



CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAAS PLATAFORMA ACCOUNT MANAGEMENT

Este contrato es celebrado entre **AMERICA VIRTUAL S.A.**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República Argentina, con domicilio en Esmeralda 950 Piso 21, en adelante **EL PROVEEDOR**, y toda persona jurídica, entidad pública o privada, integrador o contratista que acceda y utilice el servicio, denominada en adelante **EL CLIENTE**.

El presente instrumento regula las condiciones de provisión del servicio **Account Management** bajo modalidad SaaS (Software as a Service).

1. ACEPTACIÓN Y ALCANCE GENERAL

La utilización del servicio Account Management implica la aceptación plena de los términos aquí descriptos. Las actualizaciones contractuales publicadas por EL PROVEEDOR entrarán en vigencia dentro de los treinta (30) días posteriores a su notificación.

Este contrato aplica a todo CLIENTE que acceda a la plataforma, aun cuando el servicio forme parte de un proyecto institucional, convenio o contrato superior.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO (OBJETO)

EL PROVEEDOR brindará acceso, operación, soporte técnico, mantenimiento y evolución continua del sistema **Account Management**, implementado bajo un modelo de prestación SaaS. El servicio se encuentra diseñado para proveer estabilidad, disponibilidad, escalabilidad y seguridad acorde a estándares modernos de operación.

El servicio abarca:

- Acceso a la plataforma mediante interfaz web, APIs y herramientas complementarias.
- Prestación de entornos diferenciados (producción, pruebas, QA, y staging) cuando corresponda.
- Actualizaciones funcionales periódicas alineadas con el roadmap de la plataforma.
- Monitoreo permanente del estado del sistema, rendimiento y seguridad.
- Procesamiento seguro de datos, auditoría básica y trazabilidad de operaciones.

No se transfiere propiedad intelectual ni se entrega código fuente, salvo lo previsto en mecanismos de continuidad tecnológica.



EL PROVEEDOR mantendrá documentación técnica accesible al CLIENTE, incluyendo guías de uso, lineamientos de integración y especificaciones para interoperabilidad.

3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Además de las obligaciones fundamentales, EL PROVEEDOR garantiza:

- **Operación continua y supervisada** del servicio, mediante herramientas de monitoreo 24x7.
- **Aplicación de parches de seguridad** dentro de plazos razonables conforme a criticidad.
- **Ejecución de mantenimiento preventivo** orientado a optimizar el rendimiento del SaaS.
- **Disponibilidad de canales de soporte**, con niveles de prioridad y tiempos de respuesta.
- **Registro de incidentes**, documentación de causa raíz y aplicación de medidas correctivas.
- **Estándares de ciberseguridad**, incluyendo cifrado, control de acceso y trazabilidad.
- **Gestión de cambios programados**, siguiendo prácticas que minimicen impacto al CLIENTE.

Asimismo, EL PROVEEDOR podrá ofrecer recomendaciones técnicas, asesoramiento en buenas prácticas y acompañamiento en procesos de integración complejos cuando así lo requiera el CLIENTE.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá:

- Utilizar el servicio conforme a la normativa vigente y a este instrumento.
- Garantizar la veracidad y resguardo de los datos que incorpore.
- Abonar la suscripción correspondiente.
- Gestionar accesos internos autorizados.
- Respetar las políticas de integraciones y buenas prácticas.

No se permite la cesión del servicio, sublicencia o acceso a terceros sin consentimiento escrito.



5. COMPENSACIÓN ECONÓMICA

El CLIENTE abonará una suscripción mensual o anual conforme al Anexo Comercial o cotización vigente. Los valores podrán actualizarse anualmente debido a variaciones de costos, índices inflacionarios o condiciones de mercado.

La continuidad del uso del servicio implica la aceptación de los valores actualizados.

Toda modificación económica deberá documentarse por escrito.

6. DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El servicio se rige por estándares de desempeño orientados a garantizar la máxima continuidad operativa. Las métricas y compromisos son medidos mensualmente y reportados al CLIENTE cuando este lo solicite.

