

# CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES DE ESOFITEC

MUY IMPORTANTE: POR FAVOR, LEA EN PRIMER LUGAR EL PRESENTE DOCUMENTO

Hemos redactado este Contrato de Licencia de Uso (al que llamamos "Contrato"), con el fin de que conozca las reglas que rigen la relación con nuestros clientes. Este Contrato constituye un contrato legal vinculante entre usted (en adelante, el CLIENTE) y Esofitec Global Solutions, SL (en adelante, ESOFITEC).

Esofitec Global Solutions, S.L. con CIF B25832965 y domiciliada en avenida Pearson, 47 (25005) de Lleida, es titular de los derechos de explotación de diferentes desarrollos de software cuyas funcionalidades están descritas en las respectivas Fichas ubicadas en su web <https://www.esofitec.com>.

Para la regulación del presente Contrato ESOFITEC ha realizado y exhibe las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO

El presente contrato se configura como Contrato Marco de licencia de software de distintas soluciones de ESOFITEC, así como, en su caso, de los servicios de mantenimiento vinculados a las mismas. En este sentido, el clausulado de este Contrato establece las condiciones generales de prestación de dichos servicios, que deberán completarse con lo especificado en cada Anexo al presente Contrato, según los productos o servicios contratados, descritos a continuación:

**1.1. Licencias de uso de software (en adelante, la APLICACIÓN o las APLICACIONES):** Aplicaciones desarrolladas por Esofitec, como software propio e independiente (como, por ejemplo, Service 360 o S360), o vinculado a aplicaciones o software de terceros (por ejemplo, la suite de aplicaciones de Wolters Kluwers). Incluye la cesión de la licencia de uso correspondiente sobre LA APLICACIÓN propia de ESOFITEC en la modalidad contratada en cada momento y según los detalles incluidos en la oferta comercial y facturas correspondientes.

La regulación específica sobre dicha Licencia se encuentra en el ANEXO 1 del presente Contrato Marco, que describe las distintas modalidades aplicables según elección del CLIENTE, así como los servicios de mantenimiento vinculados a la misma.

**1.2. Licencias de uso de módulos, add-ons o componentes para aplicaciones o sistemas de terceros (en adelante, el MÓDULO o los MÓDULOS):** Son programas informáticos desarrollados por Esofitec, vinculado siempre a otras aplicaciones, ya sean de ESOFITEC o de terceros.

La regulación específica sobre la licencia de los MÓDULOS se encuentra en el ANEXO 2 del presente Contrato Marco. Asimismo, se incluyen detalles sobre su mantenimiento y actualización.

**1.3. Desarrollos a medida (en adelante, el DESARROLLO o los DESARROLLOS):** Licencia o programa de software desarrollado según las necesidades específicas del CLIENTE. Las características de la realización de dicho encargo vendrán especificadas mediante Condiciones particulares en Anexo al presente Contrato y/o en documento de descripción y definición del proyecto en cuestión.

**1.4. Servicios de Mantenimiento (en adelante, los SERVICIOS):** ESOFITEC podrá prestar al CLIENTE los servicios de mantenimiento y/o soporte de acuerdo con unas especificaciones de contenido, horarios, plazos de atención y precios. Dichas características se detallan más adelante en el presente Anexo al Contrato, y serán de aplicación únicamente en caso de contratar dicho servicio.

Sin la adquisición de los servicios, el CLIENTE no tiene derecho a ninguna forma de mantenimiento de los PRODUCTOS correspondientes por parte de ESOFITEC.

Los servicios recogidos en las citadas condiciones particulares también

podrán ser prestados por terceros colaboradores de ESOFITEC, que garanticen la misma calidad del servicio que ESOFITEC.

Cualquier servicio no incluido en esta cláusula y/o Anexo queda fuera del marco de este Contrato. Sirvan como ejemplos de servicios no incluidos: la incorporación de los elementos necesarios para adaptarse a la evolución tecnológica en los dispositivos de los usuarios, cualquier circunstancia relativa a la instalación del CLIENTE (configuración de hardware, líneas de acceso a internet, firewalls, proxys, etc.), la corrección de anomalías imputables a los dispositivos o derivadas de operaciones incorrectas realizadas por el CLIENTE o terceros, los gastos de desplazamiento de los técnicos si se acordase como consecuencia de la prestación del servicio, etc.

Además, el servicio de Soporte Posventa no incluye las consultas referentes a:

- Definición de documentos y listados.
- Dudas legales (no de funcionamiento del programa).
- Resolución de consultas sobre SQL.
- Instalación completa del producto.

Los productos/software licenciadados bajo el presente Contrato serán en todo caso los identificados en las correspondientes facturas. Todos los derechos no otorgados al CLIENTE de forma explícita, se los reservará ESOFITEC y sus licenciatarios.

En adelante, para garantizar la cohesión del presente Contrato Marco, los productos o servicios indicados anteriormente se denominarán, cuando se haga referencia general cualquiera de ellos sin especificar, o a todos ellos en conjunto, como el PRODUCTO o SERVICIO o los PRODUCTOS o SERVICIOS.

### 2. VIGENCIA

Por norma general, la vigencia del presente Contrato dependerá de la modalidad de producto o servicio y de acuerdo con lo que se establezca en las correspondientes facturas y/o pedidos aceptados por el CLIENTE y emitidos por ESOFITEC.

En términos generales, y salvo que se pacte específicamente lo contrario en contrato aparte, las condiciones de vigencia y resolución anticipada serán las siguientes, según la modalidad de contratación de los PRODUCTOS o SERVICIOS:

#### 2.1. APLICACIONES:

Tal y como se ha indicado anteriormente, las aplicaciones podrán licenciarse bajo modalidad On Premise o SaaS.

##### 2.1.1. On Premise:

En el caso de APLICACIONES licenciadas On Premise (bien sea mediante modalidad de licencia y contrato de mantenimiento, o bien sea en modalidad bajo suscripción de la licencia), la licencia se considerará indefinida en relación con la APLICACIÓN contratada y comprenderá el período de vigencia de los derechos de explotación sobre la APLICACIÓN de conformidad con la normativa de propiedad intelectual que sea aplicable. La contratación de servicios de mantenimiento sobre dicha licencia se registrará por lo establecido en el apartado 2.4 siguiente.

En todo caso, las partes podrán resolver el contrato y, por tanto, revocar la licencia correspondiente, por producirse alguna de las causas generales establecidas en el Código Civil y en el Código de Comercio. En especial, podrá ser causa del incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato, incluidas

las obligaciones relativas a la Propiedad Intelectual e Industrial (cláusula 4), o las obligaciones sobre el uso de la licencia de la APLICACIÓN establecidas en el Anexo 1.

#### 2.1.2. SaaS:

En el caso de APLICACIONES licenciadas bajo modalidad SaaS, la licencia se considerará indefinida mientras el CLIENTE mantenga la suscripción a la misma, que incluirá los servicios de mantenimiento definidos por defecto en el Anexo 1.

