

Contrato Marco de Servicios de FlexWM

Este **Contrato de Servicios Maestro** (el "**Contrato**") es entre "**FlexWM ERP Systems**" S.A. de C.V. ("**FlexWM**"), y la entidad comercial identificada como el Cliente en el Formulario de Pedido, debidamente ejecutado como se describe en el presente (en adelante, el "**Cliente**").

CONSIDERANDO QUE, el Cliente desea adquirir los servicios proporcionados por **FlexWM**, **POR LO TANTO**, **FlexWM** y el Cliente acuerdan lo siguiente:

1. SERVICIOS

- a. **Servicios.** Bajo los términos y condiciones establecidos en el presente, el Cliente contrata a **FlexWM** para realizar aquellos servicios mutuamente acordados ocasionalmente por **FlexWM** y el Cliente (colectivamente, los "Servicios") en órdenes de servicios y formularios de pedido, escritos y debidamente ejecutadas que incorporen los términos de este Contrato por referencia (cada una, un "**Formulario de Pedido**"), y **FlexWM** acepta dicha contratación. **FlexWM** prestará los Servicios y entregará los entregables requeridos (los "Entregables") de acuerdo con el calendario y los tiempos establecidos en el respectivo Formulario de Pedido.
- b. **Autorización y Modificación del Formulario de Pedido.** Cada Formulario de Pedido debe ser firmado en nombre del Cliente exclusivamente por los representantes autorizados designados por el Cliente. Cualquier desviación o modificación de un Formulario de pedido debe ser acordada por las partes por escrito. En caso de cualquier conflicto o inconsistencia expresa entre las disposiciones de un Formulario de Pedido y las disposiciones de este Contrato, las disposiciones del Formulario de Pedido prevalecerán y controlarán con respecto a la interpretación de ese Formulario de Pedido.
- c. **Aceptación.** Dentro de los cinco días posteriores a la recepción por parte del Cliente de cualquier Entregable, junto con una notificación por escrito de finalización por parte de **FlexWM**, el Cliente acuerda revisar y/o probar los Entregables. A menos que dentro de este período de cinco días el Cliente avise por escrito a **FlexWM**, los Entregables se considerarán aceptados. En el caso de que alguna parte de los Entregables no sea aceptable, el caso deberá detallar con especificidad cualquier deficiencia. **FlexWM** tendrá entonces 30 días para corregir la deficiencia, a menos que el Cliente apruebe expresamente tiempo adicional. Una vez corregida la deficiencia, los Entregables se considerarán aceptados. Se acuerda que una deficiencia se define como la falta de conformidad del Entregable con las especificaciones de diseño escritas en el Formulario de Pedido.

2. HONORARIOS Y FACTURACIÓN

- a. **Cargos por Servicios.** El Cliente pagará a **FlexWM** los cargos establecidos en cada Formulario de Pedido. **FlexWM** puede ajustar sus tarifas antes de realizar un nuevo Formulario de Pedido.
- b. **Pago.** A menos que se disponga expresamente lo contrario en un Formulario de Pedido con respecto a la contraprestación, **FlexWM** facturará al Cliente por la contraprestación de forma periódica, con cada factura detallando los cargos relacionados con el período anterior. A menos que se disponga expresamente lo contrario en un Formulario de Pedido, cualquier monto adeudado a **FlexWM** bajo este Contrato y cada Formulario de Pedido, deberá ser pagado en su totalidad al recibir la factura, pago que deberá realizar en el plazo indicado en el Formulario de Pedido. El Cliente será responsable de todos los impuestos que conforme a Ley deba cubrir. Cualquier monto no pagado dentro de los veinte días a partir de la fecha de cada factura estará

sujeto a un cargo por intereses igual al **4%** mensual. Cualquier cargo no impugnado por el Cliente de buena fe dentro de los diez días posteriores a la recepción de una factura se considerará aprobado y aceptado por el Cliente.

