



Contrato con Cliente

Servicios y Productos de Almacenamiento

1/5/2017

[Página en Blanco]

Índice

1. DEFINICIONES	5
2. ANEXOS Y DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN	5
3. APLICABILIDAD, ÓRDENES Y ENTREGA	6
4. PRECIOS Y PAGO	6
5. TÍTULO Y RIESGO DE PÉRDIDA	6
6. GARANTÍAS	7
6.1 Servidores y productos de almacenamiento - Garantía para los Equipos.....	7
6.2 Garantía para los Servicios.....	7
6.3 Productos sobre los cuales no aplican estas garantías.....	7
6.4 ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS	8
7. GENERAL	8
7.1 Cambios de productos, piezas o componentes.....	8
7.2 Devoluciones.....	8
7.3 Venta por parte del Cliente de Productos y Servicios.....	9
7.4 Información del cliente.....	9
7.5 Limitación de responsabilidad	9
7.6 Protección contra violación de la propiedad intelectual.....	10
7.7 Cesión.....	10
7.8 Ley aplicable.....	10
7.9 Mantenimiento de vigencia.....	11
7.10 Fuerza mayor.....	11
7.11 Vigencia y Rescisión.....	11
7.12 Entendimiento completo.....	11
7.13 Filiales del Cliente.....	11
7.14 Divisibilidad.....	12
7.15 Ejemplares.....	12
7.16 Anexos.....	12
Anexo A.....	13
Descripciones de precios, productos y servicios	13
Anexo B.....	14
Información del servicio de garantía	14
Anexo C.....	16
Términos para servidores, productos de almacenamiento y servicios relacionados.....	16
1. Términos generales	16

1.1 Definiciones	16
1.2 Gastos y pago.....	16
1.3 Cambios en los términos del contrato.....	17
2. Términos del Equipo	17
2.1 Estado de producción	17
2.2 Instalación.....	17
3. Licencias para el Código de Equipo.....	18
4. Servicios	18
4.1 Personal	18
4.2 Recursos del Cliente.....	18
4.3 Servicio para los Equipos (durante y luego de la garantía)	19
4.4 Ampliación del servicio de garantía.....	21
4.5 Cobertura de mantenimiento.....	21
4.6 Renovación automática del servicio	21
4.7 Rescisión y supresión de un Servicio	22
Anexo D.....	23
<i>Anexo Marco de Servicios</i>	23
1. Alcance de los Servicios	23
2. Aceptación y plazo	24
3. Ventas a través de los Socios comerciales de Lenovo	24
4. Responsabilidades de Lenovo.....	24
5. Responsabilidades del Cliente	24
6. Responsabilidades mutuas	26
7. Aumento automático del inventario	26
8. Gastos y pago.....	27
9. Renovación y rescisión de los Servicios	29
10. Descripción del Servicio y exclusiones.....	30
11. Garantía por los Servicios de Lenovo.....	32
12. Limitación de responsabilidad	33

El presente Contrato con el cliente de Lenovo (en adelante, el "Contrato") se celebra entre Lenovo Global Technology (Asia Pacific) Limited Sucursal Colombia, con domicilio en Carrera 9 N° 76 – 49 Oficina 203, Bogotá, D.C., Colombia (en adelante, "Lenovo"), y El Cliente debidamente descrito e identificado en los documentos transacciones (en adelante, el "Cliente"). El Cliente y Lenovo pueden denominarse en forma colectiva en el presente Contrato como "partes", y en forma individual como "parte".

POR LO TANTO, en consideración de las obligaciones y acuerdos mutuos que se mencionan en el presente Contrato, con la intención de que este Contrato sea legalmente vinculante, por la presente acuerdan:

1. DEFINICIONES

1.1 Producto significa todo hardware o software de Lenovo o terceros que Lenovo ofrezca para la compra por parte del Cliente en virtud del presente Contrato. Los Productos de hardware incluyen servidores, dispositivos de almacenamiento y accesorios. Los Productos de software incluyen programas de software (precargado o suministrado por separado) y los materiales relacionados con la licencia, como la documentación.

1.2 Servicios significa la realización de una tarea; la provisión de asesoramiento o asistencia; o el acceso a un recurso como una base de datos de información que Lenovo pone a disposición del Cliente en virtud del presente Contrato.

1.3 Equipo significa un servidor o Producto de hardware de almacenamiento identificado mediante un Tipo de Equipo así como sus funciones, conversiones o actualizaciones. El término "Equipo" no incluye ningún Programa, precargado con el Equipo, instalado en forma posterior, o de otro modo.

1.4 Programa significa un Producto de software.

2. ANEXOS Y DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN

Los términos adicionales para los Productos y Servicios pueden encontrarse en los documentos denominados "Anexos" y "Documentos de la operación". En general, los Anexos contienen términos que pueden aplicar a más de un Producto u operación de Servicios, mientras que los Documentos de la operación (como por ejemplo un plan de trabajo, complemento, cronograma, factura, comprobante, autorización de cambio o adenda) contienen detalles y términos específicos relacionados a una operación individual. Pueden existir uno o más Documentos de la Operación para una única operación. Los Anexos y Documentos de la Operación son parte integrante del presente Contrato sólo para aquellas operaciones a las cuales aplican. Cada operación es separada e independiente de otras operaciones. Si existe conflicto entre los términos de operación el presente Contrato y, un Anexo un Documento de la Operación, prevalecerán los Anexos sobre el presente Contrato, y los términos de un Documento de la Operación prevalecerán sobre los del presente Contrato y el Anexo.

3. APLICABILIDAD, ÓRDENES Y ENTREGA

El Cliente acepta los términos en los Anexos y los Documentos de la Operación mediante: (i) la firma de los Anexos o los Documentos de la Operación (en forma manual o electrónica); (ii) el uso del Producto o Servicio, o permitir a otros su utilización; o (iii) todo pago de un Producto o Servicio. Un Producto o Servicio se encuentra sujeto al presente Contrato cuando Lenovo acepta la orden del Cliente al enviarle al Cliente la aceptación por escrito de la orden; cuando envía el Producto; o cuando pone el Programa o Servicio a disposición del Cliente de otro modo. La confirmación de la recepción por parte de Lenovo de una orden del Cliente no constituye la aceptación de la orden por parte de Lenovo.

Las fechas de entrega y las fechas de envío son estimaciones excepto acuerdo específico en contrario en un Documento de la Operación. Los costos de transporte, si corresponde, se especificarán en un Documento de la Operación. Para los Programas que Lenovo le proporciona al Cliente de forma tangible, Lenovo cumple con sus obligaciones de envío y entrega al momento de la entrega de dichos Programas al proveedor designado por Lenovo, excepto acuerdo en contrario por escrito entre el Cliente y Lenovo. Un Anexo o Documento de la Operación será firmado por ambas partes si lo solicita cualquiera de las partes.

4. PRECIOS Y PAGO

Los precios de los Productos y Servicios se establecerán en los Anexo-s adjuntos o como lo acuerden las partes por escrito. Si no se pagan antes del envío, todos los montos son pagaderos al momento de la recepción de la factura. Todo monto no recibido por Lenovo dentro de los treinta (30) días naturales posteriores de la recepción de la factura será un monto adeudado. El Cliente deberá pagar un interés moratorio por retraso, de lo que resulte menor entre el equivalente a uno y medio (1,5%) por ciento por mes sobre saldos insolutos o la tasa máxima permitida por la ley vigente sobre el saldo adeudado válido del monto de la factura. El Cliente pagará todo impuesto, tasa o gravamen sobre las ventas, uso o similar que le corresponda. El Cliente es responsable de los impuestos, si hubiere, sobre los Productos y Servicios desde la fecha en la que Lenovo los envía al Cliente o la fecha en la que Lenovo brinda los Servicios. No se aplican otros descuentos, derechos por cantidad o promociones, excepto que Lenovo acuerde lo contrario en forma expresa y por escrito. Los gastos de envío, si corresponde, se especificarán en una factura.

5. TÍTULO Y RIESGO DE PÉRDIDA

- Lenovo le transfiere el título de los Productos de hardware al Cliente al momento de la entrega al proveedor designado por Lenovo para el envío al Cliente. Lenovo no transfiere el título de los Programas.

- Lenovo será responsable por el riesgo de pérdida o daño a los Productos de hardware hasta que se entreguen al proveedor designado por Lenovo para el envío al Cliente. De allí en adelante, el Cliente asume el riesgo de pérdida o daño. Los Productos de hardware se encontrarán cubiertos por el seguro, que gestiona y proporciona Lenovo para el Cliente, y que cubre el período hasta que se entregan al Cliente.

6. GARANTÍAS

6.1 Servidores y productos de almacenamiento - Garantía para los Equipos

Lenovo garantiza que cada Equipo se encuentra libre de defectos de materiales y fabricación en condiciones de uso normal durante el período de garantía. Excepto especificación en contrario por parte de Lenovo, las garantías aplican solamente en el país de adquisición. El período de garantía para un Equipo es un período fijo de tiempo especificado en el Anexo C: Información del Servicio de Garantía (Servidores y Productos de almacenamiento) o según se especifique en un Documento de la Operación. El período de garantía comienza en la fecha original de compra especificada en la factura de Lenovo excepto especificación en contrario por escrito por parte de Lenovo. Durante el período de garantía, Lenovo proporcionará Servicio de reparación y reemplazo para el Equipo, sin cargo, bajo el tipo de Servicio determinado por Lenovo para el Equipo. Si se descubre un defecto en el material o la fabricación durante el período de garantía y Lenovo es incapaz de: (i) repararlo; o (ii) reemplazarlo con uno que sea al menos equivalente en términos de funcionalidad, el Cliente puede devolverlo a Lenovo por un reembolso prorrateado.

