

Jeeves Apex y Servicios de IA — Términos y Condiciones Generales

JEEVES INC. — JEEVES APEX Y SERVICIOS DE IA — TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Versión 2.0 — *October 1, 2026*

Estos Términos y Condiciones Generales (estos “Términos”) rigen los Servicios que Jeeves Inc., sociedad constituida conforme a las leyes de Delaware (junto con cualquier Afiliada identificada en un Formulario de Pedido, “Jeeves”), presta al cliente indicado en un Formulario de Pedido (el “Cliente”). Estos Términos, cada Formulario de Pedido y sus anexos y apéndices conforman, en conjunto, el “Contrato”. Estos Términos aplican a partir de la fecha de vigencia del primer Formulario de Pedido que haga referencia a ellos. Jeeves y el Cliente son, cada uno, una “Parte”.

Estos Términos son intencionalmente amplios para abarcar toda la gama de servicios Apex y de IA de Jeeves. Cada Formulario de Pedido selecciona los Servicios aplicables y puede restringirlos, según se describe en las Secciones 2.1 y 17.8.

1. Definiciones

1.1 “Afiliada” significa una entidad que controla a una Parte, es controlada por ella o se encuentra bajo control común con ella.

1.2 “Agente” significa un agente de inteligencia artificial configurado y específico para una tarea, componente de flujo de trabajo o automatización que Jeeves diseña, construye, implementa o pone a disposición a través de Apex o de otro modo, incluidos sus prompts, instrucciones de sistema, reglas, configuraciones, lógica de orquestación e integraciones, pero excluido cualquier modelo subyacente de terceros.

1.3 “Datos Agregados” significa datos que combinan o agregan Datos Desidentificados o Datos de Uso provenientes de múltiples fuentes, incluidos múltiples clientes de Jeeves, de modo que no puedan atribuirse razonablemente al Cliente ni a ninguna persona física.

1.4 “Apex” significa la plataforma financiera de IA de Jeeves comercializada como Jeeves Apex (y cualquier producto o nombre sucesor o relacionado), incluidas sus capas de datos, de construcción y de agentes, el Workflow Builder, los Agentes, las aprobaciones, las verificaciones independientes, los conectores, las interfaces de usuario, las API y la documentación, así como todas las actualizaciones y modificaciones, ya sea alojada por Jeeves o por sus proveedores.

1.5 “Usuario Autorizado” significa un empleado o contratista persona física del Cliente (o de sus Afiliadas permitidas) a quien el Cliente autoriza para acceder a Apex o aprobar acciones a través de él.

1.6 “Créditos” significa las unidades de uso descritas en un Formulario de Pedido que miden el trabajo de cómputo, de modelos y de procesamiento realizado por Apex y los Servicios.

1.7 “Agente de Cara al Cliente Final” significa un Agente que un Formulario de Pedido designa como configurado para interactuar directamente con Clientes Finales, por chat, voz, correo electrónico, SMS u otro canal, a diferencia de un Agente utilizado únicamente por el propio personal del Cliente.

1.8 “Datos del Cliente” significa los datos y contenidos que el Cliente o sus Usuarios Autorizados proporcionan a Jeeves, o a los que Jeeves o un Agente accede o que extrae de los Sistemas del Cliente, en relación con los Servicios, incluidos los datos financieros,

contables, bancarios, de proveedores, de nómina y de transacciones del Cliente. Los Datos del Cliente no incluyen Datos Desidentificados, Datos Agregados, Datos de Uso, Aprendizajes ni los registros comerciales propios de Jeeves.

1.9 “Materiales del Cliente” significa las políticas, checklists de cierre, catálogos de cuentas, plantillas, instrucciones y demás materiales que el Cliente proporciona a Jeeves.

1.10 “Sistemas del Cliente” significa el ERP, el libro mayor y los sistemas bancarios, de procesadores de pago, de nómina, de cuentas por pagar, de tarjetas, de gastos y otros sistemas, cuentas y fuentes de datos de terceros que el Cliente posee, utiliza o controla y que el Cliente conecta a los Servicios, o a los que autoriza a Jeeves a acceder a través de ellos.

1.11 “Datos Desidentificados” significa datos derivados de los Datos del Cliente de los que Jeeves ha eliminado u ocultado los identificadores directos del Cliente y de cualquier persona física, de modo que los datos no puedan utilizarse razonablemente, por sí solos o en combinación con otra información razonablemente disponible para Jeeves, para volver a identificar al Cliente o a cualquier persona física.

1.12 “Entregables” significa los Agentes, Flujos de Trabajo, conectores, configuraciones, documentación, código y demás elementos que Jeeves construye, configura o pone a disposición del Cliente en el curso de los Servicios. Todos los Entregables forman parte de la Tecnología de Jeeves.

1.13 “Cliente Final” significa un cliente, titular de cuenta, proveedor, contraparte u otro tercero del Cliente que interactúa con un Agente de Cara al Cliente Final.

1.14 “Tipo de Contratación” significa la designación, en un Formulario de Pedido, de si Jeeves presta Servicios Asignados, Servicios de Plataforma o ambos (una “Contratación Combinada”).

1.15 “Servicios Asignados” (Forward-Deployed Services) significa los servicios de ingeniería asignada, configuración, asesoría e implementación descritos en un Formulario de Pedido, prestados principalmente a través de Personal que trabaja de forma presencial o remota.

1.16 “Derechos de Propiedad Intelectual” significa todas las patentes, derechos de autor, secretos comerciales o industriales, marcas, derechos sobre bases de datos, derechos morales, derechos sobre software, modelos y datos, y todos los demás derechos de propiedad intelectual y derechos de titularidad en cualquier parte del mundo, registrados o no, incluidas solicitudes, renovaciones y extensiones.

1.17 “Tecnología de Jeeves” significa (a) Apex y todos sus componentes; (b) todo el software, código fuente y código objeto, modelos, configuraciones de modelos, pesos, ajustes finos (fine-tunes), prompts, instrucciones de sistema, reglas y conjuntos de reglas, lógica de orquestación, Flujos de Trabajo, bloques, acciones, conectores, integraciones, plantillas, conjuntos de evaluación, benchmarks, esquemas y modelos de datos, algoritmos, interfaces de usuario, API, documentación, métodos, procesos, técnicas y know-how que Jeeves posee, licencia o desarrolla; (c) todos los Entregables; (d) todos los Datos Desidentificados, Datos Agregados, Datos de Uso y Aprendizajes; y (e) todas las mejoras, modificaciones, perfeccionamientos y obras derivadas de cualquiera de los anteriores, ya sean creados por Jeeves, por el Cliente o de forma conjunta, antes, durante o después del plazo de cualquier Formulario de Pedido, y hayan sido o no creados para el Cliente, con su participación o a su solicitud; junto con todos los Derechos de Propiedad Intelectual sobre cualquiera de los anteriores. La Tecnología de Jeeves no incluye los Datos del Cliente, los Materiales del Cliente en su forma original ni los Resultados (salvo lo previsto en la Sección 8.4).

1.18 “Aprendizajes” significa el know-how, las técnicas, los patrones, los conocimientos (insights) y las mejoras generales que Jeeves obtiene de la prestación de los Servicios, incluido el modo en que se construyen, funcionan y se corrigen los Flujos de Trabajo, las reglas y los Agentes, en cada caso sin divulgar Información Confidencial del Cliente de forma identificable.

1.19 “Formulario de Pedido” significa un formulario de pedido, alcance de trabajo (statement of work) o adendo por escrito, firmado por ambas Partes, que haga referencia a estos Términos.

1.20 “Resultado” significa los resultados de conciliación, reportes, propuestas de asientos contables, proyecciones, archivos y demás resultados que Apex genera a partir de los Datos del Cliente y entrega al Cliente.

1.21 “Personal” significa los empleados y contratistas de Jeeves, incluidos los ingenieros y especialistas asignados (forward-deployed), que prestan los Servicios Asignados.

1.22 “Servicios de Plataforma” (también “IA como Servicio”) significa el suministro por parte de Jeeves de acceso alojado a Apex y a los Agentes por suscripción, compromiso o uso, según se describa en un Formulario de Pedido.

1.23 “Pod” significa una asignación dedicada y comprometida de Personal puesta a disposición del Cliente durante un periodo comprometido y facturada como tarifa de capacidad conforme a la Sección 5.5.

1.24 “Servicios” significa los Servicios Asignados y/o los Servicios de Plataforma, según se describan en el Formulario de Pedido aplicable, junto con cualesquiera Servicios Piloto.

1.25 “Datos de Uso” significa telemetría, registros (logs), metadatos, datos de desempeño y métricas sobre el uso y el funcionamiento de Apex y de los Servicios, distintos del contenido de los Datos del Cliente.

