Buenos Aires, 01 de abril de 2022

Señores
Banco Supervielle S.A.
Bartolomé Mitre 434
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

Atención

Ref.: Servicios de Mantenimiento TFS, Guardia Pasiva 7x24 y Atención Guardia Activa.-

De nuestra consideración:

Como resultado de las conversaciones mantenidas entre ZENLABS S.R.L (en adelante "el Prestador") y Banco Supervielle S.A. (en adelante "Supervielle" o el "Banco") y (ambas conjuntamente en adelante con el Prestador, las "Partes"), tenemos el agrado de someter a su consideración esta Carta Oferta (en adelante la "Carta Oferta"), conforme los términos y condiciones que se adjuntan al presente como Anexo A, A"I" , A"II" y A"III".-

La presente Oferta se considerará aceptada de plena conformidad en todos sus términos por Banco Supervielle S.A. ("Supervielle"), y lo establecido en el Anexo A regirá plenamente entre el Prestador y Supervielle (conjuntamente "Las Partes"), si la Oferta no es rechazada formalmente mediante nota dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de su recepción.

En caso de ser aceptada, esta Carta Oferta y sus Anexos serán el acuerdo único y total entre las Partes respecto de la adquisición de los bienes y/o servicios de referencia y cancelan todos los acuerdos, arreglos y comunicaciones previas, ya sean orales o escritas con respecto al objeto de la presente.

Quedamos a vuestra disposición para toda aclaración que estimen necesaria.

Sin otro particular, saludamos a Uds. muy atentamente,

Firma representante legal o Apoderado
Nombre completo y Dni
Mencionar el carácter

VERONICA SCHWARTZ
DNI 20988333
SOCIO GERENTE

Anexo A

Términos y Condiciones para la provisión de Bienes y/o Servicios de Tecnología Informática.

1. OBJETO.

i. El Prestador proveerá los Servicios de Mantenimiento TFS, Guardia Pasiva 7x24 y Atención Guardia Activa (en adelante "Servicios"), conforme las especificaciones y características detalladas en la presente y particularmente en los Anexos A."I" A."II" y A "III" que se adjuntan a la presente Carta Oferta y que forman parte integrante de ésta.

ii. Supervielle se reserva el derecho de verificar los niveles de calidad y eficiencia de los Bienes y/o Servicios, conforme las obligaciones emergentes de la Carta Oferta en cualquier momento de la vigencia de la misma y conforme se detalla en el Anexo A. "I":

2. PLAZO.

i. La presente Carta Oferta tendrá una duración de 12 (doce) meses contados a partir del día 01/04/2022, por lo cual indefectiblemente vencerá el día 31/03/2023.

3. PRECIO.

i. Supervielle abonará por los Bienes y/o Servicios, las sumas establecidas en el Anexo A "II" con la periodicidad y modalidad allí indicada.

4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.

Supervielle se obliga en los términos y condiciones establecidos en la presente Carta Oferta, a abonar en debido tiempo y forma al Prestador el precio convenido.

El Prestador por su parte se obliga a: (i) Entregar los Bienes y/o prestar los Servicios, con las condiciones y características acordadas en la presente Carta Oferta y especialmente en el Anexo I de la misma, conforme lo esperado por Supervielle (ii) Dicha prestación deberá efectuarse con el más alto grado de eficiencia y calidad, desarrollando su actividad en forma diligente y adecuada, conforme las reglas del arte, y realizando todos aquellos actos que resulten necesarios para el cumplimiento del objeto enunciado en la presente Carta Oferta.

Las obligaciones del Prestador derivadas de la presente Carta Oferta no constituyen meras obligaciones de medios sino que, por el contrario, el Prestador asume la obligación de cumplir con el resultado de la obra o servicio de la presente.

5. RESOLUCION SIN CAUSA.

Cualquiera de las Partes se encuentran facultadas para rescindir la presente Carta Oferta, en cualquier momento y sin necesidad de invocación de causa alguna, debiendo para ello notificar a la otra parte su decisión de rescindir esta Carta Oferta con una antelación de treinta (30) días el ejercicio de dicha facultad. Dicha notificación deberá ser efectuada por cualquier medio fehaciente que permita su posterior acreditación. El ejercicio de dicha facultad y la resolución consecuente no generarán derecho a penalidades y/o indemnizaciones y/o resarcimientos de ninguna especie contra la parte que decidió la resolución.

6. RESOLUCION CON CAUSA.

El incumplimiento de cualquiera de las Partes a las obligaciones asumidas bajo esta Carta Oferta producirá los efectos que se establecen a continuación:

La Parte cumplidora podrá optar por:

(i) intimar a la incumplidora por medio fehaciente, para que en el término máximo de siete (7) días corridos, o en un plazo menor en caso que el Servicio así lo exija, subsane el incumplimiento. Transcurrido dicho plazo sin que la Parte incumplidora hubiera remediado el incumplimiento, la Parte cumplidora podrá declarar resuelta esta Carta Oferta por culpa de la Parte incumplidora sin obligación de intimar previamente; o
(ii) declarar resuelta la presente Carta Oferta.
En ambos casos, la Parte cumplidora tendrá el derecho de demandar la reparación de los daños y perjuicios que se generen por causa del incumplimiento de la otra parte.-

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo precedente, se consideran causales especiales de resolución sin necesidad de intimar previamente el cumplimiento, las que se detallan a continuación, sin que la enumeración tenga carácter taxativo:

a) Se proceda al cierre de cualquier producto que el Prestador tuviera en Banco Supervielle S.A., por cualquier causa;
b) El incumplimiento por parte del Prestador de la prohibición de ceder los derechos y obligaciones asumidos en virtud de la presente Carta Oferta, de conformidad con la cláusula Décima;
c) El incumplimiento por parte del Prestador, de las obligaciones asumidas en virtud de la presente Carta Oferta relativas al Código de Ética de conformidad con la cláusula Décimo Sexta;
d) El incumplimiento por parte del Prestador de cualquier otra obligación asumida bajo esta Carta Oferta y en cualquier otro documento en el que hubiere asumido obligaciones para con el Banco, o dispuestas en las normas vigentes aplicables a la presente

Cualquier tolerancia por parte del Banco ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Prestador no podrá considerarse nunca como aceptación o novación de dichas obligaciones reservándose el Banco el derecho de reclamar su cumplimiento en cualquier momento de la relación objeto de la presente.