6.2 Garantía para los Servicios

Lenovo garantiza que lleva a cabo el Servicio con el cuidado y competencia adecuados y de acuerdo con su descripción actual incluida en el presente Contrato, un Anexo o una orden. El Cliente notificará por escrito, en tiempo y forma, acerca del incumplimiento con esta garantía a fin de que Lenovo pueda tomar medidas correctivas. Los términos adicionales con respecto al Servicio para los Equipos durante y luego del período de garantía se incluyen en el Anexo C: Términos para Servidores, Productos de Almacenamiento y Servicios Relacionados.

6.3 Productos sobre los cuales no aplican estas garantías

Estas garantías no aplicarán a ningún Producto de hardware que ha sido sometido al uso incorrecto, accidente, modificación no autorizada; que ha funcionado en un entorno de funcionamiento o físico no adecuado; que ha sufrido desastres naturales, sobrecargas de energía o mantenimiento no autorizado; a ningún producto de hardware de terceros, con la inclusión de aquellos que Lenovo puede proporcionar o integrar en un Producto de hardware a pedido del Cliente; o a software, proporcionado con un Producto de hardware o instalado en forma posterior. Estas garantías no incluyen ningún soporte técnico, como asistencia con preguntas sobre modos de proceder y aquellas relacionadas con la instalación y configuración del Producto de hardware. Estas garantías serán anuladas por la eliminación o alteración de las etiquetas de identificación en un Producto de hardware o sus piezas. En ningún caso, estas garantías incluirán la responsabilidad por el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de un Producto de hardware, la corrección de todos los defectos, o toda pérdida o daño de los datos por parte de un Producto de hardware.---

6.4 ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y EN REEMPLAZO DE TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON LA INCLUSIÓN, ENTRE OTRAS, DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, NO VIOLACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. TODO SOFTWARE, SOPORTE Y TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL COMO ESTÁN" SIN GARANTÍAS O CONDICIONES DE NINGUNA CLASE. LOS TERCEROS FABRICANTES, PROVEEDORES, DESARROLLADORES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, LICENCIATARIOS O EDITORES PUEDEN PROPORCIONAR SUS PROPIAS GARANTÍAS AL CLIENTE.

7. GENERAL

7.1 Cambios de productos, piezas o componentes.

Lenovo puede cambiar componentes o piezas de un Producto de hardware, siempre que las piezas o componentes sustituidos proporcionen el mismo o mejor rendimiento. Todo cambio será sin costo adicional para el Cliente, y no modificará los derechos del Cliente en virtud de la garantía de Producto de hardware de Lenovo.

7.2 Devoluciones.

El Cliente puede devolver un Producto nuevo, estándar, que aún se encuentra en su envase sellado y sin abrir, a Lenovo por cualquier motivo dentro de los veintiún (21) días desde la fecha de factura a cambio de un reembolso o crédito. Los Clientes pueden devolver sólo el Producto completo o todos los Productos por un reembolso o crédito. Los créditos o reembolsos parciales por Productos que no son estándar, o los Productos configurados con los requisitos del Cliente, con la inclusión de la instalación de opciones de Producto de software, o las cantidades de Productos que no tienen precio por separado, no se encuentran disponibles para los Clientes. Para recibir un crédito o reembolso, el Cliente debe contactar a su Representante de Soporte del Cliente de Lenovo para obtener un formulario de autorización de devolución. El Cliente debe devolver el Producto nuevo, con la inclusión de toda documentación o accesorios, intacto y en su envase original sin abrir en la fecha y el lugar especificados por Lenovo. Una copia de la factura, el formulario de autorización de devolución, y la etiqueta de envío deben acompañar al Producto devuelto. Los cargos por envío y manipulación no se reembolsarán o acreditarán al Cliente. Los Productos devueltos sin un formulario de autorización de devolución de Lenovo, o devueltos luego de la fecha especificada por Lenovo, pueden ser sometidos a un cargo de reposición por un monto del quince por ciento (15%) del precio abonado.

El Cliente acuerda abonar el cargo de reposición si Lenovo lo cobra. Un reembolso o crédito no se encuentra disponible para la devolución de los Productos que no se encuentren disponibles generalmente para los clientes y para los cuales Lenovo creó un número de pieza o modelo de equipo único (MTM, por sus siglas en inglés) o número de pieza. Las devoluciones de los Productos enviados como resultado de un error de Lenovo

serán aceptadas por Lenovo. Lenovo iniciará una devolución de dichos Productos con la documentación adecuada sin cargo para el Cliente si se notifica a Lenovo del error dentro de los veintiún (21) días de la fecha de la factura. Si el Cliente adquirió un Producto de software separado de un Producto de hardware, y pagó una licencia de software, pero no acuerda con los términos de la licencia, el Cliente puede devolver el Producto de software dentro de los veintiún (21) días de la fecha de la factura y recibir un reembolso o crédito por el monto de la licencia.

7.3 Venta por parte del Cliente de Productos y Servicios.

Si el Cliente vende Productos o Servicios adquiridos a Lenovo en competencia con los revendedores de Lenovo, Lenovo puede rescindir el presente Contrato y discontinuar las ventas al Cliente.

7.4 Información del cliente.

Por medio del presente documento El Cliente autoriza expresamente que Lenovo y sus filiales pueden almacenar, utilizar y procesar información de contacto y otra información acerca del Cliente, con la inclusión de nombres, números telefónicos, domicilios, y direcciones de correo electrónico, necesaria para proceder conforme al presente Contrato, incluyendo, entre otros, del servicio de garantía. Dicha información se procesará y utilizará en relación con el presente Contrato y los Productos o Servicios. Puede ser transferida por Lenovo a cualquier país en donde Lenovo desarrolle su actividad y puede proporcionarse a entidades que actúen en nombre de Lenovo en relación con el presente Contrato y los Productos o Servicios. Lenovo también puede revelar dicha información si la ley así lo exigiera.

7.5 Limitación de responsabilidad

(i) En toda acción que surja del presente Contrato o esté relacionada con él, o toda orden emitida en virtud del presente, ninguna parte ni sus filiales será responsable con respecto a la otra parte o sus filiales por ninguno de los siguientes hechos, incluso si se le informara sobre su posibilidad y ya sea que surgiera en forma contractual o extracontractual (con la inclusión de negligencia) o de otro modo: (a) reclamos de terceros por daños; (b) pérdida o daño de datos; (c) daños especiales, fortuitos, indirectos, o punitivos; o (d) lucro cesante, pérdida comercial, de ingresos, de la buena reputación o ahorros previstos; y

(ii) La responsabilidad acumulativa máxima de cualquiera de las partes y sus filiales con respecto a la otra parte y sus filiales por todas las acciones que surjan del presente Contrato o estén relacionadas con él, y todas las órdenes emitidas en virtud del presente, independientemente de la forma de la acción o la teoría de resarcimiento, se limitará al monto total abonado o pagadero por el Cliente y sus filiales a Lenovo y sus filiales por todas las órdenes emitidas en virtud del presente Contrato.

(iii) Las disposiciones de las Secciones 7.5.1 y 7.5.2 también limitarán la responsabilidad de Lenovo, sus subcontratistas, proveedores y desarrolladores de programas, colectivamente, para con el Cliente y sus filiales.

(iv) Las disposiciones de las Secciones 7.5.1 y 7.5.2 no aplicarán a: (i) lesiones corporales (con la inclusión del fallecimiento); (ii) daño a bienes inmuebles; o (iii) daño a bienes muebles tangibles.

7.6 Protección contra violación de la propiedad intelectual.

Si un tercero reclama que un Producto de marca Lenovo o IBM proporcionado por Lenovo al Cliente en virtud del presente Contrato viola el derecho de autor o patente de esa parte, Lenovo defenderá al Cliente contra esa demanda a su cargo y pagará todos los gastos, y honorarios de abogados que un tribunal finalmente sentencie contra el Cliente o que se incluyan en una sentencia aprobada por Lenovo, siempre que el Cliente: (i) notifique al día siguiente de recibida la demanda a Lenovo por escrito sobre la demanda; (ii) le permita a Lenovo controlar y controlar con Lenovo la defensa y todas las negociaciones de conciliación relacionadas; y (iii) cumpla y continúe cumpliendo las obligaciones del Cliente en la presente Sección 7.6. Lo que antecede es obligación total de Lenovo para con el Cliente y el recurso exclusivo del cliente con respecto a toda demanda por violación. Si dicha demanda se realiza o es posible que se realice, el Cliente permitirá a Lenovo, a entero criterio de Lenovo, que autorice al Cliente a continuar utilizando el Producto, modificarlo, o reemplazarlo con uno que sea al menos equivalente en términos de funcionalidad. Si Lenovo determina que ninguna de estas alternativas se encuentra razonablemente disponible, el Cliente devolverá a la brevedad el Producto a Lenovo a su solicitud por escrito. Lenovo luego proporcionará un crédito al Cliente por un monto igual al valor neto contable del Producto de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Lenovo no tendrá obligación con respecto a ninguna demanda en base a: (i) nada que el Cliente o un tercero en nombre del Cliente proporcione, que se incorpore a un Producto o se combine con él; (ii) la modificación no autorizada de un Producto por parte del Cliente o un tercero en nombre del Cliente; (iii) la combinación, operación o uso de un Producto con cualquier producto no proporcionado por Lenovo como un sistema, o la combinación, operación o uso de un Producto con cualquier producto, dato, aparato o método comercial que Lenovo no proporcionó; (iv) el cumplimiento de Lenovo con las especificaciones o requisitos del Cliente; o (v) la violación sólo por parte de un Producto de terceros.

