

Términos Generales

Estos Términos Generales son aplicables a todos los servicios y licencias de software que proporciona NAP del Caribe Inc. ("NAP del Caribe") al Cliente (colectivamente, los "Servicios").

**1. Servicios.** NAP del Caribe proporcionará los Servicios descritos en la Orden de Servicios ("OS"). Todo lo necesario para prestar los Servicios está descrito en la Orden de Servicios. Cualquier cambio en el alcance de los Servicios o compromiso para servicios adicionales debe convenirse por escrito entre NAP del Caribe y el Cliente, mediante una nueva o una enmienda a una Orden de Servicios existente, y puede conllevar cargos adicionales y cambios de programación. NAP del Caribe mantendrá la disponibilidad de los servicios según se establecen en la Orden de Servicios

**2. Software de terceros.** Como parte de los Servicios, NAP del Caribe suministrará al Cliente software propiedad de, o licenciado por una parte que no sea NAP del Caribe ("Software de terceros") de conformidad con las especificaciones listadas en cada Orden de Servicios. El Cliente solamente implementará los derechos de Software de Terceros concedidos por las licencias pertinentes y otorgadas de acuerdo a las leyes aplicables.

**3. Seguridad.** NAP del Caribe tendrá el derecho, a su exclusiva y razonable discreción, de suspender inmediatamente cualquier Servicio si se considera razonablemente necesario por parte de NAP del Caribe para evitar cualquier perjuicio a NAP del Caribe y su negocio. NAP del Caribe dará aviso y oportunidad para que se corrija, si ello es practicable, dependiendo de la naturaleza de la infracción.

**4. Materiales del Cliente.** Cualquier contenido, datos, servicios, equipo, información del Cliente, software suministrado por el Cliente, y cualesquiera marcas registradas y nombres de dominio usados por el Cliente (colectivamente, los "Materiales del Cliente") serán de responsabilidad exclusiva del Cliente a no ser que se disponga otra cosa en la Orden de Servicios. El Cliente tiene el derecho legal y la autoridad para usar y para autorizar a NAP del Caribe a que use todos los Materiales del Cliente, y dicho uso no significará una infracción de ningún convenio con un tercero, no violará ningún derecho de propiedad intelectual de un tercero, ni infringirá ninguna ley o regulación pertinente al caso, ni interferirá de forma irrazonable con el uso, por parte de otros Clientes de NAP del Caribe, de los servicios de NAP del Caribe. El uso de los Servicios, por parte del Cliente, cumplirá con todas las leyes y regulaciones pertinentes, así como con las políticas y normativas del NAP del Caribe.

**5. Cumplimiento.** Las partes convienen en adherirse a todas las Leyes aplicables de la República Dominicana.

**6. Pagos.** El Cliente pagará sin descuentos ni compensaciones los cargos resumidos en la Orden de Servicios por cada uno de los Servicios contratados por el Cliente. Las facturas se entregarán mensualmente. NAP del Caribe factura por adelantado el Servicio a suministrar durante el mes siguiente, salvo los cargos que dependen de uso del Servicio que se facturan por atrasado. Al facturar meses parciales se prorratea sobre la base de un mes civil. En caso de que el Cliente no pague cada factura en el transcurso de treinta (30) días y no corrija este pago atrasado dentro de los diez (10) días del aviso, NAP del Caribe podrá bloquear los derechos administrativos del Cliente a los Servicios y al equipo utilizado para proporcionar los Servicios hasta que se efectúe dicho pago. Los importes atrasados devengan intereses a la tasa de 2% por mes (o la tasa más alta permitida por la ley, lo que sea menor) empezando desde la primera fecha de vencimiento hasta que se pague en su totalidad. El Cliente pagará cualquier y todo impuesto sobre ventas, uso, valor agregado, arbitrios, derechos de aduana y cualquier otro impuesto de cualquier naturaleza (salvo cualquier impuesto basado en los ingresos netos de NAP del Caribe) gravado sobre los Servicios.

**7. Plazo.** El Plazo de este Contrato comenzará en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará hasta la última fecha en que cualquier Orden de Servicios esté en vigor. Al terminar de forma adecuada este Convenio, cesarán los pagos previstos en este Convenio, quedando entendido, sin embargo, que NAP del Caribe tendrá derecho al pago inmediato correspondiente a períodos y períodos parciales que tengan lugar antes de la fecha efectiva de terminación y por los cuales todavía no se ha pagado a NAP del Caribe.

**8. Terminación.** En caso de que el Cliente dé por terminada una Orden de Servicios antes del final del plazo de una Orden de Servicios (o en caso de que la entrega de los Servicios se dé por terminada por NAP del Caribe debido a un incumplimiento no corregido del Cliente, conforme a la Sección 9b de este Convenio), el Cliente pagará a NAP del Caribe un cargo por terminación en una suma global igual al saldo del cargo mensual en aquel momento multiplicado por la cantidad de meses restantes según la Orden de Servicios. Las partes reconocen que los cargos por terminación establecidos en esta Sección 8 son una estimación genuina de los daños y perjuicios que soportará NAP del Caribe y que no son una penalización.

**9. Incumplimiento y efecto del incumplimiento.**

**a. Incumplimiento por parte de NAP del Caribe.** A los fines de este Convenio, se considerará que NAP del Caribe está en "Incumplimiento" si: (i) NAP del Caribe pasa a ser objeto de un proceso de quiebra, voluntaria o involuntaria, insolvencia, reorganización o liquidación, (ii) NAP del Caribe hace una cesión para beneficio de acreedores; (iii) NAP del Caribe admite por escrito su incapacidad para pagar deudas a su vencimiento; o (iv) NAP del Caribe no observa ni cumple con cualquier término importante de este Convenio, y dicho incumplimiento continúa durante un período de treinta (30) días después de recibir aviso por escrito del Cliente; en tal caso el Cliente puede (A) dar por terminado este Convenio y cualquier Orden de Servicios parcial o totalmente, en cuyo caso el Cliente no tendrá más obligaciones bajo el presente documento, y/o (B) proseguir con cualquier recurso que el Cliente pueda tener bajo este Convenio, según las leyes o en equidad.

