

1.50. "Período de Soporte" significa el período determinado por IFS durante el cual una determinada Versión (Release) de un producto o módulo del Software de Aplicación será soportada y mantenida por IFS.

1.51. "Política de Soporte (Support Policy)" tendrá el significado que se le atribuye en los Términos de Soporte (Support Terms).

1.52. "Servicios de Soporte" o "Servicios de Soporte IFS" significa los servicios de soporte y mantenimiento prestados o puestos a disposición por IFS y contratados por el Cliente para un Software de Aplicación determinado, incluyendo las distintas modalidades de soporte especificadas en el Formulario de Notificación. Los Servicios de Soporte podrán limitarse a determinadas instalaciones del software, instancias, entornos, versiones de idioma y países o sitios, según se especifique en el Formulario de Notificación aplicable.

1.53. "Términos de Soporte (Support Terms)" significa la descripción detallada de los Servicios de Soporte aplicables, disponible en <https://www.ifs.com/legal>.

1.54. "Reclamación de PI de un Tercero" significa cualquier reclamación formulada por un tercero en la que se alegue que cualquier parte del Software de Aplicación licenciada por IFS al Cliente en virtud de un Formulario de Pedido infringe una patente registrada, un derecho de autor o una marca registrada perteneciente a dicho tercero.

1.55. "Software de Terceros (Third-Party Software)" significa cualquier producto de software, dato o servicio propiedad de un tercero, ya sea de naturaleza propietaria, comercial o identificado como software libre y de código abierto (*free and open source software*), respecto del cual el Cliente haya obtenido una licencia y/o el derecho de acceso y uso en virtud de un Formulario de Notificación.

1.56. "Actualización (Update)" significa un conjunto acumulativo de Correcciones (Fixes) y Mejoras (Improvements) correspondiente a una Versión (Release). Las Actualizaciones son compatibles con una Versión específica del Software de Aplicación designada por IFS y se publican conforme al calendario de versiones vigente de IFS.

1.57. "Actualización de Versión (Upgrade)" significa la migración de una Versión (Release) del Software de Aplicación a otra, la cual requiere un proyecto específico acordado por escrito entre las Partes y podrá incluir servicios de implementación, migración del Contenido almacenado en la Plataforma Cloud y otros servicios profesionales relacionados.

1.58. "Usuario" significa una persona física (es decir, un usuario con credenciales de acceso) a quien se le haya concedido acceso para utilizar el Software. "Usuario Nominal" significa una persona identificada nominalmente y autorizada para utilizar el Software (o cualquier parte de este), con independencia de que haga uso efectivo del Software en un momento determinado. Todo dispositivo no operado por una persona será contabilizado como uno o varios Usuarios Nominales, según la naturaleza de su funcionamiento, además de todas las personas autorizadas para utilizar el Software. "Usuarios Autorizados" significa los Usuarios Nominales, los Usuarios Concurrentes u otros tipos de usuarios autorizados para utilizar el Software, conforme a lo establecido en el Formulario de Notificación aplicable.

1.59. "Unidad de Medida" significa, según corresponda, cualquier métrica acordada basada en volumen, recursos u otras métricas aplicables para medir el uso del Software, incluyendo, entre otras, el número de empleados, el volumen de transacciones, los dispositivos operativos y los Países, conforme a lo establecido en el Formulario de Notificación aplicable.

1.60. "Tipo de Uso" significa la métrica utilizada para contabilizar y controlar las categorías de uso autorizadas, ya sea en función de los Usuarios Autorizados, las Unidades de Medida u otros criterios de uso permitidos, según corresponda, conforme a lo especificado en el Formulario de Notificación aplicable.

1.61. "Nivel de Uso" significa el nivel máximo de uso permitido para cada Tipo de Uso, conforme a lo establecido en el Formulario de Notificación aplicable.

PARTE F – POLÍTICA DE USO ACEPTABLE (AUP)

1. Disposiciones Generales

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

situation where failure of the Services could lead to the death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage.

2.2. The Services are intended for standard commercial uses and must not be used in any hazardous environments requiring fail safe performance, such as in the construction, operation or maintenance of nuclear facilities, on-line control of aircraft, aircraft navigation or communication systems, air traffic control, direct life support machines, or weapons systems, in which the failure of products could lead directly to death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

3. Investigation, Suspension

3.1. IFS has the right to investigate potential violations of the AUP. If IFS acting reasonably determines that a repeated or material breach has occurred, then IFS may, in its reasonable discretion: (a) restrict Customer's and Users' access to the Services; (b) remove or require removal of any offending Content; (c) Suspend the Services in whole or in part; (d) Terminate the Services for cause; and/or (e) exercise other rights and remedies available to it.

3.2. Except where IFS believes on reasonable grounds that an immediate restriction of the access to the Services is required or otherwise is required by law, before undertaking the actions in this section, IFS will attempt to notify Customer by any reasonably practical means under the circumstances, such as, without limitation, by telephone or e-mail. Customer will promptly notify IFS of any event or circumstance related to the Services, Customer's or any User's use thereof, or Content of which Customer becomes aware, that could lead to a claim or demand against IFS, and Customer will provide all relevant information relating to such event or circumstance to IFS at IFS's request. Customer will always have complete and unrestricted access to Customer's software applications, devices, equipment, hardware, and all Services-related license files so that Customer can audit its Users' compliance.