#### 2.2. MÓDULOS:

Todos los módulos desarrollados y licenciados por ESOFITEC incluyen un mínimo mantenimiento tal y como se describe en el Anexo 2 del presente Contrato, y por tanto la licencia se mantendrá vigente mientras el CLIENTE mantenga el pago recurrente en las condiciones pactadas.

En caso de que el CLIENTE no desee y/o no contrate el módulo con este servicio de mantenimiento, ESOFITEC realizará la propuesta económica correspondiente, considerándose en este caso la licencia indefinida.

#### 2.3. DESARROLLOS:

Los desarrollos hechos a medida para el CLIENTE se registrarán en su caso por las condiciones que se hayan pactado en cada caso entre las Partes. En caso de que no se especificara nada, la licencia se entenderá indefinida SIN servicios de mantenimiento, que en su caso deberán negociarse expresamente.

#### 2.4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO:

Los servicios de mantenimiento ofrecidos por ESOFITEC en sus distintos PRODUCTOS tendrán la vigencia acordada entre las partes y se renovarán automáticamente tras el pago de la factura correspondiente emitida por ESOFITEC y pagada por el CLIENTE.

Cualquiera de las partes, ESOFITEC y el CLIENTE podrán resolver la relación contractual en cualquier momento y sin necesidad de justa causa, mediante preaviso por escrito de no menos de tres (3) meses.

Asimismo, de resolverse la relación contractual por cualquier causa, el CLIENTE se compromete a pagar por los servicios prestados por ESOFITEC hasta la fecha de efectiva resolución, si fueran aplicables, así como la parte proporcional de cualquier proyecto, trabajo o tarea que no se hubiera podido finalizar en caso de desarrollos a medida.

Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en los que el CLIENTE haya contratado PRODUCTOS y SERVICIOS por adelantado, el preaviso anterior afectará a la renovación de los mismos, pero estos mantendrán su vigencia hasta el plazo inicial acordado, renunciando expresamente el CLIENTE a solicitar o recibir la devolución de ninguna cantidad pagada o compensación por la resolución anticipada.

Lo anterior no aplicará a las licencias de terceros contratadas con ESOFITEC, que seguirán vigentes de acuerdo con el acuerdo de licenciamiento contratado con dichos terceros.

La terminación de la relación contractual podrá producirse por alguna de las causas generales establecidas en el Código Civil y en el Código de Comercio. En especial, podrá ser causa del incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato.

Además de las causas legales de finalización contractual cualquiera de las partes puede solicitar la resolución anticipada:

- De forma inmediata, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o vulneración de cualquier término relacionado con la licencia de uso de la APLICACIÓN o los derechos de propiedad intelectual o industrial vinculados.
- Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente Contrato (siempre que dicho incumplimiento fuera subsanable y que no supusieran la resolución inmediata) en caso de que se hubiese requerido expresamente y por escrito el cumplimiento, y la falta no se subsane en el plazo indicado expresamente en la respectiva cláusula, o, en su defecto, en el plazo máximo de quince (15) días.
- Por cualquier otra causa expresada en alguna de las cláusulas del presente Contrato.

Por norma general y salvo pacto en contra, el incumplimiento de los plazos de respuesta en la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte por parte de ESOFITEC no constituirá causa de resolución anticipada.

### 3. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El CLIENTE abonará el importe de los PRODUCTOS o SERVICIOS sujetos a las condiciones del presente Contrato Marco de conformidad con lo especificado en cada caso en la/s factura/s presentada/s por ESOFITEC.

El pago por cualquier PRODUCTO sujeto al presente Contrato Marco, con independencia de su forma de pago, no constituye en ningún caso la adquisición de titularidad de ningún tipo, salvo que expresamente se indique por escrito entre las partes.

En relación específica con los servicios sujetos a pago periódico, en cualquier modalidad (mensual, trimestral, semestral o anual), el impago de cualquier cuota emitida por ESOFITEC a cargo del CLIENTE facultará a ESOFITEC para comunicarlo al CLIENTE, por escrito, para que pueda proceder a su subsanación en el plazo de cinco (5) días desde la fecha de reclamación, periodo tras el que ESOFITEC podrá suspender el acceso a cualquier PRODUCTO o la prestación de cualquier SERVICIO contratado. Durante el tiempo que dure la situación de impago desde la reclamación ESOFITEC no estará obligada a prestar el servicio contratado. En caso de que el CLIENTE no subsane dicha situación en un plazo no superior a tres (3) meses, ESOFITEC podrá proceder a la resolución del contrato, pudiendo asimismo reclamar cuantos daños y perjuicios e intereses se hubieran producido durante el plazo de incumplimiento o por su causa.

El precio de cualquier servicio o trabajo adicional no previsto o no sujeto al presente Contrato Marco deberá ser debidamente presupuestado, aceptado y firmado a tales efectos por ambas partes, incluidos aquellos servicios de mantenimiento opcionales o cualquier desarrollo solicitado expresamente por el CLIENTE.

### 4. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LOS PRODUCTOS

Por norma general, y salvo que específicamente se pacten otras, el acceso y uso de los PRODUCTOS se caracterizarán por lo siguiente:

- a. Acceso a las los PRODUCTOS contratados, de acuerdo a las especificaciones técnicas que se describen en el documento denominado "Requisitos Mínimos" ubicado en la página web: <https://www.esofitec.com/requisitos-minimos-aplicaciones-esofitec> mediante la utilización de una clave de acceso y contraseña, para cada uno de los usuarios licenciados. Estos accesos serán facilitados por ESOFITEC.
- b. Para los PRODUCTOS en modalidad SaaS, el CLIENTE realizará un acceso a través de Internet los PRODUCTOS, según usuario/s contratado/s, utilizando un navegador de acuerdo a las especificaciones contenidas en los documentos "Requisitos Mínimos" ubicado en la página web: <https://www.esofitec.com/requisitos-minimos-aplicaciones-esofitec>
- c. Las especificaciones técnicas descritas son las vigentes en el momento del otorgamiento de la licencia y podrán ser modificadas en futuras versiones para adaptarse a la normativa o evolución tecnológica. ESOFITEC no se hace responsable del mal funcionamiento de los PRODUCTOS, en el caso de que se varíe parcial o totalmente la configuración requerida sin haber mediado su previo asesoramiento.
- d. Para los PRODUCTOS en modalidad SaaS, y específicamente en relación con las Copias de seguridad (sin perjuicio de las que deba realizar el CLIENTE por su cuenta):
  - Puede revisar la Infraestructura de Seguridad y la Política de copias de seguridad en: <https://jotelulu.com/infraestructura-seguridad>.
- e. Para los PRODUCTOS en modalidad SaaS y en relación con la Administración del sistema Servidor en Internet: incluye toda la infraestructura de hardware y de comunicaciones, necesaria para el correcto funcionamiento.
- f. Para los PRODUCTOS en modalidad SaaS, ESOFITEC se reserva el derecho a establecer o modificar sus prácticas y límites generales relacionados con el almacenamiento de información del CLIENTE, cuando la capacidad del mismo supere su cuota máxima, siéndole de aplicación las tarifas vigentes que se pudieran establecer al efecto.