7. <u>LIMITACION DE RESPONSABILIDAD.</u>
i. El Prestador no será responsable por incumplimiento a las obligaciones asumidas bajo la presente Carta Oferta, por causas derivadas de sucesos o acontecimientos fuera de su control, tales como, cortes de energía eléctrica, catástrofes meteorológicas, huelgas, tumultos, incendios, etc.

8. <u>PARTES INDEPENDIENTES. PERSONAL DEL PRESTADOR.</u>
Las Partes manifiestan que son empresas en marcha absolutamente independientes una de la otra, con actividad, organización, administración y personal propio y contratado. En ningún caso se entenderá que existe una relación societaria y/o laboral, ni una unión transitoria de empresas, agrupación de colaboración empresaria, joint venture, ningún otro tipo de relación asociativa o de colaboración empresaria, ni contrato de distribución, agencia, concesión, franquicia comercial o figura contractual similar, entre las Partes. Ambas declaran y reconocen ser absolutamente independientes una de la otra, sin que ninguna de ellas tenga facultades para actuar en nombre de, o representar a la otra frente a terceros. Las Partes en ningún momento inducirán a error a persona alguna sobre su carácter de parte independiente de la otra. El incumplimiento de esta obligación por una de las Partes habilitará a la otra a dejar sin efecto la presente Carta Oferta, sin obligación de indemnizar.
El Banco queda relevado de la dirección y vigilancia del personal que el Proveedor afecte al

cumplimiento del objeto de la presente Carta Oferta, quedando en consecuencia a cargo de ésta última designar, dirigir, y supervisar al personal que bajo sus órdenes desempeñe actividades contratadas.
El Prestador, sus directivos y/o sus gerentes y/o sus agentes y/o sus empleados y/o sus dependientes y/o cualquier tercero contratado o subcontratado no son ni podrán ser considerados, de modo alguno, empleados, representantes, contratados, o agentes de venta del Banco y no tendrán derecho o facultad alguna para actuar de modo de obligar al Banco a asumir responsabilidades ante terceros y no podrán asumir en forma escrita o de otro modo obligación alguna, ya sea expresa o implícita en nombre o representación del Banco. A dichos efectos el Prestador e obliga a responder en forma directa por los actos u omisiones de su personal de cualquier naturaleza, que causaren perjuicios al Banco y/o terceros.
Correrá por cuenta exclusiva del Prestador el cumplimiento y observancia de todas las leyes, decretos, convenios colectivos y demás disposiciones presentes o futuras emanadas de autoridades públicas nacionales y/o provinciales y/o municipales que rigen o rijan en lo sucesivo en materia laboral, fiscal y/o de seguridad social, higiene y seguridad, de seguros, accidentes, etc y que se relacionen con el cumplimiento del objeto de la presente Carta Oferta, asumiendo en forma exclusiva y total la responsabilidad que pueda sobrevenir por la eventual inobservancia de las disposiciones indicadas, referidas a su personal y/o de los subcontratistas y/o terceros involucrados afectados al Servicio. Asimismo, el Prestador deberá estar inscripto en todos los organismos pertinentes previstos en la legislación aplicable para el cumplimiento del objeto de la presente, en especial los previsionales y de seguridad social y mantener asegurados a sus empleados contra todos los riesgos para los cuales la legislación vigente exija la contratación de seguros obligatorios.
El Prestador asume la debida responsabilidad de exhibir - cuando así se lo requiriese el Banco - y contratar los seguros pertinentes (Ley de Riesgos del trabajo, Seguro de Vida Obligatorio, Seguro de Accidentes Personales, etc.) respecto de su personal como del contratado, y exigirá a todos los subcontratistas y/o terceros involucrados con que contrate el cumplimiento de dichas obligaciones junto con el pago de los comprobantes de pago del monotributo de corresponder, asumiendo plena responsabilidad ante el Banco para el caso de incumplimientos por parte de los referidos subcontratistas y/o terceros. No obstante ello, se reconoce que la contratación de seguros, no dispensará al Prestador de las obligaciones consignadas en el presente.
Asimismo, el Prestador se compromete a mantener absoluta e integralmente indemne al Banco y/o sus directivos frente a cualquier reclamo emergente de la relación laboral de los empleados, personal, trabajadores contratados o terceros por parte del Prestador afectados a la presente Carta Oferta. La indemnidad mencionada deberá mantenerse respecto de cualquier reclamo que los empleados, contratistas, subcontratistas, tercerizados del Prestador pudieren formular en forma directa o indirecta al Banco por diferencias salariales de cualquier índole, licencias o vacaciones no gozadas y/o por cualquier otro rubro remuneratorio y/o beneficio social y/o asignación no remunerativa, licencias por enfermedad o maternidad, etc., indemnizaciones por despido arbitrario, indemnizaciones especiales (maternidad, matrimonio, tutela gremial, etc.), indemnizaciones de la ley 24013, 25323, 25345 y/o cualquier otro tipo de multas vigentes y/o a crearse con motivo de incumplimiento a las obligaciones laborales, sindicales o de la Seguridad Social, reclamos por prestaciones de la ley 24557 y/o Art. 1753 del Código Civil y Comercial de la Nación, aportes y contribuciones previsionales o a obras sociales, o de la seguridad social, o asociaciones sindicales; retenciones impositivas; multas administrativas o judiciales por incumplimientos a normas laborales, previsionales, administrativas, impositivas, etc., ya fueren impuestas por autoridades nacionales, provinciales o municipales.
La indemnidad otorgada será comprensiva tanto por el capital, intereses compensatorios, moratorios, punitorios o de cualquier otra clase, daños y perjuicios, gastos y costas de la parte