3. GARANTÍAS; RENUNCIA DE GARANTÍAS

- a. **Garantía de FlexWM.** FlexWM garantiza que su personal llevará a cabo los Servicios de manera consistente con los estándares y prácticas generalmente aceptados en la industria. FlexWM no garantiza que un Entregable funcionará con futuras versiones, parches o actualizaciones de los productos de FlexWM. Como único recurso del Cliente, FlexWM, a su cargo, corregirá errores o defectos en un Entregable informado dentro de los treinta días calendario posteriores a la aceptación de dicho Entregable. Después del período de treinta días, el Cliente es únicamente responsable del mantenimiento del Entregable, a menos que se disponga expresamente lo contrario en un Formulario de Pedido.
- b. **Garantías del Cliente.** Por cada Formulario de Pedido, el Cliente garantiza por la presente que (i) con respecto a las herramientas, hardware, software y otros productos proporcionados por el Cliente para su uso por parte de FlexWM bajo este Contrato y el Formulario de Pedido, el Cliente ha obtenido todas las licencias y permisos que deben obtenerse para permitir dicho uso por parte de FlexWM; (ii) la información proporcionada por el Cliente a FlexWM, en la que FlexWM basó la descripción de los Servicios y los cargos a pagar por el Cliente en consecuencia, según se establece en cada Formulario de Pedido, es precisa y completa en todos los aspectos materiales; y (iii) el Cliente tiene, o tendrá, el personal y otros recursos disponibles, y proporcionará dicho personal y recursos, para cumplir con las obligaciones del Cliente establecidas en cada Formulario de Pedido.

4. SOPORTE

- a. **Soporte Técnico.** El Cliente podrá reportar incidencias del sistema al equipo de FlexWM, las cuáles se analizarán, corregirán y se actualizarán en su instancia en su siguiente actualización planeada.
- b. **No Obligación de Soporte Consultivo.** Salvo que se disponga expresamente en un Formulario de Pedido por medio de la contratación de alguna póliza de soporte, FlexWM no tendrá obligación de proporcionar soporte consultivo o mantener ningún Entregable proporcionado en virtud de este Contrato.
- c. **Soporte Consultivo.** Para todo lo relacionado con el soporte y de funcionamiento, usted deberá consultar la Política de SLA.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD; INDEMNIZACIÓN

- a. **Exclusión de Responsabilidad.** En ningún caso, FlexWM será responsable por la compatibilidad y/o por el adecuado procesamiento de datos o información en los sistemas informáticos de usted, por lo que usted deberá llevar a cabo por su cuenta los ajustes técnicos que sean necesarios conforme a las recomendaciones realizadas por el FlexWM, para el mejor desempeño de los servicios.
- b. **Liberación de Responsabilidad.** Usted libera de cualquier responsabilidad a FlexWM por pérdidas de información o datos, y en general de cualquier daño o perjuicio que se pueda producir por negligencia, culpa o impericia de usted o los terceros autorizados por usted, con motivo del desarrollo de las actividades de este contrato o por la implementación de los procesos recomendados por FlexWM.
- c. Usted es y será el único responsable de los resultados y beneficios económicos que obtenga

como consecuencia de los servicios que reciba con motivo del presente contrato, por lo que las medidas de control, auditoría y verificación que emplee para la gestión de sus resultados, son ajenas a este contrato y responsabilidad de usted.