## 5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El CLIENTE reconoce y acepta que ESOFITEC es el propietario en exclusiva y/o titular de los derechos de explotación de los PRODUCTOS. Dicha titularidad alcanza a todos los derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole, relativos a los PRODUCTOS, incluyendo, entre otros, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición y transformación sobre los PRODUCTOS y cualquiera de sus elementos, incluyendo de forma no exhaustiva ni limitativa el código fuente, el código objeto, documentación técnica, manual de usuarios, etc.

Independientemente de la modalidad de los PRODUCTOS contratados, mediante la aceptación del presente Contrato Marco no se entenderá cedida la titularidad en favor del CLIENTE de ningún derecho de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole, relativo al PRODUCTO o cualquier otro elemento titularidad de ESOFITEC, más allá del derecho de uso del mismo en los términos aquí establecidos.

De acuerdo con lo anterior, el CLIENTE se compromete a no:

- Vulnerar los derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole que ESOFITEC ostente sobre los PRODUCTOS y cualesquiera otros elementos de su respectiva titularidad.
- Duplicar, reproducir, vender, alquilar, arrendar, licenciar, distribuir, o de cualquier otra manera utilizar la los PRODUCTOS y/o cualquiera de sus elementos para un uso distinto al autorizado expresamente en el presente Contrato.
- Vulnerar los sistemas o medidas de seguridad que ESOFITEC haya configurado en los PRODUCTOS, ni cualquier otro tipo de limitación. Como, por ejemplo, alterar o eliminar cualesquiera avisos relativos a derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole que estuvieran incluidos en los PRODUCTOS.
- Descompilar, modificar, reformatear, traducir, realizar labores de ingeniería inversa, desensamblar, o acceder de cualquier otra manera que no haya sido previamente autorizada al código fuente de los PRODUCTOS, sin perjuicio de que la legislación aplicable permita expresamente dichas actividades con independencia de la existencia de un pacto en contrario entre las partes.
- Dividir o fragmentar los PRODUCTOS en diferentes partes o módulos para utilizarlos de forma independiente.
- Registrar marcas, nombres comerciales, o cualquier otro signo distintivo asociado o que pudiera asociarse a los PRODUCTOS.
- Desarrollar programas de ordenador, aplicaciones, o productos informáticos de cualquier otra índole que cumplan una función similar a la de los PRODUCTOS.
- Desarrollar invenciones de cualquier índole que integren o requieran la combinación con los PRODUCTOS.

Cualesquiera de los desarrollos realizados por ESOFITEC y entregados al CLIENTE, resultantes de unos servicios y bajo el amparo de este Contrato Marco, serán propiedad de ESOFITEC, sin perjuicio de la cesión de derechos para el uso de los mismos en favor del CLIENTE durante la vigencia de la relación contractual.

En caso de colaboración con un tercero y con independencia la vigencia de cualquier relación contractual entre el CLIENTE y ESOFITEC, el CLIENTE debe asegurar la protección de los derechos de ESOFITEC ante dicho tercero.

Cualquier vulneración de los derechos de ESOFITEC, incluido el acceso indebido a los PRODUCTOS por terceros o no autorizados, podrá ser considerado un incumplimiento material de este Contrato y dará derecho a ESOFITEC a ejercitar cuantas acciones y derechos le amparen.

## 6. GARANTÍA

ESOFITEC garantiza el correcto funcionamiento de los PRODUCTOS de conformidad con las características descritas en cualquier información de producto o promocional y, en especial, en relación con lo descrito en el presente Contrato.

Los PRODUCTOS objeto de licencia son el resultado de un trabajo constante de análisis e investigación por parte de personal técnico altamente cualificado. ESOFITEC, es una empresa que aplica el sistema de calidad, dentro de los límites propios del estado de la técnica y somete sus productos a controles de calidad antes de su puesta a disposición.

No obstante, a pesar de aplicar el sistema de calidad, los PRODUCTOS pueden verse sometidos a circunstancias aleatorias no controladas por ESOFITEC, entre otras de hardware y otros programas (software) instalados en el mismo dispositivo donde se utilizan los PRODUCTOS, así como de errores de cálculo u otros errores de imposible detección en condiciones normales de simulación, sobre las cuales se basa la funcionalidad de los PRODUCTOS.

Asimismo, si los PRODUCTOS tienen por objeto el uso o aplicación de normas legales (por ejemplo, sin carácter limitativo, cálculo de retenciones de conformidad con la normativa fiscal), es posible que existan errores de cálculo o interpretación de la norma en relación con las últimas versiones de esta o resoluciones de las autoridades competentes. En este sentido, el CLIENTE es consciente de que ESOFITEC no es una asesoría legal ni contable, y que cualesquiera errores de este tipo no le son imputables, primando la experiencia profesional de los usuarios del CLIENTE que hagan uso de los PRODUCTOS. En este sentido, el CLIENTE exonera expresamente a ESOFITEC de cualquier responsabilidad al respecto.

Dichos errores también pueden tener su origen en el elevado número de casos que pueden producirse y la necesidad del CLIENTE de utilizar los programas de forma inmediata, de manera que no exista un lapso de tiempo suficiente entre la publicación de la norma y su incorporación a las nuevas versiones, para probar todas las posibilidades.

ESOFITEC garantiza que los PRODUCTOS o desarrollos propios que son licenciados al CLIENTE son absolutamente originales y que cuentan con la totalidad de los derechos de propiedad intelectual sobre los mismos y/o son producto de su autoría y en consecuencia no vulnera ninguna normativa, contrato, derecho, interés o propiedad de terceros.

Se establece un periodo de garantía de 30 días naturales a partir de la fecha de entrega al objeto de que el CLIENTE pueda verificar el funcionamiento de los PRODUCTOS entregados de acuerdo con las especificaciones técnicas y funciones contenidas en la guía de usuario. Este periodo se aplicará igualmente tras cada actualización de los PRODUCTOS, en caso de haber contratado los servicios de mantenimiento correspondientes. Si el CLIENTE no ha notificado de forma fehaciente a ESOFITEC la existencia de anomalías durante el referido periodo de tiempo, se considerará que está conforme en todos los aspectos de los PRODUCTOS, renunciando, a partir de entonces, a cualquier reclamación.

El CLIENTE entiende y acepta que ESOFITEC no puede garantizar de ningún modo que los PRODUCTOS cumplan con las expectativas del CLIENTE en todo momento, ni que puedan estar disponibles de forma constante e ininterrumpida. En este sentido, ESOFITEC no quedará vinculado por los compromisos o promesas realizados por personas ajenas a su empresa, ni por expectativas erróneas con respecto a la funcionalidad del programa.