1.26 “Flujo de Trabajo” significa una secuencia configurada de disparadores, conexiones, pasos de conciliación y decisión, verificaciones, aprobaciones y notificaciones construida en Apex o ejecutada a través de él, incluida cada una de sus versiones.

2. Servicios; Formularios de Pedido

2.1 Estructura; Restricción. Jeeves presta únicamente los Servicios descritos en un Formulario de Pedido. Un Formulario de Pedido puede seleccionar entre los Tipos de Contratación, módulos, Flujos de Trabajo, funcionalidades y estructuras comerciales que prevén estos Términos, y puede restringir el alcance de estos Términos para esa contratación. Cada Formulario de Pedido constituye una contratación independiente; la terminación o el vencimiento de uno no afecta a los demás.

2.2 Tipos de Contratación. Cada Formulario de Pedido designa su Tipo de Contratación. En una Contratación Combinada, la Sección 3 y las Secciones 11.4 y 11.5 aplican al componente de Servicios Asignados, y la Sección 18 aplica al componente de Servicios de Plataforma.

2.3 Órdenes de Cambio; Flujos de Trabajo Adicionales. Cualquiera de las Partes puede proponer cambios a un Formulario de Pedido. Ningún cambio obliga a ninguna de las Partes hasta que se documente en una orden de cambio (change order) o adendo por escrito firmado por ambas Partes. El Cliente solo podrá agregar Flujos de Trabajo, módulos o entidades mediante orden de cambio o adendo conforme a estos Términos, a las tarifas indicadas en el Formulario de Pedido (o, si no se indican, a las tarifas vigentes de Jeeves en ese momento). Jeeves no está obligada a realizar trabajo fuera del alcance sin una orden de cambio firmada.

2.4 Servicios Piloto y de Evaluación. Si un Formulario de Pedido prevé un periodo sin costo o de evaluación, un piloto o una construcción gratuita (“Servicios Piloto”): (a) los Servicios Piloto se prestan “tal cual”, sin garantía ni indemnización, y Jeeves podrá modificarlos, suspenderlos o terminarlos en cualquier momento mediante aviso; (b) todas las demás disposiciones del Contrato, incluidas las Secciones 6 a 9 y 13, les son aplicables; (c) Jeeves es titular, como Tecnología de Jeeves, de todo lo que construya o configure durante los Servicios Piloto, y el derecho del Cliente a utilizarlo termina cuando terminen los Servicios Piloto, salvo que las Partes firmen un Formulario de Pedido para Servicios remunerados; (d) los Servicios Piloto no generan compromiso alguno de continuidad para ninguna de las Partes; y (e) las tarifas de cualesquiera Servicios posteriores al periodo sin costo serán las que las Partes acuerden por escrito antes de que inicie la facturación.

2.5 Modificaciones. Jeeves podrá actualizar, mejorar, modificar o sustituir Apex, cualquier Agente y cualquier modelo, herramienta o infraestructura subyacente en cualquier momento, siempre que, durante un plazo comprometido remunerado, no reduzca de manera material la funcionalidad principal descrita en el Formulario de Pedido.

2.6 No Exclusividad. Nada en el Contrato obliga al Cliente a adquirir una cantidad mínima de Servicios, salvo lo comprometido en un Formulario de Pedido, ni obliga a Jeeves a poner a disposición Personal, Agentes o funcionalidades, salvo lo indicado en un Formulario de Pedido. Jeeves podrá prestar servicios, productos y Flujos de Trabajo iguales o similares a terceros, incluidos competidores del Cliente, con sujeción a la Sección 6.

3. Personal

Esta Sección 3 aplica a los Servicios Asignados.

3.1 Asignación. Jeeves decide cómo se asignan los Servicios y podrá sustituir al Personal por profesionales equivalentes en cualquier momento. El Personal puede atender a otros clientes y no es exclusivo del Cliente, y cualquier asignación indicada en un Formulario de Pedido (por ejemplo, un porcentaje de un equivalente de tiempo completo o un número de días presenciales) es una estimación de esfuerzo, no una garantía de horas. Jeeves podrá añadir, a su criterio y sin costo adicional, tiempo de arquitectura, seguridad, liderazgo de ingeniería u otros especialistas.

3.2 Verificación de Antecedentes. Jeeves declara que el Personal asignado de forma presencial en las instalaciones del Cliente o con acceso a Datos del Cliente ha sido sometido a la verificación de antecedentes estándar de Jeeves y está sujeto a obligaciones de confidencialidad y de cesión de propiedad intelectual congruentes con las políticas de Jeeves.

3.3 Relación. El Personal permanece en todo momento como empleado o contratista de Jeeves (o de una Afiliada de Jeeves), incluso cuando trabaje en las instalaciones del Cliente o en sus entornos. Nada en el Contrato crea una relación laboral, de patrón solidario o sustituto, de sociedad o de mandato entre el Cliente y cualquier miembro del Personal. El Cliente no efectuará retenciones de impuestos ni otorgará prestaciones legales respecto del Personal.

3.4 Trabajo en los Entornos del Cliente. El Personal que trabaje en los Sistemas del Cliente o en los entornos del Cliente, o que tenga acceso a ellos, actúa como personal de Jeeves y permanece sujeto a la dirección de Jeeves, pero solo realiza configuraciones, implementaciones y cambios de código, incluidos los cambios en producción, según lo autorice el Cliente por escrito o a través del proceso de gestión de cambios del Cliente. El Cliente es responsable de sus propias aprobaciones de gestión de cambios, respaldos y capacidades de recuperación de los Sistemas del Cliente, así como de las instrucciones que su personal dé al Personal. Jeeves no es responsable de pérdidas derivadas de cambios realizados por indicación o con aprobación del Cliente, ni del estado de los Sistemas del Cliente.

3.5 No Captación y No Contratación. Durante el plazo de cada Formulario de Pedido y durante los doce (12) meses siguientes (el "Periodo de Restricción"), el Cliente no podrá, y hará que sus Afiliadas y cualquier persona que actúe en su nombre (incluidos reclutadores y agencias de colocación) no puedan, directa o indirectamente: (a) captar o reclutar a cualquier Personal Cubierto para empleo o contratación; ni (b) contratar a cualquier Personal Cubierto como empleado, consultor, contratista o de cualquier otra forma, haya o no el Cliente captado a dicha persona. "Personal Cubierto" significa cualquier empleado o contratista persona física de Jeeves o de sus Afiliadas que haya prestado Servicios al Cliente o trabajado en la cuenta del Cliente en cualquier momento durante los doce (12) meses anteriores a la captación o contratación. Las publicaciones generales de vacantes y los procesos de reclutamiento no dirigidos al Personal Cubierto no constituyen captación para efectos del inciso (a). El Personal Cubierto cuya relación con Jeeves haya terminado al menos seis (6) meses antes de la contratación, o que haya sido terminada por Jeeves, podrá ser contratado sin incumplir el inciso (b).

3.6 Tarifa de Colocación. Si el Cliente contrata a cualquier Personal Cubierto en incumplimiento de la Sección 3.5(b), el Cliente pagará a Jeeves, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de inicio de la persona, una tarifa de colocación equivalente a la cantidad mayor entre (a) el cien por ciento (100%) de la compensación total anual de dicha persona en Jeeves (salario base más el bono objetivo y el valor anualizado de cualquier otorgamiento de acciones) a la fecha de contratación, o la compensación total anual que ofrezca el Cliente, si fuera mayor, y (b) US\$ [300,000] o cualquier mínimo mayor indicado en el Formulario de Pedido (la "Tarifa de Colocación"). Las pérdidas de Jeeves derivadas de dicha contratación, incluidos los costos de reclutamiento, sustitución y capacitación, la pérdida de productividad, la afectación a la contratación del Cliente y a otras contrataciones de Jeeves, y la pérdida de experiencia especializada en servicios asignados, serían difíciles de estimar. Las Partes acuerdan que la Tarifa de Colocación es una estimación anticipada razonable de dichas pérdidas y no una penalidad, y que constituye el único recurso pecuniario de Jeeves por la contratación en sí. Jeeves solo podrá renunciar a la Tarifa de Colocación o reducirla por escrito.