- d. Límite de responsabilidad.** Queda expresamente convenido, que cualquier posible responsabilidad por daños y perjuicios por los que **FlexWM** pudiera ser legalmente responsable frente a usted, cualquiera que sea la causa o naturaleza de la acción intentada, quedará monetariamente limitada a una suma máxima equivalente al 100% (cien por ciento) de la contraprestación liquidada a **FlexWM** de conformidad con el servicio y/o el Formulario de Pedido que, origine la reclamación.
- e. Liberación de responsabilidad frente a las autoridades.** Usted es el único responsable de la información contenida en los productos tecnológicos que han sido objeto de la prestación de los servicios, así como del cumplimiento de sus obligaciones frente las autoridades, incluso a través del uso de dichos productos, por lo que usted libera al **FlexWM** de cualquier responsabilidad profesional, civil y/o penal que pudiere existir ante alguna autoridad administrativa y/o judicial.
- f. Exclusión de daños.** En la medida permitida por la Ley, en ningún caso **FlexWM** tendrá responsabilidad por daños especiales, emergentes o indirectos que sean fundados por el incumplimiento contractual, responsabilidad extracontractual, responsabilidad de un proveedor y otros motivos independientemente de que usted haya sido informado de la posibilidad de tales daños.
- g. Por parte del suscriptor.** Usted indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a **FlexWM** frente a todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos, daños, responsabilidades y costes (incluidos los honorarios razonables de abogados) en los que incurra **FlexWM** en relación con cualquier reclamación presentada por un tercero no afiliado y que se deriven de (i) cualquier incumplimiento o presunto incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones establecidas en el presente Contrato, y (ii) el uso del Servicio por su parte o por parte de sus Afiliados, o el uso por parte de cualquier parte relacionada con usted, o cualquier parte que actúe con su autorización de una forma que no esté expresamente autorizada por el presente Contrato, independientemente del tipo o naturaleza de la reclamación. Usted deberá cooperar tan plenamente como sea razonablemente necesario en la defensa de cualquier reclamación. **FlexWM** se reserva el derecho, a sus expensas, de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier asunto que, de otro modo, estaría sujeto a indemnización por su parte, y usted no resolverá en ningún caso ningún asunto sin el consentimiento por escrito de **FlexWM**.

6. CONFIDENCIALIDAD

- a. Confidencialidad.** Las partes se obligan a mantener en estricta confidencialidad la información que reciben de la otra parte, por lo que no podrán informar, entregar, divulgar o en cualquier forma revelar a ningún tercero ni autoridad cualquier Información Confidencial que reciban directa o indirectamente por cualquier medio. Asimismo, las Partes se obligan a celebrar un contrato de confidencialidad con las personas a quienes transmitan dicha información. La Información Confidencial será toda aquella que se intercambien las partes en virtud de la prestación de servicios por medios escritos, digitales o cualquier otro de naturaleza análoga, en el evento que sea proporcionada de manera verbal y/o escrita entre las Partes, así como de su personal, será con carácter de confidencial dicha información.
- b. Protección.** Las Partes tomarán las medidas de precaución necesarias con respecto a la Información Confidencial reveladas a las personas mencionadas anteriormente y se obligan a tomar las acciones legales necesarias para prevenir cualquier divulgación de la Información Confidencial. Las marcas, logotipos, leyendas, denominaciones, modelos, diseños, programas,

archivos y base de datos que se proporcionen son propiedad o cuenta con licencia de uso de su titular, por lo que están debidamente protegidos por las leyes y tratados internacionales de los derechos de autor, marcas y de propiedad industrial de los Estados Unidos Mexicanos, el uso indebido y la reproducción total o parcial del contenido de los mismos queda prohibido; el usuario o persona que acceda a la información reservada reconoce que las Partes y/o sus empresas afiliadas y/o relacionadas son los autorizados por los titulares, propietarios y/o legítimos licenciarios de cualquier información, así como de todas las marcas, avisos, nombre comercial o cualquier otro derecho de propiedad industrial o derecho de autor. En consecuencia, su mención no otorga de manera alguna licencia de explotación o derecho de uso, de ser utilizadas sin el consentimiento previo y por escrito de su propietario quedará bajo acción legal y pago de daños y perjuicios. Usted se obliga a no violar los derechos de propiedad intelectual y/o industrial que pudieran estar contenidos en la información proporcionada, bajo advertencia de incurrir en sanciones, penas, delitos y/o daños y perjuicios que se pudieran generar. Los derechos antes mencionados, solo podrán utilizarse para los fines expresamente señalados, sin adquirir usted el carácter de licenciario, cesionario o beneficiario.