ESOFITEC no garantiza ni se hace responsable de: (i) la existencia o presencia de virus y/o demás componentes dañinos en los PRODUCTOS o en el servidor que los suministra, en su caso; (ii) la invulnerabilidad de los PRODUCTOS y/o la inexpugnabilidad de las medidas de seguridad que se adopten en los mismos; (iii) la falta de utilidad o rendimiento de los PRODUCTOS; (iv) los fallos de los PRODUCTOS ocasionados por cualquier tipo de ataque a los servidores de terceros proveedores de servicios de ESOFITEC, así como los fallos técnicos o de seguridad del sistema de cualquiera de dichos proveedores que impidan el funcionamiento de los PRODUCTOS; (v) cualquier fallo técnico de cualquier tipo que dificulte, retrase o impida el correcto funcionamiento de los PRODUCTOS; y (vi) los daños o perjuicios que cause, a sí mismo o a un tercero, cualquier persona que infrinja las condiciones, normas e instrucciones establecidas en los PRODUCTOS o a través de la vulneración de los sistemas de seguridad del mismo.

La garantía anterior y sus plazos deben entenderse más allá de las garantías legales existentes.

## 7. AUDITORÍA

Si ESOFITEC tuviera dudas sobre el uso legítimo o conforme a este Contrato de cualquier PRODUCTO por parte del CLIENTE, tendrá el derecho a revisar los registros pertinentes e inspeccionar sus instalaciones para verificar el cumplimiento de su parte del presente Contrato, bastando para ello con que ESOFITEC se lo comuniquen con al menos tres días hábiles de antelación. La auditoría se realizará en todo caso durante el horario habitual, de forma que no interfiera de manera injustificada en el funcionamiento del CLIENTE.

## 8. CONFIDENCIALIDAD

Cada parte se compromete a adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que la información confidencial no sea revelada o divulgada por sus empleados o agentes en incumplimiento de este Contrato. Asimismo, cada una de las partes acuerdan mantener en secreto la información confidencial de la otra parte.

Se entenderá a estos efectos por "Información Confidencial" cualquier información que se haya revelado a cualquiera de las partes como resultado del cumplimiento de los derechos y deberes descritos en el presente documento y que no esté disponible para el dominio público como, por ejemplo, cualquier información o secreto comercial o empresarial relativos a los negocios, clientes, operaciones, instalaciones, procedimientos, métodos, transacciones, conocimientos técnicos, know-how, o cualquier otro aspecto de la actividad de las partes.

En el mismo sentido, cada parte se compromete a Informar a la mayor brevedad a la otra si llegara a su conocimiento que su información confidencial o cualquier dato confidencial o secreto relacionado con la misma ha llegado a conocimiento de terceros no autorizados.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 9.1. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL ESOFITEC

En <https://www.esofitec.com/politica-de-privacidad/> se puede encontrar toda la información relacionada con el tratamiento de los datos personales en el contexto de los servicios prestados en cumplimiento del presente Contrato por parte de ESOFITEC.

Atendiendo a la misma, ESOFITEC le informa que los datos de carácter personal incluidos en la/s factura/s, así como cualesquiera otros que sean facilitados a lo largo de la relación contractual con Vd., serán tratados para la gestión adecuada de los servicios y productos contratados, así como para la promoción de los servicios del Grupo ESOFITEC, tal y como se especifica en la mencionada Política de privacidad. También es posible que ESOFITEC realice estudios de satisfacción y de mercado.

La aceptación de este Contrato supondrá el tratamiento de sus datos personales en virtud del inicio de la ejecución o prestación de unos servicios contractuales y resto de tratamientos con las finalidades descritas en la citada Política de privacidad.

Asimismo, los interesados podrán ejercer los derechos reconocidos en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de las Personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, (en adelante "RGPD") (acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento así como a rechazar el tratamiento automatizado de los datos personales), mediante escrito donde se identifique el derecho ejercitado ante Esositec Global Solutions, SL, sito en Avenida Pearson, 47, 25005 Lleida.

### 9.2. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL CLIENTE

Los PRODUCTOS, según su funcionalidad y tipología, puede permitir al CLIENTE crear su base de datos e introducir documentos e información propia, o interactuar con los sistemas del CLIENTE que gestionen datos de carácter personal, que pertenecen y son responsabilidad exclusiva del CLIENTE. El CLIENTE será el que tenga la consideración de Responsable del Tratamiento de los datos incorporados en los PRODUCTOS. Entre dicha información incorporada a los PRODUCTOS se considera que podrán existir las siguientes categorías de datos y de interesados:

#### Categoría de interesados:

- Clientes y empleados o colaboradores de los clientes.
- Proveedores y empleados o colaboradores de los Proveedores.
- Empleados.
- Cualquier otra categoría de interesado cuyos datos incorpore el Responsable del Tratamiento en la APLICACIÓN.

#### Tipos de datos personales tratados:

- Datos identificativos.
- Datos de contacto.

- Datos académicos o profesionales.
- Datos económicos.
- Cualquier otro tipo de dato personal que incorpore el Responsable del Tratamiento en los PRODUCTOS.

ESOFITEC tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento de los datos por cuenta del Responsable del tratamiento siempre que (i) se trate de PRODUCTOS que dependan directa o indirectamente de servidores de ESOFITEC, (ii) que el CLIENTE haya contratado servicios de mantenimiento, o (iii) que el CLIENTE haya contratado el encargo de desarrollo de un software a medida que requiera el acceso a datos titularidad del CLIENTE. En todo caso, dichos tratamientos se limitarán a los solos efectos del procesado, almacenamiento de los datos y/o las labores de mantenimiento y soporte en caso de que el CLIENTE lo tenga contratado. Su relación queda regulada mediante el Contrato de Encargo del tratamiento disponible para el CLIENTE y suscrito en el momento de contratación de los servicios, accesible en cualquier momento a través del siguiente enlace: <https://www.esofitec.com/DPA>, que se complementa con la información anterior.

El acceso que ESOFITEC y sus Proveedores de servicios pudieran tener a los datos del Responsable del tratamiento en los términos establecidos anteriormente no se considera en ningún caso cesión o comunicación de datos a responsables independientes del tratamiento, sino acceso por cuenta de terceros en calidad de encargado del tratamiento, de conformidad con lo establecido en la normativa.

## 10. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

### 10.1. RESPONSABILIDAD DE ESOFITEC:

Los PRODUCTOS desarrollados y licenciados por ESOFITEC no están libres de errores, conflictos o interrupciones. Por lo que ESOFITEC solo será responsable en el caso de que aquellos daños y perjuicios sean consecuencia directa de una acción o inacción suya en la que medie culpa o negligencia grave.