**b. Incumplimiento por parte del Cliente.** A los efectos de este Convenio, se considerará que el Cliente está en "Incumplimiento" si: (i) el Cliente pasa a ser objeto de un proceso de quiebra, voluntaria o involuntaria, insolvencia, reorganización o liquidación, (ii) el Cliente hace una cesión para beneficio de acreedores; (iii) el Cliente admite por escrito su incapacidad para pagar deudas a su vencimiento; o (iv) el Cliente no observa ni cumple con cualquier término importante de este Convenio (aparte de las condiciones de pago), y dicho incumplimiento continúa durante un período de treinta (30) días después de recibir aviso por escrito de NAP del Caribe; o (v) el Cliente deja de hacer cualquier pago requerido por el presente a su vencimiento y dicho incumplimiento continúa durante un período de treinta (30) días después de recibir aviso por escrito. En caso de un Incumplimiento del Cliente conforme al presente documento, NAP del Caribe puede (A) suspender el cumplimiento y/o dar por terminado este Convenio y cualquier orden de servicios parcial o totalmente, en cuyo caso NAP del Caribe no más obligaciones bajo el presente documento, y/o (B) proseguir con cualquier recurso que NAP del Caribe pueda tener bajo este Convenio, según las leyes o en equidad.

**10. Confidencialidad mutua**

**a. Revelación y uso** De acuerdo con los términos de nuestro Convenio Mutuo de No Revelación ("NDA", por sus siglas en inglés: Non-Disclosure Agreement), y en caso de que no se haya celebrado entre las Partes un Convenio de No Revelación, ambas partes convienen en que tienen la obligación de mantener la confidencialidad de todos los asuntos relacionados con el contrato (s) entre el Cliente y NAP del Caribe. Además, cada una de las Partes conviene en que no usará de ninguna manera, ni revelará a ningún tercero, la información confidencial de la otra Parte, y en que tomará precauciones razonables para proteger la confidencialidad de dicha información, cuando menos tan estrictas como las que aplica para proteger su propia información confidencial, pero en ningún caso el nivel del cuidado será menor que un cuidado razonable. Nada de lo contenido en el presente impedirá que una Parte la revele a los abogados, contadores y empleados de la Parte que tienen una necesidad genuina de conocer la información confidencial de la otra Parte en relación con el cumplimiento por parte de la Parte receptora bajo este Convenio. Cada una de las Partes conviene en sacar copias de la información confidencial de la otra solamente para fines consecuentes con este Convenio, y cada una de las Partes mantendrá en cualquiera de dichas copias una leyenda o aviso sobre propiedad exclusiva igual a la que contenga el original o que pueda pedir la Parte reveladora.

**b. Exclusiones de las obligaciones de Confidencialidad** No obstante las obligaciones de confidencialidad que se exigen en el presente, ninguna de las obligaciones de confidencialidad de las Partes, según el presente se aplicará a información que: (a) ya es conocida por la parte receptora (aparte de los términos de este Convenio); (b) pasa a ser de dominio público sin que sea culpa de la Parte receptora; (c) es obtenida correctamente por la Parte receptora proviniendo de un tercero que no está sometido a restricciones en cuanto a revelación, o la Parte que tiene los derechos sobre dicha información confidencial ha aprobado su divulgación mediante autorización por escrito; (d) ha desarrollado independientemente la Parte receptora sin usar la información confidencial de la Parte reveladora; o (e) debe revelarse por Ley, quedando entendido que antes de hacer dicha revelación obligatoria, la Parte a la que se obliga revelar la información confidencial notificará al propietario de dicha información confidencial que dicha revelación es exigida legalmente.

**11. Derecho de propiedad.** "Tecnología NAP del Caribe" significa la tecnología que es de propiedad exclusiva del NAP del Caribe y que es puesta a disposición del cliente, incluyendo los diseños de hardware, algoritmos, diseños de interfaz de usuario, arquitectura, documentación (impresa y electrónica), diseños de red, *know-how*, secretos profesionales y cualquier derecho de propiedad intelectual relacionado en todo el mundo (tanto si es propiedad de NAP del Caribe o está licenciado a NAP del Caribe por un tercero) que se ha usado en los Servicios, y cualquier derivado, mejora o extensión de Tecnología NAP del Caribe concebida, reducida a la práctica, o desarrollada durante la vigencia de este Convenio, que no sean exclusivamente aplicables al Cliente o que tengan aplicabilidad general en el ramo. Salvo por los derechos otorgados aquí explícitamente, este Convenio no transfiere de NAP del Caribe al Cliente ninguna Tecnología de NAP del Caribe, y todos los derechos, títulos de propiedad y participaciones en y sobre Tecnología NAP del Caribe, permanecerán exclusivamente en NAP del Caribe o sus licenciantes, salvo por los derechos otorgados aquí expresamente, este Convenio no transfiere del Cliente a NAP del Caribe ningún derecho sobre los Materiales del Cliente, y todos los derechos, título de propiedad y participación en y sobre los Materiales del Cliente permanecerán exclusivamente en el Cliente. NAP del Caribe y el Cliente, cada uno de ellos conviene en que ni directa ni indirectamente hará ingeniería inversa, descompilará, desensamblará o, de otro modo, tratará de deducir los códigos fuente u otros secretos profesionales de la otra parte. NAP del Caribe será propietario de todos los derechos, título y participación en el hardware adquirido por NAP del Caribe en su propio nombre para llevar a cabo los Servicios.