3.7 Captación sin Contratación; Recursos. Si el Cliente incumple la Sección 3.5(a) sin que resulte una contratación, Jeeves podrá recuperar sus daños efectivos y solicitar medidas cautelares. El Cliente reconoce que un incumplimiento de la Sección 3.5 causaría a

Jeeves un daño irreparable para el cual la indemnización por sí sola sería insuficiente, y que Jeeves podrá solicitar medidas cautelares sin otorgar garantía. El Cliente notificará de inmediato a Jeeves si cualquier Personal Cubierto se acerca al Cliente en relación con un empleo o contratación durante el Periodo de Restricción. El Cliente reconoce que las Secciones 3.5 a 3.7 son razonables en alcance y duración, son accesorias a los Servicios, son necesarias para proteger la inversión de Jeeves en reclutar, capacitar y asignar al Personal, y no restringen el derecho de ninguna persona a buscar empleo. Si un tribunal determina que alguna parte es inexigible, se aplicará en la mayor medida permitida y se reformará según sea necesario.

4. Responsabilidades del Cliente

4.1 El Cliente, a su propio costo: (a) designará a un patrocinador ejecutivo, un líder de proyecto y especialistas en finanzas facultados para tomar decisiones oportunas; (b) proporcionará los accesos, aprobaciones, Datos del Cliente, historial, tiempo de personal y espacio de trabajo descritos en el Formulario de Pedido, en las fechas indicadas; (c) se asegurará de contar con todos los derechos, consentimientos y facultades necesarios para proporcionar los Datos del Cliente y autorizar el acceso de Jeeves a los Sistemas del Cliente conforme a la Sección 18.3; (d) configurará y mantendrá los permisos de los Usuarios Autorizados, los umbrales de aprobación y las reglas, y desactivará de inmediato las credenciales y los Usuarios Autorizados que ya no deban tener acceso; (e) revisará y validará los Resultados antes de confiar en ellos, conforme a la Sección 9; (f) seguirá siendo responsable de sus libros y registros, juicios contables, controles internos y declaraciones regulatorias; (g) utilizará los Servicios únicamente para sus fines comerciales internos y en cumplimiento de la Sección 8.5, el Apéndice 1 y la legislación aplicable; (h) cumplirá las políticas razonables de seguridad y protección de Jeeves para actividades presenciales; y (i) no proporcionará Datos Prohibidos (Sección 7.4).

4.2 Efecto del Retraso. Las obligaciones de Jeeves y cualquier cronograma o Meta quedan dispensados o se prorrogan en la medida en que el Cliente incumpla sus responsabilidades, y las tarifas siguen devengándose.

5. Tarifas; Pago; Créditos

5.1 Tarifas. El Cliente pagará las tarifas indicadas en el Formulario de Pedido, que podrán estructurarse como un Compromiso consumido en Créditos (Sección 5.6), una tarifa de Pod (Sección 5.5), tarifas por tiempo y materiales conforme a la lista de precios del Formulario de Pedido, tarifas fijas o por hitos, o una tarifa de suscripción.

5.2 Facturación; Pago. Jeeves facturará conforme al Formulario de Pedido; las tarifas comprometidas se facturan por adelantado, en los pagos que indique el Formulario de Pedido. Las facturas no controvertidas vencen dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura, salvo que el Formulario de Pedido indique otra cosa. Los montos vencidos devengan intereses a la tasa menor entre el 1.0% mensual y la tasa máxima permitida por la ley, y Jeeves podrá suspender los Servicios conforme a la Sección 15.5. El Cliente deberá impugnar cualquier factura de buena fe y por escrito dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la factura; de lo contrario, la factura será definitiva. Los registros de medición y de uso de Jeeves constituyen la base de la facturación, salvo que el Cliente los impugne oportunamente. Todas las tarifas son irrevocables y no reembolsables, salvo lo expresamente previsto en el Contrato.

5.3 Gastos. El Cliente reembolsará, al costo y contra comprobantes, los gastos razonables y previamente aprobados de viaje, hospedaje y gastos incidentales del Personal presencial, hasta cualquier límite mensual indicado en el Formulario de Pedido.

5.4 Impuestos. Las tarifas no incluyen impuestos. El Cliente es responsable de todos los impuestos sobre ventas, uso, valor agregado, retenciones y similares asociados a los Servicios, salvo los impuestos sobre la renta neta de Jeeves. Si el Cliente debe retener impuestos de un pago, el Cliente incrementará el pago (gross-up) de modo que Jeeves reciba el monto íntegro facturado, salvo que Jeeves pueda invocar una exención aplicable conforme a un tratado y proporcione la documentación razonablemente requerida.

5.5 Tarifas de Pod. Un Formulario de Pedido podrá comprometer un Pod con el Cliente durante un periodo determinado, mediante una tarifa de capacidad recurrente pagadera independientemente de las horas trabajadas en cualquier periodo. La lista de precios del Formulario de Pedido aplica únicamente a trabajos objeto de una orden de cambio.

5.6 Compromisos y Créditos. (a) Cuando un Formulario de Pedido indique una tarifa anual u otra tarifa comprometida (un “Compromiso”), el Compromiso es firme e irrevocable durante su plazo, salvo lo expresamente previsto en el Formulario de Pedido, y el Cliente lo pagará utilice o no todos los Créditos. (b) Cada pago se convierte en Créditos a la tarifa indicada en el Formulario de Pedido, y la ejecución de Apex y de los Servicios consume Créditos. Los Créditos miden el trabajo de cómputo, de modelos y de procesamiento efectivamente realizado, por lo que el consumo varía según la calidad de los datos, la complejidad de las partidas, la selección del modelo, la longitud del contexto, los reintentos y factores similares. Cualquier estimación de consumo de Créditos es una estimación de planeación, no una lista de precios, un límite ni un compromiso, y Jeeves podrá actualizarla en cualquier momento. (c) Si el Cliente utiliza más Créditos de los adquiridos mediante sus pagos, Jeeves facturará el excedente mensualmente, a mes vencido, a la tarifa del Formulario de Pedido, y podrá, en su lugar, limitar (throttle) las funciones que consumen Créditos. (d) Los Créditos no utilizados no se trasladan a periodos posteriores, vencen al final del plazo, no son reembolsables, no tienen valor en efectivo y no pueden transferirse. (e) Jeeves informará el consumo de Créditos según lo indique el Formulario de Pedido.

5.7 Precio en la Renovación. Jeeves podrá modificar las tarifas, las tarifas de Créditos y los montos del Compromiso para un plazo de renovación mediante aviso con al menos [noventa (90)] días de anticipación al inicio del plazo de renovación. Si el Cliente no acepta el cambio, su único recurso será notificar la no renovación conforme a la Sección 15.2.

6. Confidencialidad

6.1 Definición. “Información Confidencial” significa la información no pública divulgada por una Parte o en su nombre (la “Parte Divulgadora”) a la otra (la “Parte Receptora”) que esté marcada como confidencial o que una persona razonable entendería como confidencial por su naturaleza o por las circunstancias. Los Datos del Cliente y los Materiales del Cliente son Información Confidencial del Cliente. La Tecnología de Jeeves, las funcionalidades no públicas y la hoja de ruta (roadmap) de Apex, las demostraciones, los precios, los benchmarks y los términos del Contrato son Información Confidencial de Jeeves. La Información Confidencial excluye la información que sea o llegue a ser pública sin incumplimiento de la Parte Receptora, que la Parte Receptora conociera legítimamente sin restricción, que se desarrolle de forma independiente sin uso de la Información Confidencial de la Parte Divulgadora, o que se reciba legítimamente de un tercero sin restricción. Los Datos Desidentificados, los Datos Agregados, los Datos de Uso y los Aprendizajes no son Información Confidencial del Cliente.

6.2 Obligaciones. La Parte Receptora utilizará la Información Confidencial de la Parte Divulgadora únicamente para cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos conforme al Contrato, la protegerá con al menos el mismo cuidado que emplea para su propia información similar, y nunca con menos que un cuidado razonable, y la divulgará únicamente a sus empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores de modelos y de infraestructura y asesores profesionales, y a los de sus Afiliadas, que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones al menos tan protectoras como las de esta Sección.

6.3 Divulgación Obligatoria. La Parte Receptora podrá divulgar Información Confidencial cuando la ley o un proceso legal la obliguen a ello, siempre que notifique de inmediato a la Parte Divulgadora (cuando la ley lo permita) y le brinde cooperación razonable, a costa de la Parte Divulgadora, para obtener un tratamiento protector.

6.4 Duración. Estas obligaciones subsisten durante el plazo del Contrato y durante cinco (5) años después de su terminación y, respecto de secretos comerciales o industriales y de los Datos del Cliente que Jeeves conserve, mientras permanezcan protegidos o conservados.

7. Datos

7.1 Titularidad; Licencia a Jeeves. Entre las Partes, el Cliente es titular de los Datos del Cliente. El Cliente otorga a Jeeves, a sus Afiliadas y a sus proveedores una licencia mundial y no exclusiva, durante el plazo (y posteriormente, según lo previsto en las Secciones 7.2 y 7.10), para alojar, copiar, tratar, transmitir, mostrar y de otro modo utilizar los Datos del Cliente y los Materiales del Cliente para prestar, operar, proteger, dar soporte y mejorar los Servicios para el Cliente, para crear los datos descritos en la Sección 7.2, y según lo exija la ley.