ESOFITEC no será responsable por cualquier daño indirecto, incidental, especial, o consecucional, o por cualquier pérdida de beneficios, ingresos, datos o uso de datos. Tampoco será responsable del uso que el CLIENTE haga de los PRODUCTOS a su propio riesgo y discreción, siendo el CLIENTE el único responsable de sus actos y del uso de los mismos.

La utilización de los PRODUCTOS por parte del CLIENTE no garantiza el cumplimiento de este respecto de todas sus obligaciones que le vengán atribuidas por la normativa aplicable, no siendo en ningún caso ESOFITEC responsable del incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones por parte del CLIENTE.

ESOFITEC no será responsable de los errores de funcionamiento ni daños provocados por el incumplimiento de las obligaciones propias del CLIENTE, como pueden ser (a título enunciativo y no limitativo): la realización de copias de seguridad de los PRODUCTOS y de los archivos de datos generados con su uso continuado (sea cual sea la modalidad de contratación y licencia, e incluso sin perjuicio de la contratación de servicios de copia de seguridad a ESOFITEC u otros terceros), la correcta instalación de los PRODUCTOS, el buen estado del equipo o dispositivo, así como del sistema informático y de la instalación eléctrica de suministro, el control del acceso a los PRODUCTOS con el fin de evitar la manipulación por personas no autorizadas o inexpertas, la contratación de servicios de mantenimiento periódico de hardware y de software, la prevención de virus y software defectuoso instalado en el mismo disco duro, así como cualquier otra medida preventiva de razonable aplicación.

En el supuesto de que el uso de los PRODUCTOS (o partes de los mismos) en el ámbito de la licencia fuera causa de pleito o acción legal por presunta violación de los derechos de terceras partes y dicho uso pudiese producir tal violación, ESOFITEC por iniciativa propia y a su cargo, podrá realizar las modificaciones o cambios necesarios para que el CLIENTE pueda seguir utilizando los PRODUCTOS (o partes de los mismos), sustituirlos por software de funcionalidad y eficacia equivalentes que no infrinjan los derechos de esas terceras partes, o abonar una parte razonable de los derechos pagados con el fin de compensar al CLIENTE la terminación del uso de los PRODUCTOS

(o parte de los mismos), sin que el CLIENTE pueda escoger en ningún caso ninguna alternativa de las indicadas o cualquier otra equivalente.

En todo caso, la responsabilidad de ESOFITEC por cualesquiera daños imputables directamente a los PRODUCTOS o a los SERVICIOS, incluidos los de mantenimiento, se limitará al precio de la adquisición inicial del mismo en caso de pago único o, en su caso, al total de las cuotas satisfechas por el CLIENTE por los PRODUCTOS o los SERVICIOS durante los últimos doce (12) meses, respectivamente, y sin perjuicio de la existencia de un régimen de penalizaciones por incumplimiento de los tiempos de respuesta de los SERVICIOS que sustituirán en todo caso cualquier reclamación por daños y perjuicios establecidos en la presente cláusula.

## 10.2. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:

El CLIENTE será responsable y deberá mantener indemne a ESOFITEC por todos aquellos daños y perjuicios que pudiera ocasionarle. A modo enunciativo y no exhaustivo:

- En el caso de que el acceso a los PRODUCTOS se realice mediante una clave de acceso: Es responsabilidad del CLIENTE prestar la diligencia debida para impedir el acceso o utilización por parte de terceros que accedan o utilicen en su nombre los códigos o claves identificativas.
- El CLIENTE reconoce y asume la responsabilidad por el uso fraudulento o copia ilegal de los PRODUCTOS, o de divulgación a y/o acceso a estas informaciones por terceros, y se hará responsable de cualquier infracción cometida por quien de él dependa o por cuya causa haya conocido o tenido acceso directo o indirecto a dicho software.
- El CLIENTE es el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier código o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar.

El CLIENTE reconoce y acepta que ESOFITEC no controla la utilización que el CLIENTE hace de los PRODUCTOS ni tiene conocimiento efectivo sobre si la actividad o los datos o la información que envía para su procesamiento por la misma y su posible almacenamiento en los servidores del proveedor autorizado situados en su Data Center en Espacio Económico Europeo es ilícita no lesiona bienes ni derechos de un tercero. A estos efectos el CLIENTE declara y garantiza que los datos y la información son de su propiedad o que dispone de una autorización o licencia que le permite tratar los mismos.

Por ello la responsabilidad sobre esa información o datos y sobre las actividades llevadas a cabo son exclusivamente del CLIENTE, que exime a ESOFITEC de cualquier responsabilidad que tenga origen en dicha información o con la actividad relacionada con su procesamiento por el PRODUCTO y el almacenamiento temporal y transitorio en los servidores del proveedor de ESOFITEC.

En este mismo sentido, estos PRODUCTOS no han sido diseñados para operar en equipos, sistemas, entornos o con datos que tengan la clasificación de críticos. ESOFITEC no será responsable de las incidencias que se produzcan en los sistemas informáticos del CLIENTE con motivo de ostentar dicha condición de críticos y los PRODUCTOS de ESOFITEC estén involucrados.

De conformidad con lo establecido en la LSSICE, en relación con la responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos, los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:

- a. No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
- b. Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos. Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse.

Según lo dispuesto en la LSSICE ESOFITEC tiene la obligación de colaborar con la autoridad competente, por lo que ESOFITEC y su proveedor de servicios en el supuesto que interviniera en la prestación de servicios objeto del presente contrato, interrumpirá la prestación del servicio y el uso de los PRODUCTOS cuando un órgano competente, por razón de la materia, lo ordene en el ejercicio de las funciones que legalmente tenga atribuidas, además de facilitar los datos que le sean requeridos por las fuerzas y cuerpos de seguridad por orden judicial. ESOFITEC no será responsable de cualquier daño, gasto o perjuicio, ya sean especiales, directos o indirectos (incluidos, a título informativo, pero no limitativo, los de lucro cesante, interrupción de las actividades comerciales o pérdida de información) derivados del uso o la imposibilidad de uso de los PRODUCTOS, bien por el mantenimiento del nivel de servicio estipulado en el contrato o por cualquier otro motivo del que sea responsable.

En el supuesto en el que el CLIENTE siga usando el PRODUCTO tras la terminación de la licencia ESOFITEC podrá exigir responsabilidades por incumplimiento de derechos de propiedad intelectual, lo que puede derivar en la reclamación de daños y perjuicios u otro tipo de reclamaciones legales que ESOFITEC considere oportunas.

Por lo tanto, el CLIENTE será responsable de cualquier incumplimiento por parte del nuevo colaborador en cuanto a la propiedad intelectual e industrial de ESOFITEC y responderá por todos aquellos daños y perjuicios que hubiere podido causar a ESOFITEC.

Es responsabilidad del CLIENTE asegurar la protección de los derechos de ESOFITEC ante terceros, siendo por tanto el CLIENTE responsable de cualquier incumplimiento por parte de sus colaboradores u otros terceros en cuanto a la propiedad intelectual e industrial de ESOFITEC derivado de una no comunicación de las condiciones y obligaciones por parte del CLIENTE. En este sentido, el CLIENTE responderá también por todos aquellos daños y perjuicios que hubiere podido causar a ESOFITEC.