## **12. Declaraciones y garantías.**

**a. Autoridad.** Tanto el Cliente como NAP del Caribe garantiza al otro que (i) Tiene el pleno derecho corporativo, facultades y autoridad para celebrar este Convenio y para llevar a cabo los actos requeridos del mismo según el presente, (ii) el cumplimiento de sus obligaciones según el presente no infringe ni infringirá ningún convenio por el cual esté vinculado, y (iii) una vez firmado y entregado, este Convenio constituye el convenio legal, válido y vinculante en lo que se refiere al objeto del asunto del mismo entre las partes.

## **b. Garantías.**

**i. Por parte de NAP del Caribe.** NAP del Caribe declara y garantiza que llevará a cabo sus mejores esfuerzos para proporcionar los

servicios de una manera correcta y que los Servicios cumplirán con las normas de calidad y desempeño establecidas bajo este Contrato, en las órdenes de servicio correspondientes y los SLA del NAP del Caribe. Excepto en la medida en que en un SLA se exponen los recursos del Cliente por infracción del SLA, la única obligación de NAP del Caribe, y el único recurso del Cliente, por cualquier incumplimiento de la garantía que antecede, será la de que NAP del Caribe, a opción de NAP del Caribe y según corresponda, (A) usará esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo de nuevo los Servicios pertinentes o (B) proporcionara al Cliente un crédito de servicio por los cargos asignables al período de tiempo y a la porción de los Servicios afectada.

**ii. Por parte del Cliente.** El Cliente declara y garantiza que las manifestaciones que aparecen en la Sección 4 del presente, son y seguirán siendo veraces durante el Plazo de este Convenio.

**c. Nota legal.** SALVO COMO SE DISPONGA EXPLÍCITAMENTE EN ESTE CONVENIO O EN UNA ORDEN DE SERVICIOS, EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LAS LEYES PERTINENTES, NINGUNA DE LAS PARTES DA NINGUNA GARANTÍA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, REFERENTE A NINGÚN OTRO DOCUMENTO ENTREGABLE DE CUALQUIERA DE LAS PARTES DEL PRESENTE, INCLUYENDO, A TÍTULO ENUNCIATIVO, PERO NO LIMITATIVO, NINGUNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, TÍTULO O NO-INFRACCIÓN. SALVO SEGÚN SE DISPONGA EXPLÍCITAMENTE DE OTRO MODO EN UNA ORDEN DE SERVICIOS, NAP DEL CARIBE SUMINISTRA EL SOFTWARE DE TERCEROS "TAL COMO ESTÁ" Y LAS GARANTÍAS, INDEMNIZACIONES Y RECURSOS ESTABLECIDOS AQUÍ NO SE APLICAN AL SOFTWARE DE TERCEROS NI A NINGÚN INCUMPLIMIENTO, INFRACCIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ CAUSADA POR DICHO SOFTWARE DE UN TERCERO.

## **13. Indemnización.**

**a. Por parte de NAP del Caribe.** NAP del Caribe acepta, a sus expensas, defender o llegar a un acuerdo en cualquier reclamación de un tercero referente a infracción de patentes de Republica Dominicana, copyrights, marcas registradas o nombres comerciales como consecuencia del uso, por parte del Cliente, de los Servicios durante el plazo de la orden de servicios pertinente, siempre y cuando el Cliente: (i) entregue a NAP del Caribe con prontitud cualquier aviso o documentos que le hayan entregado referentes a dicha reclamación; (ii) dé a NAP del Caribe el control exclusivo de la defensa y de cualquier negociación para su solución o arreglo; y (iii) facilite la ayuda que NAP del Caribe solicite dentro de lo razonable. NAP del Caribe no tendrá ninguna obligación de indemnizar al Cliente por cualquier infracción debida a: (A) una modificación no autorizada de los Servicios; (B) el hecho de que el Cliente no instale con prontitud una modernización, una actualización o cualquier otro ajuste o corrección de error que haya proporcionado NAP del Caribe, si la instalación sin demora habría evitado tal infracción; o (C) la combinación de los Servicios con cualquier producto, software o equipo no-NAP del Caribe, si los Servicios habrían evitado la infracción si no hubiese sido por dicha combinación. Esto expone el único y exclusivo recurso del Cliente, y la única y exclusiva responsabilidad de NAP del Caribe respecto a la infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual de terceros.

**b. Por parte del Cliente.** El Cliente acepta, a sus expensas, defender o llegar a un acuerdo (i) cualquier reclamación de un tercero referente a infracción de patentes de Republica Dominicana, copyrights, marcas registradas o nombres comerciales como consecuencia del uso de los Materiales del Cliente durante el plazo de la Orden de Servicios pertinente, y (ii) cualquier reclamación de un tercero contra NAP del Caribe que sea consecuencia de que el Cliente haya infringido la AUP, siempre y cuando NAP del Caribe: (A) entregue con prontitud al Cliente cualquier aviso o documentos que le hayan entregado referentes a dicha reclamación; (B) dé al Cliente el control exclusivo de la defensa y de cualquier negociación para su solución o arreglo; y (C) facilite la ayuda que el Cliente solicite dentro de lo razonable. El Cliente no tendrá obligación de indemnizar a NAP del Caribe por cualquier infracción debida a una modificación no autorizada de los Materiales del Cliente. Esto expone el único y exclusivo recurso de NAP del Caribe, y la única y exclusiva responsabilidad del Cliente respecto a la infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual de terceros.

