

STANDARD LICENSE AGREEMENT

Contrato de Licencia Estándar

| | | | |
|---|---|---|--|
| Legal Entity Name: <i>Denominación social</i> | | Trade Name: <i>Nombre comercial</i> | |
| Address: <i>Dirección</i> | | Email: | |
| | | Telephone: <i>Teléfono</i> | |
| State of Formation: <i>Constitución</i> | | Tax ID: <i>(RFC)</i> | |
| Entity Type: | <input type="checkbox"/> Corporation <i>Sociedad Anónima</i> | <input type="checkbox"/> Limited Liability <i>Sociedad de Responsabilidad Limitada</i> | <input type="checkbox"/> Partnership <i>Asociación</i> |
| | | | <input type="checkbox"/> Sole Proprietor <i>Propiedad</i> |

This Standard License Agreement (hereinafter "Agreement") is entered into by and between ECI Eclipse de Mexico S.A. de C.V., a corporation organized under the laws of Mexico ("ECi") (or, in the event that the applicable Order Document is entered into with a different ECi entity or affiliate (an "Affiliate"), then this Agreement is entered into by ECi on behalf of said Affiliate with ECi acting as the Affiliate's Manager) and the legal entity identified above ("Customer"). The terms and conditions under which Customer will license from ECi rights related to selected software programs and related services are set forth in this Agreement. Product licenses granted shall be evidenced by Order Documents incorporated by reference into this Agreement and by ECi-provided registration files. This Agreement is effective when executed by both parties (the "Effective Date") and continues until terminated as hereinafter provided.

1. DEFINITIONS

1.1 Concurrent User Limit, where applicable, means the maximum number of concurrent logins to the Products as established in a registration file provided to Customer by ECi or a third party licensor.

1.2 Documentation means the technical documentation describing a Program published by ECi and supplied to Customer by ECi or made available to Customer on ECi's web site.

1.3 Enterprise Support means the Program maintenance and support services set forth in Exhibit A.

1.4 Named User Limit, where applicable, is the maximum number of specific employees or contractors that may be designated by Customer to use the Products, as established in a registration file provided to Customer by ECi or a third party licensor, regardless of whether such individual may be actively using the Products at any given time.

1.5 Order Document means any quotation, proposal, or transactional document issued by ECi or its Reseller, detailing Products and Services provided by ECi or its Reseller, and accepted by Customer in writing, which become part of this Agreement as provided in Section 3.1. For clarity, if Customer enters into an Order Document (including a quotation, proposal, or a master services agreement, or any similar form of contract) directly with an authorized Reseller, the terms and conditions thereof will be directly between Customer and the Reseller providing the agreement; provided, however, no Order Document issued by a Reseller may modify or supersede the terms applicable to Products or Services in this Agreement.

1.6 Products means Third Party Software and Programs.

Este Contrato de Licencia Estándar (en lo sucesivo, el "Contrato") es celebrado entre ECI Eclipse de México, S.A. de C.V., una sociedad constituida de conformidad con las leyes los Estados Unidos Mexicanos ("ECi") (o, en el caso de que el Documento de Pedido aplicable sea celebrado con una entidad o filial de ECi diferente (la "Filial"), entonces este Contrato se celebrará por ECi en nombre de dicha Filial con ECi actuando como Gerente de la Filial) y la persona moral identificada anteriormente ("Cliente"). Los términos y condiciones bajo los cuales el Cliente obtendrá licencia de los derechos ECi relativos a determinados Programas de software y servicios relacionados están establecidos en el presente Contrato. Las licencias de producto concedidas serán evidenciadas por los Documentos de Pedido incorporados a este Contrato por referencia y por los archivos de registro provistos por ECi. Este Contrato entrará en vigor cuando se firme por ambas partes (la "Fecha Efectiva") y continuará hasta que se dé por terminado de conformidad con las disposiciones establecidas más adelante.

1. DEFINICIONES

1.1 Límite de Usuarios Concurrentes, en su caso, significa el número máximo de conexiones concurrentes a los Productos según lo establecido en un archivo de registro proporcionado al Cliente por ECi o por un tercero licenciante.

1.2 Documentación significa la documentación técnica que describa un Programa publicado por ECi y suministrada al Cliente por ECi o puesta a disposición del Cliente en el sitio web de ECi.

1.3 Soporte Empresarial se refiere a los servicios de mantenimiento y soporte del Programa descritos en el Anexo A.

1.4 Límite de Usuarios Designados, en su caso, el límite máximo al número de empleados o contratistas específicos que pueden ser designados por el Cliente para utilizar los Productos, según lo establecido en un archivo de registro proporcionado al Cliente por ECi o un tercero licenciante, independientemente de si esa persona pueda estar utilizando activamente los Productos en cualquier momento.

1.5 Documento de Pedido significa cualquier cotización, propuesta o documento emitido por ECi o su Distribuidor, detallando los Productos y Servicios proporcionados por ECi o su Distribuidor, y aceptado por el Cliente por escrito, convirtiéndose en parte del presente Contrato conforme a lo dispuesto en la Sección 3.1. Para mayor aclaración, si el Cliente celebre un Documento de Pedido (incluyendo una cotización, propuesta o un contrato de servicios maestro, o cualquier otra forma similar de contrato) directamente con un Distribuidor autorizado, los términos y las condiciones del mismo serán establecidas directamente entre el Cliente y el Distribuidor que forme parte del contrato; no obstante, ningún Documento de Pedido expedido por un Distribuidor podrá modificar o sustituir los términos aplicables a los Productos o Servicios en el presente Contrato.

1.6 Productos significa el Software y Programas de Terceros.

1.7 Program means each computer software product in object code form proprietary to ECI or its suppliers identified in a registration file provided by ECI to Customer or which is otherwise identified as a Program in any Order Document,

1.8 Proprietary Information means the Products, Documentation, and all other non-public information treated as or reasonably understood to be confidential to ECI or suppliers to ECI.

1.9 Registration means copying an ECI-supplied registration file (containing encrypted information identifying Customer, the Product(s) and the applicable Concurrent User Limit, Named User Limit or other license limit) onto Customer's operating environment on which the Products have been installed. Completing the registration process causes the Products to become "**Registered**," or causes a change in the applicable license limit to become "Registered" in connection with the Products.

1.10 Reseller means an ECI-appointed reseller, distributor, or authorized system integrator that supplies Products and/or license keys to Customer and/or provides Services and support directly to Customer in connection with Products. A **Reseller** may also be referred to as a **Solution Provider**.

1.11 Services mean professional consulting services (e.g., implementations, customizations, training, etc.) provided by ECI or its Reseller to Customers for Products, and subject to the terms of an Order Document, together with a Reseller's form of contract or ECI's Standard Services Agreement.

1.12 Standard Release Programs are Programs excluding modifications, whether made by ECI, Reseller(s), Customer or any other party.

1.13 Territory means the country where Customer resides at the time Customer executes this Agreement, unless otherwise expressly listed or limited in the Order Document.

1.14 Third Party Software means computer software proprietary to a third party provider, and subject to an End User License Agreement ("EULA") or other licensing terms of the third party licensor, which Third Party Software is more particularly identified in an Order Document, embedded in a Program, or provided to Customer by the third party licensor.

2. TERM

2.1 Any license that is not designated in the applicable Order Document as a subscription license shall be perpetual, commencing on the delivery date.

2.2 Any license that is designated in the applicable Order Document as a subscription license shall be for the term of the subscription (or any renewal thereof). By execution of this Agreement, Customer hereby authorizes ECI to automatically deduct payment(s) via Customer credit card (or other payment method acceptable to ECI) in accordance with the payment schedule set forth in the Order Document. All monthly fees shall be due and payable by the Customer monthly in advance. All fees, charges and sales, are final. Once charged to Customer's credit card (or other approved payment method) the payments are nonrefundable. In the event ECI does not receive payment, Customer agrees to pay all amounts due under an Order Document upon demand, including monthly payments remaining on an agreed upon subscription term. Customer's card issuer agreement governs use of the designated card in connection with this Agreement, and Customer must refer to that agreement and not this ECI Agreement to determine Customer's rights and liabilities as a cardholder.

3. ORDERS

3.1 ECI will furnish to Customer, and Customer will accept and pay for, Products and Services set forth in Order Documents. For any Programs supplied by a Reseller and identified in an ECI-provided registration file, Customer's obligations to pay for such Programs are established between Customer and the Reseller. Following the Effective Date, Customer may place orders for Products and requests for Services with ECI or the designated

1.7 Programa significa cada producto de software informático en forma de código objeto propiedad de ECI o sus proveedores, identificados en un archivo de registro proporcionado por ECI al Cliente o que esté identificado como un Programa en cualquier Documento de Pedido.

1.8 Información de Propiedad significa los Productos, Documentación y demás información no-pública considerada o razonablemente entendida como confidencial para ECI o proveedores de ECI.

1.9 Registro significa copiar un archivo de registro suministrado por ECI (que contenga información cifrada identificando al Cliente, el (los) Producto(s) y el Límite de Usuarios Concurrentes aplicable, Límite de Usuarios Designados o cualquier otro límite de licencia) en el entorno operativo del Cliente en el que los Productos hayan sido instalados. Completar el proceso de registro provoca que los Productos sean "**Registrados**" o provoca un cambio en el límite de licencia aplicable al convertirse en "Registrado" en relación con los Productos.

1.10 Distribuidor significa un Distribuidor designado por ECI, revendedor o integrador de sistema autorizado que suministre Productos y/o claves de licencia al Cliente y/o proporcione Servicios y asistencia directa al Cliente en relación con los Productos. Puede también hacerse referencia a un **Distribuidor** también como un **Proveedor de Soluciones**.

1.11 Servicios significa servicios de consultoría profesional (por ejemplo, implementaciones, personalizaciones, capacitación, etc.) proporcionados por ECI o su Distribuidor a los Clientes para los Productos, y sujeto a los términos del Documento de Pedido, junto con un formato de contrato del Distribuidor o Contrato de Servicios Estándar de ECI.

1.12 Programas de Versión Estándar son los Programas sin considerar las modificaciones hechas por ECI, Distribuidor(es), el Cliente o cualquier otra parte.

1.13 Territorio significa el país donde el Cliente reside al momento en que el Cliente celebre este Contrato, salvo lo expresamente enumerado o limitado en el Documento de Pedido.

1.14 Software de Terceros significa el software informático propiedad de un tercero proveedor, y sujeto a un Contrato de Licencia de Usuario Final ("CLUF") u otros términos de licencia del tercero licenciente, en que el Software de Terceros se encuentre particularmente identificado en un Documento de Pedido incluido en un Programa, o suministrados al Cliente por el tercero licenciente.

2. PLAZO

2.1 Cualquier licencia no señalada en el Documento de Pedido aplicable como una licencia de suscripción será permanente, con efectos a partir de la fecha de entrega.