7.7 Cesión.

Ninguna parte podrá ceder el presente Contrato, en parte o en su totalidad, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. Ninguna parte negará de manera no razonable dicho consentimiento. La cesión del presente Contrato, en parte o en su totalidad, por cualquiera de las partes a una filial o a una organización sucesora debido a la fusión o adquisición, no requiere el consentimiento de la otra parte. Lenovo puede ceder sus derechos a los pagos en virtud del presente Contrato sin el consentimiento del Cliente.

7.8 Ley aplicable.

El presente Contrato y todas las órdenes emitidas en virtud del presente se regirán por las leyes de la República de Colombia, sin considerar los conflictos de los principios legales.

7.9 Mantenimiento de vigencia.

Cualquier término del presente Contrato, que por su naturaleza se mantenga vigente luego de la finalización o rescisión del presente Contrato, con la inclusión, entre otros, de la limitación de la responsabilidad y protección contra la violación de la propiedad intelectual, se mantendrá en vigencia luego de la finalización o rescisión del presente Contrato.

7.10 Fuerza mayor.

Excepto para las obligaciones de pago, ninguna de las partes será responsable con respecto a la otra por todo incumplimiento o demora en el cumplimiento de sus obligaciones, en la medida que dicho incumplimiento o demora sea causado por un incendio, inundación, terremotos, otros elementos de la naturaleza, actos de guerra, terrorismo, revueltas, desórdenes civiles, rebeliones o revoluciones, epidemias, fallas de energía o en las líneas de comunicación, leyes gubernamentales, órdenes o normas de un tribunal, o cualquier otra causa más allá de su control razonable.

7.11 Vigencia y Rescisión.

La vigencia del presente Contrato comenzará en la fecha de entrada en vigencia y continuará durante tres (3) años. Cualquiera de las partes puede Terminar el presente Contrato sin causa mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación a la otra parte, no obstante se deberán cumplir todas las obligaciones asumidas hasta el momento de la terminación anticipada. El presente Contrato puede extenderse según acuerden las partes por escrito. Cualquiera de las partes puede rescindir sin necesidad de intervención judicial el presente Contrato si la otra no cumple con algún término esencial, siempre que se notifique por escrito del incumplimiento y se proporcione un tiempo razonable para remediarlo a la parte que se encuentre presuntamente en incumplimiento. La rescisión o supresión de una operación de Servicio será como se describe en la Sección 4.7 del Anexo C, si correspondiera.

7.12 Entendimiento completo.

El presente Contrato es el entendimiento completo y absoluto de las partes con respecto a su objeto, que reemplaza todos los contratos y entendimientos previos o contemporáneos, ya sean escritos u orales. Las descripciones de servicios o productos, listas de precios o declaraciones trabajo adicionales pueden volverse parte del presente Contrato sólo cuando se añadan mediante enmienda firmada por ambas partes. Todos los términos diferentes o adicionales que no se encuentren en un escrito firmado por ambas partes y todos los términos contrarios en una orden de compra de un Cliente no serán parte del presente Contrato.

7.13 Filiales del Cliente.

Las filiales del Cliente pueden realizar órdenes a Lenovo para la compra de Productos y Servicios en virtud del presente Contrato y sujeto a: (a) prueba de solvencia satisfactoria para Lenovo; o (b) recepción por parte de

Lenovo de una garantía de pago del Cliente para cada filial del Cliente en una forma proporcionada por Lenovo no obstante lo anterior, el Cliente en este acto acepta que en todo momento, será responsable solidario para con su filial.

7.14 Divisibilidad.

Si un tribunal competente, considera que la totalidad o cualquier parte de una disposición del presente Contrato es inválida, inaplicable o ilegal, deberá eliminarse y el resto del presente Contrato permanecerá en plena vigencia.

7.15 Ejemplares.

El presente Contrato podrá suscribirse en varios ejemplares, los cuales juntos constituirán uno y el mismo instrumento.

7.16 Anexos.

Los siguientes documentos se incorporan al presente y se hacen parte del presente Contrato:

Anexo A: Descripciones de precios, productos y servicios

Anexo B: Información del servicio de garantía – Equipos (Servidores y productos de almacenamiento)

Anexo C: Términos para servidores, productos de almacenamiento y servicios relacionados

Anexo D: Anexo marco de servicios

Anexo A

Descripciones de precios, productos y servicios

Descripción del Servicio/Productos	Número de pieza o tipo/modelo de equipo para ordenar	Precio (compras directamente sólo de Lenovo)

El presente Anexo A puede modificarse en forma eventual según acuerden Lenovo y el Cliente, inclusive y no obstante lo anterior, A su criterio, Lenovo puede poner a disponibilidad del Cliente la información del presente Anexo A mediante un sitio web o catálogo de productos del Cliente.

Precios:

1. Las facturas se basarán en el menor de los precios anteriores o el precio establecido por Lenovo al momento de la orden del Cliente.
2. Estos precios o descuentos no pueden combinarse con otros descuentos o promociones excepto que Lenovo lo apruebe.
3. El Cliente sólo podrá revelar los precios o descuentos a los contratistas o empleados del Cliente que tengan la necesidad de conocerlos. El Cliente no puede revelar los precios o descuentos de Lenovo a ningún tercero sin la aprobación previa por escrito de Lenovo.
4. Los precios sólo aplican a las compras directamente a Lenovo.
5. Las compras a un revendedor de Lenovo se encontrarán sujetas a los términos, condiciones y precios especificados por el revendedor de Lenovo.

Anexo B

Información del servicio de garantía

Equipos

(Servidores y productos de almacenamiento)

Información de garantía

Tipo(s) de equipo	País de compra	Período de garantía	Tipo de garantía Servicio	Nivel de servicio

La prestación del servicio de garantía está sujeta a lo siguiente: (i) el momento en el que se recibe la solicitud del Cliente para el servicio; (ii) la redundancia y tecnología del equipo; y (iii) la disponibilidad de piezas. El Cliente debe contactar a su representante local de Lenovo, o al subcontratista o revendedor que proporcione los servicios en nombre de Lenovo, para solicitar información específica de la ubicación y el país.

Tipos de servicio de garantía

Tipo 1 - Servicio de Unidad Reemplazable por el Cliente (“CRU”, por sus siglas en inglés)

Lenovo proporciona CRU de reemplazo al Cliente para la instalación por parte del Cliente. La información de CRU y las instrucciones de reemplazo se envían con cada Equipo y se encuentran disponibles en Lenovo en cualquier momento mediante solicitud. Las CRU se designan como una CRU Tier 1 (obligatorio) o Tier 2 (opcional). La instalación de una CRU Tier 1 es una responsabilidad del Cliente. Si Lenovo instala una CRU Tier 1 a pedido del Cliente, se cobrará al Cliente por la instalación. El Cliente puede instalar una CRU Tier 2 o solicitar a Lenovo que la instale, sin costo adicional, bajo el tipo de servicio de garantía designado para el Equipo del Cliente. En los materiales enviados con una CRU de reemplazo, Lenovo puede solicitar que una CRU defectuosa se devuelva a Lenovo. Cuando la devolución sea solicitada por Lenovo: (1) las instrucciones de devolución y un envase se envían con la CRU de reemplazo; y (2) puede cobrarse al Cliente por la CRU de reemplazo si Lenovo no recibe la CRU defectuosa dentro de los quince (15) días de la recepción por parte del Cliente de la CRU de reemplazo.

Tipo 5 - Servicio de CRU e in situ

A criterio de Lenovo, el Cliente recibirá el servicio de CRU o Lenovo, o un subcontratista o revendedor de Lenovo, reparará el Equipo defectuoso en el sitio del Cliente y verificará su funcionamiento. El Cliente debe proporcionar un área de trabajo adecuada para permitir el desmontaje y montaje del Equipo. El área debe estar limpia, bien iluminada y adecuada a los fines de la reparación.

Tipo 6 - Servicio de CRU y mensajería o depósito

A criterio de Lenovo, el Cliente recibirá el servicio de CRU o el Cliente desconectará el Equipo defectuoso y lo pondrá a disposición para el retiro programado por Lenovo. Lenovo proporcionará al Cliente un envase de envío para la devolución del Equipo del Cliente a un centro de servicio designado. Un servicio de mensajería retirará el Equipo del Cliente y lo entregará al centro de servicio designado. Luego de la reparación o reemplazo, Lenovo programará la entrega de devolución del Equipo al sitio del Cliente. El Cliente es responsable por la instalación del Equipo y la verificación de su funcionamiento.

Tipo 7 - Servicio de CRU y transporte (Carry-in) y envío por correo (mail-in) a cargo del cliente

A criterio de Lenovo, el Cliente recibirá el servicio de CRU o el Cliente enviará (en forma prepaga excepto especificación en contrario por parte de Lenovo) el Equipo defectuoso, embalado en forma adecuada a un sitio designado por Lenovo. Luego de que Lenovo haya reparado o reemplazado el Equipo, Lenovo lo pondrá a disposición para el retiro por parte del Cliente. En el caso del Servicio Mail-in, Lenovo devolverá el equipo al Cliente a cargo de Lenovo, excepto especificación en contrario por parte de Lenovo. El Cliente es responsable por la instalación del Equipo y la verificación de su funcionamiento.