## **14. Limitación de responsabilidad civil.**

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE PARA CON LA OTRA DE DAÑOS Y PERJUICIOS EMERGENTES, INDIRECTOS, CUANTIFICABLES, PUNITIVOS O ACCESORIOS, NI DE LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE NEGOCIOS,

INGRESOS, REPUTACIÓN O AHORROS ESPERADOS, PREVISIBLES O NO PREVISIBLES AUN EN EL CASO DE QUE DICHA PARTE HAYA SIDO INFORMADA SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS Y PERJUICIOS. BASADO EN RECLAMACIONES DE LA OTRA PARTE O DE CUALQUIER OTRA PERSONA O ENTIDAD QUE TENGAN SU ORIGEN EN UNA INFRACCIÓN O EN INCUMPLIMIENTO DE UNA GARANTÍA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, DECLARACIÓN FALSA, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD OBJETIVA EN UN ACTO ILÍCITO, EL HECHO DE QUE CUALQUIER RECURSO NO LOGRE SU OBJETIVO ESENCIAL O POR OTRA RAZÓN. ADEMÁS, SALVO EN LO QUE RESPECTA A RESPONSABILIDAD CIVIL BAJO LAS SECCIONES 8, 10 Y 13, EN NINGÚN CASO NINGUNA DE LAS PARTES NI SUS PROVEEDORES SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS Y PERJUICIOS O PÉRDIDAS QUE EXCEDAN, EN TOTAL, EL IMPORTE DE LOS CARGOS PAGADOS POR SERVICIOS QUE DIERON LUGAR A TALES DAÑOS Y PERJUICIOS O PÉRDIDAS EN EL PERÍODO DE 60 DÍAS ANTERIOR A LA FECHA EN LA QUE TUVO LUGAR EL ACONTECIMIENTO QUE HIZO QUE SE PRODUJERAN TALES DAÑOS Y PERJUICIOS.

**15. Cesión.** Este Convenio redundará en beneficio de, y será vinculante para las Partes del presente y cualquier sucesor o cesionario o receptor de transferencia. Salvo según se disponga expresamente, ninguna de las Partes podrá, ni tendrá facultades para ceder este Convenio ni para delegar las obligaciones contenidas en el mismo sin el consentimiento previo por escrito de la otra, excepto que cualquiera de las partes puede ceder sus derechos y obligaciones bajo este Convenio sin la aprobación de la otra Parte: (a) a una entidad que adquiera la totalidad, o prácticamente la totalidad de los derechos de la Parte cedente; (b) a cualquier Afiliada, en cuyo caso el cedente seguirá siendo responsable como garante del cumplimiento, por parte del cesionario/Afiliada, de dichas obligaciones bajo el presente documento; (c) a un sucesor en una fusión o adquisición; o (d) como colateral de cualquier prestamista institucional.

**16. Cláusula de no contratación.** A no ser que se convenga mutuamente por escrito entre NAP del Caribe y el Cliente, el Cliente está de acuerdo en no contratar ni ofrecer empleo a ningún personal que haya estado relacionado, directa o indirectamente, con el esfuerzo de trabajo de NAP del Caribe bajo cualquier orden de servicios durante el plazo de dicha orden de servicios y durante el período de un año después.

**17. Notificaciones.** Se considerará que todas las notificaciones han sido entregadas en el día en que son recibidas, con acuse de recibo, por un servicio de entrega en todo el país, de un día para otro, correo registrado o certificado, con acuse de recibo, dirigida a la dirección y a la atención de los representantes que se indican abajo. Las notificaciones al Cliente se enviarán a la dirección que se indica arriba. Las notificaciones a NAP del Caribe se enviarán a: NAP del Caribe, Atención: Departamento Legal, Ave. Pedro Henríquez Ureña No. 138, Torre Reyna II, suite 404, Santo Domingo, República Dominicana.

**18. Aspectos de regulaciones.** Si cualquier organismo estatal de jurisdicción competente determina que cualquier disposición de este Convenio infringe cualquier regla, norma o regulación, ambas Partes harán inmediatamente esfuerzos razonables para que este Convenio cumpla con la misma y, en tales esfuerzos, tratarán de proteger para ambas Partes los beneficios económicos reflejados en este Convenio, en la máxima medida posible. NAP del Caribe se reserva el derecho de revelar información relacionada con la Orden de Servicios de ustedes si se le exige hacerlo por ley o por regulación a petición del gobierno, o si de buena fe cree que dicha acción es necesaria para: (a) adaptarse a los edictos de las leyes o para cumplir con una notificación de un acto procesal entregada a NAP del Caribe, su compañía matriz, o sus afiliadas; (b) proteger y defender los derechos o la propiedad de NAP del Caribe, su compañía matriz o sus afiliadas; o (c) actuar bajo circunstancias especialmente exigentes con el fin de proteger la seguridad personal de usuarios de Servicios NAP del Caribe o de miembros del público.

**19. Seguros.** Cada una de las partes mantendrá en pleno vigor durante el plazo de este Convenio: (i) seguro general de responsabilidad a todo

riesgo, para daños corporales y daños a la propiedad, y (ii) seguro legal de accidentes de trabajo por un importe que no sea menor que lo que se requiere de acuerdo con las leyes pertinentes. NAP del Caribe mantendrá en pleno vigor, durante el plazo de este Convenio (A) seguro de responsabilidad civil profesional de errores y omisiones que cubra actos, errores, omisiones que sean consecuencia de negligencia del asegurado, y (B) cobertura de delitos comerciales. Antes de la instalación de cualquier Equipo en un centro de datos de NAP del Caribe, el Cliente: (i) entregará a NAP del Caribe certificados de seguro que muestren los niveles mínimos de seguro que anteceden. El Cliente correrá con todo el riesgo de siniestro con respecto a todo el Equipo.