## 11. FUERZA MAYOR

Ni ESOFITEC ni el CLIENTE serán responsables de cualquier retraso o falta de ejecución total o parcial de sus obligaciones previstas en este Contrato si dicho retraso o falta de ejecución se deben a una causa de fuerza mayor. Debe entenderse como fuerza mayor aquel evento imprevisible e inevitable que excede del control razonable de cualquiera de las partes y que impide el cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre que reúna las características expresadas en el artículo 1.105 del Código Civil.

La parte que vea imposibilitado el cumplimiento de sus obligaciones a causa de un caso de fuerza mayor será eximida del cumplimiento de sus obligaciones afectadas por dicha causa mientras perdure, siempre y cuando dicha parte haya realizado todos los esfuerzos razonables para reanudar el cumplimiento de sus obligaciones y minimizar el impacto de cualquier situación de fuerza mayor.

La resolución de la relación contractual por causa de fuerza mayor no eximirá al Cliente del pago de las prestaciones realizadas hasta la fecha del evento de fuerza mayor.

## 12. INTEGRIDAD

La nulidad total o parcial, actual o sobrevenida, de alguna de las cláusulas de este Contrato no conllevará la del resto de cláusulas, que permanecerán vigentes mientras no se produzca su anulación. En tales casos, las partes podrán acordar una sustitución de la cláusula nula por otra equivalente.

ESOFITEC se reserva el derecho de alterar o modificar el presente Contrato bastando para ello su comunicación al cliente, salvo que por la naturaleza de la propia modificación o por lo establecido en las cláusulas propias de este Contrato sea necesario obtener el consentimiento o aceptación del CLIENTE.

## 13. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

Cualquier comunicación entre las partes derivada de la ejecución del presente Contrato se realizará por medio de burofax, telegrama, e-mail o correo certificado con acuse de recibo. A efectos de comunicaciones las partes designan los

siguientes domicilios y modos de contacto, quedando las partes obligadas a comunicarse mutuamente cualquier cambio en la dirección postal referida:

Por ESOFITEC

Av. Pearson, 47 Bajos, 25005 Lleida

Por el CLIENTE

Los datos administrativos que consten en el pedido/factura.

#### **14. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES**

Para cualquier divergencia surgida del presente Contrato, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Lleida con renuncia a su propio fuero, si éste fuese otro.

Este Contrato está sujeto a la ley española y será interpretado conforme a la misma.

**ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, SL**

## ANEXO 1

### CONDICIONES PARTICULARES – LICENCIA DE USO DE APLICACIONES

El presente ANEXO 1 regula las condiciones de licencia de las APLICACIONES titularidad de ESOFITEC en sus distintas modalidades, según el detalle de contratación incluido en su caso en los presupuestos, documentación comercial o facturas proporcionados o emitidas al CLIENTE por parte de ESOFITEC, y se rigen por las siguientes CLÁUSULAS:

#### 1. CONDICIONES DE LA LICENCIA DE USO

##### 1.1. CONDICIONES DE LA LICENCIA DE USO DE LA APLICACIÓN:

Siempre que la APLICACIÓN lo permita, el CLIENTE podrá optar entre licencia On premise, es decir, instalando la APLICACIÓN en sus propios sistemas, o en modalidad SaaS (Software as a Service), utilizando la aplicación en remoto que estará instalada y gestionada por ESOFITEC en sus propios servidores (o de terceros contratados al efecto).

El acceso a La APLICACIÓN se realizará mediante una clave de acceso compuesta de un código de usuario (login) y una contraseña (password). Al CLIENTE se le creará una entidad y los perfiles de usuarios tras haber completado correctamente el proceso de registro del pedido. Los códigos identificativos y claves de acceso proporcionados al CLIENTE tienen carácter personal y son intransferibles, siendo obligación del CLIENTE comunicar a ESOFITEC los eventuales cambios o modificaciones que se produzcan en sus datos.

Asimismo, el CLIENTE tiene las siguientes obligaciones con relación a dicha licencia:

- Se compromete a proteger los derechos de propiedad intelectual cedida con las máximas garantías exigibles.
- No ceder o sublicenciar en ningún caso la APLICACIÓN a ningún tercero sin el consentimiento previo y por escrito de ESOFITEC. En este sentido, tampoco podrá permitir, por título o circunstancia alguna, su uso o acceso por terceras personas.
- Garantiza la exclusiva satisfacción de la APLICACIÓN para las finalidades y usos que específicamente fue creada.
- No utilizar la APLICACIÓN con fines lesivos de los derechos e intereses de ESOFITEC como titular, de la APLICACIÓN y de terceros; o, que de cualquier forma puedan dañarla, inutilizarla, sobrecargarla o deteriorarla o impedir su normal utilización o disfrute.
- De forma enunciativa pero no limitativa, el CLIENTE no puede realizar ingeniería inversa, descompilar, modificar, versionar, comercializar, duplicar, transformar ni transmitir a persona o entidad, parcialmente o en su totalidad, en forma o por medio alguno, la APLICACIÓN o cualquiera de los elementos o documentos que la puedan acompañar, sin previa y expresa autorización por escrito de ESOFITEC y aun cuando alguna de dichas actuaciones fuera necesaria para su interoperabilidad con otros programas o aplicaciones webs independientes.
- Si el CLIENTE tuviera conocimiento de la existencia de algún contenido ilícito, ilegal, contrario a las leyes o que pudiera suponer una infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y/o cualquier otro derecho, deberá notificarlo inmediatamente a ESOFITEC para que éste pueda proceder a la adopción de las medidas oportunas.

En el caso de que el acceso a la APLICACIÓN se realice mediante una clave de acceso el CLIENTE se compromete a:

- Usar diligentemente las claves de acceso.
- Mantener el secreto y confidencialidad de las mismas, no ceder su uso a terceros, ya sea temporal o permanente, ni a permitir su acceso a personas ajenas.
- Comunicar de forma inmediata a ESOFITEC la pérdida, robo, extravío,

acceso no autorizado o infracción de seguridad de las claves de acceso en el menor plazo de tiempo posible. Mientras no se comuniquen tales hechos, ESOFITEC quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

- Responder de las actividades que se realicen mediante el uso del identificador y/o de la clave de acceso.

Esta licencia se extinguirá por las causas generales establecidas en la Ley y, en especial, por incumplimiento de las obligaciones dimanantes de la relación contractual entre ESOFITEC y el CLIENTE. Asimismo, la vulneración de cualesquiera de las obligaciones del CLIENTE dará derecho a ESOFITEC a la resolución inmediata de las presentes Condiciones, así como a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios; así como a ejercitar cuantas acciones y derechos le amparen.