7.2 Datos Derivados y Aprendizajes. Jeeves podrá crear Datos Desidentificados, Datos Agregados, Datos de Uso y Aprendizajes a partir de los Datos del Cliente, los Materiales del Cliente y el uso que el Cliente haga de los Servicios y, entre las Partes, Jeeves es titular de ellos. Jeeves podrá utilizarlos, reproducirlos, divulgarlos y explotarlos de cualquier otro modo, con carácter perpetuo, irrevocable, mundial, libre de regalías y sublicenciable, para cualquier fin comercial, incluido el de desarrollar, entrenar, probar, validar y mejorar los modelos de inteligencia artificial, Agentes, Flujos de Trabajo, reglas, conectores, Apex y demás productos y servicios de Jeeves y de sus Afiliadas, y para benchmarking y análisis, ya sea en beneficio del Cliente, de otros clientes o de Jeeves en general, sin necesidad de consentimiento, aviso, atribución ni compensación adicionales. Esta Sección subsiste a la terminación.

7.3 Límites al Uso por parte de Jeeves. Jeeves no (a) utilizará Datos del Cliente de forma identificable para entrenar o ajustar (fine-tune) ningún modelo fundacional en beneficio de un tercero, ni (b) divulgará Datos Agregados o benchmarks derivados de los Datos del Cliente a ningún tercero distinto de sus prestadores de servicios, salvo que los datos estén agregados entre al menos [cinco (5)] clientes de modo que no puedan atribuirse razonablemente al Cliente. Jeeves contratará con sus proveedores de modelos de manera que estos no puedan entrenar con los Datos del Cliente. Sujeto a estos límites, nada en el Contrato restringe el uso de la Tecnología de Jeeves por parte de Jeeves.

7.4 Datos Prohibidos. El Cliente no enviará a Jeeves ni tratará a través de los Servicios (a) números de tarjetas de pago ni códigos de seguridad de tarjetas; (b) números de identificación oficial o gubernamental; (c) categorías especiales de datos personales (datos personales sensibles), incluidos datos de salud, biométricos y genéticos y datos que revelen el origen racial o étnico, las creencias religiosas o políticas o la orientación sexual; ni (d) datos personales que Jeeves no necesite para prestar los Servicios (en conjunto, "Datos Prohibidos"). El Cliente es responsable de cualesquiera Datos Prohibidos que proporcione, y Jeeves podrá rechazarlos, ponerlos en cuarentena o eliminarlos. El Cliente proporcionará las credenciales de sistemas únicamente a través del mecanismo seguro que Jeeves designe.

7.5 Seguridad. Jeeves mantendrá salvaguardas administrativas, técnicas y físicas comercialmente razonables diseñadas para proteger los Datos del Cliente, incluidos controles de acceso que limiten el acceso al Personal y a los proveedores que lo necesiten, el cifrado de los Datos del Cliente en tránsito y, cuando sea técnicamente viable, en reposo, y el registro (logging) de los accesos a los Datos del Cliente en producción.

7.6 Proveedores Terceros de Modelos. Jeeves utiliza proveedores terceros de grandes modelos de lenguaje y de otras soluciones de IA, y podrá cambiarlos. Jeeves contratará con dichos proveedores de manera que no entrenen con los Datos del Cliente y no los conserven por más de treinta (30) días, o no los conserven en absoluto cuando el proveedor ofrezca esa opción. Jeeves identificará, a solicitud del Cliente, las categorías de proveedores que utiliza. Jeeves no es responsable de las interrupciones o cambios de un proveedor.

7.7 Notificación de Incidentes. Jeeves notificará al Cliente sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la confirmación de un acceso o una adquisición no autorizados de Datos del Cliente, y cooperará razonablemente con la investigación del Cliente y con cualesquiera notificaciones exigidas por la ley.

7.8 Adendo de Tratamiento de Datos. Si los Datos del Cliente incluyen datos personales sujetos al GDPR, al UK GDPR, a la LGPD de Brasil, a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Colombia, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) de México o a legislación similar, las Partes celebrarán un adendo de tratamiento de datos (data processing addendum), referido en el Anexo C del Formulario de Pedido, que regirá dicho tratamiento, incluido cualquier mecanismo de transferencia internacional requerido.

7.9 Ubicación de los Datos. Salvo que el Formulario de Pedido indique otra cosa, los Datos del Cliente se almacenarán en el entorno de implementación en los Estados Unidos, salvo por el tratamiento que realicen los proveedores de modelos, la transmisión a los Sistemas del Cliente y las copias incidentales en sistemas de Jeeves. El Personal accede a los Datos del Cliente desde dicho entorno.

7.10 Exportación y Eliminación. Durante el plazo, el Cliente podrá exportar los Datos del Cliente y los Resultados utilizando las herramientas que Jeeves ponga a su disposición. Durante los treinta (30) días siguientes a la terminación de un Formulario de Pedido, Jeeves pondrá los Datos del Cliente y los Resultados a disposición para su exportación en un formato utilizable. Jeeves eliminará los Datos del Cliente en forma identificable de sus sistemas activos dentro de los treinta (30) días siguientes a una solicitud de

eliminación por escrito del Cliente y, en cualquier caso, dentro de los noventa (90) días siguientes al término del periodo de exportación, y de los respaldos en el ciclo ordinario de respaldo, salvo lo que exija la ley; la eliminación podrá terminar o afectar los Servicios. La eliminación no se extiende a los Datos Desidentificados, los Datos Agregados, los Datos de Uso, los Aprendizajes ni la Tecnología de Jeeves, ni a los Resultados ya entregados al Cliente.

8. Propiedad Intelectual

8.1 Tecnología de Jeeves. Entre las Partes, Jeeves y sus licenciantes son titulares de todos los derechos, títulos e intereses sobre la Tecnología de Jeeves, incluidos todos los Derechos de Propiedad Intelectual sobre ella. Esto incluye todo lo que Jeeves o el Personal configure, construya o desarrolle para el Cliente o en el curso de los Servicios, incluidos Flujos de Trabajo, reglas, prompts, configuraciones de modelos, conectores, bloques, acciones, tableros y documentación, y todas las mejoras, modificaciones y obras derivadas. Ningún Entregable constituye una obra por encargo (work made for hire) para el Cliente, y nada en el Contrato transfiere al Cliente la titularidad de ninguna Tecnología de Jeeves.

8.2 Cesión; Derechos Morales. En la medida en que el Cliente, sus Afiliadas, Usuarios Autorizados o contratistas adquieran cualquier derecho, título o interés sobre cualquier Tecnología de Jeeves, incluso mediante la configuración de un Flujo de Trabajo o regla, la redacción de prompts o instrucciones o la formulación de sugerencias, el Cliente por medio del presente cede irrevocablemente, y hará que estos cedan, dicho derecho, título e interés a Jeeves, renuncia, en la medida permitida por la legislación aplicable, a cualesquiera derechos morales sobre ella, y firmará los documentos que Jeeves razonablemente solicite para perfeccionar los derechos de Jeeves.

8.3 Licencia al Cliente. Durante el plazo aplicable, y sujeto al pago de las tarifas y al cumplimiento del Contrato, Jeeves otorga al Cliente un derecho limitado, no exclusivo, intransferible, no sublicenciable y revocable para acceder a Apex y a los Entregables y utilizarlos, a través de las interfaces que Jeeves proporcione, exclusivamente para las operaciones comerciales internas del Cliente. Este derecho termina cuando termine el Formulario de Pedido aplicable, sujeto a la Sección 7.10. No se otorga ningún derecho sobre código fuente, modelos, pesos, prompts, reglas, instrucciones de sistema ni infraestructura, ni se otorga ningún derecho de manera implícita o por actos propios (estoppel).

8.4 Datos del Cliente, Materiales y Resultados. Entre las Partes, el Cliente es titular de los Datos del Cliente, de los Materiales del Cliente en su forma original y de los Resultados, salvo en la medida en que los Resultados contengan o incorporen Tecnología de Jeeves. Jeeves otorga al Cliente una licencia no exclusiva y perpetua para utilizar cualquier Tecnología de Jeeves incorporada en un Resultado únicamente como parte de dicho Resultado, para los fines comerciales internos del Cliente.