- c. Regulación.** Usted reconoce que la “Información Confidencial” es constitutiva de secretos industriales en los términos del artículo 82 de la Ley de Propiedad Industrial, la información confidencial que usted obtenga de parte de **FlexWM** no podrá ser divulgada a terceros y únicamente deberá ser utilizada para las funciones relacionadas en términos de los servicios contratados e indicados en el Formulario de Pedido. Usted reconoce que la divulgación no autorizada previamente por escrito, de “Información Confidencial” ocasionará daños y perjuicios a **FlexWM**, de acuerdo con lo estipulado anteriormente, por lo que **FlexWM** tendrá derecho a acudir a la vía judicial para impedir que usted continúe divulgando todo o parte de la “Información Confidencial”. Nada de lo que aquí se estipula se interpretará como una prohibición de **FlexWM** de tomar cualquier otro remedio legal disponible para tal violación, incluyendo la reparación del daño y el pago de daños y perjuicios. De igual forma, usted reconoce que en los términos del artículo 85 de la Ley de Propiedad Industrial de los Estados Unidos Mexicanos, no deberá de utilizar la “Información Confidencial” en los supuestos previstos por dicho ordenamiento ni en cualquier caso que implique un conflicto de intereses, salvo que le comunique a **FlexWM** lo anterior, y obtenga de este último una autorización previa por escrito.
- d. Divulgación Obligatoria.** La divulgación por una de las Partes de Información Confidencial de la otra Parte en la medida en que lo exija la Ley no se considerará un incumplimiento del presente Contrato, siempre que la Parte así obligada notifique con prontitud a la otra Parte dicha divulgación obligada (en la medida en que lo permita la Ley) y le preste asistencia razonable, a costa de la otra Parte, si ésta desea impugnar la divulgación.
- e. Exclusiones.** La Información Confidencial no incluirá ninguna información que: (i) sea o pase a ser generalmente conocida por el público sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la otra Parte; (ii) fuera conocida, por una Parte, antes de su divulgación por la otra Parte sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la otra Parte; (iii) haya sido desarrollada independientemente, por una Parte, sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la otra Parte; o (iv) se reciba de un tercero sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la otra Parte.

7. PROPIEDAD DE LOS ENTREGABLES Y OTROS PRODUCTOS DEL TRABAJO

Salvo que se disponga expresamente lo contrario en un Formulario de Pedido, el Cliente tendrá una licencia para usar los Entregables, pero **FlexWM** será propietario de todos los intereses,

derechos y títulos en y a dichos Entregables y cualquier otro producto del trabajo desarrollado en el curso de la prestación de Servicios.

8. PLAZO Y TERMINACIÓN

- a. **Plazo.** Este Contrato será efectivo cuando el Formulario de Pedido sea firmado por ambas partes y posteriormente permanecerá en efecto hasta ser terminado por **FlexWM** o el Cliente según lo dispuesto en este Contrato o el Formulario de pedido aplicable. El plazo de cualquier Formulario de Pedido será el que se establezca en el.
- b. **Terminación.** Este Contrato o cualquier Formulario de Pedido (siempre que dicho Formulario de Pedido no contenga una disposición para un plazo) puede ser terminado por el Cliente o **FlexWM** sin causa alguna mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación a la otra parte, para lo cual el Cliente está sujeto a lo indicado en el Formulario de Pedido para ser efectiva la terminación, así como el pago de la pena convencional indicada en el presente. Este Contrato o cualquier Formulario de Pedido puede ser terminado por **FlexWM** inmediatamente mediante notificación por escrito en caso de que el Cliente no cumpla con su obligación de pago de la contraprestación indicada en el Formulario de Pedido.
- c. **Efecto de la Terminación.** Para la terminación de este Contrato: (a) el Cliente deberá estar al corriente en sus pagos, de igual forma realizará el pago total como pena convencional de los meses pendientes que existan por la vigencia del contrato; y (b) cada parte devolverá o destruirá, toda la Información Confidencial de la otra parte en su posesión.