2.2 Cualquier licencia señalada en el Documento de Pedido aplicable como una licencia de suscripción será válida por el término de la suscripción (o de cualquier renovación del mismo). Por la ejecución de este Contrato, el Cliente faculta a ECI para deducir automáticamente el (los) pago(s) a través de una tarjeta de crédito del Cliente (u otro método de pago aceptable para ECI) de conformidad con el calendario de pagos establecido en el Documento de Pedido. Todos los cargos mensuales serán exigibles y pagaderos por el Cliente mensualmente por adelantado. Todas las tarifas, cargos y ventas, serán definitivas. Una vez cargado en la tarjeta de crédito del Cliente (u otro método de pago aprobado) los pagos no serán reembolsables. En caso de que ECI no reciba el pago, el Cliente se comprometerá a pagar todos los importes debidos en virtud de un Documento de Pedido bajo demanda, incluyendo los pagos mensuales restantes en un plazo de suscripción convenido. El contrato del emisor de la tarjeta de crédito del Cliente regula el uso de la tarjeta designada en relación con este Contrato, y el Cliente debe consultar dicho contrato y no el presente Contrato ECI para determinar los derechos y responsabilidades del Cliente como tarjetahabiente.

3. PEDIDOS

3.1 ECI proveerá al Cliente, y el Cliente aceptará y pagará por los Productos y Servicios establecidos en los Documentos de Pedido. Para alguno de los Programas suministrados por un Distribuidor e identificados en un archivo de registro proporcionado por ECI, las obligaciones del Cliente de pagar por dichos Programas serán establecidas entre el Cliente y el Distribuidor. A partir de la Fecha Efectiva, el Cliente podrá realizar pedidos de Productos y solicitudes de

Reseller. For Customer orders for Products placed directly with a Reseller, any quotations, proposals, or other Order Documents will be provided directly to the Customer by the Reseller, and the terms and conditions set forth therein shall apply and govern exclusively between the Customer and the Reseller. ECI's method of acceptance of Customer orders for Products will be the issuance of Order Documents to Customer listing those Services and Products ECI proposes to offer to Customer. ECI's policies and charges in effect on the date of the issuance of an Order Document will apply. Invoices will be deemed to be accepted by Customer upon the first to occur of (i) payment by Customer of the license or other fees reflected therein or (ii) Registration of the Products referenced therein or ECI's performance of Services described therein. Order Documents will be deemed accepted by Customer and will become part of this Agreement when accepted by Customer in writing.

3.2 Except as expressly agreed in writing by both parties, no purchase order or other document submitted by Customer or any Reseller, whether in connection with an order, Order Document, a request for Services or otherwise, shall be effective to vary the terms of this Agreement.

4. LICENSE

4.1 Subject to the terms of this Agreement, ECI (or a third party licensor in the case of Third Party Software) grants to Customer a non-exclusive, non-transferable license to use the Products after they have been Registered, as follows:

(a) To use the Products solely for Customer's internal information management and internal data processing purposes and solely on Customer's owned or controlled operating environment, subject to any license limitation specified in an Order Document (including any Concurrent User Limit or Named User Limit). Except as permitted in Section 4.1(c) below, Customer may not install more than one copy of the Products within Customer's operating environment. Customer may not sublicense the Products or use the Products for third-party training, commercial time-sharing, rental, or service bureau use. Customer agrees to accept electronic delivery of the Products, together with all future Corrections, Updates, or any other enhancements or Product modifications provided by ECI to Customer with respect to the licensed Products;

(b) To use any Documentation when and if provided with the Products in support of Customer's authorized use of the Products; and

(c) To make up to three copies of the Products strictly for archival or backup purposes, which may be installed on a separate server or operating environment, provided Customer keeps the copies in its possession. Each copy made as provided in this Section 4.1 shall contain the same copyright and/or proprietary rights notices that appear on or in the Product being copied.

(d) Customer acknowledges that it may be required to accept a third party EULA for any Third Party Software provided to Customer with any Program provided in connection with this Agreement.

4.2 Customer acknowledges that ECI may include within the Products logic or computer code designed to restrict usage of the Products to the number of users, subscription term, or other limitations authorized under this Agreement or an Order Document ("Security Code"). Customer shall not take any action designed to circumvent the Security Code or other software protection scheme implemented by ECI, and will permit ECI to make reasonable inquiries, and to audit Customer, concerning Customer's compliance with this Section and Sections 4.1 and 4.3. In the event of any malfunction of the Program code or Security Code, ECI will, as its sole liability and Customer's sole remedy for any such malfunction, provide a new registration file or services to correct such code so that Customer may use the Product as licensed hereunder.

4.3 Customer shall not translate, adapt, modify, decompile or reverse assemble Products (including specifically disabling any Security Code), nor

Servicios con ECI o el Distribuidor designado. Para órdenes de Productos realizadas por el Cliente directamente con un Distribuidor, cualesquiera cotizaciones, propuestas, u otros Documentos de Pedido serán proporcionados directamente al Cliente por el Distribuidor, y los términos y condiciones establecidos en el mismo serán aplicables y regirán exclusivamente entre el Cliente y el Distribuidor. El método de aceptación de ECI de los pedidos de Productos por parte del cliente será la expedición de Documentos de Pedido al Cliente listando los Productos y Servicios que ECI proponga ofrecer Cliente. Las políticas y los cargos de ECI efectivos a la fecha de la emisión de un Documento de Pedido serán aplicables. Las facturas se considerarán aceptadas por el Cliente al suscitarse alguno de los casos siguientes (i) el pago por parte del Cliente de la licencia u otras cuotas reflejadas en el mismo o (ii) el Registro de los Productos mencionados en el mismo documento o el rendimiento de los servicios de ECI descritos en el mismo. Los Documentos de Pedido se considerarán aceptados por el Cliente, y se convertirán en parte de este Contrato cuando hayan sido aceptados por escrito por el Cliente.

3.2 Salvo que se acuerde expresamente por escrito por ambas partes, ninguna orden de compra u otro documento emitido por el Cliente o cualquier Distribuidor, ya sea en relación con un pedido, Documento de Pedido, una solicitud de Servicios o de alguna otra manera, será efectiva para modificar los términos de este Contrato.

4. LICENCIA

4.1 Sujeto a los términos de este Contrato, ECI (o un tercero otorgante de la licencia en el caso de Software de Terceros) otorga al Cliente una licencia no transferible y no exclusiva para utilizar los Productos una vez Registrados, como se indica a continuación:

(a) Para utilizar los Productos exclusivamente para fines de gestión interna de la información del Cliente y procesamiento interno de datos y exclusivamente en el entorno operativo del Cliente, propio o controlado, sujeto a cualquier limitación de licencias especificada en un Documento de Pedido (incluyendo cualquier Límite de Usuarios Concurrentes o Límite de Usuarios Designados). Excepto por lo permitido en la Sección 4.1(c) a continuación, el Cliente no podrá instalar más de una copia de los Productos dentro de su entorno operativo. El Cliente no podrá otorgar nuevas licencias sobre los Productos o utilizar los Productos para capacitación de terceros, alquiler de tiempo compartido, arrendamientos o uso como agencia de servicios. El Cliente se compromete a aceptar la entrega electrónica de los Productos, junto con todas las Correcciones, Actualizaciones o cualquier otro tipo de mejoras o modificaciones de Productos futuras proporcionadas por ECI al Cliente respecto de los Productos bajo licencia.

(b) Para utilizar cualquier Documentación cuando y si es proporcionada con los Productos en apoyo a la utilización de los Productos autorizada al Cliente; y

(c) A realizar hasta tres copias de los Productos estrictamente para fines de copia de seguridad o archivo, que podrán ser instaladas en un servidor o entorno operativo independientes, siempre y cuando el Cliente mantenga dichas copias en su posesión. Cada copia hecha según lo dispuesto en esta Sección 4.1 contendrá los mismos avisos de derechos de autor y/o derechos de propiedad intelectual que contenga el Producto que se va a copiar.

(d) El Cliente reconoce que puede ser necesario celebrar un CLUF de terceros para cualquier Software de Terceros proporcionado al Cliente con cualquier Programa proporcionado en relación con este Contrato.

4.2 El Cliente reconoce que ECI puede incluir dentro de la lógica de Productos o código informático diseñado para restringir el uso de los Productos al número de usuarios, el período de suscripción, u otras limitaciones autorizadas en virtud del presente Contrato o de un Documento de Pedido ("Código de Seguridad"). El Cliente no deberá llevar a cabo ninguna medida diseñada para eludir el Código de Seguridad u otro plan de protección de software implementado por ECI, y facultará a ECI para realizar preguntas razonables, y auditar al Cliente, en relación con el cumplimiento del Cliente con esta Sección y las Secciones 4.1 y 4.3. En caso de cualquier anomalía del código del Programa o Código de Seguridad, ECI, como su única responsabilidad y el único recurso del Cliente para cualquier anomalía, proporcionará un nuevo archivo de registro o servicios para corregir dicho código de modo que el Cliente pueda utilizar el producto, autorizado conforme a este documento.

4.3 El Cliente no podrá traducir, adaptar, modificar, descompilar o invertir el montaje de los Productos (incluyendo específicamente desactivar cualquier

shall Customer analyze or otherwise examine the Products for reverse engineering purposes.

4.4 Evaluation/Demonstration License. In the event that Customer is provided with an evaluation/demonstration version of a Product, Customer's use of said Product will be limited to evaluation and/or demonstrative purposes in a non-production environment for the sole purpose of determining the suitability of such Product for Customer's use. Customer shall have no right to use, copy, disclose, sell, license or otherwise transfer any such Products. Customer's use will be subject to the limited evaluation period and number of users outlined in the applicable Order Document. Products provided for evaluation and demonstration purposes are provided on an "AS IS" basis without the warranties or indemnification set forth in Sections 7.1, 7.2, 7.3 or 10; and subject to the warranty disclaimers set forth in Section 7.4. Customer data will not be retrievable upon expiration of the evaluation/demonstration period.

4.5 ECI or its suppliers shall retain all right, title, and interest in or related to the Products, including trademarks, service marks, copyright, trade secrets, and any other intellectual property or proprietary rights contained in any copies of all or any portion of the Products. Customer does not acquire any rights, express or implied, in the Products, other than those rights specified in this Agreement. Any ideas, concepts, data processing techniques, software or documentation developed by ECI personnel (alone or jointly with Customer) in connection with Services provided to Customer will be the exclusive property of ECI.

5. PAYMENT PROVISIONS

5.1 Customer agrees to pay ECI or the designated Reseller on behalf of ECI for Product licenses identified in Order Documents, Services and other items as follows: (a) charges for Services and license fees for Products identified in Order Documents and all other amounts payable under this Agreement (including Invoices for additional Services or Products) shall be payable as set forth in the applicable Order Document; and (b) charges for Enterprise Support (except as included in a subscription license as described in Section 2.3) will be payable annually in advance, net thirty (30) days from the start or renewal date; such fees shall be the then current fees in effect at the beginning of the period for which the fees are paid. Terms of payment of charges for Programs, services, or support supplied by Resellers, if any, are between Customer and the Reseller.