8.5 Restricciones. El Cliente no podrá, ni permitirá que ningún Usuario Autorizado o tercero pueda: (a) realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar derivar el código fuente, los modelos, prompts, reglas, instrucciones de sistema, conectores u otros elementos no públicos de la Tecnología de Jeeves, ni extraerlos mediante prompts, extracción automatizada (scraping) u otros medios; (b) copiar, modificar, traducir o crear obras derivadas de la Tecnología de Jeeves; (c) permitir que terceros, incluidas sus Afiliadas, salvo que un Formulario de Pedido lo permita, utilicen Apex o sean atendidos por él, ni utilizarlo como buró de servicios (service bureau); (d) utilizar la Tecnología de Jeeves, incluidas sus respuestas, reglas y configuraciones, para construir, entrenar o mejorar un producto o modelo competidor; (e) acceder a Apex para construir un producto competidor, ni publicar o divulgar benchmarks, resultados de desempeño o comparaciones de Apex; (f) eludir medidas de seguridad, límites de velocidad, la medición de uso o los controles de acceso; (g) eliminar avisos de titularidad; ni (h) utilizar los Servicios en incumplimiento del Apéndice 1 o de la legislación aplicable. El Cliente es responsable del cumplimiento por parte de sus Usuarios Autorizados.

8.6 Componentes Reutilizables. El Cliente reconoce que los conectores, bloques, acciones, Flujos de Trabajo, reglas, plantillas, código y demás componentes construidos o configurados durante los Servicios están destinados a ser reutilizables. Jeeves podrá reutilizarlos, adaptarlos, licenciarlos y comercializarlos para cualquier fin y para cualquier cliente, siempre que al hacerlo no divulgue Información Confidencial del Cliente.

8.7 Retroalimentación. El Cliente otorga a Jeeves una licencia perpetua, irrevocable, mundial, libre de regalías, transferible y sublicenciable para utilizar e incorporar a la Tecnología de Jeeves cualquier comentario, sugerencia o idea sobre los Servicios, sin obligación ni atribución.

8.8 Aprendizajes; Libertad de Operación. Jeeves y su Personal podrán utilizar los Aprendizajes, así como las habilidades, conocimientos y experiencia generales que adquieran en la prestación de los Servicios, para cualquier fin. Nada en el Contrato impide a Jeeves desarrollar, utilizar o comercializar, para sí o para terceros, productos, servicios, Flujos de Trabajo o componentes similares o competidores de los proporcionados al Cliente, siempre que Jeeves no utilice ni divulgue Información Confidencial del Cliente en incumplimiento de la Sección 6 o de la Sección 7.

8.9 Herramientas de IA; Código Abierto. Los Servicios utilizan modelos y herramientas de terceros y software de código abierto, que se rigen por sus propios términos. El uso por parte de Jeeves de herramientas de IA para desarrollar la Tecnología de Jeeves no reduce los derechos de Jeeves conforme a esta Sección 8. Jeeves no incorporará software de código abierto a los Servicios de forma que exija al Cliente divulgar o licenciar los Datos del Cliente como condición para utilizar los Servicios.

8.10 Reserva de Derechos. Jeeves se reserva todos los derechos que no se otorguen expresamente en el Contrato. El Cliente no impugnará la titularidad de Jeeves sobre la Tecnología de Jeeves ni los derechos de Jeeves sobre ella.

9. Resultados de IA; Aprobaciones; Supervisión del Cliente

9.1 Sin Garantía de Resultado. Los Agentes se basan en modelos probabilísticos de IA y pueden producir Resultados inexactos, incompletos o inesperados. Jeeves no garantiza que ningún Resultado sea exacto, completo o adecuado para ningún fin financiero, contable, fiscal o regulatorio.

9.2 Aprobaciones; Acciones Autorizadas. Apex permite al Cliente establecer umbrales de aprobación, funciones, permisos y reglas de automatización, y envía a una persona, para su aprobación, todo lo que quede fuera de los umbrales del Cliente. Salvo que un Formulario de Pedido lo habilite expresamente, los Agentes propondrán, pero no registrarán, asientos en el libro mayor del Cliente, ni iniciarán ni ejecutarán pagos. Cuando un Formulario de Pedido habilite dichas acciones, estas se realizarán únicamente según la configuración del Cliente. El Cliente es el único responsable de sus umbrales de aprobación, permisos, reglas y Flujos de Trabajo, y de toda acción que un Usuario Autorizado apruebe o que Apex realice automáticamente dentro de la configuración del Cliente (cada una, una "Acción Autorizada"). Jeeves no es responsable de las Acciones Autorizadas. El Cliente no desactivará los umbrales de confianza, las explicaciones ni los pasos de aprobación humana que Jeeves designe como obligatorios para un Flujo de Trabajo.

9.3 Calidad de los Datos del Cliente. El desempeño de Jeeves depende de la exactitud, integridad y oportunidad de los Datos del Cliente y de los accesos. Jeeves no es responsable de Resultados inexactos debido a que los Datos del Cliente o los accesos hayan sido inexactos, incompletos o tardíos.

9.4 Flujos de Trabajo Publicados por el Cliente. Los Usuarios Autorizados del Cliente podrán configurar, probar y publicar versiones de Flujos de Trabajo y reglas en Apex. El Cliente es el único responsable de los resultados de cualquier versión que publique, incluidos los cambios en los umbrales de confianza, y de decidir cuándo revertir a una versión anterior.

9.5 Monitoreo y Salvaguardas. Jeeves mantendrá mecanismos razonables de registro, monitoreo y salvaguarda, como el rastreo de resultados, los umbrales de escalamiento y los puntos de revisión humana, adecuados al riesgo del flujo de trabajo financiero que respalde un Agente. Estos mecanismos están diseñados para reducir, pero no pueden eliminar, el riesgo de Resultados erróneos, y no convierten las exenciones de las Secciones 9.1 o 10.3 en una garantía de ningún resultado.

9.6 Metas, no Garantías. Cualquier meta o estimación de exactitud, tasa de conciliación, tiempos o similar contenida en un Formulario de Pedido o en otro lugar (una "Meta") es un objetivo que Jeeves realizará esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar. Una Meta no constituye una garantía, un nivel de servicio, un criterio de aceptación ni una condición de pago, y no alcanzar una Meta no constituye incumplimiento. El único recurso del Cliente ante una Meta no alcanzada es el que, en su caso, prevea expresamente el Formulario de Pedido.

9.7 Sin Asesoría Profesional. Jeeves no es una firma de contadores, auditores, asesores fiscales ni abogados, y nada en los Servicios o en los Resultados constituye asesoría contable, de auditoría, fiscal o legal. Las referencias a resultados “verificados”, “listos para auditoría” o similares describen el diseño del producto y no constituyen garantía de ningún resultado de auditoría, fiscal o regulatorio.

9.8 Clasificación Regulatoria. El Cliente es responsable de evaluar si el uso previsto de un Agente activa requisitos regulatorios reforzados en cualquier jurisdicción, por ejemplo, las obligaciones aplicables a sistemas de IA de “alto riesgo” conforme al Reglamento de IA de la UE (EU AI Act) o marcos comparables, y notificará de inmediato y por escrito a Jeeves si pretende un uso que pudiera activarlos, para que las Partes puedan acordar controles adicionales o términos del Formulario de Pedido.

10. Garantías

10.1 Mutuas. Cada Parte declara que tiene facultades para celebrar el Contrato y que cumplirá la legislación aplicable en el cumplimiento de sus obligaciones.

10.2 Garantía de Jeeves. Jeeves garantiza que prestará los Servicios Asignados de manera profesional y diligente. El único y exclusivo recurso del Cliente por el incumplimiento de esta garantía es la nueva prestación de los Servicios no conformes o, si Jeeves no puede volver a prestarlos en un plazo razonable, el reembolso de las tarifas pagadas por adelantado por los Servicios no conformes.

10.3 Exención. SALVO LO EXPRESAMENTE PREVISTO EN EL CONTRATO, LOS SERVICIOS, APEX, LOS ENTREGABLES Y LOS RESULTADOS SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”, Y JEEVES SE DESLINDA DE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS, IMPLÍCITAS O LEGALES, INCLUIDAS LAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR, TITULARIDAD Y NO INFRACCIÓN, Y CUALQUIER GARANTÍA DE QUE LOS SERVICIOS SERÁN ININTERRUMPIDOS, LIBRES DE ERRORES O SEGUROS O DE QUE LOS RESULTADOS SERÁN EXACTOS O LOGRARÁN ALGÚN RESULTADO. JEEVES NO OTORGA GARANTÍA ALGUNA RESPECTO DE LOS SISTEMAS DEL CLIENTE NI DE NINGÚN PRODUCTO, SERVICIO O MODELO DE TERCEROS.

11. Cumplimiento de la Legislación

11.1 General. Cada Parte cumplirá la legislación aplicable en relación con el Contrato, incluidas las leyes anticorrupción (como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act y la UK Bribery Act), las leyes de sanciones comerciales y de control de exportaciones, y las leyes aplicables de protección de datos y de servicios financieros.