**1. 20. Varios.** Se permite a NAP del Caribe incluir el nombre del Cliente en una lista pública de los Clientes existentes. Se pueden revelar los Clientes de la lista pública como un Cliente de NAP del Caribe para ganar llamadas, anuncios públicos y declaraciones públicas. Si bien la lista pública puede incluirse en ciertos materiales para promoción y de marketing, cualquier otro uso del nombre del Cliente para promoción o marketing solamente tendrá lugar con el expreso consentimiento por escrito del Cliente. Todos los otros comunicados a los medios de difusión, relacionados con este Convenio o con el asunto de que trata, pero sin incluir anuncios previstos únicamente para distribución interna o revelaciones en la medida necesaria para cumplir con requisitos legales o de regulaciones, incluyendo las obligaciones de una compañía que se cotiza en bolsa, más allá del control razonable de la Parte que hace la revelación, se coordinarán con cada una de las Partes y estarán sujetos, antes de su divulgación, a la aprobación por escrito de cada una de las Partes. NAP del Caribe y el Cliente son partes independientes. Nada de lo contenido en este Convenio se interpretará como que convierte a alguna de las partes en agente, empleado, franquiciado, miembro de una *joint venture*, o representante legal de la otra parte. Salvo en lo que se refiere a pagos, a hacer a NAP del Caribe, ninguna de las partes será responsable de ningún retraso o fallos en el desempeño debidos a circunstancias más allá de su razonable control, que no pudieron ser evitadas ejerciendo el debido cuidado. NAP del Caribe puede llevar a cabo cualquier obligación relacionada con este Convenio mediante el uso de agentes o subcontratistas. Este Convenio se regirá y se interpretará conforme a las leyes de República Dominicana, con exclusión de sus principios de conflicto de derecho. En el eventual caso de que surja un conflicto entre las partes respecto a la ejecución o interpretación de alguna parte o la totalidad del presente Contrato, las partes realizarán sus mejores esfuerzos por lograr una solución amigable, sin embargo en caso de que ese tipo de solución no sea posible, toda controversia o reclamación resultante de este Contrato o relativo al mismo, a su incumplimiento, interpretación, resolución o nulidad, que no pueda ser resuelta por **LAS PARTES** dentro de los veinte (20) días laborables siguientes a la notificación escrita que una de ellas efectúe a la otra, será sometida a la decisión de un panel de arbitraje. Tal arbitraje deberá realizarse de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley de Arbitraje vigente de República Dominicana y el Reglamento del Tribunal Arbitral de la Cámara de Comercio y Producción del Distrito Nacional, Inc. NAP del Caribe tendrá derecho a sus honorarios razonables de abogados, además de cualesquiera otros daños y perjuicios y cantidades que se le adjudiquen en cualquier acción legal para cobrar cargos no pagados adeudados de conformidad con este Convenio. Ninguna renuncia, enmienda u otra modificación de este Convenio tendrá validez a no ser que sea por escrito y firmada por la parte contra la que se trata de lograr el cumplimiento. Si se determina que cualquier disposición de este Convenio es, total o parcialmente inejecutable, dicha determinación no afectará la validez de las otras disposiciones de este Convenio. Ciertas secciones de este Convenio Básico, incluyendo las que hacen referencia a pagos, confidencialidad, indemnización, y limitación de responsabilidad civil sobrevivirán a cualquier expiración o terminación de este Convenio. Este Convenio y sus anexos constituyen la declaración completa y total de todos los términos, condiciones y manifestaciones de lo convenido entre NAP del Caribe y el Cliente con respecto al asunto objeto del mismo y sustituye a todos los anteriores escritos o entendimientos.

Al firmar a continuación, las partes están de acuerdo con el Convenio Básico de NAP del Caribe, incluyendo todos los Términos Generales y Órdenes de Servicio.

## Servicios de Implementación

---

NAP del Caribe configurará, implementará y proveerá ("Servicios de Implementación") los recursos de computación, los recursos de almacenamiento, los recursos de la red, los servicios profesionales, y la aplicación utilizada para manejar la infraestructura virtualizada. Los Servicios de Infraestructura Virtualizada están documentados y adjuntados al presente como "Apéndice A". En el transcurso de **cinco (5) días laborables** contados desde la firma de la Orden de Servicios y la aceptación de los términos y condiciones del contrato de servicios del NAP del Caribe. NAP del Caribe implementará los Servicios de Infraestructura Virtualizada y/o el Equipo (si corresponde) para uso del Cliente siempre y cuando el Cliente suministre a NAP del Caribe en el momento oportuno todos los Materiales del Cliente y la información necesaria y no modifique la configuración de los Servicios de infraestructura Virtualizada y/o el Equipo (si corresponde). Cuando estén preparados los Servicios de Infraestructura Virtualizada, el Cliente recibirá credenciales para su acceso ("login"), junto con instrucciones acerca de cómo acceder a sus servicios virtualizados. No más de tres (3) días laborables después de recibir las credenciales para conectarse, si el cliente no ha notificado al NAP del Caribe ningún evento los servicios se reputarán debidamente entregados y recibidos de conformidad por el cliente y se procederá a remitir la cuenta a servicio al cliente y a contabilidad para los fines de administrativos correspondientes ("Fecha de Activación"). Sin embargo, al Cliente no se le permitirá acceso a los Servicios de Infraestructura Virtualizada hasta que NAP del Caribe reciba todos los cargos adeudados de instalación (si aplica) según la orden de servicios (Servicios de Implementación), cualquier prueba requerida por parte del cliente podrá ser autorizada previo acuerdo entre el NAP del Caribe y el Cliente. Cualquier apoyo técnico (Smart Hands) a los servicios suministrados al Cliente, será facturado a las tarifas vigentes de NAP del Caribe sobre la base de tiempo y materiales, excepto la localización y solución de situaciones de los Servicios de Virtualización proporcionados por NAP del Caribe imputables al NAP.