5.2 ECI or the applicable Reseller may impose, and if imposed Customer shall pay, a late payment charge on the unpaid balance of overdue invoices hereunder equal to the lesser of (a) one and one-half percent (1.5%) per month (eighteen percent (18%) per annum) or (b) the maximum rate allowed by law. Such charge shall accrue from the payment due date until the date such payment is made in full.

5.3 In addition to the charges due under this Agreement, Customer agrees to pay amounts equal to any taxes or fees resulting from this Agreement, or any activities hereunder, including but not limited to, any state sales taxes, import or export taxes, value added taxes (VAT), or any similar taxes imposed by any governmental taxing authority, exclusive of taxes based upon ECI's or Reseller's net income. For any on-site Services requested by Customer and agreed to by ECI, Customer shall reimburse ECI for actual, reasonable travel and out-of-pocket expenses incurred.

5.4 Reinstatement of lapsed Enterprise Support for Programs is subject to ECI's reinstatement fees in effect on the date of reinstatement. Reinstatement fees for maintenance & support for Third Party Software are subject to the third party licensor's then-current policy.

5.5 Customer will pay all costs and expenses (including, but not limited to, ECI's attorneys' fees or collection agents' fees) incurred by ECI in connection with collection of unpaid amounts owed to ECI by Customer.

Código de Seguridad), ni podrá analizar o examinar los Productos para fines de ingeniería inversa.

4.4 Evaluación/Licencia de Demostración. En el caso de que se proporcione al Cliente una versión de evaluación/demostración de un Producto, la utilización del Cliente de dicho Producto estará limitada a la evaluación y/o fines de demostración en un entorno no productivo con el único propósito de determinar la idoneidad del producto para uso del Cliente. El Cliente no tendrá derecho a utilizar, copiar, revelar, vender, licenciar o transferir cualquiera de dichos Productos. El uso del Cliente estará sujeto al período de evaluación limitado y el número de usuarios descritos en el Documento de Pedido aplicable. Los Productos proporcionados para fines de demostración y evaluación se proporcionan en una base "COMO ES" sin las garantías o indemnizaciones establecidas en las Secciones 7.1, 7.2, 7.3 o 10; y sujeta a las exclusiones de responsabilidad de garantía establecidas en la Sección 7.4. Los datos del Cliente no serán recuperables al expirar el período de evaluación/demostración.

4.5 ECI o sus proveedores retendrán todo derecho, título e interés sobre o relacionado con los Productos, incluyendo las marcas comerciales, marcas de servicio, derechos de autor, secretos comerciales, y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o derechos de propiedad contenidos en cualquier copia de la totalidad o parte de los Productos. El Cliente no adquiere ningún derecho, expreso o implícito, en los Productos, distintos de los derechos especificados en el presente Contrato. Todas las ideas, conceptos, técnicas de procesamiento de datos, software o documentación desarrollada por el personal de ECI (de manera individual o conjuntamente con el Cliente) en relación con los Servicios prestados al Cliente serán propiedad exclusiva de ECI.

5. DISPOSICIONES DE PAGO

5.1 El Cliente se compromete a pagar a ECI o al Distribuidor designado en nombre de ECI por las licencias de los Productos identificadas en los Documentos de Pedido, Servicios y otros elementos de la siguiente manera: (a) los cargos por Servicios y tarifas de licencias de los Productos identificados en los Documentos de Pedido y todas las demás cantidades pagaderas en virtud de este Contrato (incluyendo las facturas por Servicios adicionales o Productos) serán pagaderas según lo establecido en el Documento de Pedido aplicable; y (b) los cargos por Soporte Empresarial (exceptuando lo incluido en una licencia de suscripción, como se describe en la Sección 2.3) se pagarán anualmente por adelantado, treinta (30) días a partir de la fecha de inicio o renovación; dichas tarifas serán las tasas vigentes al comienzo del período por el cual se paguen las tarifas. Los términos de pago de cargos para los Programas, servicios o asistencia proporcionados por los Distribuidores, si los hay, serán establecidos entre el Cliente y el Distribuidor.

5.2 ECI o el Distribuidor aplicable podrá imponer y, en caso de imponerse, el Cliente deberá pagar un cargo de pago tardío sobre el saldo pendiente de pago de facturas vencidas aquí establecido igual al menor de: (a) el uno y medio por ciento (1.5%) por mes (dieciocho por ciento (18%) por año) o (b) la tasa máxima permitida por la ley. Tales cargos se acumularán desde la fecha de vencimiento del pago hasta la fecha en que se efectúe dicho pago en su totalidad.

5.3 Además de los cargos adeudados en virtud de este Contrato, el Cliente se compromete a pagar cantidades iguales a cualesquiera impuestos o tarifas resultantes de este Contrato, o cualquier actividad en virtud de este Contrato, incluyendo pero no limitado a, cualquier impuesto estatal sobre ventas, impuesto de importación o exportación, impuesto al valor agregado (IVA), o cualesquiera impuestos similares por cualquier autoridad gubernamental, exclusivamente de impuestos basados en el ingreso neto de ECI o el Distribuidor. Para cualquier Servicio in-situ solicitado por el Cliente y aceptado por ECI, el Cliente deberá reembolsar ECI por los gastos de viaje y gastos corrientes, reales y razonables, en los que se haya incurrido.

5.4 La reinstalación del Soporte Empresarial vencido para los Programas está sujeta a las tarifas de reinstalación de ECI vigentes al momento de la reinstalación. Los costos de reinstalación para el mantenimiento y soporte para Software de Terceros están sujetos a la política vigente del tercero licenciante.

5.5 El Cliente pagará todos los costos y gastos (incluyendo, pero no limitado a, honorarios de los abogados de ECI o los honorarios de los agentes de retención) en los que ECI haya incurrido en relación con la cobranza de deudas pendientes de pago a ECI por parte del Cliente.

5.6 All payments required to be made by Customer to ECI under this Agreement or any Order Documents may be made in United States or other currency as long as any payments made in currency other than United States currency are converted into United States currency using the rate of exchange published by the International Monetary Fund in effect on the date payment is due, or, if payment is delayed, on (a) the date such payment is due, or (b) the date payment is actually made, whichever rate results in a higher dollar payment.

5.7 Unless otherwise specified in an Order Document or Proposal, all invoices will be billed in U.S. Dollars (USD); and all recurring payments for subscription or Enterprise Support will be indexed for inflation annually at ECI's standard index rate. Fees for a subscription license will only be indexed at the time of renewal.

6. CONFIDENTIAL INFORMATION

6.1 ECI represents that the Proprietary Information contains confidential information and trade secrets of ECI or its suppliers. Customer shall hold all portions of the Proprietary Information in confidence for ECI and shall not use such Proprietary Information except as provided in this Agreement. Customer further agrees that it shall not make any disclosure of Proprietary Information to anyone, except to employees and contractors of Customer to whom such disclosure is necessary to the use for which rights are granted hereunder, provided that any such contractors first agree in writing to be bound by the provisions of Sections 4 and 6 of this Agreement.

6.2 Since unauthorized disclosure, use or transfer of the Proprietary Information or Products may diminish substantially the value to ECI of the copyright, proprietary rights and/or trade secrets interests that are subject of this Agreement, if Customer breaches or threatens to breach any of its obligations with respect to limited use (or, where applicable, confidentiality) of the Proprietary Information, ECI shall be entitled to seek equitable relief to protect its interest therein, including, but not limited to injunctive relief as well as money damages.

7. LIMITED WARRANTIES AND DISCLAIMERS

7.1 ECI warrants that, at the time of delivery and for a period of ninety (90) days thereafter (the "**Program Warranty Period**"), each unmodified Program will operate in substantial conformity with applicable Documentation when operated as specified in such Documentation and as described in Section 4 of this Agreement.

7.2 ECI warrants that its Services will be performed consistent with generally accepted industry standards and in compliance with applicable laws in the Territory. This warranty shall be valid for ninety (90) days after the performance of such Services (the "**Services Warranty Period**").

7.3 For any breach of the warranties set forth in Sections 7.1 or 7.2, Customer's sole and exclusive remedy and ECI's sole and exclusive liability, shall be:

(a) For Programs: So long as Customer has provided written notice to ECI no later than ten (10) days after the end of the Program Warranty Period, to provide a Correction for errors that ECI can reproduce and that caused the breach of the warranty.

(b) For Services: So long as Customer has provided written notice to ECI no later than ten (10) days after the end of the Services Warranty Period, the re-performance of the Services. This provision is limited to those Services provided by ECI and does not extend to services by the Reseller.

7.4 EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN SECTIONS 7.1 AND 7.2 ABOVE, THERE ARE NO WARRANTIES OR CONDITIONS (EXPRESS OR IMPLIED, ARISING BY STATUTE OR OTHERWISE IN LAW OR FROM A COURSE OF DEALING OR USAGE OF TRADE) FOR THE PROGRAMS, OTHER PRODUCTS, ENTERPRISE SUPPORT OR OTHER SERVICES OR

5.6 Todos los pagos deben ser realizados por el Cliente a ECI en virtud del presente Contrato o de cualquier Documento de Pedido. podrán ser realizados en moneda de curso legal en los Estados Unidos de América o en otra moneda siempre que los pagos realizados en moneda distinta de la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América se conviertan a la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América utilizando el tipo de cambio publicado por el Fondo Monetario Internacional efectivo en la fecha de vencimiento, o bien, si el pago se retrasa, en (a) la fecha en que tal pago deba realizarse, o (b) la fecha en que el pago se efectúe realmente, cualquiera que resulte en un mayor pago en dólares.

5.7 A menos que se especifique lo contrario en un Documento de Orden o Propuesta, todas las facturas serán facturadas en dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América; y todos los pagos periódicos por suscripción o Soporte Empresarial serán indexados anualmente por inflación de acuerdo con la tasa de interés estándar de ECI. Las tarifas para una licencia de suscripción sólo serán indexadas al momento de la renovación.

6. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

6.1 ECI declara que la Información de Propiedad contiene información confidencial y secretos comerciales de ECI o sus Distribuidores. El Cliente deberá mantener todas las porciones de la Información de Propiedad en secreto para ECI y no deberá utilizar dicha Información de Propiedad, salvo lo dispuesto en el presente Contrato. Asimismo, el Cliente acepta que no revelará ninguna Información de Propiedad a persona alguna, excepto a los empleados y contratistas del Cliente para los cuales dicha revelación de información sea necesaria para el uso de los derechos que se conceden en virtud del presente Contrato, en el entendido de que tales contratistas previamente aceptaron por escrito a quedar obligados por las disposiciones de las Secciones 4 y 6 del presente Contrato.

6.2 Dado que la divulgación, uso o transferencia no autorizados de la Información de Propiedad o Productos puede disminuir sustancialmente el valor a ECI de los derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y/o intereses sobre secretos comerciales, que son objeto de este Contrato, en caso de que el Cliente incumpla o amenace incumplir cualquiera de sus obligaciones con respecto al uso limitado (o, cuando proceda, la confidencialidad) de la Información de Propiedad, ECI tendrá derecho a solicitar una indemnización para proteger su interés en ellos, incluyendo, pero no limitado a medidas cautelares, así como de daños monetarios.