Tipo 8 - Servicio de CRU y reemplazo de equipo

A criterio de Lenovo, el Cliente recibirá el servicio de CRU especificado o Lenovo iniciará el envío de un Equipo de reemplazo al sitio del Cliente. El Cliente debe embalar el Equipo defectuoso en un envase de envío que contenía el Equipo de reemplazo y devolver el Equipo defectuoso a Lenovo. Los gastos de transporte, en ambos sentidos, serán abonados por Lenovo. Puede cobrarse al Cliente por el Equipo de reemplazo si Lenovo no recibe el Equipo defectuoso dentro de los quince (15) días de la recepción por parte del Cliente del Equipo de reemplazo. El Cliente es responsable por la instalación del Equipo y la verificación de su funcionamiento.

Anexo C

Términos para servidores, productos de almacenamiento y servicios relacionados

1. Términos generales

1.1 Definiciones

Equipo significa un servidor o Producto de hardware de almacenamiento identificado mediante un Tipo de Equipo así como sus funciones, conversiones o actualizaciones. El término "Equipo" no incluye ningún Programa, precargado con el Equipo, instalado en forma posterior, o de otro modo.

Código de equipo significa todo código proporcionado para un Equipo (con la inclusión, entre otros, de un microcódigo y firmware de un Equipo), con la exclusión del código que posee una licencia en virtud de un acuerdo de licencia distinto de una licencia que rige el uso del Código de Equipo. El término Código de Equipo incluye específicamente toda copia total o parcial del Código de Equipo, y toda reparación, parche o reemplazo proporcionado para el Código de Equipo.

1.2 Gastos y pago

1.2.1 Gastos

Un Documento de la Operación especifica el monto pagadero por los Productos o Servicios, en base a uno o más de los siguientes tipos de gastos: únicos, recurrentes, de tiempo y materiales o de precio fijo. Pueden aplicarse gastos adicionales (como gastos especiales relacionados a la manipulación o transporte). Lenovo informará al Cliente con antelación en el caso de que sean aplicables gastos adicionales.

Los gastos por Servicios se facturan como se especifica en una orden, que puede ser por adelantado, en forma periódica durante la provisión del Servicio, o luego de la finalización del Servicio. Excepto disposición en contrario en el presente Contrato (con la inclusión de toda orden o Anexo aplicable): i) Los Servicios por los cuales el Cliente abona por adelantado deben utilizarse dentro del período aplicable del contrato; y ii) no se solicitará a Lenovo que acredite o reembolse ningún pago adelantado.

Si un Documento de la Operación proporciona un gasto total estimado por tiempo y materiales, la estimación es solo a los fines presupuestarios y de planificación. Lenovo factura los gastos en base al tiempo y materiales reales que se consumieron o el uso real o autorizado, sujeto a todo compromiso mínimo especificado.

1.2.2 Cambios en los gastos

En forma eventual, Lenovo puede modificar sus gastos. El Cliente recibe el beneficio de una disminución en los gastos por los montos que vencen en la fecha efectiva de la disminución o luego de ella.

Lenovo puede aumentar los gastos recurrentes para los Productos y Servicios, así como los mínimos y las tarifas de mano de obra por los Servicios proporcionados en virtud del presente Contrato. Lenovo proporcionará al Cliente una notificación por escrito sobre dichos cambios con tres (3) meses de antelación. Podrá aplicarse un aumento el primer día de la factura o período de cobro en la fecha efectiva especificada en la notificación o luego de ella.

Lenovo puede aumentar los gastos únicos sin notificación. Sin embargo, un aumento en los gastos únicos no aplican al Cliente si: i) Lenovo recibe la orden antes de la fecha de anuncio del aumento; y ii) uno de los siguientes ocurre dentro de los tres (3) meses luego de la recepción de la orden por parte de Lenovo:

(i) Lenovo envía al Cliente el Equipo o pone el Programa a disposición del Cliente; o

(ii) el Cliente realiza una copia autorizada de un Programa o distribuye un componente que tiene un costo de un Programa a otro Equipo.

1.3 Cambios en los términos del contrato

Lenovo puede cambiar los términos del presente Contrato mediante notificación por escrito con tres (3) meses de antelación al Cliente. Sin embargo, ninguno de dichos cambios será retroactivo. Todo cambio entrará en vigor en la fecha especificada en la notificación. Sólo aplicará a nuevas órdenes operaciones en curso que no venzan, y operaciones con un período de contrato renovable definido. Para las operaciones con un período de contrato renovable definido, el Cliente puede solicitar que Lenovo retrase la fecha de vigencia del cambio al final del período de contrato renovable actual.

El Cliente confirma su acuerdo con que se apliquen estos cambios para dichas operaciones cuando: i) se realicen nuevas órdenes para Productos o Servicios luego de la fecha de vigencia del cambio; ii) no se solicite que la fecha de vigencia del cambio se retrase hasta el final del período de contrato renovable; iii) se deje renovar estas operaciones luego de la recepción de la notificación de cambio; o iv) no se finalicen las operaciones que no vencen en forma previa a la fecha de vigencia del cambio. Los cambios en los gastos se implementan como se describe en la Sección 1.2 anterior, Gastos y Pago.

Excepto por lo dispuesto con anterioridad, a fin de que un cambio sea válido, ambas partes deben firmarlo.

2. Términos del Equipo

2.1 Estado de producción

Un Equipo puede fabricarse a partir de piezas que no son nuevas. En algunos casos, un Equipo puede no ser nuevo y puede haberse instalado en forma previa. Sin perjuicio de dichas circunstancias, los términos de la garantía aplicable de Lenovo aplicarán a un Equipo comercializado en virtud del presente Contrato.

2.2 Instalación

2.2.1 Instalación del Equipo

El Cliente proporcionará un entorno que cumpla con los requisitos para el Equipo, como se especifica en su documentación publicada.

El Cliente es responsable por la instalación de un Equipo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas con el Equipo.

2.2.2 Cambios de ingeniería

El Cliente le permitirá a Lenovo instalar cambios obligatorios de ingeniería (como aquellos necesarios para la seguridad) en un Equipo dentro de los treinta (30) días calendario de la fecha de la notificación de Lenovo al Cliente, excepto acuerdo en contrario entre las partes.

Muchos cambios de ingeniería requieren la extracción de piezas y la transferencia del título y la posesión de las piezas extraídas a Lenovo. El Cliente devolverá todas las piezas extraídas a Lenovo luego de la instalación del cambio de ingeniería. El Cliente declara que el Cliente tiene permiso del propietario y todo poseedor de un derecho de retención para: i) instalar cambios de ingeniería; y ii) transferir el título y la posesión de las piezas extraídas a Lenovo. El Cliente además declara que todas las piezas extraídas son genuinas, no se encuentran alteradas y con buen funcionamiento. Una pieza que reemplaza una pieza extraída estará sujeta al estado de Servicio de mantenimiento o garantía de la pieza reemplazada.

3. Licencias para el Código de Equipo

El Cliente confirma que cada Equipo contiene un Código de Equipo. Independientemente de la fuente de la cual el Cliente adquiera un Equipo, el Código de Equipo estará sujeto a los términos de la licencia incluida con el Equipo y que se proporciona en <http://www.lenovo.com/license>.

4. Servicios

4.1 Personal

Cada parte asignará personal calificado para llevar a cabo las tareas necesarias de dicha parte en virtud del presente Contrato y será responsable por la supervisión, dirección, control y remuneración de su personal. Sujeto a lo anterior, cada parte, a su entero criterio, puede determinar la designación de su personal y contratistas.

Lenovo puede involucrar subcontratistas en la provisión o asistencia en la provisión de Servicios. Lenovo será responsable por la provisión de Servicios en virtud del presente Contrato por parte de sus subcontratistas.

4.2 Recursos del Cliente

Si el Cliente pone a disposición de Lenovo instalaciones, software, hardware u otros recursos en relación con los Servicios, el Cliente deberá obtener toda licencia o aprobación relacionada con estos recursos que puedan ser necesarias para que Lenovo proporcione los Servicios. Se liberará a Lenovo de toda obligación que se vea afectada en forma adversa por el incumplimiento del Cliente de obtener a la brevedad dichas licencias o aprobaciones. El Cliente reembolsará a Lenovo por todo gasto razonable y otros montos en los que Lenovo pueda incurrir en relación al incumplimiento del Cliente de obtener estas licencias o aprobaciones.

Excepto acuerdo en contrario en un Anexo u orden, el Cliente es responsable por: i) todo dato y el contenido de toda base de datos que ponga a disposición de Lenovo en relación con los Servicios solicitados en virtud del presente Contrato; ii) la selección e implementación de los procedimientos y controles en relación con el acceso, seguridad, encriptado, uso y transmisión de datos; y iii) backup y recuperación de la base de datos y cualquier dato almacenado. Las responsabilidades de Lenovo con respecto a dichos datos o base de datos, con la inclusión de toda obligación de seguridad y confidencialidad, se encuentran regidas por los Anexos y las órdenes aplicables a la operación particular de Servicios (que prevalecen sobre los términos de cualquier acuerdo de confidencialidad separado), y se encuentran sujetas a la Limitación de Responsabilidad y otros términos del presente Contrato.