reclamante, que sean el resultado de cualquier reclamo efectuado por los mencionados empleados, personal, trabajadores o terceros en los términos de la indemnidad pactada. El Prestador deberá soportar todo tipo de gastos y/o erogaciones que el Banco y/o sus Directores, deban realizar como consecuencia de dichos reclamos, incluyendo los honorarios de los abogados del Banco y/o sus Directores. El Prestador se obliga a atender todos y cada uno de los reclamos del personal afectado al cumplimiento de la prestación objeto de la presente, desvinculando al Banco de toda obligación que de ello pudiera derivarse, eventualmente, en los casos en que dicho personal recurra directamente al Banco, ya sea judicial o extrajudicialmente y se encuentren fundados en la eventual responsabilidad solidaria del mismo emergentes de la aplicación del artículo 30 de la Ley de Contrato de Trabajo y/o cualquier otra norma legal. Esta obligación de indemnidad también será exigible frente a cualquier reclamo que sea dirigido contra el Banco por parte de cualquier organismo recaudador estatal, entidad sindical y/u obra social, otras autoridades de aplicación o terceros.

Ante el dictado y/o aplicación de cualquier tipo de medida cautelar contra el Banco, y sus respectivos directores, funcionarios, accionistas, apoderados, el Prestador se obliga dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificado, a levantar trabas, limitaciones, embargos, y/o medidas cautelares de cualquier tipo que pudieren afectar la actividad del Banco.

En los casos en que el Prestador no hubiere sido formalmente demandada o requerida, deberá tomar intervención voluntaria en forma inmediata, dentro de las 72 hs. hábiles de notificada fehacientemente por parte del Banco la existencia del proceso judicial o extrajudicial abierto, o bien aceptará la citación como tercero requerida por el abonado, actuando el Prestador como litisconsorte de aquel y con la obligación procesal de asumir la defensa y producir todas las pruebas tendientes al mejor resguardo de los intereses de Banco.

El Prestador deberá dar estricto cumplimiento de todas las obligaciones a su cargo frente al Banco derivadas de las disposiciones del artículo 30 de la Ley de Contrato de Trabajo (texto según artículo 17 de la Ley 25.013), para lo cual el Prestador deberá entregar al Banco, la siguiente documentación con la periodicidad indicada:

<u>Al inicio de la Carta Oferta y cuando se produzca alguna modificación en la nómina de su personal:</u>

A) Listado del personal del Prestador que prestarán los servicios acordados bajo la presente.
B) Planilla completa de datos personales, firmada por los mismos y por el Prestador.
C) Fotocopia simple de la 1° y 2° hoja del D.N.I. firmada de la misma forma que el punto B.-
D) Constancia de clave de alta temprana o constancia de inscripción en AFIP.
E) Número del Código Único de Identificación Laboral de su personal o Número del Código Único de Identificación Tributaria de sus subcontratistas.-
F) Número de cuenta bancaria donde se realiza los depósitos de las remuneraciones.-
G) Autorizaciones especiales de los profesionales para desarrollar el Servicio.

<u>En forma mensual:</u>

A) Copia firmada de los comprobantes de pago mensuales al sistema de la seguridad social.
B) Cobertura por riesgo de trabajo ART con su respectivo comprobante de pago o Póliza de seguro de accidentes personales para Subcontratistas.
C) Constancia de pago frente a A.F.I.P (Form. 931) y listado de pago de ART.

En caso de no verificarse la entrega de la documentación mensual que se detalla precedentemente, el Banco se encontrará habilitado a no abonar toda y/o cualquier suma que se hubiera devengado con motivo de la prestación de los Servicios hasta el efectivo cumplimiento de la misma – a entera satisfacción del Banco-.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, las Partes acuerdan y dejan conformada la posibilidad por parte del Banco de ejercer de pleno derecho y sin necesidad de intimación previa el derecho de retener de toda y/o cualquier suma que se hubiera devengado con motivo de la prestación de

los Servicios, los importes correspondientes a créditos que le sean reclamados al Banco y/o sus Directores y que se deriven de la prestación de los Servicios, con más intereses, con más un 25% que se establece en concepto de costas, a los efectos de garantizar la indemnidad a dicho respecto del Banco y sus Directores.
Toda inobservancia a las obligaciones señaladas en la presente cláusula, constituirá un incumplimiento grave y facultará al Banco a resolver la Carta Oferta por culpa del Prestador sin que ello genere derecho indemnizatorio y/o compensatorio a favor del Prestador.

9. SUBCONTRATACIÓN.

i. Supervielle no aceptará subcontratación, salvo expresa y previamente autorizados por escrito. No obstante la subcontratación, el Prestador será el único responsable frente a Supervielle y éste no tendrá relación o vinculación alguna con el/los subcontratista/s.
Sea que aquélla recaiga sobre uno ó varios aspectos de la Carta Oferta, la responsabilidad por la misma y todas las situaciones legales que pudieran emerger de ella, será asumida por el Prestador como si los hubiese ejecutado por sí mismo.