7. GARANTÍAS LIMITADAS Y RENUNCIA DE RESPONSABILIDAD

7.1 ECI garantiza que, al momento de la entrega y durante un periodo de noventa (90) días siguientes ("**Periodo de Garantía del Programa**"), cada Programa sin modificar funcionará en conformidad sustancial con la Documentación aplicable cuando sean operados según lo especificado en dicha Documentación y tal y como se describe en la Sección 4 de este Contrato.

7.2 ECI garantiza que sus Servicios se realizarán según los estándares de la industria generalmente aceptados y de conformidad con las leyes aplicables en el Territorio. Esta garantía será válida durante noventa (90) días después de la ejecución de tales Servicios ("**Periodo de Garantía de los Servicios**").

7.3 Para cualquier incumplimiento de las garantías establecidas en las Secciones 7.1 o 7.2, el recurso único y exclusivo del Cliente, así como la responsabilidad única y exclusiva de ECI, será:

(a) Para los Programas: Siempre y cuando el Cliente haya notificado por escrito a ECI a más tardar diez (10) días después de la finalización del Periodo de Garantía del Programa, para proporcionar una Corrección para errores que ECI pueda ocasionar y que hayan causado el incumplimiento de la garantía.

(b) Para Servicios: Siempre y cuando el Cliente haya notificado por escrito a ECI a más tardar diez (10) días después de la finalización del Periodo de Garantía de los Servicios, la repetición de los servicios. Esta disposición se limita a los servicios prestados por ECI y no se extiende a los servicios por parte del Distribuidor.

7.4 A EXCEPCIÓN DE LO EXPRESAMENTE INDICADO EN LAS SECCIONES 7.1 Y 7.2 QUE ANTECEDEN, NO EXISTEN GARANTÍAS O CONDICIONES (EXPRESAS O IMPLÍCITAS, DERIVADAS DE POR ESTATUTO O DE CUALQUIER OTRA LEY O DEL CURSO DE UNA NEGOCIACIÓN O USO DE COMERCIO) PARA LOS PROGRAMAS, OTROS

GOODS FURNISHED HEREUNDER OR IN CONNECTION HEREWITH. ECI AND ITS DIRECT AND INDIRECT SUPPLIERS DISCLAIM ALL IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, FITNESS FOR ANY PARTICULAR PURPOSE, ANY IMPLIED WARRANTY OF SYSTEMS INTEGRATION, OR COMPLIANCE WITH UNIFORM COMPUTER INFORMATION TRANSACTIONS ACT (UCITA). ECI DOES NOT WARRANT THAT THE FUNCTIONS CONTAINED IN THE PRODUCTS WILL MEET CUSTOMER'S REQUIREMENTS OR THAT THE OPERATION OF THE PRODUCTS WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE.

Further, ECI does not warrant that the Programs will appear precisely as described in the Documentation or that all errors will be corrected. The delivery of an Update or Correction does not extend any warranty for a Program. ECI is not responsible for problems caused by changes in the operating characteristics of computer hardware or computer operating systems that are made after the release of the Products nor for problems in the interaction of the Products with non-ECi-provided software. The Products may include functionality that will enable Customer to access tax calculation, reporting, and address verification modules and/or services, either as a locally installed solution or accessible over the internet. ECI disclaims any and all representations, warranties, and liability of any kind or nature regarding Customer's use of any such module or service, including but not limited to accuracy, security of information, privacy, and/or availability. In the event Programs, Corrections or Updates are delivered to Customer via the Internet, ECI shall not be responsible for any interception or interruption of any communications sent through the Internet, or for changes to or losses of data through the Internet unless such interception or interruption results from ECI's gross negligence or willful misconduct. ECI shall in no event be responsible for the consequences of changes or modifications to the Programs made by anyone other than ECI.

7.5 Warranties made by the licensor of Third Party Software are solely those of the licensor. ECI agrees that it will assign to Customer any and all warranties made by the licensor with respect to Third Party Software that are assignable.

8. LIMITATION OF LIABILITY

8.1 UNLESS FURTHER LIMITED ELSEWHERE IN THIS AGREEMENT, ECI'S, ITS DIRECT AND INDIRECT SUPPLIERS', AND ANY RESELLER'S AGGREGATE LIABILITY FOR DAMAGES FOR ANY CAUSE RELATED TO OR ARISING OUT OF THIS AGREEMENT, WHETHER IN CONTRACT, NEGLIGENCE, OR TORT, WILL NOT EXCEED THE TOTAL FEES AND CHARGES PAID BY CUSTOMER FOR THE RELEVANT PRODUCT OR SERVICE GIVING RISE TO THE LIABILITY DURING THE TWELVE (12) MONTH PERIOD IMMEDIATELY PRIOR TO THE DATE CUSTOMER'S CAUSE OF ACTION ACCRUED. IN NO EVENT SHALL ECI, ITS DIRECT OR INDIRECT SUPPLIERS', OR ANY RESELLER BE LIABLE FOR: (A) ANY SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT, PUNITIVE, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, EVEN IF ECI, SUCH SUPPLIERS, OR ANY RESELLER HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY THEREOF, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO LOSS OF DATA OR INFORMATION OF ANY KIND, INACCURATE DATA, IMPROPER OUTPUT, CHARGEBACKS, LOST PROFITS, LOST BUSINESS REVENUE, OR FAILURE TO REALIZE EXPECTED SAVINGS, AND REGARDLESS OF WHETHER ANY CLAIM FOR SUCH RECOVERY IS BASED UPON THEORIES OF CONTRACT, NEGLIGENCE, OR TORT (INCLUDING STRICT LIABILITY); (B) TAX, BUSINESS, FINANCIAL, OR OPERATIONAL ADVICE; OR (C) ANY CLAIM AGAINST CUSTOMER BY ANY OTHER PERSON (EXCEPT AS PROVIDED IN SECTION 10 BELOW). CUSTOMER HEREBY WAIVES, FOR ITSELF AND ITS SUCCESSORS AND ASSIGNS, ANY AND ALL CLAIMS FOR SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT, PUNITIVE, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. ECI's direct and indirect suppliers, including but not limited to the

PRODUCTOS, SOPORTE DE LA EMPRESA U OTROS SERVICIOS O BIENES PROVISTOS DE CONFORMIDAD O EN RELACIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO. ECI Y SUS PROVEEDORES DIRECTOS E INDIRECTOS RENUNCIAN A TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE TÍTULO, NO-INFRACCIÓN, COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA CUALQUIER PROPÓSITO EN PARTICULAR, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS, O EL CUMPLIMIENTO DEL ACTA DE TRANSACCIONES UNIFORMES DE INFORMACIÓN INFORMÁTICA (*UNIFORM COMPUTER INFORMATION TRANSACTIONS ACT, UCITA*). ECI NO GARANTIZA QUE LAS FUNCIONES CONTENIDAS EN LOS PRODUCTOS SATISFAGAN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE O QUE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. Además, ECI no garantiza que los Programas aparecerán ECIamente como se describen en la Documentación o que todos los errores serán corregidos. La entrega de una Actualización o Corrección no extiende ninguna garantía para un Programa. ECI no se hará responsable de los problemas causados por cambios en las características operativas de hardware o sistemas operativos informáticos que se realicen después del lanzamiento de los Productos ni de los problemas en la interacción de los Productos con software no suministrado por ECI. Los Productos podrán incluir una funcionalidad que le permita al Cliente acceder a cálculo de impuestos, informes y módulos de verificación de direcciones y/o servicios, ya sea como una solución instalada localmente o accesibles a través de internet. ECI renuncia a todas y cada una de las declaraciones, garantías y responsabilidad de cualquier tipo o naturaleza en relación con la utilización del Cliente de cualquier módulo o servicio, incluyendo sin limitar la precisión, seguridad de la información, privacidad y/o disponibilidad. En el caso de que los Programas, Correcciones o Actualizaciones se envíen al Cliente a través de Internet, ECI no será responsable de cualquier interrupción o interceptación de las comunicaciones enviadas a través de Internet, o por cambios o pérdidas de datos a través de Internet, a menos que dicha interceptación o interrupción sean resultado de negligencia grave o mala conducta deliberada de ECI. ECI no será, en ningún caso, responsable de las consecuencias de los cambios o modificaciones a los Programas realizados por cualquier persona ajena a ECI.

7.5 Las garantías efectuadas por el licenciante de Software de Terceros son exclusivamente las del licenciante. ECI se compromete a asignar al Cliente todas y cada una de las garantías formuladas por el licenciante con respecto del Software de Terceros que sean asignables.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 SALVO AQUELLO LIMITADO EN OTRAS PARTES DEL PRESENTE CONTRATO, LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS DE ECI, SUS PROVEEDORES DIRECTOS E INDIRECTOS, Y CUALQUIER DISTRIBUIDOR, POR CUALQUIER CAUSA RELACIONADA CON O DERIVADA DE ESTE CONTRATO, YA SEA POR CONTRATO, NEGLIGENCIA O PERJUICIO, SUPERARÁ EL IMPORTE TOTAL DE LAS TARIFAS Y GASTOS PAGADOS POR EL CLIENTE POR EL PRODUCTO O SERVICIO CORRESPONDIENTE QUE DE LUGAR A LA RESPONSABILIDAD DURANTE EL PERÍODO DE DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES A LA FECHA EN QUE SE HAYA ACUMULADO LA CAUSA DE ACCIÓN DEL CLIENTE. EN NINGÚN CASO ECI, SUS PROVEEDORES DIRECTOS O INDIRECTOS, O CUALQUIER DISTRIBUIDOR SERÁN RESPONSABLES DE: (A) DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, INDIRECTOS, PUNITIVOS O CONSECUENTES, INCLUSO SI ECI, TALES PROVEEDORES, O CUALQUIER DISTRIBUIDOR HAYAN SIDO ACONSEJADOS RESPECTO DE LA POSIBILIDAD DE LOS MISMOS, INCLUYENDO, SIN LIMITAR LA PÉRDIDA DE DATOS O INFORMACIÓN DE CUALQUIER TIPO, DATOS INECIOS, IMPROPIOS, RESULTADOS INADECUADOS, DEVOLUCIONES, PERJUICIOS, INGRESOS PERDIDOS, O IMPOSIBILIDAD DE CONSEGUIR LOS AHORROS ESPERADOS, E INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER RECLAMACIÓN DE DICHA RECUPERACIÓN SE BASE EN LAS TEORÍAS DEL CONTRATO, NEGLIGENCIA, O PERJUICIO (INCLUYENDO RESPONSABILIDAD ESTRICTA); (B) LA ASESORÍA FISCAL, COMERCIAL, FINANCIERA U OPERACIONAL; O (C) CUALQUIER RECLAMACIÓN CONTRA EL CLIENTE POR CUALQUIER OTRA PERSONA (A EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 10 A CONTINUACIÓN). EL CLIENTE

publishers of Third Party Software, and any Resellers are intended beneficiaries of this Section.\

8.2 All goods, software or services provided by ECi to Customer shall be provided subject to the provisions of this Section 8 unless the parties expressly agree in writing to the contrary, referencing this Section by number. **Customer acknowledges and agrees that (i) all Resellers and any other ECi-appointed distributors are independent entities and are not agents of ECi; (ii) ECi is not liable for, nor bound by, any acts or omissions of such Resellers or distributors, including but not limited to any services provided by such entities to Customer in connection with any Products licensed hereunder; and (iii) no Reseller or any ECi-appointed distributor has authority to modify this Agreement in any fashion.**

9. ENTERPRISE SUPPORT; SERVICES

9.2 Enterprise Support is available for purchase separately, and is provided to Customers in accordance with the provisions of Exhibit A. Enterprise Support may be purchased by Customer directly from ECi, or from an authorized Reseller. If purchased from a Reseller, all references in Section 1(f) and 1(g) of Exhibit A to "ECi" will mean "Reseller." The first year of Enterprise Support is mandatory for all new Program licenses. For clarity, ECi's Enterprise Support fees are included (no additional charge) with each subscription license.