En cualquier momento después de la Fecha de Activación, el Cliente puede pedir a NAP del Caribe que proporcione Servicios Profesionales para llevar a cabo gestiones de soporte técnico fuera del ámbito de los Servicios de Implementación estándar. Dicha solicitud debe ser hecha y acordada por ambas partes por medio de una nueva Orden de Servicios conforme a la Sección 1 del Contrato.

El Cliente proporcionará, sin cargo, acceso rápido y razonable a la información, documentación, equipo y personal que solicite NAP del Caribe con el fin de facilitar el desempeño de los Servicios proporcionados por el NAP del Caribe. El desempeño de NAP del Caribe está supeditado a que el Cliente cumpla con sus responsabilidades, decisiones y aprobaciones en el momento adecuado y con efectividad.

## Plazo

---

Esta Orden de Servicios será para un plazo de **24 meses** desde la Fecha de Activación (el "Plazo"), a no ser que se dé por terminado según se prevé en el presente. Después de la expiración del Plazo, esta Declaración de Trabajo se renovará automáticamente por Plazo(s) sucesivo(s) de **24 meses**, a no ser que cualquiera de las partes notifique a la otra su intención de no renovar, por lo menos noventa (90) días antes de la expiración del Plazo vigente en aquel momento.

## Ubicación de la solución

---

NAP del Caribe-East. Parque Cibernético de Santo Domingo  
República Dominicana

## Seguridad

---

**Seguridad de la red** – Se han seleccionado las siguientes opciones:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Firewall del Sistema Operativo en su Máquina Virtual | <input type="checkbox"/> Firewall Externo Dedicado |
|---|--|

El NAP del Caribe entregará cada máquina virtual con el firewall del sistema operativo activado con disponibilidad de acceso remoto

## Equipo y Software

---

Consultar "Apéndice B" para Detalles del Equipo, si corresponde. Consultar "Apéndice C" para Detalles del Software, si corresponde.

## Resumen de cargos

---

( USD\$ \_\_\_\_\_ )

## Facturación/Pago

---

NAP del Caribe facturará al Cliente los Cargos por Servicios de Implementación, Cargos No Recurrentes, Cargos por Compra de Equipo, y Cargos por Compra de Software, si corresponde, en el momento de la firma de esta Orden de Servicios. El pago de los Cargos por Servicios de Implementación, cargos no recurrentes, cargos por equipo y compra de software, si aplica, deberá efectuarse antes de la Fecha de Activación y de conformidad con lo estipulado en el Orden de Servicio. Los Cargos Recurrentes Mensuales (MRC) por todos los Servicios Mensuales comenzarán y se facturarán en la Fecha de Activación y continuarán a todo lo largo del Plazo de esta Orden de Servicios de conformidad con lo establecido en la Orden de Servicios.

## ORDEN DE SERVICIOS – Resumen de Software

Este "Anexo" a la Orden de Servicios No. \_\_\_\_\_ entre NAP del Caribe y el Cliente, fechada el \_\_\_\_\_ detalla el Resumen de Software de NAP del Caribe. Este detalle describe el software mínimo requerido que se necesita para ajustarse a los Dispositivos Controlados descritos y a las normas de software de NAP del Caribe.

### Software de Suscripción Medida

---

NAP del Caribe pondrá a disposición determinadas plantillas de implementación del servidor que incluyen sistemas operativos prelicenciados y/o aplicaciones prelicenciadas (los "Productos de Software"). Los Productos de Software son provistos por NAP del Caribe usando varios modelos de licencia tales como "Por CPU", "Por Licencia de Acceso al Servidor (SAL, por sus siglas en inglés: Server Access License)", o Por Servidor y se facturan mensualmente a las tarifas suministradas en la Orden de Servicios. Antes de usar los Productos de Software, el Cliente está de acuerdo en aceptar los términos de facturación, precios y todos los términos establecidos aquí para cada Producto de Software, poniendo una marca en la casilla de aceptación ("Aceptación de Uso del Software").

#### **Facturación del Software de Suscripción Medida**

---

NAP del Caribe facturará al Cliente mensualmente los productos de Software que hayan sido contratados en la orden de servicios para cada máquina virtual.

NAP del Caribe podrá cambiar los precios cargados al Cliente por dichos Productos de Software, mediante 30 días de preaviso por escrito, debido a aumentos de los precios cargados por el proveedor.

Con referencia a los Productos de Software de Microsoft, el Cliente por el presente conviene en acatar todos los términos y condiciones establecidos en la "Customer License - Terms Notice Regarding Use Of Microsoft Software Products" (Licencia al Cliente – Aviso sobre los Términos Referentes al Uso de los Productos de Software de Microsoft) en la fecha del presente, con respecto a los Productos de Software de Microsoft que aparecen en <http://www.microsoft.com/serviceproviders/licensing/default.asp>, y, de otro modo, cooperar con NAP del Caribe en usar los Productos de Software de Microsoft solamente según está autorizado por Microsoft. El Cliente puede pedir en cualquier momento a NAP del Caribe una copia de los términos de Microsoft. El Cliente reconoce que el detalle siguiente puede cambiar debido a cambios en la solución de servicios o a requisitos no identificados relacionados con soluciones personalizadas.