10. CESION.

i. El Prestador no podrá ceder ni transferir a terceros, sin el consentimiento previo y por escrito de Supervielle, esta Carta Oferta ni cualquiera de los derechos y obligaciones emergentes de la misma. En especial, el Prestador no podrá ceder facturas ni notas de débito relacionadas con la Carta Oferta.
Cualquier tolerancia por parte de Supervielle ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Prestador no podrá considerarse nunca como aceptación o novación de dichas obligaciones reservándose Supervielle el derecho de reclamar su cumplimiento en cualquier momento de la relación objeto de la presente.

11. COMUNICACION "A" 6375 DEL BCRA: CUMPLIMIENTO

Ambas Partes declaran conocer y aceptar la comunicación "A" 6375 del Banco Central de la República Argentina y normas concordantes y complementarias, y declaran que en la prestación del servicio objeto de la presente Carta Oferta, darán cabal cumplimiento a las mismas, según corresponda de acuerdo con la naturaleza y tipo de actividad.

En tal sentido y en especial relación a los requisitos técnico-operativos descriptos en dicha comunicación, se adjunta a la presente el Anexo A "III" en el cual se encuentran enumerados la totalidad de los requisitos técnico-operativos aplicables a todos los servicios de Tecnología Informática. A dicho fin, queda establecido por medio de la presente cláusula que, de ser aceptada esta Oferta, el Proveedor queda obligado al cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos de dicho Anexo que se hallan seleccionados con una tilde, y aplicables de conformidad con el objeto de la presente, ello conforme lo establecido en la Comunicación mencionada, y normas concordantes y complementarias.

Adicionalmente, el Proveedor queda obligado a presentar al Banco la documentación y demás evidencias que le sean requeridas sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-operativos, para que Supervielle pueda ejercer un control activo, continuo y permanente sobre el objeto de la presente Carta Oferta, mediante la implementación del denominado "Punto de Acceso Unificado".

Toda inobservancia a las obligaciones señaladas en la presente cláusula constituirá un incumplimiento y facultará a Supervielle a optar por el ejercicio de lo previsto en la cláusula sexta de la presente Carta Oferta.

12.AUDITORIAS.

Supervielle podrá inspeccionar por sí o por medio de una firma de auditoría suficientemente reconocida (en cualquier horario razonable, con previo aviso, durante las horas de trabajo normales y conforme las normas de seguridad del Prestador) cualquier instalación del Prestador, para comprobar las condiciones de utilización, copia de salvaguarda, y reserva de la información confidencial. Asimismo, Supervielle y las autoridades del Banco Central de la República Argentina (BCRA) podrán tener acceso irrestricto a toda documentación e información relativa al procesamiento, operaciones y procedimientos de los sistemas de tecnología informática, cuando sea requeridos por cualquiera de estos al Prestador.

El Prestador permitirá a las Autoridades del BCRA y en especial a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) por sí o por medio de una firma de auditoría suficientemente reconocida (en cualquier horario razonable, con previo aviso, durante las horas de trabajo normales y conforme las normas de seguridad del Prestador) realizar auditorías con los mismos fines indicados en el párrafo precedente y en especial para auditar el cumplimiento de la Comunicación "A" 6375 del BCRA y normas concordantes y complementarias. A dicho fin, el Prestador permitirá que los agentes que designe la SEFyC puedan acceder a las instalaciones donde se presta el servicio descentralizado/tercerizado, cuando ello resulte necesario para cumplir sus funciones de supervisión.

Asimismo, el Prestador se compromete a realizar auditorías internas, como mínimo con una periodicidad anual, y respecto del objeto de la presente, debiendo auditar el cumplimiento de las normas sobre "Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras" del capítulo XXXIV de la circular RUNOR del BCRA, y remitirá al Banco los informes de dichas auditorías. Adicionalmente, deberá realizar y remitir al Banco los informes de los auditores externos, mediciones independientes y/o certificaciones de estándares internacionales, según corresponda, efectuados con motivo de sus revisiones sobre el servicio objeto de la presente.

13. PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

Para el caso que el Servicio involucre la recolección y uso de datos personales, en los términos de la Ley Nacional de Protección de Datos Personales N° 25.326 (la "**Ley**"), y/o involucre el tratamiento de algún modo de aquella información y/o datos personales contenidos en las bases de datos del Banco, sea que dicha información y/o datos personales se refieran a sus empleados, autoridades, representantes, clientes u otros terceros con quien el Banco tenga algún tipo de vinculación directa o indirecta, ambas Partes declaran y garantizan que el acceso, la utilización, el tratamiento y el almacenamiento que eventualmente se realicen respecto de la información y/o de los datos personales antes mencionados serán realizados en estricto cumplimiento de la Ley 25.326 (Ley de Protección de Datos Personales), el Decreto Reglamentario N°1558/2001, y sus normas reglamentarias y complementarias; y que la información y/o los datos personales antes mencionados: (i) serán accedidos, procesados y

explotados con el formal y expreso consentimiento del responsable primario de los datos, y serán utilizados y tratados por las Partes o cualquiera de sus proveedores únicamente a los fines de cumplir con las obligaciones emergentes de la presente; (ii) no serán cedidos ni divulgados a terceros ni por parte del Prestador así como tampoco por parte de terceros subcontratados por éste; y (iii) el Prestador no los conservará por más tiempo del que sea estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones. Asimismo, El Prestador declara y garantiza que sólo actuará siguiendo las instrucciones del Banco en lo que al tratamiento de datos personales se refiere, y se asegurará de que sus empleados y terceros autorizados que se encuentren afectados a la prestación del Servicio respeten las obligaciones precedentes. El Banco podrá realizar un control y seguimiento sobre el uso de la información y los datos personales suministrados al Prestador a efectos de prevenir cualquier utilización impropia o no autorizada. Sin perjuicio de ello, el Prestador se obliga a indemnizar al Banco por cualquier pérdida o uso abusivo o ilícito de los mismos.
Para el caso que el Prestador reciba reclamos del titular de los datos por el acceso, modificación y eliminación de datos personales, podrá indicarle a este que se comunique a los teléfonos 4324-8000 del Banco y pondrá en conocimiento al Banco del reclamo recibido en el plazo de 48 hs. a contar desde su recepción.