9.2 Services other than Enterprise Support, which are provided by ECi, shall be provided to Customer in accordance with the terms of the parties' Standard Services Agreement or Professional Services Terms referenced in the Order Document, as applicable.

10. PROPRIETARY RIGHTS INDEMNIFICATION

10.1 ECi, at its own expense, shall defend any third party action brought against Customer, to the extent that it is based on a claim that a Program used within the scope of the license granted hereunder infringes on a valid and enforceable copyright registered in the United States, or a trade secret, and shall hold Customer harmless from any liability for any damages finally awarded by a court as a result of such a claim, or resulting from the settlement thereof, provided Customer notifies ECi promptly in writing of the action (and all prior claims relating to such action) and ECi has sole control of the defense and all negotiations for settlement or compromise of the claim.

10.2 In the event that any Program module becomes, or ECi is advised by legal counsel that it is likely to become, the subject of an infringement claim, ECi may at its option either secure Customer's right to continue using such program, replace or modify it to make it noninfringing (in ways not materially adversely affecting the utility of the program), or if none of the foregoing alternatives is reasonably available or commercially feasible to ECi, discontinue the Program upon one month's notice and terminate Customer's license and grant Customer a prorata refund of the license fee paid for the discontinued Program, calculated on the basis of straight-line depreciation over a three-year useful life.

10.3 ECi shall have no liability for any claim of infringement based on (1) use of other than the current supported release of the Program, unaltered by anyone except ECi, if such infringement would have been avoided by the use of such current supported unaltered release and ECi has provided or offers to provide such release to Customer or (2) use or combination of the Program with programs or data not supplied or approved by ECi to the extent such use or combination caused the infringement. The remedies set forth in this Section 10 constitute the sole remedies of Customer and ECi's exclusive liability with respect to claims for infringement of proprietary rights of third parties.

RENUNCIA PARA SÍ Y SUS SUCESORES Y CESIONARIOS, CUALQUIER Y TODAS LAS RECLAMACIONES POR DAÑOS INCIDENTALS, INDIRECTOS, ESPECIALES, PUNITIVOS O CONSECUENTES. Los proveedores directos e indirectos de ECi, incluyendo sin limitar a los editores de Software de Terceros, y los Distribuidores serán beneficiarios previstos en esta Sección.

8.2 Todos los bienes, software o servicios proporcionados por ECi al Cliente estarán sujetos a las disposiciones de esta Sección 8 salvo acuerdo en contrario por escrito de las partes, haciendo referencia a esta Sección por su número. **El Cliente reconoce y acepta que (i) todos los Distribuidores y cualquier otro Distribuidor designado por ECi son entidades independientes y no agentes de ECi; (ii) ECi no se hará responsable, ni se verá obligado por cualesquiera actos u omisiones de tales Distribuidores, incluyendo sin limitar cualquiera de los servicios prestados por estas entidades al Cliente en relación con cualquiera de los Productos autorizados por el presente Contrato; y (iii) Ningún Distribuidor o cualquier Distribuidor designado por ECi tendrá autoridad para modificar este Contrato de manera alguna.**

9. SOPORTE EMPRESARIAL; SERVICIOS

9.1 El Soporte Empresarial estará disponible para su compra por separado, y se proporcionará a los Clientes de conformidad con las disposiciones del Anexo A. El Soporte Empresarial podrá ser adquirido por el Cliente directamente de ECi, o de un Distribuidor autorizado. Si se compra a un Distribuidor, todas las referencias en la Sección 1(f) y 1(g) a "ECi" en el Anexo A se entenderán como referencia al "Distribuidor". El primer año de Soporte Empresarial será obligatorio para todas las licencias de Programa nuevas. Para mayor precisión, las tarifas de Soporte Empresarial ECi estarán incluidas (sin cargo adicional) con cada licencia de suscripción.

9.2 Otros servicios adicionales al Soporte Empresarial, que sean proporcionados por ECi, deberán proporcionarse al Cliente de conformidad con los términos de los Contratos de Servicios Estándar o Términos de Servicios Profesionales señalados en el Documento de Pedido, según corresponda.

10. INDEMNIZACIÓN POR DERECHOS DE PROPIEDAD

10.1 ECi, por su cuenta, deberá defender cualquier acción ejecutada por un tercero contra el Cliente, en la medida en que esté basado en una reclamación de que un Programa utilizado en el ámbito de la licencia otorgada en términos de este Contrato viola un derecho de autor válido y exigible registrado en los Estados Unidos de América, o un secreto comercial, y mantendrá al Cliente a salvo de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios adjudicados finalmente por un tribunal como consecuencia de dicha reclamación, o resultantes de la resolución de las mismas, siempre que el Cliente notifique a ECi oportunamente y por escrito de la acción (y todos los reclamos anteriores relativos a dicha acción) y ECi tendrá el control exclusivo de la defensa y todas las negociaciones para la resolución o arreglo de la reclamación.

10.2 En el caso de que cualquier módulo del Programa se convierta, o ECi sea asesorado por un abogado que pueda convertirse en objeto de una demanda por incumplimiento, ECi podrá, a su discreción ya sea asegurar el derecho del Cliente de seguir utilizando dicho Programa, sustituirlo o modificarlo para evitar que incumpla (en formas que no afecten materialmente negativamente a la utilidad del Programa) o, si ninguna de las alternativas anteriores estuviera razonablemente disponible o fuera comercialmente viable para ECi, discontinuar el Programa con notificación de un mes y terminar la licencia del Cliente y conceder al Cliente un reembolso a pro rata del importe pagado por la licencia del Programa suspendido, calculados sobre la base de depreciación lineal en un período de tres años de vida útil.

10.3 ECi no tendrá ninguna responsabilidad por cualquier reclamación por incumplimiento basada en (1) uso de cualquier versión distinta de la versión vigente y compatible del Programa, sin ser alterada por persona alguna excepto por ECi, si dicho incumplimiento se hubiera evitado mediante el uso de tal versión inalterada compatible actual y ECi haya proporcionado o se ofrezca a proporcionar dicha versión al Cliente o (2) que el uso o combinación del Programa con programas o datos no suministrados o aprobados por ECi haya combinación causado la infracción. Los recursos establecidos en la presente Sección 10 constituyen el único recurso del Cliente y la responsabilidad exclusiva del ECi con respecto a las reclamaciones por incumplimiento de derechos de propiedad de terceros.

11. TERMINATION

11.1 Either party may terminate this Agreement by written notice to the other party in the event such other party neglects or fails to perform or observe any material obligation and fails to remedy such failure for a period of thirty (30) days after written notice thereof from the non-performing party. In addition, ECI may terminate this Agreement immediately upon written notice to Customer in the event Customer breaches any of the terms of Section 4 hereof or in the event Customer purports to transfer or assign this Agreement or any of its rights hereunder without ECI's prior written consent.

11.2 Notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, termination of this Agreement or any Product license, however occurring, shall neither relieve Customer of any accrued obligations to pay money to ECI or the applicable Reseller, nor entitle Customer to any refund of fees for Product licenses or other amounts paid hereunder.

11.3 The remedies set forth in this Agreement are not exclusive unless expressly so provided and, unless exclusive, are in addition to all other remedies available under applicable law. The parties' rights and obligations under Sections 4.3, 4.5, 5, 6, 7.4, 7.5, 8, 11.2, 11.4, 12 and 13 shall survive termination of this Agreement or termination of any Product license.

11.4 Upon any termination of this Agreement or license rights granted hereunder as provided in this Section 11, Customer shall immediately discontinue use of the applicable Product(s), shall purge such Product(s) from its computer systems, storage media and other files, and shall destroy or return to ECI such Product(s), Documentation, and all copies thereof. Within ten (10) days of such termination, Customer shall certify in writing to ECI its compliance with the requirements in this Section 11.4.

12. MISCELLANEOUS PROVISIONS

12.1 All notices required to be given under this Agreement shall be given in writing and shall be deemed to have been given when: (i) delivered by hand, (ii) mailed by prepaid registered or certified mail, return receipt requested, (iii) sent by commercial courier evidenced by a delivery receipt, or (iv) sent by email, with a copy sent by registered or certified mail. Any notice shall be sent to the addresses set forth herein, or at such other address as either party may designate to the other from time to time.

12.2 A party shall be excused for failures and delays in performance of its respective obligations caused by catastrophes or other occurrences beyond the control and without the fault of such party. This provision shall not release such party from using its best efforts to avoid or remove such cause, and such party shall promptly continue performance hereunder whenever such causes are removed. Upon claiming any such excuse or delay for non-performance, such party shall give prompt written notice to the other party.

12.3 Without the prior written consent of ECI, Customer may not assign or transfer (by operation of law, in bankruptcy, via an assignment for the benefit of creditors, or otherwise) all or any part of its rights or obligations under this Agreement, including, without limitation, any Program license, to any other person, firm or entity, and any purported assignment or transfer without such consent shall be null and void. Further, any change in control of Customer shall be deemed an attempt by Customer to assign or transfer this Agreement. For purposes of the foregoing provision, "control" means the possession, direct or indirect, of the power to direct or cause the direction of the management and policies of Customer, whether through the ownership of voting securities, by contract or otherwise. Contingent on Customer's payment of ECI's standard fee for transfer, assignment, and license re-registration at the time any request for consent is submitted to ECI, ECI will not unreasonably withhold such consent. ECI may assign this Agreement at its discretion.