#### **Software Provisto por el Cliente**

---

El Cliente reconoce y acepta que los servicios del NAP del Caribe sólo pueden usarse para fines legales. Están prohibidos la implementación, configuración, uso, transmisión, distribución o almacenamiento de aplicaciones, datos o materiales que violen cualquier ley aplicable o normativa. Dentro de están incluidos pero no limitados, aplicaciones, materiales o datos que: Infrinjan cualquier derecho de autor, marca registrada, secreto comercial u otro, derecho de propiedad intelectual, violen las leyes o normas de control de exportación, violen derecho de confidencialidad de cualquiera de las partes, sean ilegales o ilegítimos.

El Cliente reconoce y acepta que indemnizará y mantendrá indemne al NAP del Caribe, sus funcionarios, directores, empleados, accionistas, subsidiarias, representantes y abogados de y contra cualquier demanda o acciones entabladas por terceras partes y de cualquier y todos los daños, perjuicios, pérdidas, gastos, incluyendo los honorarios legales razonables y los costos legales, que surjan de o resulten de los actos de negligencia o de la conducta impropia deliberada, errores u omisiones o violación de las obligaciones en virtud de este contrato, cometidos por el Cliente, cualquiera de sus Intermediarias, subsidiarias o empleados.

# ORDEN DE SERVICIOS - Convenio sobre Nivel de Servicio

Este "Apéndice D" a la Declaración de Trabajo No. 1 entre NAP del Caribe y el Cliente, fechado el \_\_\_\_\_ detalla el Convenio de Nivel de Servicio de NAP del Caribe ("SLA": Service Level Agreement). Los siguientes términos se aplicarán a la disponibilidad de la aplicación Enterprise Cloud y la Infraestructura de NAP del Caribe. Este SLA proporciona al Cliente el único y exclusivo recurso en caso de que NAP del Caribe no cumpla con los estándares y compromisos establecidos en el presente. Todos los estándares y compromisos están sujetos a las limitaciones y exclusiones establecidas en el presente documento.

**1. Tiempo de respuesta de apoyo y niveles de Respuesta.** NAP del Caribe suministrará apoyo técnico veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para ayudar al Cliente con problemas que correspondan a los Servicios de Infraestructura Virtualizada expuestos en el "Apéndice A". Los Tiempos de Respuesta comienzan cuando se descubren y se validan señales de alerta monitorizadas o cuando NAP del Caribe recibe una petición de ayuda por escrito al NOC por parte del Cliente. NAP del Caribe responderá a señales monitorizadas de alerta validadas y a peticiones de apoyo por parte del Cliente, de acuerdo con los siguientes Niveles de respuesta

**a.** Nivel de Respuesta A – Impacto crítico. NAP del Caribe iniciará contacto con el cliente a todos los problemas de Respuesta A en el transcurso de quince (15) minutos después de recibido el reporte correspondiente. Las peticiones de apoyo por parte del Cliente para Nivel de Respuesta A, deben recibirse por escrito o por teléfono.

**b.** Nivel de Respuesta B – Impacto importante. No está disponible una función o servicio que impacta al negocio del cliente. NAP del Caribe iniciará contacto con el cliente a todos los problemas de Nivel de Respuesta B en el transcurso de treinta (30) minutos. Las peticiones de apoyo por parte del Cliente para Nivel de Respuesta B, deben recibirse por escrito o por teléfono.

**c.** Nivel de Respuesta C – Impacto menor. El entorno del Cliente no se ve afectado seriamente. NAP del Caribe iniciará la solución a todos los problemas de Nivel de Respuesta C en el transcurso de veinticuatro (24) horas.

**d.** Nivel de Respuesta D – Ningún impacto. Los tiempos de respuesta pueden variar para el apoyo del Nivel de Respuesta D dependiendo del trabajo del proyecto relacionado con la petición.

**2. Disponibilidad de Infraestructura Virtualizada, Red y Centro de Datos.** La Infraestructura de la Red de NAP del Caribe va desde los recursos de computación de la infraestructura Virtualizada hasta el enrutador, situado en el centro de datos, que proporciona la interfaz exterior de cada una de las conexiones a la Red de NAP del Caribe con sus proveedores de Internet o enlace dedicado según aplique. La Infraestructura del Centro de Datos de NAP del Caribe incluye climatización, sistemas de control de energía, generadores de respaldo, y sistemas de UPS de respaldo. La infraestructura incluye los servidores, el almacenamiento, y la red relacionada con la solución de infraestructura virtualizada. La Infraestructura de Red del NAP del Caribe, la Infraestructura del Centro de Datos, y la Infraestructura de la plataforma (a quienes aquí se hace referencia como la "Infraestructura NAP del Caribe"), sujeto a las excepciones en las secciones 5(a) y 5(b), estarán disponibles durante un porcentaje de cada mes civil, igual al Cálculo de Disponibilidad específicamente establecido en la sección 4 de este SLA.

### 3. Compromiso de Disponibilidad

**a.** La infraestructura, sujeto a las excepciones mencionadas en las secciones 5(a) y 5(b), estará disponible durante un porcentaje de cada mes civil igual al Compromiso de Nivel de Servicio según se estipula específicamente en este Convenio de Nivel de Servicio (al que aquí se hace referencia como el "Compromiso de Disponibilidad"). La disponibilidad de la infraestructura para un mes determinado se calculará de acuerdo con la fórmula que aparece en la sección 4.

**b.** A efectos de este cálculo, se considerará que la Infraestructura no está disponible si, la infraestructura de NAP del Caribe, no responde a las herramientas de monitoreo del NAP del Caribe (al que se menciona aquí como "No-disponible"). La Solución no se considerará No-disponible si la interrupción del servicio es debido a uno de los eventos descritos en la Sección 5 de este SLA. Para determinar la disponibilidad o no de la solución será necesario revisar y validar la información provista por el cliente con los registros y datos emitidos por las herramientas de monitoreo del sistema del NAP del Caribe. Los registros y reportes emitidos por las herramientas de monitoreo y apoyo técnico del NAP del Caribe serán la base para la determinación de la No-Disponibilidad de la solución.