4.3 Servicio para los Equipos (durante y luego de la garantía)

4.3.1 Servicio para los Equipos

Lenovo proporciona determinados tipos de Servicio para mantener o restablecer los Equipos de acuerdo con sus especificaciones. Lenovo informará al Cliente sobre los tipos disponibles de Servicio para un Equipo. A su criterio, Lenovo: i) reparará o reemplazará el Equipo defectuoso; y ii) proporcionará el Servicio en el sitio del Cliente o un centro de servicio. Lenovo gestiona e instala los cambios seleccionados de ingeniería que aplican a los Equipos y también puede llevar a cabo mantenimiento preventivo.

Toda función, conversión o actualización debe instalarse en un Equipo que: i) es el Equipo designado, con número de serie, si correspondiera, y ii) es compatible, a un nivel de cambio de ingeniería, con la función, conversión o actualización.

Cuando el tipo de Servicio requiera que el Cliente entregue el Equipo defectuoso a Lenovo, el Cliente acuerda enviarlo empacado adecuadamente (en forma prepaga excepto especificación en contrario por parte de Lenovo) a un sitio designado por Lenovo. Luego de que Lenovo haya reparado o reemplazado el Equipo, Lenovo lo entregará al Cliente, a cargo de Lenovo, excepto especificación en contrario por parte de Lenovo. Lenovo es responsable por la pérdida o daño del Equipo del Cliente mientras se encuentre: i) en posesión de Lenovo; o ii) en tránsito en aquellos casos en donde Lenovo es responsable por los gastos de transporte.

El Cliente deberá:

Obtener autorización del propietario para que Lenovo realice el servicio de un Equipo que no es propiedad del Cliente;

i) cuando corresponda, antes de que Lenovo proporcione el Servicio,

1. seguir los procedimientos de solicitud de servicio y determinación de problemas que Lenovo proporciona,
2. asegurar todos los programas, datos y fondos incluidos en un Equipo, y
3. informar a Lenovo acerca de cambios en la ubicación de un Equipo.

Seguir las instrucciones de Servicio que Lenovo proporciona (que pueden incluir la instalación del Código de Equipo y otras actualizaciones de software descargadas de un sitio web de internet de Lenovo o copiado de otro medio electrónico); y

(ii) cuando el Cliente devuelva un Equipo a Lenovo por cualquier motivo

1. borrar en forma segura todo programa del Equipo que no haya sido proporcionado por Lenovo con el Equipo y los datos, con la inclusión, entre otros, de lo siguiente: i) información acerca de personas físicas o jurídicas identificadas o identificables ("Datos Personales"); y ii) información confidencial o de propiedad del Cliente y otros datos. Si no es posible borrar o eliminar los Datos Personales, el Cliente acuerda transformar dicha información, por ejemplo, al hacerla anónima, de manera que ya no se considere como Datos Personales conforme a la ley aplicable;
2. eliminar todos los fondos de los Equipos devueltos a Lenovo. Lenovo no es responsable por todo fondo o Programa que Lenovo no haya proporcionado con el Equipo, o datos incluidos en un Equipo que el Cliente devuelva a Lenovo; y
3. autorizar a Lenovo a enviar todo o parte del Equipo o su software a otros sitios de Lenovo o terceros en el mundo para cumplir con sus responsabilidades en virtud del presente Contrato.

4.3.2 Reemplazos

Cuando el Servicio implica el reemplazo de una pieza o Equipo, el elemento reemplazado por Lenovo se convierte en propiedad de Lenovo y el reemplazo se convierte en propiedad del Cliente. El Cliente declara que todos los elementos reemplazados son genuinos y sin alteraciones. Un reemplazo puede no ser nuevo, pero se encontrará en buen funcionamiento y será al menos equivalente en términos de funcionalidad con respecto al elemento reemplazado. El reemplazo asume el estado de Servicio de mantenimiento o garantía del elemento reemplazado. Antes de que Lenovo reemplace una pieza o Equipo, el Cliente eliminará todas las funciones, piezas, opciones, alteraciones y accesorios que no se encuentren bajo el servicio de Lenovo. El Cliente también deberá: i) proporcionar solamente una pieza o Equipo libre de toda obligación o restricción legal que le impida a Lenovo recibir el título válido y libre de todo gravamen; y ii) transferir la propiedad y posesión de las piezas reemplazadas a Lenovo.

El Servicio para algunos Equipos involucra una pieza de reemplazo o Equipo para la instalación por parte del Cliente. Dichos reemplazos pueden ser: i) una pieza de un Equipo (denominada Unidad Reemplazable por Cliente, o "CRU," por ejemplo, teclado, memoria o unidad de disco duro); o (ii) un Equipo completo.

El Cliente puede solicitar a Lenovo instalar el Equipo o CRU de reemplazo, sin embargo, se puede cobrar al Cliente por la instalación. Lenovo proporciona información e instrucciones de reemplazo con los Equipos y en todo momento que le sea solicitado. Lenovo puede solicitar que una CRU o Equipo fallado sea devuelto a Lenovo como condición para el reemplazo. Cuando se solicite la devolución, las instrucciones de devolución y un envase se envían junto con el reemplazo. Puede cobrarse al Cliente por un reemplazo si Lenovo no recibe la CRU o Equipo fallado dentro de los quince (15) días calendario luego de la recepción por parte del Cliente del reemplazo.

4.3.3 Elementos no cubiertos

Los Servicios de reemplazo y reparación no cubren:

- (i) accesorios, artículos de suministro, insumos (como baterías y cartuchos de impresora), y piezas estructurales (como marcos y carcasas);
- (ii) equipos dañados por el uso indebido, accidente, modificación, entorno de funcionamiento o físico no adecuado, o mantenimiento no adecuado por parte del Cliente o un tercero;
- (iii) equipos con etiquetas de identificación de pieza o Equipo eliminadas o alteradas;
- (iv) fallas provocadas por un producto por el cual Lenovo no es responsable;
- (v) servicio de alteraciones del Equipo; o
- (vi) servicio de un Equipo en el cual el Cliente está utilizando la capacidad o potencial distintos de los autorizados por Lenovo por escrito.

4.4 Ampliación del servicio de garantía

Para determinados Equipos, el Cliente puede seleccionar una ampliación del tipo de servicio de garantía estándar para el Equipo. Lenovo cobra por una ampliación que se añadirá durante el período de garantía. ---

El Cliente no puede rescindir la ampliación o transferirla a otro Equipo durante el período de garantía.

Al final del período de garantía, el Equipo se adaptará al Servicio de mantenimiento del mismo tipo de Servicio que el Cliente seleccionó para la ampliación del servicio de garantía.

4.5 Cobertura de mantenimiento

Cuando el Cliente ordene el Servicio de mantenimiento para un Equipo, Lenovo notificará al Cliente acerca de la fecha de inicio. Lenovo puede inspeccionar el Equipo dentro de un (1) mes de la fecha de inicio. Si el Equipo no se encuentra en una condición aceptable para el Servicio, el Cliente puede hacer que Lenovo lo restaure por un costo adicional o retirar su solicitud por el Servicio de mantenimiento. El Cliente pagará a Lenovo por todo Servicio de mantenimiento realizado a solicitud del Cliente.

4.6 Renovación automática del servicio

Los Servicios renovables se renuevan en forma automática por un período de la misma duración excepto que cualquiera de las partes elija renovar mediante notificación por escrito a la otra con un (1) mes de antelación a la finalización del período actual.

Durante un período de renovación automática, el Cliente puede finalizar el Servicio mediante notificación por escrito con un (1) mes de antelación a Lenovo. Lenovo otorgará al Cliente un crédito prorrateado por cualquier Servicio no utilizado por el cual el Cliente haya pagado por adelantado.

4.7 Rescisión y supresión de un Servicio

Cualquiera de las partes puede finalizar una operación de Servicio si la otra parte no cumple sustancialmente con sus obligaciones en relación al Servicio.

El Cliente puede finalizar un Servicio, mediante notificación a Lenovo, siempre que el Cliente haya cumplido con todos los requisitos mínimos y haya abonado todo ajuste especificado en los Anexos aplicables, los Documentos de la Operación y las órdenes.

Para un Servicio de mantenimiento, el Cliente puede finalizarlo sin un ajuste, siempre que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (i) el Cliente retira en forma permanente el Producto aplicable, para el cual se proporciona el Servicio, del uso productivo por parte del Cliente y sus filiales;
- (ii) la ubicación aplicable, para la cual se proporciona el Servicio, ya no se encuentra controlada por el Cliente (por ejemplo, debido a la venta o cierre de la instalación); o
- (iii) el Equipo ha estado en Servicio de mantenimiento durante al menos un (1) año y el Cliente notifica a Lenovo por escrito con un (1) mes de anticipación a la rescisión del Servicio de mantenimiento.

El Cliente pagará a Lenovo por: i) Servicios proporcionados y todo Producto entregado; y ii) los gastos reembolsables en los que se haya incurrido, a la fecha de rescisión. Si la rescisión del cliente es sin causa, el Cliente también deberá pagar todo cargo aplicable por rescisión o ajuste así como los gastos en los que Lenovo pueda incurrir como resultado de dicha rescisión. Lenovo puede suprimir un Servicio o soporte para un Producto aplicable mediante notificación por escrito con tres (3) meses de anticipación al Cliente. Si el Cliente ha pagado por dicho Servicio o soporte por adelantado, Lenovo reembolsará al Cliente en forma prorrateada. Todo término que por su naturaleza se extienda más allá de la rescisión o supresión permanecerá vigente hasta que se cumpla, y aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios.