14. <u>CAMBIO EN EL CONTROL ACCIONARIO Y/O NIVELES GERENCIALES.</u>
i. El Prestador se compromete a notificar por escrito a Supervielle y dentro de los 10 (diez) días de producida, cualquier modificación en:

- la estructura orgánica y la nómina detallada y exhaustiva de responsables de las tareas relacionadas con la administración y gestión operativa de seguridad de la información asociada al objeto de la presente,
- sus niveles gerenciales,
- la titularidad de la composición accionaria.

15. <u>CONFIDENCIALIDAD</u>.
i. Las Partes se comprometen recíprocamente a no divulgar a terceros, ya sea durante la vigencia de la presente Carta Oferta, y aún después de su terminación por cualquier causa, la Información Confidencial de la otra Parte la que tengan acceso en ocasión o como consecuencia de la firma de la presente Carta Oferta, o de las actividades conjuntas que las Partes podrán realizar en los términos del mismo.
Las Partes acuerdan que el término Información Confidencial se referirá a (i) cualquier información revelada por una Parte a la otra estrictamente vinculada con la presente Carta Oferta, en forma escrita, gráfica, contenida en soportes o medios magnéticos, legible por máquinas o en cualquier otra forma tangible, y/o, (ii) cualquier información o documentación de una Parte a la que la otra Parte acceda con motivo de los presentes términos y condiciones y/o (iii) cualquier información o documentación generada por cualquiera de las Partes vinculada a los presentes términos y condiciones.
ii. Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, queda debidamente aclarado que la expresión Información Confidencial no incluye aquella información que (a) sea de dominio público al momento de ser comunicada, (b) pase en forma lícita a ser de dominio público después del momento de su comunicación, es decir cuando ello no ocurra como consecuencia de la violación de este u otro deber de confidencialidad, (c) haya sido lícitamente conocida, o adquirida o desarrollada por cualquiera de las Partes en forma independiente.
iii. Asimismo, ambas Partes se comprometen a que sus respectivos dependientes, agentes, auxiliares y contratistas respeten la obligación de confidencialidad contenida en esta cláusula, siendo responsables en forma directa por cualquier violación a tal obligación por cualquiera de

dichos dependientes, agentes, auxiliares o contratistas.
iv. Las Partes estarán facultadas a revelar la Información Confidencial cuando ello resulte necesario en cumplimiento de una orden judicial o de autoridad gubernamental, con facultades legales para requerirla. En estos casos las Partes deberán notificar a la otra por medio fehaciente y en forma previa a la contestación, sobre los términos y tipo de información requerida, entendiéndose que tal notificación es condición precedente para la contestación del requerimiento y consecuente divulgación de la Información Confidencial solicitada.
v. En caso de que la Parte involucrada no obtuviera en término algún remedio legal para evitar la divulgación de la Información Confidencial, la otra Parte se compromete, desde ya, a proporcionar únicamente aquella porción de la Información Confidencial que, en opinión de sus asesores legales, sea expresamente requerida por la autoridad correspondiente, y a colaborar con la contraparte en todo aquello que resulte necesario en salvaguarda de sus derechos.
vi. La obligación de confidencialidad contenida en la presente cláusula, continuará y obligará a las Partes con independencia de la terminación de la vigencia de la Carta Oferta por cualquier causa.

16. CODIGO DE ETICA.

El Prestador declara que ha leído y que adhiere al Código de Ética (en adelante el "Código de Ética") que el Banco tiene disponible en su página web www.supervielle.com.ar, así como que adhiere y se obliga a respetar y cumplir todo lo allí establecido junto con los valores contenidos los cuales distinguen e identifican al Banco y a cada uno de sus integrantes y guían su accionar diario con clientes, proveedores y colaboradores. Asimismo, el Prestador manifiesta cumplir con todos los requisitos establecidos en el Código de Ética y se compromete a consultar al Banco en caso de dudas con respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en dicho Código.

El Prestador conoce que el Banco está comprometido con el fomento de una cultura de integridad que exige a sus proveedores honestidad y transparencia en sus relaciones con el fin de prevenir cualquier acto que pueda ser entendido como un acto de cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción y reconoce que los valores de honestidad y transparencia del Prestador implican tolerancia cero a todo tipo de actividades de corrupción sean estas cometidas por empleados del Prestador o terceros que actúen para el Prestador o sean contratados por el mismo.
En virtud de ello, el Prestador se obliga a no realizar las siguientes conductas, cuya enumeración no podrá ser en ningún caso entendida como taxativa sino que es meramente enunciativa: no acceder a las peticiones o solicitudes de comisiones, retribuciones, regalos, beneficios, o ventajas económicas; y/o no aceptar comisiones, retribuciones, regalos, beneficios o ventajas económicas; y/o no ofrecer y/o aceptar cualquier tipo de regalo o beneficio, que viole y/o exceda la política del Banco en materia de regalos y atenciones establecida en el Código de Ética, todo ello con motivo en la contratación de algún tipo de servicio o producto por el Banco.
En consecuencia el Prestador se obliga a colaborar con el Banco para que este pueda investigar todo tipo de hecho en violación a las previsiones de la presente cláusula o su Código de Ética, y en caso de tomar conocimiento de casos de incumplimiento, se compromete a contactarse con el servicio de Línea Ética -a cargo de un tercero independiente-, que permite la recepción de las denuncias en forma anónima, llamando al 0800-777-7813 o ingresando a https://eticagruposupervielle.lineaseticas.com/, Usuario: supervielle, Contraseña: supervielle.