11. TERMINACIÓN

11.1 Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato mediante notificación escrita a la otra parte en el caso de que la otra parte incumpla cualquier obligación material y no subsane dicho incumplimiento en un plazo de treinta (30) días después de una notificación por escrito de ello de la parte que incumpla. Además, ECI podrá dar por terminado este Contrato inmediatamente después de la notificación por escrito al Cliente en el caso de que el Cliente incumpla cualquiera de los términos de la Sección 4 del presente Contrato o, en el caso de que el Cliente pretenda transferir o ceder este Contrato o cualquiera de sus derechos en virtud del presente sin el consentimiento previo por escrito de ECI.

11.2 No obstante cualquier disposición en contrario en este Contrato, la terminación de este Contrato o de cualquier licencia de Producto, sin importar cómo se presenten, no eximirá al Cliente de cualesquiera obligaciones acumuladas de pagar dinero a ECI o al Distribuidor aplicable, ni dará derecho al Cliente a ningún reembolso de los importes por licencias de Producto u otros montos pagados en términos de este Contrato.

11.3 Las reparaciones establecidas en este Contrato no son exclusivas, a menos que así se disponga expresamente y, a menos que sean exclusivos, serán adicionales a los otros recursos disponibles en virtud de la legislación aplicable. Los derechos y obligaciones de las partes en virtud de las Secciones 4.3, 4.5, 5, 6, 7.4, 7.5, 8, 11.2, 11.4, 12 y 13 deberán permanecer vigentes después de la terminación de este Contrato o de cualquier licencia de Producto.

11.4 Tras la terminación de este Contrato o derechos de licencia otorgados de conformidad con lo previsto en esta Sección 11, el Cliente deberá suspender inmediatamente el uso del (los) Producto(s) aplicable(s), deberá depurar dicho(s) Producto(s) de sus sistemas informáticos, medios de almacenamiento y otros archivos, y deberá destruir o devolver a ECI tal(es) Producto(s), Documentación y todas las copias de los mismos. Dentro de los diez (10) días a partir de la terminación, el Cliente deberá certificar por escrito su cumplimiento con los requisitos de esta Sección 11.4.

12. OTRAS DISPOSICIONES

12.1 Todas las notificaciones que requieran ser otorgadas en virtud del presente Contrato deberán hacerse por escrito y se considerarán como efectuadas cuando: (i) entregadas en mano, (ii) enviadas por correo registrado o certificado, acuse de recibo solicitado, (iii) enviadas por servicio de mensajería evidenciado por un recibo de entrega, o (iv) enviadas por correo electrónico, con copia enviada por correo registrado o certificado. Cualquier notificación será enviada a las direcciones indicadas en este documento, o a cualquier otra dirección que cualquiera de las partes designe de tiempo en tiempo.

12.2 Una parte deberá ser dispensada por fallas y retrasos en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones causados por catástrofes u otros acontecimientos que ajenos al control y sin culpa de dicha parte. Esta disposición no liberará a dicha parte de realizar su mejor esfuerzo para evitar o eliminar esa causa, y esa parte deberá continuar puntualmente su ejecución en términos de este Contrato, en cuanto dichas causas sean eliminadas. Al reclamar cualquier excusa o retraso por incumplimiento, dicha Parte deberá notificar oportunamente por escrito a la otra parte.

12.3 Sin el consentimiento previo por escrito de ECI, el Cliente no podrá ceder o transferir (por virtud de ley, en quiebra, a través de una asignación para el beneficio de los acreedores, o de otra manera) todo o parte de sus derechos u obligaciones en virtud de este Contrato, incluyendo, sin limitación, cualquier licencia de Programa, a ninguna otra persona, firma o entidad, y cualquier intento de cesión o transmisión sin dicho consentimiento será nulo y sin efecto. Además, cualquier cambio en el control del Cliente se considerará un intento por parte del Cliente para ceder este Contrato. A efectos de la disposición anterior, "control" significa la posesión, directa o indirecta, de la facultad de dirigir la gestión y las políticas del Cliente, ya sea a través de la propiedad de los títulos con derecho de voto, por contrato o de otro modo. Dependiendo de pago del Cliente ECI de la tasa estándar para la transmisión, cesión, licencia y re-registro en el momento en que cualquier solicitud de consentimiento sea presentada a ECI, ECI no denegará injustificadamente dicho consentimiento. ECI podrá ceder el presente Contrato a su discreción.

12.4 This Agreement may be modified only in writing, signed by a duly authorized representative of each party.

12.5 No action, regardless of form, may be brought by Customer more than one year from the date the cause of action arose.

12.6 Customer agrees to comply fully with all relevant export laws and regulations of the United States ("Export Administration Regulations of the United States Department of Commerce ("**Export Laws**"), and all laws applicable to the importation of Products in the Territory ("**Import Laws**") to assure that neither the Products nor any direct product thereof are (1) exported, directly or indirectly, in violation of the Export Laws or imported, directly or indirectly, in violation of the Import Laws; or (2) are intended to be used for any purposes prohibited by the Export Laws, including, without limitation, nuclear, chemical or biological weapons proliferation, or the Import Laws. Customer represents and warrants that it will comply with all Export Laws and Import Laws and will not provide access to or export or re-export any Products (i) into (or to a blocked national, specially designated national or resident of) Cuba, Iran, North Korea, Sudan, Syria or any other country to which the United States has economic or trade sanctions, (ii) to anyone on the U.S. Treasury Department's Office of Assets Control (OFAC) sanctions list of Specially Designated Nationals or the U.S. Commerce Department's Table of Deny Orders, or (iii) to any other person or entity or into any other country in violation of any applicable law.

12.7 U.S. Government Restricted Rights. This product is comprised of "commercial computer software" and "commercial computer software documentation" as such terms are used in 48 C.F.R. 12.212 and is provided to the Government (i) for acquisition by or on behalf of civilian agencies, consistent with the policy set forth in 48 C.F.R. 12.212; or (ii) for acquisition by or on behalf of units of the Department of Defense, consistent with the policies set forth in 48 C.F.R. 227.7202-1 and 227.7202-4.

12.8 Corruption & Anti-Bribery. Customer shall: (i) comply with the U.S. Foreign Corrupt Practices Act of 1977, 15 United States Code §78, as amended and in effect at any given time, and all other applicable anti-bribery, anti-corruption and similar laws in force in the Territory; and (ii) refrain from making any contribution, gift, bribe, rebate, payoff, influence payment, kickback or other payment to any individual or entity, private or public, regardless of form, whether in money, property or services, (1) to obtain favorable treatment in securing business, (2) to pay for favorable treatment for business secured, (3) to obtain special concessions or influence official action, (4) for special concessions already obtained, for or in respect of Customer, or (5) in violation of any applicable law.

12.9 If any provision of this Agreement shall be found to be illegal or unenforceable, then, notwithstanding such illegality or unenforceability, this Agreement shall remain in full force and effect and such provision shall be interpreted and enforced as closely as possible to the intent of the party.

12.10 Except as expressly provided in this Agreement, any failure or delay by either party in exercising any right or remedy will not constitute a waiver.

12.11 This Agreement, including Exhibit A, constitutes the final, complete and exclusive statement of the Agreement between the parties in respect of the subject matter hereof and supersedes all prior and contemporaneous written and oral negotiations, understandings, and agreements between the parties in respect to the subject matter hereof, including specifically any ECi advertising or sales materials, or any Customer purchase order or other ordering document. This Agreement shall also supersede the terms of any "click-to-agree" license embedded in a Program. No other writings may become a part of this Agreement, unless signed by duly authorized representatives of both parties. No other act, document, usage or custom shall be deemed to amend or modify this Agreement.

12.4 El presente Contrato podrá ser modificado solamente por escrito, firmada por un representante debidamente autorizado de cada parte.

12.5 Ninguna acción, independientemente de su forma, podrá ejecutarse por el Cliente más de un año después de la fecha en la que surgió la causa de dicha acción.

12.6 El Cliente se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes y regulaciones de exportación de los Estados Unidos de América ("Normas Administrativas de Regulación de Exportaciones del Departamento de Comercio de los Estados Unidos ("**Leyes de Exportación**"), y todas las leyes aplicables a la importación de Productos en el Territorio ("**Leyes de Importación**") para garantizar que ni los Productos ni ningún producto directo del mismo (1) se exporten, directa o indirectamente, en contravención de las Leyes de Exportación, o importados, directa o indirectamente, en violación de las Leyes de Importación; o (2) estén destinados a ser utilizados para fines prohibidos por las Leyes de Exportación, incluyendo, sin limitación, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o las Leyes de Importación. El Cliente declara y garantiza que cumplirá con todas las Leyes de Exportación e Importación y no proporcionará acceso a o exportará o reexportará cualquiera de los Productos (i) en (o a un nacional bloqueado, un nacional especialmente designado o un residente de) Cuba, Irán, Corea del Norte, Sudán, Siria o cualquier otro país contra el que Estados Unidos tenga sanciones comerciales o económicas, (ii) a nadie en la lista de la Oficina de Control de Activos del Departamento de Tesorería de Estados Unidos, (OFAC) de Nacionales Especialmente Designados o la Mesa de Pedidos Denegados de del Departamento de Comercio de EE.UU., o (iii) a cualquier otra persona o entidad, o en cualquier otro país en violación de cualquier ley aplicable.

12.7 Derechos Restringidos por el Gobierno de EE.UU. Este producto está compuesto de "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial", y dichos términos son utilizados en el punto 48 C.F.R. 12.212 y es proporcionado al Gobierno (i) para la adquisición por, o en representación de los organismos civiles, de conformidad con la política establecida en el punto 48 C.F.R. 12.212; o (ii) para la adquisición por, o en nombre de las dependencias del Departamento de Defensa, de conformidad con las políticas establecidas en el punto 48 C.F.R. 227.7202-1 y 227.7202-4.

12.8 Anti-Soborno y Corrupción. El Cliente deberá: (i) cumplir con la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras (*Foreign Corrupt Practices*) de Estados Unidos de 1977, Código 15 de Estados Unidos §78, modificado y efectivo en cualquier momento dado, y todas las demás leyes aplicables anti-soborno, anti-corrupción y similares vigentes en el Territorio; y (ii) abstenerse de hacer cualquier contribución, regalo, cohecho, soborno, descuento, beneficio, influencia, u otros pagos a cualquier persona o entidad, privada o pública, independientemente de la forma, ya sea en dinero, bienes o servicios, (1) para obtener un trato favorable en la obtención de negocios, (2) para pagar un tratamiento favorable para asegurar los negocios, (3) con el fin de obtener concesiones especiales o la influencia de la acción oficial, (4) para concesiones especiales ya obtenidas, por o respecto del Cliente, o (5) en violación de cualquier Ley aplicable.

12.9 Si alguna disposición de este Contrato es considerada ilegal o inexigible, entonces, a pesar de dicha ilegalidad o inexigibilidad, este Contrato permanecerá en pleno vigor y efecto y dicha disposición deberá interpretarse y aplicarse lo más adecuadamente posible a la intención de las partes.

12.10 Excepto por lo establecido expresamente en este Contrato, cualquier falla o demora por cualquiera de las partes en el ejercicio de cualquier derecho o recurso no constituirá una renuncia.