#### 2. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

##### 2.1. OBJETO:

El alcance del servicio de mantenimiento y soporte que ofrece ESOFITEC comprende:

- **Mantenimiento correctivo:** La restitución de la APLICACIÓN a su funcionamiento normal cuando existan errores de funcionamiento que deban corregirse para dicho cliente.
- **Mantenimiento preventivo:** Con carácter preventivo, la propuesta de mejoras y/o cambios para una mejora continua de la APLICACIÓN. Este mantenimiento preventivo no incluirá el acceso a nuevas versiones que supongan un cambio mayor en la APLICACIÓN (por ejemplo, en su código fuente o funcionalidades), en cuyo caso ESOFITEC preavisará con antelación suficiente al CLIENTE de (i) el end-of-life del mantenimiento a la APLICACIÓN, como fecha en la que se dejará de prestar ningún tipo de soporte, incluido el correctivo (y fecha en la que se dejarán de facturar los servicios de mantenimiento) y, (ii), las condiciones económicas de la siguiente versión de la aplicación.
- **Mantenimiento evolutivo:** Consiste en un conjunto de servicios bajo petición expresa del CLIENTE de mejora de la funcionalidad de la APLICACIÓN o para su adaptación a cualquier nuevo requisito con el que deba cumplir dicha herramienta (cambios normativos, técnicos, etc.). Estos desarrollos consistirán siempre en pequeñas adaptaciones o mejoras y se regularán mediante el presente Anexo a estas Condiciones. No obstante, para desarrollos o mejoras más complejas ESOFITEC solicitará al cliente basar los servicios de mantenimiento según lo establecido en el Anexo de desarrollos a medida. En dicho caso, todas las especificaciones se encontrarán en el "Documento de descripción y definición del proyecto" del desarrollo correspondiente, en el que se establecerá el marco del proyecto y el precio del mismo.
- **Soporte:** El soporte en caso de incidencias, la atención y resolución de consultas y peticiones de usuarios autorizados que formen parte del CLIENTE hasta, en su caso, la pérdida de mantenimiento por end-of-life de dicho servicio sobre la APLICACIÓN licenciada y sin perjuicio de la contratación de servicios de soporte específicos que pudiera ofrecer ESOFITEC al CLIENTE sobre dicha APLICACIÓN.

##### 2.2. CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE:

Concretamente, estas tres modalidades servicios pueden incluir:

- a. Según el tipo de APLICACIÓN, soporte a usuarios, en especial a usuarios administradores y/o al departamento de informática del CLIENTE.
- b. Modificaciones en la APLICACIÓN para mantener las funcionalidades previstas adaptadas a la normativa vigente, mientras dure la relación contractual.
- c. Suministrar y/o instalar actualizaciones o nuevas versiones de la APLICACIÓN en los casos en que la APLICACIÓN sea objeto de alguna mejora, con fines preventivos, evolutivos y/o en el caso de que haya

que realizar correcciones de errores y/o para adaptarse a la legislación vigente o a la evolución tecnológica o estado de la técnica, siendo las actualizaciones publicadas de forma periódica y con las limitaciones indicadas anteriormente en cuanto al end-of-life.

- d. Uso de la herramienta de web ticketing: Los usuarios pueden acceder a su área logada desde <https://www.esofitec.com/soporte>, con el nombre de usuario proporcionado y donde pueden hacer el envío de Tickets para crear sus consultas y sugerencias.
- e. Acceso al servicio de soporte según el calendario laboral de ESOFITEC, publicado en <https://www.esofitec.com/soporte>.
- f. El servicio de Soporte Posventa en relación con las adaptaciones a medida efectuadas en el programa estándar incluirá:
  - Disposición de un técnico que conozca en profundidad las características técnicas y funcionales del desarrollo a medida, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC .
  - Disposición de un técnico para que el usuario tenga acceso al servicio Soporte Postventa, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC.
  - Servicio de avisos informando al CLIENTE acerca de cambios tecnológicos o de versión que afecten al funcionamiento de sus adaptaciones a medida.

### 2.3. ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE INCIDENCIAS DE LA APLICACIÓN:

ESOFITEC garantiza que los trabajos realizados en el contexto de los servicios prestados se llevarán a cabo de acuerdo con los plazos de ejecución, horarios, metodología, tiempos de atención, tiempos de resolución, precio y niveles de servicio establecidos a continuación. Este acuerdo de nivel de servicio no aplicará en los casos en que exista fuerza mayor o falta de conectividad por motivos externos ESOFITEC.

ESOFITEC prestará los servicios con la máxima diligencia, competencia y profesionalidad, con pleno cumplimiento de los tiempos de atención y respuesta comprometidos.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las presentes Condiciones cuando dicho incumplimiento se deba a causas de fuerza mayor.

Todas las incidencias, de mantenimiento correctivo o de soporte por incidencias registradas serán categorizadas y priorizadas por ESOFITEC según la siguiente tabla:

Valor	Prioridad	Definición	Plazo máximo de atención y propuesta de resolución
1	Crítica	El sistema de producción no es operativo (caídas del sistema, corrupción de dato, etc.) y el trabajo está afectado de manera importante. No hay alternativa disponible.	1 día hábil
2	Alta	El sistema de producción está afectado de manera importante.	4 días hábiles
3	Media	Las operaciones están afectadas, pero se puede seguir trabajando. La aplicación no funciona de acuerdo con la documentación del producto.	10 días hábiles
4	Baja	El problema no afecta las operaciones normales.	30 días hábiles

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso en que el CLIENTE considere que está reportando una incidencia de prioridad 1 o 2, deberá ponerse en contacto con ESOFITEC por teléfono a fin de valorar conjuntamente la criticidad de la incidencia, con el fin de asegurar la correcta clasificación de la misma.

La siguiente tabla resume los tiempos de resolución de incidencias y las penalizaciones aplicables en el caso de incumplimiento:

Nombre	Penalización por incumplimiento		
	Aplicabilidad de la penalización	Prioridad	Penalización
Objetivo	Más de 2 incidencias en un mismo mes o más de 4 incidencias en un trimestre no atendidas en el plazo convenido.	1	20% de dto. en la siguiente fra. de mant.
		2	15% de dto. en la siguiente fra. de mant.
		3	10% de dto. en la siguiente fra. de mant.
		4	5% de dto. en la siguiente fra. de mant.
Herramienta de medición	Herramienta de gestión de incidencias del proveedor		
Penalización máxima	Sin perjuicio de lo anterior, la penalización máxima que asumirá ESOFITEC por el incumplimiento de más de un compromiso será del 30% sobre la siguiente factura de mantenimiento.		

### 2.4. DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL:

Por defecto, los servicios de ESOFITEC serán prestados en sus propias instalaciones. No obstante, en el caso en el que las actividades descritas tengan que desarrollarse en el domicilio del CLIENTE será responsabilidad del CLIENTE proporcionar todos los servicios y conexiones necesarias (por ejemplo, teléfono, internet, servidores o impresora) para el correcto desarrollo de los servicios por parte de ESOFITEC.