En caso de detectarse por parte del Banco alguna incompatibilidad o incumplimiento con los principios y conductas establecidos en el Código de Ética, el Banco podrá rescindir la presente

en cualquier momento y sin que ello genere responsabilidad para el Banco ni indemnización alguna a favor del Prestador.

17. <u>IMPUESTOS DE SELLOS</u>.

i. Si la presente Carta Oferta se viera alcanzada por el impuesto de sellos, el mismo será soportado por las Partes en igual proporción.

18. <u>DOMICILIOS. JURISDICCION</u>.

i. Para todos los efectos legales las Partes constituyen domicilio en los lugares consignados a continuación, en los cuales serán válidas todas las notificaciones cursadas entre las Partes:

- Banco Supervielle S.A.: **Bartolomé Mitre 434, Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

  ZENLABS S.R.L: en el domicilio de Av. Luis M. Campos 559 Piso 1 Oficina 106 (indicar domicilio real) y/o a la siguiente dirección de correo electrónico administracion@itzen.com.ar (indicar domicilio de correo electrónico) a elección del Banco, siendo válidas las notificaciones efectuadas a cualquiera de las mencionadas direcciones

ii. Para dirimir las controversias que pudieran surgir en relación con la interpretación o ejecución de la presente Carta Oferta, las Partes se someten a la competencia de los Tribunales Nacionales Ordinarios en lo Comercial con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.



ANEXO A "I"

Descripción de los Servicios.

Servicio de Mantenimiento TFS 40 horas - horario Normal
Servicio de Guardia Pasiva 7x24
Atención Guardia Activa 240 horas



ANEXO A "II"

Precio - Forma de pago – Presentación de facturas.

i. Supervielle abonará por los Bienes y/o Servicios las sumas que a continuación se detallan:

Ítem	Descripción	Cantidad	P. Unitario	Total
1	Servicio Renovación de servicio de mantenimiento TFS 40 hs - horario Normal	12	$ 134.010,00	$ 1.608.120,00
2	Servicio de guardia pasiva 7x24	12	$ 176.890,00	$ 2.122.680,00
3	Hora Atención guardia activa	240	$ 4.200,00	
				$ 3.730.800,00

Forma de Pago: 30 días FF

ii. Facturas.

El Prestador entregará en forma mensual las facturas correspondientes al Servicio, mediante el ingreso de las mismas única y exclusivamente a través del portal SAP ARIBA del Banco en https://supplier.ariba.com, utilizando para su ingreso el usuario y contraseña generados por el Prestador al momento de la adjudicación.

Dichas facturas, deberán presentarse con ajuste a las disposiciones de la Resolución General (AFIP) N° 2485 y sus normas complementarias y modificatorias, Resolución General (AFIP) N°100 y/o cualquier disposición que resulte de aplicación a las particularidades del caso con vigencia en la República Argentina. El Banco contará con un plazo de diez (10) días para rechazar la/s respectiva/s factura/s. Vencido dicho plazo sin haber sido rechazada/s, este procederá a abonar la factura dentro de los treinta (30) días contados a partir de la presentación de las mismas en la forma y con los requisitos especificados en los puntos anteriores, mediante acreditación de su importe con las deducciones que eventualmente correspondiere efectuar en la cuenta corriente N° **4069673-3** CBU **0270097710040696730033**, radicada en la Sucursal **97** del Banco Supervielle S.A., de titularidad del Prestador. La acreditación de los importes en la mencionada cuenta corriente según extractos que emita el Banco Supervielle S.A. constituirá suficiente y eficaz recibo y carta de pago por parte del Prestador. En orden a lo expuesto, el Prestador se compromete irrevocablemente a mantener abierta la cuenta corriente anteriormente indicada durante todo el plazo de vigencia de esta Carta Oferta y hasta tanto hubiere percibido todas las sumas establecidas a su favor bajo la misma.

Toda demora imputable al Prestador desplazará la fecha de pago en la medida de su incidencia, sin que esto genere en favor de aquél, derecho a percibir intereses ni compensaciones de ninguna índole. Asimismo, se establece que tampoco se reconocerán intereses, resarcimiento ni compensación de ningún tipo a favor del Prestador ante toda falta de, o demora en el pago de las facturas que derive de la no utilización de la plataforma iFactus, a los efectos de la entrega de las mismas.

Las constancias de retenciones correspondientes a los impuestos que el Banco deba realizar conforme su condición de Agente de Retención, deberán ser solicitadas, a partir de la fecha de pago, en la siguiente dirección de correo electrónico: PagoAProveedores@supervielle.com.ar.