11.2 Sanciones. Ninguna de las Partes es, ni llegará a ser durante el plazo, una persona sujeta a sanciones administradas por la OFAC, la UE, el Reino Unido o la ONU, y ninguna de las Partes utilizará los Servicios en incumplimiento de las leyes aplicables de sanciones o de control de exportaciones.

11.3 Anticorrupción. Ninguna de las Partes, directa ni indirectamente, ofrecerá, prometerá, dará, solicitará ni aceptará pago, regalo, hospitalidad u otro objeto de valor alguno para influir indebidamente en cualquier persona, incluido cualquier servidor público, en relación con el Contrato. Los regalos y las hospitalidades intercambiados entre las Partes deberán ser razonables, poco frecuentes, transparentes y permitidos por la legislación aplicable y por las políticas de cada destinatario, y cualquiera de las Partes podrá rechazarlos. Cada Parte mantendrá políticas razonablemente diseñadas para cumplir las leyes anticorrupción aplicables y no utilizará intermediarios para ningún fin indebido.

11.4 Migración y Autorización de Trabajo. Cuando un Formulario de Pedido prevea la asignación presencial de Personal fuera de su jurisdicción de origen, Jeeves es responsable de asegurar que el Personal cuente con la autorización de trabajo correspondiente, y el Cliente brindará cooperación razonable, como cartas de invitación y confirmaciones de contratación, para respaldar las solicitudes de visa o de permiso de trabajo.

11.5 Establecimiento Permanente. Las Partes reconocen que la asignación presencial de Personal fuera de la jurisdicción de origen de la entidad contratante de Jeeves puede generar consideraciones locales fiscales, laborales y de habilitación profesional. Las Partes cooperarán en la estructuración de la asignación, incluida su duración, la entidad contratante y la combinación de ubicaciones, para

mitigar dicha exposición, y Jeeves podrá canalizar una contratación a través de la Afiliada local correspondiente de Jeeves, o exigir que un Formulario de Pedido sea firmado por ella.

12. Indemnización

12.1 Por parte de Jeeves. Jeeves defenderá al Cliente frente a cualquier reclamación de un tercero que alegue que Apex, tal como lo proporciona Jeeves y utilizado conforme al Contrato, infringe una patente, un derecho de autor o una marca de ese tercero registrados en los Estados Unidos o se apropia indebidamente de su secreto comercial, y pagará las indemnizaciones determinadas mediante resolución definitiva o acordadas en una transacción. Jeeves no tendrá obligación alguna respecto de reclamaciones derivadas de (a) Datos del Cliente, Materiales del Cliente o Sistemas del Cliente; (b) modificaciones no realizadas por Jeeves; (c) la combinación con productos, datos o sistemas no proporcionados por Jeeves; (d) Resultados o Acciones Autorizadas; (e) el uso en incumplimiento del Contrato; o (f) Servicios Piloto. Si Apex es o pudiera llegar a ser objeto de dicha reclamación, Jeeves podrá modificarlo o sustituirlo, obtener una licencia, o terminar los Servicios afectados y reembolsar las tarifas pagadas por adelantado correspondientes al periodo no utilizado. Esta Sección establece la responsabilidad total de Jeeves y el recurso exclusivo del Cliente respecto de reclamaciones por infracción.

12.2 Por parte del Cliente. El Cliente defenderá a Jeeves, a sus Afiliadas y al Personal frente a cualquier reclamación de un tercero derivada de (a) los Datos del Cliente o los Materiales del Cliente, incluida cualquier reclamación de que el Cliente carecía de los derechos o consentimientos para proporcionarlos; (b) el acceso de Jeeves a los Sistemas del Cliente según lo haya autorizado el Cliente, incluidas las reclamaciones de bancos, proveedores de ERP, procesadores de pago u otros terceros de que el acceso incumplió sus términos o derechos; (c) las Acciones Autorizadas, y los Flujos de Trabajo o reglas que el Cliente haya publicado o aprobado; (d) el uso de los Resultados por parte del Cliente; (e) el incumplimiento por parte del Cliente de la Sección 4, la Sección 7.4, la Sección 8.5 o la legislación aplicable; o (f) la Sección 19, y pagará las indemnizaciones determinadas mediante resolución definitiva o acordadas en una transacción, así como los costos razonables.

12.3 Procedimiento. La Parte indemnizada deberá notificar de inmediato a la Parte indemnizadora, otorgarle el control exclusivo de la defensa y de la transacción (aunque ninguna transacción podrá admitir culpa de la Parte indemnizada ni imponerle obligaciones no pecuniarias sin su consentimiento) y cooperar razonablemente, a costa de la Parte indemnizadora.

13. Limitación de Responsabilidad

13.1 Exclusión de Ciertos Daños. Ninguna de las Partes será responsable de daños indirectos, incidentales, consecuenciales, especiales, ejemplares o punitivos, ni de lucro cesante, pérdida de ingresos, de crédito mercantil (goodwill), de ahorros o de datos, derivados del Contrato o relacionados con él, cualquiera que sea su causa e incluso si se le advirtió de su posibilidad, salvo en caso de fraude o dolo de una Parte o de incumplimiento de la Sección 8.5 por parte del Cliente.

13.2 Límite General. La responsabilidad total acumulada de cada Parte derivada del Contrato o relacionada con él no excederá las tarifas pagadas y pagaderas por el Cliente conforme al Formulario de Pedido aplicable en los doce (12) meses anteriores al hecho que dio origen a la reclamación (el "Límite General").

13.3 Límite Ampliado; Excepciones. La responsabilidad total acumulada de cada Parte por (a) sus obligaciones de indemnización conforme a la Sección 12 y (b) el incumplimiento de la Sección 6 o de la Sección 7 no excederá dos veces (2x) el Límite General. Ninguno de los límites aplica a (i) la obligación del Cliente de pagar tarifas, incluida la Tarifa de Colocación, (ii) el incumplimiento de la Sección 8.5 por parte del Cliente o la infracción o apropiación indebida de la Tecnología de Jeeves, ni (iii) el fraude o dolo de una Parte.

13.4 Distribución de Riesgos. Jeeves no es responsable de pérdidas derivadas de Acciones Autorizadas; de Flujos de Trabajo, reglas o umbrales configurados o publicados por el Cliente; de los Datos del Cliente o los Sistemas del Cliente; de los actos, omisiones, interrupciones o cambios de terceros, incluidos bancos, proveedores de ERP y de pagos y proveedores de modelos; de la confianza del Cliente en los Resultados sin la revisión que exige la Sección 9; ni de cambios realizados en los Sistemas del Cliente por indicación o con aprobación del Cliente.

13.5 Personal y Afiliadas. El Cliente presentará reclamaciones derivadas del Contrato únicamente contra Jeeves, y no contra ningún miembro del Personal, funcionario, consejero o empleado de Jeeves o de sus Afiliadas, cada uno de los cuales es beneficiario de esta Sección 13.

13.6 Base del Acuerdo; Plazo para Reclamar. Las Partes acuerdan que esta Sección 13 distribuye los riesgos de manera razonable, que las tarifas reflejan dicha distribución y que aplica independientemente de la forma de la acción. Ninguna de las Partes podrá presentar una reclamación derivada del Contrato más de un (1) año después de que surja la causa de la acción, salvo una reclamación por tarifas no pagadas, en la medida permitida por la legislación aplicable.

14. Seguros

14.1 Durante el plazo, Jeeves mantendrá (a) un seguro de responsabilidad civil general; (b) un seguro de responsabilidad profesional o de errores y omisiones tecnológicos; (c) un seguro de responsabilidad cibernética; y (d) un seguro de riesgos de trabajo, según lo exija la ley, cada uno por montos comercialmente razonables para los Servicios. Jeeves proporcionará un certificado de seguro a solicitud razonable del Cliente.

15. Plazo; Terminación

15.1 Plazo de estos Términos. Estos Términos permanecen en vigor mientras esté vigente cualquier Formulario de Pedido que haga referencia a ellos.

15.2 Plazo del Formulario de Pedido; Renovación. Cada Formulario de Pedido indica su plazo inicial. Salvo que indique otra cosa, se renueva automáticamente por plazos sucesivos de igual duración, salvo que cualquiera de las Partes notifique por escrito la no renovación con al menos sesenta (60) días de anticipación al término del plazo en curso.