Compromisos mínimos:

- **Disponibilidad anual garantizada del 99,9%**, excluyendo mantenimiento programado.
- **Soporte técnico especializado**, mediante canales designados por EL PROVEEDOR.
- **Respuesta a incidentes críticos en un plazo máximo de 1 hora.**
- **Backups automáticos**, almacenados en repositorios seguros y verificados periódicamente.
- **Pruebas de recuperación**, realizadas de manera semestral o según necesidad.

El detalle completo de los parámetros SLA, clasificaciones de incidentes, tiempos de respuesta y tiempos de resolución se encuentra especificado en el Anexo Técnico I.

7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá vigencia desde la activación del servicio y continuará mientras el CLIENTE lo utilice.

Podrá resolverse:

- Por incumplimiento esencial, con notificación previa de treinta (30) días.
- Por mutuo acuerdo.
- Por causas de fuerza mayor debidamente acreditadas.

La interrupción del pago habilita la suspensión del servicio.



8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos sobre **Account Management**, incluyendo código, arquitectura, documentación y librerías, son propiedad exclusiva de EL PROVEEDOR.

El CLIENTE recibe únicamente un derecho de uso no exclusivo, no transferible y limitado.

Se prohíbe expresamente:

- Ingeniería inversa.
- Copia o redistribución.
- Modificación del software.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Ambas partes se comprometen a mantener estricta reserva sobre la información a la que accedan durante la vigencia del contrato, incluyendo datos operativos, técnicos, comerciales, información sensible y cualquier otro dato no público.

Obligaciones específicas de EL PROVEEDOR:

- Adopción de **protocolos de seguridad** acordes a prácticas internacionales.
- Implementación de **controles de acceso**, registros de actividad y mecanismos de autenticación segura.
- Procesamiento de datos dentro de entornos controlados, con cifrado en tránsito y en reposo.
- Notificación al CLIENTE en caso de incidentes de seguridad que comprometan información.

Obligaciones del CLIENTE:

- Custodiar sus credenciales de acceso.
- Gestionar los permisos de sus usuarios internos.
- Notificar usos indebidos o accesos sospechosos.

Las partes reconocen que la información del CLIENTE es de su exclusiva propiedad, sin que el PROVEEDOR pueda utilizarla con fines distintos a los operativos.



10. INTEGRACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

Las integraciones, desarrollos o configuraciones realizadas por el CLIENTE deberán ajustarse a las políticas técnicas de EL PROVEEDOR.

El incumplimiento podrá generar:

- Suspensión temporal del soporte.
- Limitación de garantías sobre desempeño.

11. PENALIDADES Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL PROVEEDOR será responsable únicamente por incumplimientos debidamente acreditados y directamente vinculados con el servicio SaaS.

11.1 Penalidades

Cuando se verifique una falla atribuible a EL PROVEEDOR que genere perjuicio económico real y comprobable, el CLIENTE podrá solicitar una compensación que:

- No excederá el **50% del valor mensual del servicio afectado**.
- Se calculará en base al alcance del incidente y su impacto operativo.
- Podrá descontarse de montos futuros o aplicarse como crédito comercial.

11.2 Limitaciones

EL PROVEEDOR no será responsable por:

- Fallas en infraestructura externa contratada por el CLIENTE.
- Problemas derivados de integraciones no autorizadas o realizadas sin seguir buenas prácticas.
- Daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos o incumplimientos normativos ajenos al SaaS.

11.3 Reiteración

Si se produjeran múltiples incidentes graves consecutivos atribuibles al servicio, las partes podrán reunirse para acordar medidas correctivas o la eventual finalización anticipada del contrato.



12. CONTINUIDAD TECNOLÓGICA (ESCROW)

EL PROVEEDOR podrá depositar código fuente, documentación y llaves en un agente fiduciario cuando el CLIENTE lo requiera o por acuerdo mutuo.

La liberación del material procederá solo ante:

- Quiebra.
- Disolución.
- Cese definitivo de actividades de EL PROVEEDOR.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá por las leyes de la República Argentina.

Para cualquier controversia, las partes acuerdan someterse a los tribunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, salvo disposición contractual en contrario.