ANEXO A "III"

A continuación, se detallan todos y cada uno de los requisitos técnico-operativos de la Comunicación "A" 6375 que resultan aplicables a la presente:

# Req.	BCRA A4609 / BCRA A6375 7.7 TABLA DE REQUISITOS TÉCNICO-OPERATIVOS
RGS001	Las entidades/prestadores deberán establecer y notificar al BCRA el detalle completo, exhaustivo y actualizado de las responsabilidades compartidas y/o exclusivas sobre los roles y funciones para la administración y gestión operativa de seguridad de la información asociadas al STI.
RGS004	La entidad y prestador deberán establecer y documentar los protocolos de intercambio de información entre los participantes del acuerdo de STI, incluyendo terceros subcontratados, así como las técnicas y medidas operativas (formatos, límites de tiempo, responsables, etc.) que garanticen información útil, oportuna y completa a las partes involucradas y al BCRA.
RGS005	En el caso de prestador o subcontratistas participantes de un STI que procesen, almacenen o transporten datos o procesos de la entidad en locaciones en el **exterior**, la entidad, los prestadores y los terceros involucrados deberán proveer los mecanismos necesarios para verificar si las locaciones satisfacen las disposiciones legales, normativas y contractuales establecidas en el acuerdo de STI, incluyendo lo establecido en las normas sobre "Expansión de entidades financieras".
RGS007	Las entidades/prestadores deben documentar y asignar la propiedad de todos los activos de información en el STI, determinando el nivel de responsabilidad administrativa y operativa de cada parte en el ciclo de vida de la información.
RCC001	Los contenidos del programa de CC deben formularse y mantenerse actualizados en base a un análisis de las vulnerabilidades y los resultados de la Gestión de Incidentes, e incluir, pero no limitarse a incidentes: reportados, detectados y conocidos.
RCC005	Mantener informado al personal interno, personal responsable por la gestión del STI, personal de terceros involucrado en las tareas operativas y clientes sobre las vías de comunicación para la recepción de denuncias o problemas en el circuito asociado al escenario descripto.
RCC006	Respecto de la audiencia del programa de CC, deben aplicarse los siguientes criterios: **a.** Características y segmentación de la audiencia, de acuerdo con el nivel de intervención en el proceso y naturaleza de la función o rol que ocupa cada participante. **b.** Deben encontrarse alcanzados todos los participantes necesarios en el flujo completo de la actividad indicada en el escenario. **c.** Orientado pero no limitado a: personal interno, personal responsable por la gestión del STI, proveedores y clientes.

RCC007	Con una periodicidad mínima anual, debe efectuarse un análisis del programa de CC ejecutado que mida la evolución de los incidentes, respecto de las actividades de CC realizadas incluyendo como mínimo: **a.** Un reporte de la cantidad y segmentación de destinatarios y contenidos del programa de CC. **b.** Una comparación entre los contenidos cubiertos por el programa de CC y la cantidad y tipo de incidentes de seguridad reportados/detectados/conocidos.
RCC010	Los contenidos del programa de CC deben incluir: recomendaciones específicas sobre las prácticas de seguridad en la plataforma de soporte de STI.
RCC012	Los contenidos del programa de CC deben incluir técnicas específicas para el desarrollo/ adquisición/fabricación, implementación, homologación y prueba de características de seguridad de los recursos informáticos del STI, asegurando que el personal involucrado interno/externo se encuentra debidamente capacitado para disminuir las fallas de implementación de las características de seguridad.
RCC013	Las entidades/prestadores deben contar con un mecanismo de comunicación de los contenidos de su programa de concientización y capacitación del STI que asegure: **a.** Que los destinatarios se encuentran informados de forma continua. **b.** Que los destinatarios pueden efectuar consultas y evacuar dudas.
RCA050	Las entidades/prestadores deben garantizar el acceso irrestricto a la entidad y al BCRA, a toda documentación e información relativa al procesamiento, operaciones y procedimientos del STI cuando sea requerida.
RCA051	La entidad debe asegurar que el prestador del STI documente y respalde el nivel de controles implementados para la protección de los servicios provistos, por medio de mediciones independientes, auditorías externas y certificaciones de estándares internacionales.
RCA052	Las entidades/prestadores deben contar e implementar con una política homogénea de administración de credenciales, basada en la necesidad de uso/conocimiento, la separación de roles incompatibles y la prevención de colusiones, para el acceso a, pero sin limitarse a: · Mecanismos de encripción de datos y canales de comunicación. · Usuarios privilegiados de la plataforma operativa/aplicativa. · Usuarios de emergencia/contingencia. · Usuarios comunes. Asimismo, deberán asegurar un ciclo de vida de las credenciales, cuyos parámetros, reglas, algoritmos, piezas de software involucradas deberán ser actualizadas y debidamente comunicadas a las partes.
RIR003	Los registros colectados por los servicios provistos por el prestador, deben asegurar la trazabilidad de las acciones realizadas en la totalidad de las actividades, identificando quien (cuenta, origen, destino), qué (actividad, función, transacción), dónde (servicio, ubicación), cuando (tiempo), cómo (patrón, relación de eventos).