15.3 Plazos Comprometidos. Si un Formulario de Pedido establece un Compromiso o un plazo de suscripción, el Cliente no podrá terminar ese Formulario de Pedido por conveniencia, y el único derecho del Cliente a terminarlo anticipadamente es la salida anticipada (opt-out) que el Formulario de Pedido prevea expresamente, ejercida exactamente como se indica. Cuando no aplique un Compromiso, cualquiera de las Partes podrá terminar un Formulario de Pedido por conveniencia mediante aviso con treinta (30) días de anticipación, debiendo el Cliente pagar las tarifas devengadas hasta la fecha efectiva y los costos irrevocables que Jeeves haya comprometido.

15.4 Terminación por Causa. Cualquiera de las Partes podrá terminar un Formulario de Pedido mediante notificación por escrito si la otra Parte incumple de manera material el Contrato y no subsana el incumplimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación (diez (10) días en caso de falta de pago). Jeeves podrá terminar o suspender de inmediato, mediante notificación, si el Cliente incumple la Sección 7.4, la Sección 8.5, el Apéndice 1 o la Sección 11.

15.5 Suspensión. Jeeves podrá suspender el acceso a los Servicios (a) mediante aviso con diez (10) días de anticipación, si existen montos no controvertidos vencidos; (b) de inmediato, en la medida razonablemente necesaria para evitar daños a los sistemas, datos, personal u otros clientes de Jeeves, para responder a un riesgo de seguridad o legal, o porque un tercero se opone a un conector; o (c) según lo exija la ley. Jeeves realizará esfuerzos comercialmente razonables para limitar el alcance y la duración de una suspensión, y las tarifas siguen devengándose durante la misma.

15.6 Efectos de la Terminación. Al terminar un Formulario de Pedido: (a) el derecho del Cliente a acceder a Apex y a los Entregables y utilizarlos termina de inmediato, sujeto a la Sección 7.10; (b) el Cliente pagará todas las tarifas devengadas hasta la fecha efectiva; (c) si Jeeves termina por incumplimiento o falta de pago del Cliente, las tarifas restantes no pagadas del Compromiso vigente vencerán de inmediato como pena convencional o daños liquidados, que las Partes acuerdan constituyen una estimación razonable de la pérdida de Jeeves y no una penalidad; (d) los Créditos no utilizados vencen; y (e) cada Parte devolverá o eliminará la Información Confidencial de la otra conforme a las Secciones 6 y 7.10.

15.7 Asistencia en la Transición. Jeeves no tiene obligación de entregar, licenciar ni transferir ninguna Tecnología de Jeeves, incluidas configuraciones, prompts, reglas, Flujos de Trabajo, conectores o código, al terminar un Formulario de Pedido. A solicitud del Cliente, Jeeves podrá prestar asistencia razonable en la transición, a sus tarifas vigentes en ese momento, pagadas por adelantado, conforme a un alcance de trabajo por escrito. Ninguna asistencia en la transición prorroga la licencia del Cliente sobre la Tecnología de Jeeves.

15.8 Subsistencia. Las Secciones 1, 3.5 a 3.7, 5 (respecto de los montos devengados), 6, 7.2, 7.3, 7.10, 8, 9.7, 10.3, 11, 12, 13, 15.6, 15.7, 15.8, 16 y 17, y cualesquiera otras disposiciones que por su naturaleza deban subsistir, subsisten a la terminación o al vencimiento.

16. Servicios de Terceros y Servicios Regulados; Contratos de Programa

16.1 Servicios de Terceros. Los Sistemas del Cliente, los bancos, los proveedores de ERP y de pagos, los proveedores de modelos y demás productos y servicios de terceros se rigen por sus propios términos. Jeeves no es responsable de su disponibilidad, desempeño, tarifas, cambios, actos u omisiones, y el Cliente es responsable de sus contratos con ellos.

16.2 Servicios Regulados; Contratos de Programa. Los servicios de tarjetas, pagos, cuentas y servicios financieros relacionados de Jeeves son prestados por entidades de Jeeves y socios con licencia conforme a contratos independientes, están sujetos a elegibilidad, licencias y legislación local, y pueden no estar disponibles en todas las jurisdicciones. Apex puede conectarse a dichos servicios, pero nada en el Contrato constituye una oferta de ellos ni modifica dichos contratos. El Contrato es independiente de cualquier Contrato de Programa (Program Agreement) de Jeeves o su equivalente regional, y no lo modifica, y la terminación de uno no afecta por sí sola al otro. Jeeves podrá consultar o compartir la debida diligencia de KYB y de cumplimiento que ya tenga en sus archivos.

16.3 Afiliadas y Subcontratistas. Jeeves podrá prestar cualquier parte de los Servicios a través de Afiliadas, subcontratistas y socios locales, y seguirá siendo responsable de la prestación de los Servicios por parte de estos, conforme al Contrato.

17. Disposiciones Generales

17.1 Ley Aplicable; Jurisdicción. El Contrato se rige por las leyes del Estado de Nueva York, sin considerar sus principios de conflicto de leyes. Las Partes se someten a la jurisdicción y competencia exclusivas de los tribunales estatales y federales ubicados en Nueva York, Nueva York, para cualquier controversia derivada del Contrato o relacionada con él, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa, salvo que cualquiera de las Partes podrá solicitar medidas cautelares ante cualquier tribunal competente para proteger su Información Confidencial o sus Derechos de Propiedad Intelectual.

17.2 Cesión. El Cliente no podrá ceder el Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de Jeeves. Jeeves podrá ceder el Contrato a una Afiliada o en relación con una fusión, adquisición, financiamiento o venta de todos o sustancialmente todos sus activos o del negocio correspondiente.

17.3 Fuerza Mayor. Ninguna de las Partes es responsable por retrasos o incumplimientos, salvo respecto de obligaciones de pago, causados por circunstancias fuera de su control razonable.

17.4 Notificaciones. Las notificaciones deberán constar por escrito y enviarse a los domicilios indicados en el Formulario de Pedido aplicable, o a otro domicilio que una Parte designe por escrito. Jeeves también podrá enviar avisos operativos a través de Apex o por correo electrónico a los contactos designados por el Cliente.

17.5 Contratantes Independientes. Las Partes son contratantes independientes. El Contrato no crea una sociedad, una empresa conjunta (joint venture) ni una relación de mandato.

17.6 Sin Terceros Beneficiarios. El Contrato no confiere derechos a ninguna persona distinta de las Partes, salvo lo previsto en la Sección 13.5.

17.7 Divisibilidad; Renuncia. Si una disposición se considera inexigible, se modificará en la medida mínima necesaria y las demás disposiciones permanecerán en vigor. Ninguna renuncia surtirá efectos salvo que conste por escrito y esté firmada por la Parte que renuncia.

17.8 Orden de Prelación; Restricción. En caso de conflicto, el Formulario de Pedido prevalece sobre estos Términos en cuanto al alcance, las tarifas, el plazo y los demás términos comerciales específicos de esa contratación, y estos Términos prevalecen sobre cualquier orden de compra, portal o términos de aceptación electrónica (click-through) del Cliente. Un Formulario de Pedido podrá restringir los Servicios y añadir o restringir funcionalidades, pero ningún Formulario de Pedido u otro documento podrá reducir los derechos de Jeeves conforme a las Secciones 6 a 9, 12 o 13, ni aumentar la responsabilidad o las obligaciones de Jeeves más allá de estos Términos, salvo que identifique la sección que modifica y esté firmado en nombre de Jeeves por su General Counsel u otro funcionario que Jeeves designe por escrito.

17.9 Acuerdo Íntegro; Modificación. El Contrato constituye el acuerdo íntegro de las Partes sobre su objeto y sustituye todas las propuestas, conversaciones y acuerdos previos al respecto. Salvo lo previsto en la Sección 17.12, ninguna modificación surtirá efectos salvo que conste por escrito y esté firmada por ambas Partes.

17.10 Ejemplares. El Contrato y cada Formulario de Pedido podrán firmarse en ejemplares separados, incluso de forma electrónica, cada uno de los cuales constituirá un original.

17.11 Publicidad. Jeeves podrá identificar al Cliente por su nombre y logotipo como cliente en listas de clientes y materiales de marketing. Los casos de estudio, testimonios y citas requieren la aprobación previa y por escrito del Cliente.

17.12 Actualizaciones de los Términos. Jeeves podrá actualizar estos Términos periódicamente. Una actualización aplica a los Formularios de Pedido firmados después de su publicación o entrega al Cliente, y al plazo de renovación de un Formulario de Pedido existente si Jeeves notifica con al menos [noventa (90)] días de anticipación al inicio del plazo de renovación. Una actualización exigida por la ley aplica cuando entre en vigor.