Anexo D

Anexo Marco de Servicios

El presente Anexo Marco de Servicios (en adelante, "MSA", por sus siglas en inglés) se incorpora y hace parte de un Contrato con el Cliente de Lenovo o un contrato equivalente entre el Cliente y Lenovo. Rige las operaciones mediante las cuales el Cliente adquiere Servicios de Lenovo. Los términos del presente MSA se suman a los términos del presente Contrato o los modifican. En la medida que todo término del presente MSA se encuentre en conflicto con aquellos del Contrato con el Revendedor de Lenovo en vigencia entre las partes, los términos del presente MSA prevalecerán.

1. Alcance de los Servicios

Lenovo proporcionará los Servicios que se describen en el presente MSA y, si correspondiera, documentos adicionales de Alcance de Servicios o Trabajos prestados (en adelante, "SOW", por sus siglas en inglés) y Autorizaciones de Cambio para brindar soporte a los productos de hardware y software (denominados "Equipos Aplicables", "Programas Aplicables", y juntos "Productos Aplicables") del Cliente.

El presente MSA contiene términos que pueden aplicar a más de un Producto u operación de Servicios, mientras que los Documentos de la operación (como por ejemplo un SOW, Cronograma, factura, comprobante, autorización de cambio o adenda) contienen detalles y términos específicos relacionados a una operación individual. Pueden existir uno o más Documentos de la Operación para una única operación.

Lenovo identificará los Productos Aplicables y los Servicios que aplican a ellos, y el período de contrato de la operación de Servicios en un Cronograma que hace referencia al presente Anexo y toda Autorización de Cambio y Plan de Trabajo asociado. Cada Cronograma también identificará los sitios especificados en los cuales se proporcionarán los Servicios. Un Sitio Especificado significa el entorno de procesamiento de información total del Cliente, o una parte de éste, que puede ubicarse en múltiples sitios o en un único edificio.

Los términos que se incluyen en el presente MSA, documentos adicionales de Alcance de Servicios y Autorizaciones de Cambio aplican sólo cuando el Cliente haya adquirido Servicios para los Productos Aplicables que se especifican en un Documento de la Operación. Si existe conflicto entre los términos del LCA, MSA o un Documento de la Operación, aquellos en el presente MSA prevalecerán sobre aquellos del LCA, y los términos del Documento de la Operación prevalecerán sobre los del LCA y el presente MSA.

2. Aceptación y plazo

El Cliente acepta los términos en el presente MSA y los Documentos de la Operación mediante: (i) la firma del MSA o el Documento de la Operación (en forma manual o electrónica); (ii) el uso del Producto Aplicable o Servicio, o permitir a otros su utilización; o (iii) todo pago de un Producto Aplicable o Servicio.

Toda fecha es una estimación excepto especificación en contrario en un Documento de la Operación. Los Servicios que se describen en el presente MSA se proporcionarán durante el período especificado en el Documento de la Operación o su renovación, sin perjuicio del Plazo del Contrato.

3. Ventas a través de los Socios comerciales de Lenovo

El Cliente puede adquirir Servicios a través de los Socios comerciales de Lenovo, o su delegado autorizado para revender los Servicios de Lenovo. Los Socios comerciales de Lenovo establecen el precio y los términos de venta a los cuales venden los Servicios de Lenovo al Cliente, y pueden comunicarlos directamente al Cliente para todas las operaciones que inicien con el Cliente. Sin embargo, Lenovo establece los términos de cada Servicio y proporcionará los Servicios que se describen en el presente MSA y sus Documentos de la Operación asociados.

Siempre que se le requiera a Lenovo notificar al Cliente o se le requiera al Cliente notificar a Lenovo, cada uno de nosotros también acuerda notificar al Socio comercial correspondiente de Lenovo, si hubiere.

En el caso de que el Cliente haya adquirido Servicios a través de un Socio comercial de Lenovo que ya no es capaz de ofrecer dichos Servicios por cualquier motivo, Lenovo realizará los esfuerzos razonables para notificar al Cliente por escrito. El Cliente continuará recibiendo los Servicios al indicar a Lenovo (por escrito) que transfiera la administración de los Servicios a cualquiera de: 1) otro Socio comercial de Lenovo a elección del Cliente que esté aprobado para brindar al Cliente los Servicios de Lenovo; o 2) Lenovo en una relación directa que permita a Lenovo generar cargos y facturación.

Lenovo no es responsable por: 1) todo acto, acción, omisión de los Socios comerciales de Lenovo o sus designados; 2) toda obligación que los Socios comerciales de Lenovo o sus designados puedan tener para con el Cliente; o 3) todo producto o servicio que los Socios comerciales de Lenovo o sus designados suministren al Cliente.

4. Responsabilidades de Lenovo

Cuando el Cliente adquiera un Servicio, Lenovo proporcionará el Servicio de acuerdo con los términos del presente MSA y los Documentos de la Operación asociados.

5. Responsabilidades del Cliente

Cuando el Cliente adquiera un Servicio, el Cliente acuerda:

- a. proporcionar a Lenovo un inventario en el cual el Cliente identificará todos los Productos Aplicables que se cubrirán en cada Sitio Especificado y notificar a Lenovo por escrito siempre que el Cliente mueva, añada o elimine los Productos Aplicables a un Sitio Especificado existente o establezca un nuevo Sitio Especificado;
- b. que cuando un Servicio incluya que Lenovo proporcione al Cliente códigos de acceso a herramientas de diagnóstico electrónico, bases de datos de información, u otra infraestructura de suministro del Servicio, el Cliente limitará su uso según lo autorizado por Lenovo y sólo en relación con los Productos Aplicables y Servicios identificados en los Documentos de la Operación;
- c. proporcionar a Lenovo la información necesaria que Lenovo solicite en relación con su provisión de los Servicios al Cliente y notificar a Lenovo de todo cambio posterior a dicha información;
- d. abonar todo gasto de comunicación asociado con el acceso o la provisión de Servicios, con la inclusión, entre otros, de gastos de teléfono y conexión a internet, excepto especificación en contrario por escrito por parte de Lenovo;
- e. utilizar la información obtenida en virtud de estos Servicios sólo para el soporte de los requisitos de procesamiento de la información dentro de la empresa del Cliente;
- f. borrar en forma segura de todo Equipo que el Cliente devuelva a Lenovo por cualquier motivo todo programa que no haya sido proporcionado por Lenovo con el Equipo y los datos, con la inclusión, entre otros, de lo siguiente: 1) información acerca de personas físicas o jurídicas identificadas o identificables ("Datos Personales"); y 2) información confidencial o de propiedad del Cliente y otros datos. En su defecto, el Cliente transformará dicha información (por ejemplo, al hacerla anónima o encriptarla) de manera que ya no califique como Datos Personales conforme a la ley aplicable. En ningún caso Lenovo será responsable por la pérdida de datos o información en un Equipo o Producto o ninguna de sus piezas a los cuales se pueda proporcionar acceso a Lenovo en el curso de los Servicios a suministrar en virtud del presente. Lenovo no es responsable por todo programa que Lenovo no haya proporcionado con el Equipo, o datos incluidos en un Equipo. El Cliente confirma que Lenovo puede enviar la totalidad o parte del Equipo o su software a otras entidades de Lenovo o terceros en otros países, y el Cliente por el presente autoriza a Lenovo a hacerlo;
- g. que los Servicios pueden llevarse a cabo in situ, en forma remota o en un sitio de Lenovo a entero criterio de Lenovo. Todo nivel de servicio específico será acordado en forma mutua entre las partes. El Cliente también confirma que Lenovo puede utilizar recursos (residentes legales no permanentes y personal en otros países) para el suministro de los Servicios;
- h. que algunos dispositivos (por ejemplo, dispositivos de fusión I/O y dispositivos de estado sólido), tengan limitaciones de lectura/escritura o uso documentadas en las especificaciones del producto de hardware. Cuando estos dispositivos han alcanzado las limitaciones de uso, no se encuentran cubiertos por los Servicios de mantenimiento bajo los cuales Lenovo puede proporcionar soporte, mantenimiento, o reemplazo de piezas defectuosas, falladas u otras piezas, excepto que dichos términos identifiquen específicamente el dispositivo

por descripción y/o número de pieza y describan los términos de cobertura de soporte o mantenimiento aplicable a él;

i. designar un jefe de proyecto que será el Punto de Contacto del Cliente para todas las comunicaciones y tendrá la facultad para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos. El Punto de Contacto del Cliente proporcionará una lista de los contactos técnicos clave con información de contacto telefónico y de correo electrónico en forma previa al inicio de los Servicios;

j. proporcionar un contacto in situ durante horarios laborales normales en cada sitio del Cliente con acceso a los edificios/salas en donde se llevará a cabo el Servicio y toda seguridad necesaria;

k. proporcionar un entorno seguro y acceso completamente libre a todos los sitios en donde se llevará a cabo el Servicio; y

l. si el Cliente pone a disposición de Lenovo instalaciones, software, hardware u otros recursos en relación con la provisión de Servicios por parte de Lenovo, el Cliente deberá obtener toda licencia o aprobación relacionada con estos recursos que puedan ser necesarias para que Lenovo proporcione los Servicios. Se liberará a Lenovo de sus obligaciones que se vean afectadas en forma adversa por el incumplimiento del Cliente de obtener a la brevedad dichas licencias o aprobaciones. El Cliente reembolsará a Lenovo por todo gasto razonable y otros montos en los que Lenovo pueda incurrir en relación al incumplimiento del Cliente de obtener estas licencias o aprobaciones.