**4. Cálculo de disponibilidad.** La disponibilidad de la Infraestructura NAP del Caribe para un mes dado, se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula (a la que aquí se hace referencia como la

"Disponibilidad"):

Donde: **Total de minutos en el mes = TMM**

**Total de minutos no disponibles en el mes = TMU**

Y: **Disponibilidad = ((TMM-TMU) x 99.5)/TMM**

### 5. Excepciones

**a.** No se considerará que la Infraestructura NAP del Caribe estén No-disponibles debido a una interrupción del servicio que sea consecuencia de cualquier mantenimiento llevado a cabo por NAP del Caribe (i) del cual se ha avisado al cliente con, por lo menos, 24 horas de antelación; (ii) durante el período de implementación del Cliente; (iii) durante las ventanas de mantenimiento estándar corriente en aquel momento (mencionado aquí colectivamente como "Mantenimiento Programado"); o (iv) como consecuencia de una petición del Cliente fuera del mantenimiento normalmente programado.

**b.** La infraestructura no se considerará No-disponible por cualquier interrupción del servicio debida a (i) contenido de la información de cliente o programación de la aplicación, actos u omisiones del Cliente o sus agentes, fallos de equipo o de instalaciones provistas por el Cliente, no disponibilidad de red fuera de la Red NAP del Caribe; (ii) problemas ocasionados por errores de diseño (bugs) u otros problemas en el software, firmware o hardware de los proveedores de NAP del Caribe; o (iii) demoras o fallos debidos a circunstancias fuera del control razonable de NAP del Caribe que no pudieron evitarse ejerciendo el cuidado debido. La configuración que se provee bajo este Convenio está basada en suposiciones hechas por el Cliente. Por consiguiente, NAP del Caribe no será responsable, bajo este SLA o de otro modo, por ninguna interrupción del servicio o problemas de cumplimiento causados por inexactitudes en estas suposiciones, incluyendo fallos del equipo y del software o problemas de rendimiento causados por volumen de tráfico o la cantidad de sesiones de usuarios concurrentes.

### 6. Cambios en la configuración; software apoyado por el Cliente.

**a.** La configuración de los Servicios expuesta en la Orden de Servicios ha sido diseñada por las partes para proporcionar el nivel de desempeño previsto en el Compromiso de Disponibilidad en este SLA. Si NAP del Caribe notifica al Cliente que ha determinado que la configuración del Cliente no es adecuada para proporcionar este nivel de desempeño, se suspenderá este SLA hasta que el Cliente y NAP del Caribe se pongan de acuerdo en, e implementen una configuración nueva o modificada diseñada para dar este nivel de desempeño.

**b.** La Infraestructura NAP del Caribe acatarán los siguientes Compromisos de Disponibilidad:

**99.5% - Infraestructura NAP del Caribe**

**7. Recursos.** Sujeto a las excepciones previstas en este SLA, el Cliente tendrá los siguientes derechos.

**a.** Si la Infraestructura NAP del Caribe (calculadas conforme a la Sección 4, que antecede) para un mes dado es menor que los Compromisos de Disponibilidad correspondientes, el Cliente recibirá un (1) Crédito de Servicio para Servicios de Infraestructura Virtualizada. Además, por el primer incremento de 100 minutos por el que se exceda la no-disponibilidad permisible, el Cliente recibirá un (1) Crédito de Servicio para Servicios de Infraestructura Virtualizada. A partir de entonces, por cada incremento adicional de 100 minutos por el cual se exceda la falta de corriente permisible, el Cliente recibirá un (1) Crédito de Servicio adicional para Servicios de Infraestructura Virtualizada.

**b.** A los efectos de este SLA, se considerará que un Crédito de Servicio será una cantidad igual a 1/30 del cargo mensual por los Servicios de Infraestructura Virtualizada que han sido afectados (al que se hace referencia en el presente como "Crédito de Servicio"). El total de los Créditos de Servicio para un determinado mes no excederá en ningún caso a una cantidad igual al 50% del cargo mensual por Servicios corrientes en aquel momento para los Servicios de Infraestructura Virtualizada que estén afectados. Los Créditos de Servicio se reconocerán, a efectos de facturación, el mes siguiente al mes que dio lugar a tales Créditos de Servicio. Todos los créditos de servicio se calcularán suponiendo que un mes tiene 30 días. El derecho del Cliente

a recibir crédito(s) de servicio será el recurso exclusivo del cliente en caso de que NAP del Caribe no satisfaga el Compromiso de Disponibilidad.

**c.** En caso de que el Cliente no esté al día en sus obligaciones de pago cuando se produce una interrupción del servicio no se emitirán Créditos de Servicio hasta que el Cliente esté al día en sus obligaciones de pago.

**d.** Para recibir Créditos de Servicio, el Cliente debe cursar una solicitud por escrito a través del Services Center en el transcurso de 30 días contados desde la fecha en que los Servicios de Infraestructura Virtualizada no estuvieron disponibles o, de no ser así, se descartará el derecho del Cliente a recibir Créditos de Servicio por razón de dicha no disponibilidad.

**e.** El cliente podrá solicitar al NAP reportes de los registros y datos de la disponibilidad de los servicios para el cálculo de la Disponibilidad con el único fin de determinar la exactitud de los cálculos y determinaciones del SLA del NAP.

**8. Fecha de entrada en vigor.** Este SLA entrará en vigor en la Fecha de Activación.