18. Servicios de Plataforma

18.1 Aplicabilidad. Esta Sección 18 aplica cuando un Formulario de Pedido incluya Servicios de Plataforma.

18.2 Acceso; Usuarios Autorizados. Jeeves pondrá Apex a disposición de los Usuarios Autorizados del Cliente a través de las interfaces indicadas en el Formulario de Pedido, sujeto al Contrato y al Apéndice 1. El Cliente es responsable de los actos y omisiones de sus Usuarios Autorizados y de resguardar las credenciales, y Jeeves podrá confiar en las instrucciones y aprobaciones otorgadas mediante las credenciales de un Usuario Autorizado.

18.3 Autorización de Acceso a los Sistemas del Cliente. El Cliente autoriza a Jeeves, a su Personal y a sus Agentes a acceder a los Sistemas del Cliente, conectarse a ellos, extraer datos de ellos y, según lo haya configurado o aprobado el Cliente, realizar acciones en ellos en nombre del Cliente, incluso mediante API, credenciales proporcionadas por el Cliente, e inicio de sesión automatizado y obtención de estados de cuenta cuando un sistema no ofrezca API. El Cliente declara y garantiza que cuenta con las facultades y todos los consentimientos necesarios para otorgar dicha autorización, y que el acceso, tal como el Cliente lo autoriza, no incumple ningún contrato con terceros, derecho de terceros ni ley alguna. El acceso es de solo lectura, salvo que el Cliente habilite expresamente permisos de escritura o de acción. El Cliente controla los alcances de las credenciales y es responsable de revocarlas. Jeeves utilizará las credenciales del Cliente únicamente para prestar los Servicios, y podrá suspender un conector en cualquier momento si un tercero se opone, si cambian sus términos o interfaces, o si Jeeves considera razonablemente que el acceso presenta un riesgo legal o de seguridad. Jeeves no es responsable de la disponibilidad, los cambios ni las restricciones de los Sistemas del Cliente.

18.4 Flujos de Trabajo, Reglas y Control de Versiones. Los Usuarios Autorizados del Cliente podrán configurar, probar y publicar versiones de Flujos de Trabajo y reglas a través de Apex, y Jeeves podrá ajustarlos. Cada versión, incluida cada corrección o regla que resulte de la decisión de un revisor, es Tecnología de Jeeves conforme a la Sección 8.1. Jeeves conserva el historial de versiones, y el Cliente podrá revertir a una versión anterior mientras tenga acceso. La Sección 9.4 aplica a las versiones que publique el Cliente.

18.5 Disponibilidad; Soporte. Jeeves realizará esfuerzos comercialmente razonables para poner Apex a disposición y responder a las solicitudes de soporte dentro de las metas indicadas en el Formulario de Pedido. Las metas de respuesta y de disponibilidad son objetivos, no niveles de servicio, y no aplican créditos ni reembolsos salvo que el Formulario de Pedido lo indique expresamente. Esta Sección no modifica la Sección 9 ni la Sección 10.3.

18.6 Entorno de Alojamiento. Apex se ejecuta en infraestructura compartida (multi-tenant), salvo que el Formulario de Pedido indique un entorno dedicado o un compromiso de residencia de datos. Jeeves mantiene las salvaguardas de la Sección 7.5 independientemente de la arquitectura de alojamiento.

18.7 Contrataciones Combinadas. En una Contratación Combinada, la Sección 3 y las disposiciones de la Sección 4 relativas a los Servicios Asignados aplican al componente de Servicios Asignados, esta Sección 18 aplica al componente de Servicios de Plataforma, y las tarifas de cada uno son las establecidas en el Formulario de Pedido.

19. Agentes de Cara al Cliente Final

19.1 Aplicabilidad. Esta Sección 19 aplica cuando un Formulario de Pedido designe un Agente como Agente de Cara al Cliente Final.

19.2 Divulgación de IA. El Cliente se asegurará de que, en la medida en que lo exija la legislación aplicable, cada Cliente Final que interactúe con un Agente de Cara al Cliente Final sea informado de manera clara y visible, antes o al inicio de la interacción, de que está interactuando con un sistema de inteligencia artificial y no con un ser humano. Jeeves pondrá a disposición una funcionalidad de divulgación configurable para este fin; seleccionarla y configurarla correctamente para el caso de uso y las jurisdicciones del Cliente es responsabilidad del Cliente.

19.3 Escalamiento a una Persona. Jeeves ofrecerá una ruta configurable de escalamiento o transferencia de un Agente de Cara al Cliente Final a un representante humano del Cliente. El Cliente se asegurará de que los Clientes Finales cuenten con un medio razonable para comunicarse con una persona, conforme a la legislación aplicable y a las políticas del Cliente.

19.4 Cumplimiento de Contenidos y Comunicaciones. El Cliente es el remitente formal de toda comunicación que realice un Agente de Cara al Cliente Final, y es el único responsable del contenido, los guiones, los prompts y la frecuencia configurados para él, y de asegurar que dicho contenido, y el uso que el Cliente haga del Agente de Cara al Cliente Final para contactar a Clientes Finales, cumplan la legislación aplicable, incluidas las leyes de protección al consumidor, de cobranza de deudas (como la FDCPA, el Regulation F y las leyes estatales de cobranza de los EE. UU., o la legislación local equivalente), de telemarketing y mensajería (como la TCPA, la CAN-SPAM y las leyes estatales análogas de los EE. UU., o la legislación local equivalente), y las leyes sobre prácticas desleales, engañosas o abusivas. La asistencia de configuración de Jeeves no constituye asesoría legal ni una validación de cumplimiento.

19.5 Datos de Clientes Finales. Los datos personales de Clientes Finales recabados o tratados a través de un Agente de Cara al Cliente Final son Datos del Cliente. Entre las Partes, el Cliente es el responsable (o su equivalente) de dichos datos, y Jeeves los trata como prestador de servicios o encargado, conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, sujeto al adendo de tratamiento de datos referido en la Sección 7.8.

19.6 Prohibición de Suplantación; Trato Leal. El Cliente no configurará un Agente de Cara al Cliente Final para hacerse pasar por un ser humano cuando la divulgación sea legalmente obligatoria, para tergiversar la identidad del Cliente, ni para incurrir en prácticas desleales, engañosas o abusivas frente a los Clientes Finales.

19.7 Declaración del Cliente. El Cliente declara y garantiza que cuenta con, y mantendrá durante toda la vigencia del Formulario de Pedido aplicable, todos los derechos, consentimientos y bases legales necesarios para que los Clientes Finales sean contactados e

interactúen con un Agente de Cara al Cliente Final según su configuración.

19.8 Indemnización. Las obligaciones del Cliente conforme a la Sección 12.2 aplican a las reclamaciones derivadas de la configuración por parte del Cliente del contenido o las comunicaciones de un Agente de Cara al Cliente Final, de la falta de obtención por parte del Cliente de los consentimientos necesarios de los Clientes Finales, o del incumplimiento de esta Sección 19 por parte del Cliente.

19.9 Conservación de Registros. Jeeves conservará, y pondrá a disposición del Cliente a solicitud de este, registros de las interacciones con Agentes de Cara al Cliente Final durante el periodo indicado en el Formulario de Pedido (o, si no se indica, doce (12) meses), para respaldar las necesidades de cumplimiento y de resolución de controversias del Cliente.

Apéndice 1 — Reglas de Uso Aceptable y de la Plataforma

El Cliente y sus Usuarios Autorizados no podrán, ni permitirán que otros puedan:

- (a) utilizar Apex para cualquier fin ilícito, fraudulento, engañoso o abusivo, o para violar los derechos de terceros;
- (b) cargar malware, ni sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de Apex o de su infraestructura sin la autorización previa y por escrito de Jeeves;
- (c) compartir credenciales ni permitir el acceso de cualquier persona que no sea un Usuario Autorizado;
- (d) exceder o eludir los límites de velocidad, los límites de concurrencia o la medición de Créditos, ni sobrecargar Apex;
- (e) proporcionar Datos Prohibidos (Sección 7.4);
- (f) conectar Sistemas del Cliente que no esté autorizado a conectar, ni ordenar a Apex realizar acciones que no esté autorizado a realizar;
- (g) configurar un Agente de Cara al Cliente Final en incumplimiento de la Sección 19;
- (h) utilizar Apex para desarrollar un producto competidor, para someterlo a benchmarking o para extraer sus prompts, reglas o configuraciones (Sección 8.5);
- (i) utilizar Apex para tomar decisiones sobre la solvencia crediticia, el empleo o la elegibilidad de una persona física para servicios esenciales sin el acuerdo previo y por escrito de Jeeves; ni
- (j) interferir con el uso de Apex por parte de otros clientes de Jeeves.

Jeeves podrá limitar o suspender el acceso conforme a la Sección 15.5 por un incumplimiento de este Apéndice, y podrá actualizarlo mediante aviso conforme a la Sección 17.12.