12.11 El presente Contrato, incluyendo el Anexo A, constituyen la declaración completa, final y exclusiva del Contrato entre las partes con respecto al objeto del mismo y sustituye todas las negociaciones escritas y orales y Contratos anteriores y contemporáneos entre las partes con respecto al asunto aquí tratado, y en particular cualquier publicidad o materiales de ventas de ECi o cualquier pedido del Cliente o cualquier otro documento de pedido. Este Contrato también sustituyen a los términos de cualquier "clic para aceptar" incorporado en un Programa. Ningún otro escrito podrá convertirse en parte de este Contrato, salvo firmado por representantes debidamente autorizados de ambas partes. Ningún otro acto, documento, uso o costumbre se considerará para enmendar o modificar este Contrato.

12.12 This Agreement shall not be construed as creating an agency, partnership, joint venture or any other form of association, for tax purposes or otherwise, between the parties; and the parties shall at all times be and remain independent contractors. Except as expressly agreed by the parties in writing, neither party shall have any right or authority, express or implied, to assume or create any obligation of any kind, or to make any representation or warranty, on behalf of the other party or to bind the other party in any respect whatsoever.

12.13 This Agreement is being entered into in the English language and a translated copy thereof in the Spanish language is simultaneously being provided to Customer. In the event that there is a dispute as to the meaning or interpretation of this Agreement as a result of the translation, the original English language version shall control. All communications and notices to be made or given pursuant to this Agreement shall be in the English language.

13. GOVERNING LAW AND ARBITRATION

13.1 This Agreement shall be deemed to have been executed and performed in and shall be governed by, construed, interpreted, and the rights of the parties determined in accordance with, the local laws of the State of Ohio and the Federal laws and treaties of the United States of America without reference to its conflicts of law provisions. This Agreement is not governed by the United Nations Convention for the Sale of Goods, the application of which is hereby expressly excluded.

13.2 Subject to Sections 13.3 and 13.4, any controversy, dispute or claim arising out of or related to this Agreement must be referred to and finally resolved by binding arbitration administered by the American Arbitration Association (the “**AAA**”) under its International Arbitration Rules in effect as of the date of this Agreement (“**Rules**”). If the amount of the dispute, controversy or claim that is the subject of the arbitration is greater than \$500,000 U.S.D., then the arbitration must be conducted by three (3) arbitrators, one to be appointed by ECi, one to be appointed by Customer, and a third arbitrator being appointed by the two (2) arbitrators so selected, or, if they cannot agree on a third arbitrator, by the AAA in accordance with the Rules. If the amount of such dispute, claim or controversy is equal to or less than \$500,000 U.S.D., then the arbitration must be conducted by one (1) arbitrator appointed by parties, or, if they cannot agree on an arbitrator, by the AAA in accordance with the Rules. The arbitration must take place at the principal office of ECi located in the Territory, or, if no such office exists, in Columbus, Ohio, U.S.A. The arbitration shall be conducted in the English language. The arbitrators or arbitrator, as applicable, shall apply the substantive laws of the State of Ohio without regard to its conflicts of law provisions when deciding the merits of any dispute, claim or controversy that is the subject of the arbitration. The arbitrators or arbitrator shall award to the prevailing party, if any, as determined by the arbitrators or arbitrator, as the case may be, all of their “Costs and Fees.” For purposes hereof, “Costs and Fees” means all reasonable pre-award expenses of the arbitration, including the arbitrators’ or arbitrator’s fees, administrative fees, travel expenses, out-of-pocket expenses such as copying and telephone, witness fees and reasonable attorneys’ fees. The arbitrators or arbitrator, as applicable, shall not have any authority to award damages to any party in contravention of Section 8.1. The decision rendered by the arbitrators or arbitrator will be final and binding on all parties and not subject to any appeal. Any monetary award rendered by the arbitrators or arbitrator must be in United States currency. Any judgment rendered by the arbitrators or arbitrator, as applicable, may be entered and subject to an enforcement order in any court having jurisdiction thereof.

13.3 Jurisdiction and venue for any claim or cause of action relating to the scope of the arbitration, the arbitrability of any claim or dispute, the validity of the agreement to arbitrate, or the arbitrators’ or arbitrator’s jurisdiction shall lie in the state and federal courts located in Columbus, Ohio. The parties expressly waive any and all rights that they may have or that may

12.12 El presente Contrato no se interpretará como la creación de una agencia, asociación, empresa conjunta o cualquier otra forma de asociación, para fines fiscales o de otro tipo, entre las partes, y las partes deberán en todo momento ser y seguir siendo contratistas independientes. A excepción de lo expresamente acordado por escrito por las partes, ninguna de las partes tendrá derecho o autoridad, expresa o implícita, para asumir o crear obligación alguna de ningún tipo, ni efectuar ninguna declaración o garantía, en nombre de la otra ni para obligar a la otra parte en ningún sentido.

12.13 El presente Contrato es celebrado en el idioma inglés y una copia traducida en el idioma español se proporciona simultáneamente al Cliente. En el caso de que exista una controversia en cuanto al significado o interpretación del presente Contrato como resultado de la traducción, prevalecerá lo dispuesto en la versión original en inglés. Todas las comunicaciones y notificaciones a efectuarse de conformidad con este Contrato se efectuarán en el idioma inglés.

13. LEY APLICABLE Y ARBITRAJE

13.1 El presente Contrato será considerado como firmado y preparado regido, interpretado por, y los derechos de las partes serán de conformidad con las leyes locales del Estado de Ohio y las leyes Federales y Tratados Internacionales de los Estados Unidos de América, sin considerar las disposiciones sobre conflictos de leyes. Este Contrato no se regirá por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, cuya aplicación queda expresamente excluida en el presente Contrato.

13.2 Sujeto a las Secciones 13.3 y 13.4, cualquier controversia, conflicto o reclamación que surja fuera de lo relacionado con el presente Contrato deberá someterse a y resolverse definitivamente por arbitraje vinculante gestionado por la Asociación Americana de Arbitraje (la “**AAA**”) bajo sus Reglamentos de Arbitraje Internacional vigentes a la fecha del presente Contrato (“**Reglamentos**”). Si la suma del conflicto, controversia o reclamación que sea objeto del arbitraje excede los \$500,000 dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, entonces el arbitraje deberá ser dirigido por tres (3) árbitros, uno que será designado por ECi, el segundo designado por el Cliente y el tercer árbitro será designado por los dos (2) árbitros designados por las partes o si ellos no pudieran acordar quién fungirá como tercer árbitro, este será designado por la AAA de conformidad con los Reglamentos. Si la cantidad de dicho conflicto, reclamación o controversia es igual o menor a \$500,000 dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, entonces el arbitraje deberá ser dirigido por un (1) árbitro designado por las partes, o, si no pueden llegar a un acuerdo sobre el árbitro, será designado por la AAA de conformidad con los Reglamentos. El arbitraje deberá realizarse en las oficinas principales de ECi situadas en el Territorio, o, si dichas oficinas fueran inexistentes, en Columbus, Ohio, Estados Unidos de América. El arbitraje deberá ser realizado en inglés. El árbitro o árbitros, según corresponda, deberán aplicar las leyes sustantivas del Estado de Ohio sin tener en cuenta los conflictos de leyes cuando decida sobre el fondo de cualquier conflicto, reclamación o controversia que sea objeto del arbitraje. Los árbitros o árbitro emitirán la sentencia arbitral en favor de la parte prevaleciente, si lo hubiera, conforme lo dispuesto por los árbitros o árbitro, en su caso, todos los “Costos y Honorarios.” Para futuros propósitos, “Costos y Honorarios” significa todos los gastos razonables previos al laudo arbitral. Incluyendo los honorarios de, el o los árbitros, gastos administrativos, viáticos, gastos corrientes tales como fotocopiado y de teléfono, honorarios de testigos y los honorarios razonables de los abogados. Los árbitros o árbitro, según corresponda, no deberán tener ninguna autoridad para sentenciar ningún tipo de daño a ninguna de las partes en contravención con la Sección 9.2. La decisión emitida por los árbitros o el árbitro será definitiva y vinculante para las partes y no podrán ser sujetas a ninguna apelación. Cualquier dotación monetaria emitida por los árbitros o el árbitro deberá ser en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. Cualquier juicio emitido por los árbitros o árbitro, según fuera el caso, podrá ser introducido y objeto de una orden de ejecución en cualquier corte que tenga jurisdicción.

13.3 La jurisdicción y sede para cualquier reclamación o causa de acción relativo al objetivo del arbitraje, la arbitrariedad de cualquier reclamación o conflicto, la validez del acuerdo para someterse al arbitraje, o la jurisdicción de los árbitros o el árbitro deberá caer sobre las cortes estatales o federales ubicadas en Columbus, Ohio. Las partes renuncian expresamente a cualquier

hereafter arise to contest the propriety of such choice of jurisdiction and venue.

13.4 Notwithstanding anything to the contrary herein, either party to an arbitration commenced hereunder may, without waiving any remedy under this Agreement, seek from any court having jurisdiction, including any court of competent jurisdiction located in the Territory, any interim or provisional relief, including any injunctive or other equitable relief, that is necessary to protect the rights or property of that party or to preserve the status quo or is otherwise appropriate in aid of the arbitration, without being required to post a bond or other security, either before or after the commencement of the arbitration or pending the determination of the merits of the controversy by the arbitrators or arbitrator, as applicable.

13.5 Service of any notice or other document pursuant to or in connection with this Agreement, including any notice or document with respect to any arbitration or judicial proceedings commenced pursuant to or in connection with this Agreement, may be served on Customer by regular mail to the address indicated for Customer on the first page of this Agreement. Nothing in this Agreement will prevent or limit the right of any party to effectuate service of any notice or document in any other manner permitted under any applicable law or rule.

13.6 This Section 13 will survive the expiration or termination of this Agreement.

IN WITNESS WHEREOF, each party has caused this Agreement to be executed by its duly authorized and empowered officers or representatives to be effective on the Effective Date. Copies of this Agreement shall be enforceable to the same extent as originals.

y a todos los derechos que pudieran tener que en lo sucesivo surgieran para impugnar la propiedad de dicha decisión de jurisdicción y sede.

13.4 No obstante cualquier acuerdo en contrario de lo aquí establecido, cualquiera de las partes podrá al comienzo de un arbitraje, sin desistir a ningún remedio bajo el presente Contrato, pedir de cualquier corte que tenga jurisdicción, incluyendo cualquier corte con jurisdicción competente ubicada en el Territorio, cualquier remedio provisional, incluyendo remedio cautelar o equitativo, que sea necesario para proteger los derechos de propiedad de cualquiera de las partes o preservar el *status quo* o por el contrario apropiado en auxilio del arbitraje, sin que se requiera una fianza u otro depósito de seguridad, ya se antes o después del comienzo del arbitraje a la espera de la determinación de los fundamentos de la controversia por los árbitros o el árbitro, según corresponda.