3.3. In the event of a violation of the AUP, Customer has ten (10) days following notification to correct the violation prior to IFS acting.

3.4. The exercise by IFS of suspension rights or other remedies under this AUP shall not relieve Customer of any obligation to pay the applicable fees to Your Partner.

1.1. La presente Política de Uso Aceptable (AUP) regula el acceso y el uso de los Servicios IFS Cloud por parte del Cliente. El Cliente será responsable del cumplimiento de esta AUP por parte de cada uno de sus Usuarios.

2. Usos Prohibidos

2.1. El Cliente no deberá utilizar los Servicios IFS Cloud, ni permitir que terceros los utilicen: (a) de manera prohibida por la legislación aplicable; (b) para infringir los derechos de terceros; (c) para intentar obtener acceso no autorizado a cualquier servicio, dispositivo, dato, cuenta o red, o para interferir o interrumpir su funcionamiento; (d) para enviar correo no deseado (*spam*), distribuir programas maliciosos (*malware*), transmitir o facilitar la transmisión de virus, gusanos (*worms*), caballos de Troya (*Trojan horses*), bombas de tiempo (*time bombs*), *cancel bots* o cualquier otro programa o contenido perjudicial, dañino o destructivo; (e) de cualquier forma que pueda dañar los Servicios IFS Cloud o perjudicar el uso de estos por parte de cualquier otra persona; (f) para desactivar, manipular o intentar eludir cualquier mecanismo de facturación destinado a medir el uso de los Servicios IFS Cloud por parte del Cliente, ni vulnerar barreras o mecanismos electrónicos de protección implementados para proteger dichos Servicios; asimismo, el Cliente no compartirá ni transferirá ninguna clave de licencia, contraseña u otro mecanismo de seguridad relacionado con el uso de los Servicios IFS Cloud a ningún otro Usuario ni a ningún tercero; (g) de una manera que impida o interfiera con las comunicaciones de otros sistemas informáticos o con los equipos utilizados para prestar o utilizar los Servicios IFS Cloud; o (h) en cualquier aplicación o situación en la que una falla de los Servicios IFS Cloud pueda ocasionar la muerte o lesiones personales graves de cualquier persona, o daños físicos o ambientales de gravedad.

2.2. Los Servicios IFS Cloud están destinados a usos comerciales estándar y no deberán utilizarse en entornos peligrosos que requieran un funcionamiento a prueba de fallos (*fail-safe*), tales como la construcción, operación o mantenimiento de instalaciones nucleares, el control en línea de aeronaves, los sistemas de navegación o comunicación aeronáutica, el control del tráfico aéreo, los equipos de soporte vital directo o los sistemas de armamento, en los que una falla de los productos pueda ocasionar directamente la muerte, lesiones personales o daños físicos o ambientales graves.

3. Investigación y Suspensión

3.1. IFS tendrá derecho a investigar cualquier posible incumplimiento de la presente Política de Uso Aceptable (AUP). Si IFS determina, actuando de manera razonable, que ha ocurrido un incumplimiento reiterado o sustancial, podrá, a su razonable discreción: (a) restringir el acceso del Cliente y de sus Usuarios a los Servicios IFS Cloud; (b) eliminar, o exigir la eliminación, de cualquier Contenido que infrinja la presente AUP; (c) suspender total o parcialmente los Servicios IFS Cloud; (d) terminar los Servicios IFS Cloud por causa justificada; y/o (e) ejercer cualquier otro derecho o recurso que le corresponda conforme al Acuerdo o a la legislación aplicable.

3.2. Salvo que IFS considere, con fundamento razonable, que resulta necesario restringir inmediatamente el acceso a los Servicios IFS Cloud, o que dicha medida sea exigida por la legislación aplicable, antes de adoptar cualquiera de las medidas previstas en esta Sección, IFS procurará notificar al Cliente por cualquier medio razonablemente adecuado a las circunstancias, incluyendo, entre otros, por teléfono o correo electrónico. El Cliente notificará inmediatamente a IFS cualquier hecho o circunstancia relacionado con los Servicios IFS Cloud, con el uso de estos por parte del Cliente o de cualquier Usuario, o con cualquier Contenido del que tenga conocimiento, que pueda dar lugar a una reclamación o demanda contra IFS. Asimismo, el Cliente proporcionará a IFS toda la información pertinente relacionada con dicho hecho o circunstancia cuando esta así lo solicite. El Cliente mantendrá en todo momento acceso completo e irrestricto a sus aplicaciones de software, dispositivos, equipos, hardware y a todos los archivos de licencia relacionados con los Servicios IFS Cloud, con el fin de poder auditar el cumplimiento de esta AUP por parte de sus Usuarios.

3.3. En caso de incumplimiento de la presente AUP, el Cliente dispondrá de un plazo de diez (10) días contados desde la recepción de la notificación correspondiente para subsanar dicho incumplimiento antes de que IFS adopte cualquiera de las medidas previstas en esta Sección.

EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

	3.4. El ejercicio por parte de IFS de sus derechos de suspensión o de cualquier otro recurso previsto en la presente AUP no eximirá al Cliente de su obligación de pagar al Socio las tarifas aplicables.
--	---