6. Responsabilidades mutuas

a. Cada parte cumplirá con las leyes, normas, ordenanzas aplicables, con la inclusión, entre otras, de las leyes y normas sobre exportaciones e importaciones, con la inclusión de aquellas de los Estados Unidos que prohíben o limitan la exportación de determinados usos o a determinados usuarios finales. Cada parte cooperará con la otra al proporcionar toda la información necesaria para la otra, según sea necesario para dicho cumplimiento. Cada parte notificará a la otra por escrito y en forma previa a proporcionar a la otra parte acceso a datos que requieran una licencia de exportación.

b. Cada parte asignará personal calificado para llevar a cabo las tareas requeridas de dicha parte y será responsable por la supervisión, dirección, control y remuneración de dicho personal.

7. Aumento automático del inventario

Si se especifica como una opción seleccionada en un Programa, Lenovo aumentará en forma inmediata el recuento de inventario y los Servicios asociados en los Sitios Especificados siempre que un Equipo Aplicable se añada al inventario.

Si el Equipo se encuentra en garantía cuando se añade, los Servicios comenzarán en la fecha de finalización de la garantía.

Si el Equipo no se encuentra en garantía cuando se añade, los Servicios comenzarán en la última de: a) la fecha de finalización de la garantía; o b) el aniversario anual previo del Cronograma.

Los Equipos Aplicables excluidos específicamente de la cobertura en el inicio del período de contrato de la operación permanecerán fuera del alcance de la presente Sección excepto que el Cliente solicite a Lenovo añadirlos durante el período de contrato de la operación y Lenovo acuerde hacerlo. Sin embargo, todos los Equipos Aplicables añadidos al inventario del Cliente durante el período de contrato de la operación se incluirán en el recuento de inventario y recibirán los Servicios, según corresponda.

Los equipos recién instalados del mismo tipo para los cuales el Cliente ya ha seleccionado la Ampliación del Servicio de Garantía se añadirán a la fecha de la instalación efectiva y estarán cubiertos por el mismo nivel de soporte de Ampliación del Servicio de Garantía.

Si en cualquier momento cualquiera de nosotros solicita una revisión del recuento de inventario, cada uno de nosotros cooperará razonablemente con el otro para actualizar el último inventario formal.

8. Gastos y pago

Compras a través de Lenovo: Los precios del Cliente se calculan tomando en cuenta las selecciones de Servicio del Cliente, con la inclusión de la opción de protección del precio, opción de pago, y para los pagos anticipados, duración del período de pagos anticipados. Todo precio especial puede identificarse en un Documento de la Operación separado.

PARA CADA OPERACIÓN, EL CLIENTE PUEDE SELECCIONAR UNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES DE PROTECCIÓN DEL PRECIO. LA SELECCIÓN DEL CLIENTE SE ESPECIFICARÁ EN EL CRONOGRAMA ASOCIADO CON ESA OPERACIÓN.

OPCIÓN #1 ANUAL - PROTECCIÓN DEL PRECIO DURANTE CADA AÑO DE CONTRATO DE LA OPERACIÓN SOLAMENTE

Lenovo puede revisar los gastos. Sin embargo, todo aumento del costo no surtirá efecto hasta la siguiente fecha de aniversario del contrato anual. Al comienzo de cada año de contrato de la operación, se facturará al Cliente los gastos que se encuentren en vigencia en ese momento y esa factura servirá como la notificación al Cliente acerca de los cambios en los gastos.

Todos los Productos Aplicables y Servicios recientemente añadidos, así como los cambios a las configuraciones de Productos y Servicios existentes, recibirán el precio que se aplicó para estos en la fecha de aniversario de contrato anual anterior. Los Productos Aplicables y Servicios que se vuelvan generalmente disponibles durante el período de contrato se añadirán al precio que se aplicó en su fecha de disponibilidad inicial.

OPCIÓN #2 COMPLETO - PROTECCIÓN DEL PRECIO PARA EL PERÍODO COMPLETO DE CONTRATO DE LA OPERACIÓN, INCLUYE PROTECCIÓN PARA LOS TIPOS DE EQUIPO AÑADIDOS RECIENTEMENTE

Para el período completo de contrato de la operación, los gastos para las configuraciones incluidas del Producto Aplicable y los Servicios no aumentarán. Todos los Productos Aplicables y Servicios recientemente añadidos, así como los cambios a las configuraciones de Productos y Servicios existentes, recibirán el precio que se aplicó para estos en el inicio del período de contrato de operación. Los Productos Aplicables y Servicios que se vuelvan generalmente disponibles durante el período de contrato de la operación se añadirán al precio que se aplicó en su fecha de disponibilidad inicial. El Cliente recibirá el beneficio de una disminución del precio por los montos que vencen en la fecha efectiva de la disminución o luego de ella.

OPCIÓN #3 PAGO ANTICIPADO - PROTECCIÓN DEL PRECIO PARA EL PAGO ANTICIPADO DEL PERÍODO DE CONTRATO DE LA OPERACIÓN

Debido a que el Cliente ha seleccionado pagar en forma anticipada por el período completo de contrato de la operación, el Cliente no se encontrará sujeto a aumentos en los gastos (durante ese período) para las configuraciones incluidas del Producto Aplicable y los Servicios. Todos los Productos Aplicables y Servicios recientemente añadidos, así como los cambios a las configuraciones de Productos y Servicios existentes, recibirán el precio que se aplicó para estos en el inicio del período de contrato de la operación con un ajuste para el período reducido que se pagó en forma anticipada. Los Productos Aplicables y Servicios que se vuelvan generalmente disponibles durante el período de contrato de la operación se añadirán sujetos al precio que se aplicó en su fecha de disponibilidad inicial con un ajuste por el período reducido que se pagó en forma anticipada. Si el Cliente elige que estos términos para gastos apliquen a los gastos durante cualquier período de renovación de contrato de la operación (recalculados al inicio de cada período de renovación). El Cliente debe notificar a Lenovo por escrito (al menos un mes antes del comienzo del período de renovación) para cambiar la duración del período de renovación del contrato.

Compras a través de un Socio comercial: El Socio comercial de Lenovo establece los gastos y los términos que rigen esos gastos. El Socio comercial de Lenovo puede imponer un gasto adicional por algunos elementos y acciones. El Socio comercial de Lenovo informará si el Cliente incurrirá en un gasto adicional o tiene derecho a un crédito o reembolso. El Cliente realizará los pagos directamente al Socio comercial de Lenovo.

Lenovo puede cobrar al Cliente directamente por determinados gastos en los que Lenovo incurra en la provisión de un Servicio (por ejemplo, gastos de subsistencia y viáticos reales, gastos corrientes). Lenovo no incurrirá en estos gastos sin la aprobación previa por escrito del Cliente.

PARA CADA OPERACIÓN, SE APLICAN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS DE AJUSTE DE GASTOS.

Los gastos totales por Servicios pueden ajustarse siempre que:

1. una revisión del recuento de inventario indique un cambio desde el último período contable; o

2. un Sitio Especificado esté afectado por un cambio que resulte en gastos adicionales (por ejemplo, un cambio en los impuestos), se añada, elimine o cambie un tipo de Equipo Aplicable.

9. Renovación y rescisión de los Servicios

Lenovo renovará en forma automática los Servicios excepto que el Cliente o el Socio comercial de Lenovo soliciten lo contrario. El Cronograma especificará la cantidad de años (0 o más) por la cual los Servicios se han renovado (en adelante, "Período de Renovación de Contrato"). Siempre que la cantidad sea mayor a 0, Lenovo renovará los Servicios aplicables al final del período de contrato de la operación por la cantidad especificada de años. Luego, Lenovo renovará en forma automática los Servicios por períodos de la misma duración excepto que el Cliente o el Socio comercial de Lenovo notifiquen a Lenovo con anticipación sobre la intención del Cliente de cambiar la duración de la renovación. El Cliente, el Socio comercial de Lenovo, o Lenovo pueden elegir no renovar mediante notificación por escrito (al menos un mes antes de la finalización del período actual de contrato de la operación) a las otras partes sobre su decisión de no renovar. La notificación de no renovación enviada al Cliente por Lenovo o recibida por Lenovo del Cliente o el Socio comercial de Lenovo del Cliente resultará en el cese por parte de Lenovo de la provisión de los Servicios aplicables al Cliente al final del período actual de contrato de la operación.

En el caso de renovaciones, los gastos se recalculan al inicio de cada período de renovación. Para las compras a Lenovo, los nuevos gastos se basarán en la duración del Período de Renovación de Contrato y luego los gastos actuales asociados con: a) los Servicios contratados del Cliente; b) la opción de protección del precio; y c) la opción de pago.

PARA TODOS LOS CLIENTES NO GUBERNAMENTALES:

Una de las siguientes disposiciones de rescisión se aplicará en base a la duración del período de contrato de la operación especificado en el Cronograma.

DISPOSICIÓN #1 - PERÍODO DE CONTRATO DE LA OPERACIÓN DE UN AÑO

El Cliente puede rescindir los Servicios para un Producto Aplicable, mediante notificación a Lenovo, si el Cliente lo elimina en forma permanente del uso productivo dentro de la empresa del Cliente. De lo contrario, los Servicios deben encontrarse bajo un contrato de Servicios durante al menos un año. Si el Cliente elige renovaciones automáticas, el Cliente también puede rescindir los Servicios luego de su primer año completo de Servicio mediante notificación por escrito a Lenovo un mes antes del final del primer año de Servicio del Cliente. El Cliente recibirá un crédito por todo período pendiente que se pagó por anticipado, asociado con los Servicios que el Cliente rescinde de acuerdo con la presente disposición.