9. INFORMACIÓN VARIADA

- a. **Notificaciones.** Cualquier aviso o comunicación requerida o permitida en relación con este Contrato deberá ser en español y por escrito, y deberá ser enviada por correo electrónico con acuse de recibo al indicado en el Formulario de Pedido por el cliente y al correo info@flexwm.com
- b. **Contratista Independiente.** Cada parte, al prestar sus servicios en virtud de este Contrato, actúa únicamente como un contratista independiente. En ningún caso se interpretará que alguna de las partes es agente de la otra parte en ningún aspecto, sin perjuicio de cualquier otra disposición de este Contrato.
- c. **No Contratación.** Durante la vigencia de este contrato, y por doce meses posteriores de la terminación del mismo, el **Cliente** se obliga a no solicitar ni alentar directa o indirectamente, por sí mismo o por cualquier tercero, a ningún empleado, contratista o tercero que mantenga una relación contractual con **FlexWM**, para que termine su empleo, relación contractual o deje de prestar sus servicios a **FlexWM**. El **Cliente** se obliga a no contratar de forma directa, ni a través de terceros o recomendar de forma personal para un servicio en particular a los empleados de **FlexWM**; esto es, que cualquier servicio adicional o extraordinario que requiera el **Cliente**, lo deberá de tratar directamente con **FlexWM**, para ser claros, el **Cliente** tiene prohibido realizar cualquier tipo de oferta, de manera directa o indirecta, a los empleados, contratistas o terceros que mantengan una relación contractual con **FlexWM**, para realizar cualquier tipo de servicio en favor del **Cliente**. En caso de incumplimiento del presente apartado **9c**, el **Cliente** acepta que se hará acreedor a una penalización por la cantidad de \$1,000,000 (un millón de pesos 00/100 M.N.), misma cantidad que deberá pagar a **FlexWM** en una sola exhibición en un plazo no mayor de cinco días hábiles, a partir de que ocurra la contratación, la recomendación, la oferta o la cotización de los servicios del empleado o contratista, según corresponda.
- d. **Contrato Completo; Modificaciones.** **FlexWM** se reserva el derecho a modificar periódicamente las condiciones en las que se presta el Servicio a sus suscriptores, incluido usted, y, en

consecuencia, a modificar el presente Contrato. Si **FlexWM** realiza un cambio sustancial en cualquiera de los términos de este Contrato, **FlexWM** se lo notificará enviándole un correo electrónico a la dirección proporcionada y se haya facilitado a **FlexWM**. Si el cambio tiene un impacto material adverso para usted y usted no está de acuerdo con el cambio, deberá notificarlo a **FlexWM** por escrito en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la notificación del cambio.

- e. **Interpretación; Encabezados.** Los títulos expresados en cada apartado, son solamente referencias, por lo que no podrá aducirse causal de excepción para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la totalidad del instrumento y de la ley.
- f. **Separabilidad.** Si alguna disposición de este Contrato o su aplicación a cualquier persona o circunstancia fuera inválida, ilegal o inexigible en cualquier medida, el resto de este Contrato y su aplicación no se verán afectados y serán ejecutables en la medida máxima permitida por la ley.
- g. **Renuncias.** Ninguna acción o inacción tomada en virtud de este Contrato se considerará como una renuncia al cumplimiento de cualquier convenio, condición o acuerdo contenido en el mismo. La renuncia por parte de cualquiera de las partes de cualquier incumplimiento de cualquier disposición de este Contrato no operará ni se interpretará como una renuncia a cualquier incumplimiento posterior.
- h. **Ley Aplicable.** Para la interpretación y cumplimiento de las cláusulas establecidas en este documento, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente, al fuero que en razón de su domicilio presente o futuro les pudiera llegar a corresponder.
- i. **Sucesores y Cesiones.** Este Contrato será en beneficio y obligatorio para las partes contratantes, y, en la medida permitida por este Contrato, sus respectivos herederos, representantes legales, sucesores y cesionarios.
- j. **Cesión.** El Cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones en virtud de este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de **FlexWM**.
- k. **Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por retrasos o incumplimiento que sean resultado de circunstancias o causas fuera de su control razonable, incluyendo, sin limitación, incendio u otro siniestro, evento de fuerza mayor, huelga o conflicto laboral, guerra u otros actos de violencia, pandemias, o la entrada en vigor de leyes u ordenamientos que impidan la ejecución de este contrato. Se considerará que el plazo de cumplimiento queda pospuesto por el tiempo equivalente al tiempo perdido debido a causas de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando la causa de fuerza mayor o caso fortuito permanezca por un plazo superior a tres meses, el presente instrumento se dará por terminado. En caso de lo anterior, el Cliente deberá liquidar la totalidad de lo adeudado a **FlexWM** indicado en el formulario de pedido, en un plazo no mayor a diez días naturales una vez fenecido el plazo de fuerza mayor o caso fortuito.