RIR010	Los dispositivos/equipamiento y/o piezas de software dispuestas por la entidad/ prestador para el STI, deben asegurar que satisfacen un ciclo de vida y de desarrollo, basado en las siguientes etapas conceptuales: **a.** Análisis de requerimientos. **b.** Adquisición/fabricación/desarrollo. **c.** Prueba y homologación. **d.** Implementación. **e.** Operación y mantenimiento. **f.** Descarte y reemplazo. Asimismo, este ciclo debe proveer los elementos de seguridad relacionados con, pero no limitados, a: **g.** Requisitos funcionales de seguridad. **h.** Tipos y características de validación de los datos de entrada. **i.** Granularidad de las funciones y los registros. **j.** Niveles de acceso. **k.** Control de cambios. **l.** Actualización y parches.
RIR011	Las entidades/prestadores deben ejecutar un proceso de homologación de dispositivos/ equipamientos y/o piezas de software para interactuar con el STI, garantizando la verificación de todos los aspectos de diseño, funcionalidad, interoperabilidad y características de seguridad definidos en las etapas de adquisición/fabricación/desarrollo e implementación.
RIR021	Las entidades/prestadores deben garantizar y establecer los mecanismos de recupero de los activos de información ante rescisión/terminación y/o interrupción indefinida de los servicios y/o relocalización, respetando las condiciones de seguridad de la información y continuidad de las operaciones.
RIR022	Los recursos e información que se utilicen en el STI deben estar inventariados con su correspondiente identificación del propietario e indicando los parámetros de eliminación segura y sus parámetros de validación en el ciclo de vida del dato.
RIR023	Las entidades/prestadores deben establecer un ciclo de vida de los datos de registro de las actividades, según lo establece el requisito RIR003, cumpliendo con los requerimientos legales y las previsiones de seguridad para su almacenamiento, inalterabilidad por el tiempo legal de conservación y su accesibilidad a los responsables del control para soporte de investigaciones forenses en casos de incidentes de seguridad y detección de brechas de seguridad.
RIR025	Las entidades/prestadores deben asegurar una separación lógica de los ambientes de procesamiento, almacenamiento, transporte y recuperación de datos de la entidad respecto del prestador, otras entidades y terceros. Asimismo, deben asegurar que los dispositivos/equipamientos y piezas de software que se empleen o accedan a los entornos de la entidad, deben restringirse a los necesarios y homologados según lo indicado en el requisito RIR011.



RMC003	Las entidades/prestadores deben realizar un seguimiento en los STI de los cambios de configuración de seguridad y verificar los niveles de actualización de: sistemas operativos, bases de datos, vínculos de comunicación, herramientas de prevención y detección de códigos maliciosos, equipamientos de seguridad de red, controladores de tráfico y cualquier otra herramienta de seguridad. Deben incluir, pero no limitarse a: **a)** Seguimiento de privilegio y derechos de acceso; **b)** Procesos de copia, resguardo y recuperación de información; **c)** Disponibilidad de los dispositivos/equipamiento; **d)** Alarmas, alertas y problemas detectados por los sistemas de registro de eventos.
RMC006	A partir de los registros colectados por los recursos del STI asociados al escenario, las entidades/prestadores deben realizar una clasificación y determinación de los eventos de seguridad, una definición de los límites y umbrales de compromiso, niveles de comportamiento normal/inesperado y establecer las acciones de acuerdo con cada clasificación y límite determinados.
RMC014	Las entidades/prestadores deben determinar, documentar y procedimentar los recursos, dispositivos/equipamientos y piezas de software para monitorear las actividades de los STI.
RMC015	Las entidades/prestadores deben establecer formalmente y ejecutar periódicamente tareas de prueba y análisis de vulnerabilidades de los recursos asociados al STI en todos sus procesos críticos.
RGI001	Las entidades/prestadores deben realizar con una periodicidad mínima anual y con base en el análisis de riesgo de los activos informáticos asociados al escenario, un análisis de los incidentes ocurridos y un reporte que sirva para establecer medidas de protección, contenidos del programa de capacitación y concientización, modificaciones a la registración y control de eventos, y una redefinición de las alertas, límites y umbrales.
RGI002	La identificación de incidentes debe estar basada al menos en alertas tempranas, estadísticas de tipo/frecuencia/patrón de incidentes y recomendaciones de seguridad informática.
RGI003	La gestión de incidentes de seguridad puede ejecutarse en forma tercerizada pero debe ser coordinada con personal de la entidad financiera.
RGI005	Los incidentes detectados deben recibir un tratamiento regular con un escalamiento definido formalmente.
RCO001	Se debe contar con la provisión de los recursos necesarios para la creación, mantenimiento, actualización y prueba de un plan de continuidad del procesamiento de datos. El mismo debe ser operable y funcional, en base a los requerimientos acordados en el STI, propios de la entidad y regulados por el BCRA.

RCO002	Las entidades/prestadores deben definir, acordar, documentar y poner en ejecución los métodos para determinar el impacto de un evento que interrumpa las actividades de la organización tanto de la entidad, el prestador o terceros subcontratados contemplando, pero no limitándose, a: **i)** Identificación de recursos críticos, incluyendo usuarios operativos y de control; **ii)** Identificación de todas las dependencias, incluyendo procesos aplicaciones, pares, y terceros subcontratados; **iii)** Detección de las amenazas de los recursos críticos; **iv)** Determinación del impacto de las interrupciones planeadas o no, y su variación en el tiempo; **v)** Establecimiento de un periodo máximo tolerable de interrupción; **vi)** Establecimiento de periodos de recuperación parciales y totales; **vii)** Establecimiento del tiempo máximo tolerable de interrupción para la recuperación de recursos críticos; **viii)** Estimación de los recursos requeridos para la continuidad y eventual restauración de la operatoria y locaciones alternativas. Debe asimismo, darse participación activa a los responsables primarios de los procesos y recursos críticos, garantizando una cobertura completa de los asociados al STI.
RCO003	El plan de continuidad de procesamiento de datos debe considerar pero no limitarse a la incorporación de los siguientes contenidos: **a)** Procedimientos operativos manuales, logísticos y automatizados de emergencia según cada proceso/recurso identificado y acción determinada; **b)** Ubicación/locación, traslado y transporte de responsables, proveedores y servicios de emergencia y recursos físicos y lógicos; **c)** Procedimientos de recuperación/restauración de los recursos comprometidos.
RCO004	El plan de continuidad de procesamiento de datos debe ser probado periódicamente, como mínimo una vez al año. Las pruebas deben ser consistentes y coherentes con los criterios del requisito RCO002. Las pruebas también deben garantizar que todos los responsables y participantes de los procesos de continuidad y recuperación se encuentren informados de manera regular, continua y formal.