DISPOSICIÓN #2 - PERÍODO DE CONTRATO DE LA OPERACIÓN PLURIANUAL

El Cliente se ha comprometido a continuar con los Servicios durante el período total del contrato de la operación. Sin embargo, el Cliente puede rescindir los Servicios para un Producto Aplicable, mediante notificación a Lenovo, si el Cliente lo elimina en forma permanente del uso productivo dentro de la empresa del Cliente. De lo contrario, si el Cliente elige rescindir los Servicios y estos no se reemplazan por Servicios equivalentes, el Cliente puede cancelar mediante notificación por escrito a Lenovo con seis meses de anticipación.

Sin embargo, los Servicios deben haberse encontrado sujetos al contrato por al menos un año al momento de la rescisión, y el Cliente puede recibir un crédito por todo período pendiente que se haya pagado por anticipado, en relación con los Servicios que el Cliente rescinde de conformidad con la presente disposición.

PARA TODOS LOS CLIENTES GUBERNAMENTALES HABILITADOS:

El Cliente se ha comprometido a continuar con los Servicios durante el período total del contrato de la operación. Sin embargo, el Cliente puede rescindir los Servicios para un Producto Aplicable, mediante notificación a Lenovo, si el Cliente lo elimina en forma permanente del uso productivo dentro de la empresa del Cliente. El Cliente también puede rescindir los Servicios en forma inmediata previamente al comienzo de todo ejercicio para el cual no se han asignado fondos. El Cliente acuerda solicitar dichos fondos al órgano legislativo aplicable.

De lo contrario, si el Cliente elige rescindir los Servicios y estos no se reemplazan por Servicios equivalentes, el Cliente puede hacerlo mediante notificación por escrito a Lenovo con un mes de anticipación. Sin embargo, los Servicios deben haberse encontrado sujetos al contrato durante al menos un ejercicio al momento de la rescisión.

El Cliente puede recibir un crédito por todo período pendiente que se pagó por anticipado, asociado con los Servicios que el Cliente rescinde de acuerdo con la presente disposición.

10. Descripción del Servicio y exclusiones

a. Para todos los Servicios que se describen a continuación, los detalles acerca de (entre otros) el Sitio Especificado, Equipo Aplicable, se especificarán en un Documento de la Operación.

(i) Ampliación del servicio de garantía

Extensión o ampliación del nivel de servicio de garantía limitada de hardware. Para los Equipos Aplicables, el Cliente puede elegir una ampliación de servicio a la garantía limitada de hardware que puede incluir meses adicionales de servicios, mejora de niveles de servicio y tiempos de respuesta asignados. El Cliente no puede rescindir la ampliación del Servicio o transferirla a otro Equipo durante el período de garantía. Cuando finalice el período de garantía, el Equipo se volverá parte del recuento de inventario estándar del Cliente y se convertirá al Servicio de mantenimiento al mismo tipo de Servicio que el Cliente seleccionó para una ampliación del Servicio de garantía.

Un Equipo sólo se considera "Aplicable" si está en funcionamiento y cumple con sus especificaciones oficiales publicadas en la fecha de inicio de contrato. Todos los Equipos Aplicables deben encontrarse en buen funcionamiento.

(ii) Servicio post garantía

Para los Equipos serializados, el Servicio Post Garantía se proporciona para los Equipos Aplicables cuando el período de garantía limitada de hardware de Lenovo haya vencido o la Ampliación del Servicio de Garantía adquirida haya vencido, la que fuere aplicable. El Servicio Post Garantía también se encuentra disponible para equipos de Lenovo no serializados cuya garantía limitada de hardware de Lenovo haya vencido.

Los Productos Aplicables pueden requerir la instalación y uso de equipos y herramientas de conectividad remota para el informe directo de problemas, la determinación y resolución remota de problemas.

Un Equipo sólo se considera "Aplicable" si está en funcionamiento y cumple con sus especificaciones oficiales publicadas en la fecha de inicio de contrato. Todos los Equipos Aplicables deben encontrarse en buen funcionamiento.

(iii) Conservación de su disco duro - Unidades múltiples

Lenovo modificará el Servicio para los Equipos a fin de permitir que el Cliente conserve un disco duro defectuoso que se reemplaza en el curso del Servicio por parte de Lenovo. Si el problema informado por el Cliente requiere el reemplazo de un disco duro, un reemplazo será suministrado por Lenovo y la unidad defectuosa extraída se proporcionará al Cliente como propiedad del Cliente para el desecho por parte del Cliente. El Cronograma aplicable identificará los Equipos Elegibles por Sitio Especificado, y el período para el cual el Cliente ha contratado este Servicio. Los Equipos Aplicables deben encontrarse bajo la garantía limitada de hardware de Lenovo o estar cubiertos por separado por el Servicio Post Garantía con Lenovo.

Si el Cliente ha elegido el Aumento Automático de Inventario para los Equipos, esa selección también se aplicará a esta opción, excepto que este Servicio comenzará al momento de la adición de un Equipo al inventario, independientemente del estado de garantía de los Equipos.

El Cliente acuerda:

1. Identificar un representante del cliente para recibir el dispositivo defectuoso retenido de Lenovo;
2. Abstenerse de utilizar en forma productiva un dispositivo defectuoso; y
3. Desechar todos los dispositivos retenidos de conformidad con las normas y leyes medioambientales aplicables.

Lenovo no es responsable por la pérdida, revelación o daño de todo dato que pueda encontrarse dentro de un dispositivo defectuoso extraído. Todo dispositivo extraído que no se devuelva al Cliente será propiedad de Lenovo.

(iv) Servicio de Soporte Técnico Remoto

El Servicio de Soporte Técnico Remoto se encuentra disponible para los Productos Aplicables que puedan identificarse en los Documentos de la Operación. El servicio ofrece soporte remoto integral para los servidores, sistemas operativos y de almacenamiento y aplicaciones mediante un número gratuito. El Servicio se encuentra disponible para asunto que no sean críticos, de lunes a viernes, 9 horas por día (9x5), horarios locales del país, cuando se disponga, sin inclusión de los feriados nacionales, y asuntos críticos las 24 horas del día, 7 días por semana, los 365 días del año (24x7x365).

b. Los Servicios no cubren lo siguiente, y toda solicitud de dicho Servicio incluirá gastos adicionales

- (i) Accesorios, artículos de suministro, insumos (como baterías y cartuchos de impresora), y piezas estructurales (como marcos y carcasas);
- (ii) equipos dañados por el uso indebido, accidente, modificación, entorno de funcionamiento o físico no adecuado, o mantenimiento no adecuado por parte del Cliente o un tercero;
- (iii) Alteraciones no autorizadas por Lenovo;
- (iv) Fallas provocadas por un producto de terceros; o
- (vi) Servicio de un Equipo en el cual el Cliente está utilizando la capacidad o potencial distintos de los autorizados por Lenovo.

11. Garantía por los Servicios de Lenovo

Lenovo garantiza que lleva a cabo cada Servicio con el cuidado y competencia adecuados de acuerdo con su descripción actual (con la inclusión de todo criterio de cumplimiento) que se incluye en el presente MSA, o un Documento de la Operación. El Cliente notificará en tiempo y forma sobre todo incumplimiento con esta garantía.

ESTA GARANTÍA ES LA GARANTÍA EXCLUSIVA DEL CLIENTE Y REEMPLAZA TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON LA INCLUSIÓN, ENTRE OTRAS, DE TODA GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR O NO VIOLACIÓN. TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL COMO ESTÁN" SIN GARANTÍAS O CONDICIONES DE NINGUNA CLASE. LOS TERCEROS FABRICANTES, PROVEEDORES, DESARROLLADORES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, LICENCIATARIOS O EDITORES PUEDEN PROPORCIONAR SUS PROPIAS GARANTÍAS AL CLIENTE.

Lenovo no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de ningún Servicio o que Lenovo corregirá todos los defectos. Excepto especificación en contrario en un Anexo o Documento de la Operación, Lenovo proporciona Materiales y Servicios que no son de Lenovo.

12. Limitación de responsabilidad

En toda acción que surja de los Servicios o esté relacionada con ellos, el presente MSA o todo Documento de la Operación emitido en virtud del presente, ninguna parte ni sus filiales será responsable con respecto a la otra parte o sus filiales por ninguno de los siguientes hechos, incluso si se le informara sobre su posibilidad y ya sea que surgiera en forma contractual o extracontractual (con la inclusión de negligencia) o de otro modo: (a) reclamos de terceros por daños; (b) pérdida o daño de datos; (c) daños especiales, fortuitos, indirectos, o punitivos; o (d) lucro cesante, pérdida comercial, de ingresos, de la buena reputación o ahorros previstos.

12.1 La responsabilidad total de cualquiera de las partes y sus filiales con respecto a la otra parte y sus filiales por todas las acciones que surjan de un Cronograma emitido en virtud del presente o estén relacionadas con él, independientemente de la forma de la acción o la teoría de recuperación, se limitará al monto abonado o pagadero por el Cliente o su filial a Lenovo o su filial en virtud del Cronograma aplicable.

12.2 Los límites en las Secciones 12.1 y 12.2 también aplican a los proveedores y subcontratistas de Lenovo y son los montos máximos por los cuales Lenovo y sus proveedores y subcontratistas pueden ser responsables en forma colectiva.

El presente MSA, su Documento de la Operación aplicable, y el Contrato comprenden el contrato completo en relación con los Servicios y reemplazan toda comunicación previa oral o escrita entre el Cliente y Lenovo.