13.5 Los Servicios sin previo aviso u otros documentos con respecto a o en relación con el presente Contrato, incluyendo cualquier notificación o documento con respecto a cualquier arbitraje o procedimientos judiciales comenzados respecto a o en relación con el presente Contrato, podrán ser atendidos por el Cliente por correo regular en atención a la dirección indicada por el Cliente en la primera página del presente Contrato. Nada de lo dispuesto en el presente Contrato va a prevenir o limitar los derechos de ninguna de las partes para hacer efectivo el servicio de cualquier notificación o documento de cualquier otra manera permitida bajo cualquier otro reglamento o ley aplicable.

13.6 Esta Sección 13 permanecerá vigente aun cuando el presente Contrato haya expirado o por la terminación del mismo.

EN VIRTUD DE LO CUAL, el presente Contrato ha sido firmado por los representantes debidamente autorizados y apoderados de cada parte, a efecto de que éste entre en vigor en la Fecha Efectiva. Las copias de este Contrato serán ejecutables en la misma medida que los originales.

CUSTOMER

Signature

Printed Name: _____

Title: _____

Date: _____

ECI

Signature

Printed Name: _____

Title: _____

Date: _____

EXHIBIT A
ANEXO A

ENTERPRISE SUPPORT
SOPORTE EMPRESARIAL

The terms below govern ECI's Enterprise Support program:

1. Enterprise Support Deliverables

Enterprise Support deliverables for Standard Release Programs include: (i) receipt of Updates and Corrections, (ii) access to the Customer Portal (iii) Program Requests, and (iv) Technical Support. All deliverables are further defined below.

(a) **Updates.** An Update is a subsequent release of a Program which incorporates ECI-initiated improvements, Corrections, or enhancements in the performance characteristics of the Program, designated by a change in release numbering solely to the right of the first decimal point (e.g., X.2, X.3, etc.) or by a change in batch number, which ECI determines at its sole discretion (regarding the content and timing of release) to make available without additional charge to its customers purchasing Enterprise Support. Updates do not include new versions or releases of a Program which ECI determines at its sole discretion not to make available without additional charge to its customers purchasing Enterprise Support; and

(b) **Corrections.** A Correction is a patch or other remedial measures prepared by ECI to bypass or remedy an error (as determined by ECI) in a Program which ECI determines at its sole discretion (regarding the content and timing of release) to make available without additional charge to its customers purchasing Enterprise Support; and

(c) **Access to Customer Portal.** The Customer Portal is ECI's customer web site where customers may download the latest Updates and Corrections, and gain access to ECI's Knowledge Base which contains available technical answers. The Customer Portal can be accessed 24/7, 365 days a year; and

(d) **Program Requests.** Customer may submit Program requests through ECI's Customer Portal; and

(e) **Technical Support.** If you purchased your Products from an authorized Reseller that offers support services, Technical Support for Products will be provided directly by the Reseller. If you purchased your Products directly from ECI, or from a non-support providing Reseller, Technical Support will be provided by contacting ECI's customer support services by calling ECI's toll free numbers during the applicable program hours Monday through Friday (excluding ECI holidays). Technical Support is also available via the web where Technical Support requests can be submitted via ECI's Customer Portal; and

(g) **Reseller Support.** If you purchased your Products from an authorized Reseller, Enterprise Support will be provided through your Reseller.

(h) **Feedback and Suggestions.** Any feedback, questions, comments, suggestions or the like transmitted to ECI in any form or manner will be the exclusive property of ECI.

2. Term and Renewal

(a) ECI (or Reseller, if purchased from one of ECI's authorized Resellers) will provide Enterprise Support for Standard Release Programs identified in the applicable Order Document for the period set forth in the Order Document (or, if none is specified, then for a twelve-month period calculated from the date the Order Document is effective) at the rates set forth in such Order Document (or, if not set forth, at ECI's (or Reseller's) then-current Enterprise Support rates). Unless canceled by either party upon thirty (30) days prior written notice, Enterprise Support will automatically renew so long as Customer is current with its payment obligations, for additional 12-month periods at the

Los siguientes términos rigen el Programa de Soporte Empresarial de ECI:

1. Productos de Soporte Empresarial

Los Productos de Soporte Empresarial para los Programas de Versión Estándar incluyen: (i) la recepción de Actualizaciones y Correcciones, (ii) el acceso al Portal del Cliente (iii) Solicitudes del Programa, y (iv) Asistencia Técnica. Todos los resultados se encuentran definidos a continuación.

(a) **Actualizaciones.** Una actualización es una versión posterior de un Programa que incorpora las mejoras iniciadas por ECI, Correcciones o mejoras en las características de rendimiento del Programa, designados por un cambio en la numeración de versiones exclusivamente a la derecha del primer punto decimal (por ejemplo, X.2, X.3, etc.) o por un cambio en el número de lote, el cual es determinado por ECI a su discreción (en relación con el contenido y el calendario de lanzamiento) para hacer disponible sin cargo adicional a sus Clientes, quienes adquieran Soporte Empresarial. Las Actualizaciones no incluyen nuevas versiones de un Programa que ECI determine, a su discreción, no se hará disponible sin cargo adicional a sus Clientes, quienes adquieran Soporte Empresarial; y

(b) **Correcciones.** Una corrección es una revisión u otras medidas correctivas preparada por ECI para omitir o corregir un error (según lo determinado por ECI) en un Programa que determina ECI a su discreción (en relación con el contenido y el calendario de lanzamiento) para hacer disponible sin cargo adicional a sus Clientes, quienes adquieran Soporte Empresarial; y

(c) **Acceso al Portal del Cliente.** El Portal del Cliente es el sitio web de Clientes de ECI donde los Clientes pueden descargar las últimas Actualizaciones y Correcciones, y obtener acceso a la Base de Conocimiento de ECI que contiene respuestas técnicas disponibles. El Portal del Cliente se puede acceder las 24 horas del día, los 365 días del año; y

(d) **Solicitudes del Programa.** El Cliente puede enviar Solicitudes a través del Portal del Cliente de ECI; y

(e) **Asistencia Técnica.** Si adquirió sus Productos de un Distribuidor autorizado que ofrezca servicios de asistencia, la Asistencia Técnica para los Productos será provista directamente por el Distribuidor. Si ha adquirido sus Productos directamente de ECI, o de un Distribuidor que no preste servicios de asistencia, se prestará la Asistencia Técnica poniéndose en contacto con los servicios de soporte técnico al Cliente de ECI llamando a los números de llamada gratuita ECI durante el horario de programa aplicable de lunes a viernes (excepto días festivos de ECI). El Soporte Técnico también está disponible a través del sitio web donde las solicitudes de Asistencia Técnica pueden ser enviadas a través del Portal del Cliente de ECI; y

(g) **Soporte del Distribuidor.** Si ha adquirido sus Productos a través de un Distribuidor autorizado, el Soporte de Empresa será proporcionado a través de su Distribuidor.

(h) **Comentarios y Sugerencias.** Cualquier retroalimentación, preguntas, comentarios, sugerencias o similares transmitidos a ECI por cualquier medio serán propiedad exclusiva de ECI.

2. Plazo y Renovación

(a) ECI (o el Distribuidor, si se ha adquirido de uno de los Distribuidores autorizados de ECI) proporcionará Soporte Empresarial para los Programas de Versión Estándar identificados en el Documento de Pedido (o, si no se especifica ninguno, entonces por un período de doce meses a partir de la fecha efectiva del Documento de Pedido) en las tarifas establecidas en dicho Documento de Pedido (o, si no se establece, en las tarifas vigentes en ese momento de Soporte Empresarial de ECI (o del Distribuidor). Salvo que sea cancelado por cualquiera de las partes mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación, el Soporte Empresarial será renovado

then-current Enterprise Support rates, due annually in advance. The first year of Enterprise Support for Standard Release Programs is mandatory.

(b) Neither ECi nor any Reseller is obligated to renew Enterprise Support for a particular Program at the end of any renewal term. In the event that neither ECi nor Reseller offers such renewal, Customer shall have the option of moving to the Update (subject to the payment of any applicable fees), replacing the Program for which Enterprise Support has been discontinued.

(c) ECi and its authorized Resellers may update the terms of Enterprise Support in its/their sole discretion.

3. Enterprise Support Eligibility; Limitations; General

(a) Customer may not use Enterprise Support services for purposes of customization, implementation, set up, on-site services and/or training, however, such services may be purchased separately from ECi.

(b) Customer must be using a Program version that is currently supported by ECi. Please note that Programs are supported for the currently shipping version and any version released in the prior 12 months.

(c) Programs that have been customized are only supported if the problem reported is reproducible in the unmodified base version of the Program.

(d) ECi reserves the right to withhold Enterprise Support at any time when Customer is not current in the payment of all fees and charges due ECi under its agreements.

(e) General environmental issues on operating systems, hardware or third party software are not handled by Enterprise Support services.

(f) Any Updates or Corrections received under Enterprise Support shall be subject to the terms of the Standard License Agreement.

automáticamente mientras el Cliente se encuentre al corriente con sus obligaciones de pago, para periodos de 12 meses adicionales en las tarifas de Soporte Empresarial entonces vigentes, pagadero anualmente por adelantado. El primer año de Soporte Empresarial para los Programas de Versión Estándar es obligatorio.

(b) Ni ECi ni ningún Distribuidor está obligado a renovar el Soporte Empresarial para un Programa en particular al final de cualquier periodo de renovación. En el caso de que ni el Distribuidor ni ECi ofrezcan dicha renovación, el Cliente tendrá la opción de llevar a cabo la Actualización (sujeto al pago de las cuotas aplicables), sustituyendo el Programa por el cual el Soporte Empresarial haya sido discontinuado.

(c) ECi y sus Distribuidores autorizados pueden actualizar los términos de Soporte Empresarial a su discreción.

3. Elegibilidad de Soporte Empresarial; Limitaciones; General

(a) El Cliente no podrá utilizar los servicios de Soporte Empresarial para fines de personalización, implementación, configuración, servicios in situ y/o capacitación, sin embargo, dichos servicios pueden adquirirse por separado de ECi.

(b) El Cliente debe estar utilizando una versión del Programa actualmente avalada por ECi. Por favor tenga en cuenta que los Programas son compatibles para la versión disponible actualmente y cualquier versión lanzada en los 12 meses anteriores.

(c) Los Programas que han sido personalizados sólo son admitidos si el problema reportado puede reproducirse en la versión de base sin modificar del Programa.

(d) ECi se reserva el derecho de denegar el Soporte Empresarial en cualquier momento cuando el Cliente no se encuentre al día en el pago de todas las cuotas y las sumas pagaderas a ECi en virtud de sus Contratos.

(e) Los asuntos ambientales generales sobre sistemas operativos, hardware o software de terceros no Serán materia de los servicios de Soporte Empresarial.

(f) Cualesquiera Actualizaciones o Correcciones recibidas en virtud del Soporte Empresarial estarán sujetas a los términos del Contrato de Licencia Estándar.