En caso de existir, los gastos en concepto de dietas y/o desplazamientos del personal de ESOFITEC para la realización de tareas de instalación, soporte y/o mantenimiento de cualquiera de los desarrollos la APLICACIÓN correrán a cargo del CLIENTE.

### ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L.

## ANEXO 2

### CONDICIONES PARTICULARES – MÓDULOS

#### 1. CONDICIONES DE LA LICENCIA DE USO DE UN MÓDULO:

En virtud de la adquisición de la licencia de uso de un MÓDULO el CLIENTE obtiene derecho a uso del mismo con carácter personal, revocable, intransferible, no exclusivo, no sublicenciable y con limitación territorial de ámbito nacional de España.

ESOFITEC únicamente garantiza que el MÓDULO que es licenciado al CLIENTE es absolutamente original y que cuenta con la totalidad de los derechos de propiedad intelectual sobre los mismos y/o son producto de su autoría y en consecuencia no vulnera ninguna normativa, contrato, derecho, interés o propiedad de terceros.

El CLIENTE entiende y acepta que el MÓDULO se licencia “as is” o “como es / como está”. Es decir, que la mera contratación de la licencia de uso del MÓDULO no concede ningún derecho a ninguna forma de mantenimiento ni soporte de la misma, salvo que así se contratara. Por tanto, del funcionamiento o la ejecución del MÓDULO pueden darse errores, problemas de compatibilidad con determinados equipos o sistemas operativos o incluso interrupciones del MÓDULO.

En consecuencia, ESOFITEC no se hace responsable ni concede garantía alguna con la mera licencia, ni condiciones, expresas o implícitas, en relación con los problemas de funcionamiento, calidad o resultados del Software licenciado, ni tampoco de ningún problema, incidencia o avería que puedan sufrir los sistemas del CLIENTE por incompatibilidades o causas similares.

Lo anterior, sin perjuicio de poder contratar los servicios de mantenimiento y soporte con ESOFITEC y que podrán estar previstos en este Anexo 2.

Esta licencia se extinguirá por las causas generales establecidas en la Ley y, en especial, por incumplimiento de las obligaciones dimanantes de esta cláusula y de conformidad con lo indicado en la cláusula 2 del Contrato. Asimismo, la vulneración de cualesquiera de las obligaciones del CLIENTE dará derecho a ESOFITEC a la resolución inmediata de las presentes Condiciones, así como a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios; así como a ejercitar cuantas acciones y derechos le amparen.

#### 2. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

En caso de contratación, se podrá prestar al CLIENTE los siguientes servicios de mantenimiento y/o soporte de acuerdo con las especificaciones de contenido, horarios, plazos de atención y precios propios de ESOFITEC.

Sin la adquisición de los servicios de mantenimiento y soporte, el CLIENTE no tiene derecho a ninguna forma de mantenimiento de esta modalidad de software por parte de ESOFITEC.

Los servicios recogidos en las citadas condiciones particulares también podrán ser prestados por terceros colaboradores de ESOFITEC, que garanticen la misma calidad del servicio que ESOFITEC.

##### 2.1. CONDICIONES DEL SERVICIO:

El servicio de mantenimiento incluye la custodia de código fuente del software o Add-on y el mantenimiento en su modalidad correctiva para, en caso de que se produzca una incidencia y se extraviara el citado programa, se pudiera proceder nuevamente a su instalación. Sin embargo, este mantenimiento no incluye aquellos supuestos en los que el software deje de funcionar por un cambio de versión en la APLICACIÓN sobre la que opera el Add-on o conector en cuestión.

El servicio de Soporte Posventa incluirá:

- Disposición de un técnico que conozca en profundidad las características técnicas y funcionales del software o Add-on, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC.
- Disposición de un técnico para que el usuario tenga acceso al servicio soporte postventa, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC.

- Servicio de avisos informando al CLIENTE acerca de cambios tecnológicos o de versión que afecten al funcionamiento del software o Add-on.

##### 2.2. CUSTODIA DEL CÓDIGO FUENTE:

En virtud del servicio de mantenimiento que puede contratar el CLIENTE con ESOFITEC, éste último realizará un depósito de la versión entregada al CLIENTE. El depósito incluirá el código fuente y la restante documentación soporte.

Estos mecanismos de seguridad únicamente podrán ser ejercidos por el CLIENTE en el supuesto de desaparición, destrucción o extinción, en la definición más amplia posible, del software que no sea responsabilidad del CLIENTE ni sea consecuencia directa de un cambio de versión del software o aplicación al que estaba asociado el Add-on.

Para el acceso al software, de forma previa, el CLIENTE deberá requerir a ESOFITEC para que en el plazo de quince (15) días retome el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. En este sentido, el CLIENTE no tendrá acceso al código fuente del software, sino que ESOFITEC realizará la nueva instalación del software en el sistema correspondiente. El CLIENTE deberá acreditar que ESOFITEC no ha respondido a su solicitud o que, efectivamente no se encuentra en posición de cumplir con el contenido de las presentes Condiciones.

Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones particulares, al CLIENTE no se le otorgarán derechos de propiedad intelectual e industrial distintos de los ya concedidos en virtud de este Contrato Marco.

#### ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L.

## ANEXO 3

### CONDICIONES PARTICULARES – DESARROLLOS A MEDIDA

En el caso de que el CLIENTE decida contratar con ESOFITEC el desarrollo a medida de un software específico o la realización de un desarrollo derivado del mantenimiento evolutivo contratado que, por su complejidad y características (por ejemplo, que suponga el empleo de más de treinta (30) horas de desarrollo), siempre se firmará con ESOFITEC un contrato previo o “Documento de descripción y definición del proyecto”. Por lo que prevalecerán las estipulaciones de dicho documento particular. En su defecto, todo aquello que no sea regulado por dicho documento, le serán aplicables las presentes Condiciones al CLIENTE.

#### 1. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

En caso de contratación, se podrá prestar al CLIENTE los siguientes servicios de mantenimiento y/o soporte de acuerdo con las especificaciones de contenido, horarios, plazos de atención y precios propios de ESOFITEC.

Sin la adquisición de los servicios de mantenimiento y soporte, el CLIENTE no tiene derecho a ninguna forma de mantenimiento de esta modalidad de software por parte de ESOFITEC.

Los servicios recogidos en las citadas condiciones particulares también podrán ser prestados por terceros colaboradores de ESOFITEC, que garanticen la misma calidad del servicio que ESOFITEC.

##### 1.1. CONDICIONES DEL SERVICIO:

El servicio de mantenimiento incluye la custodia de código fuente del software o Add-on y el mantenimiento en su modalidad correctiva para, en caso de que se produzca una incidencia y se extraviara el citado programa, se pudiera proceder nuevamente a su instalación. Sin embargo, este mantenimiento no incluye aquellos supuestos en los que el software deje de funcionar por un cambio de versión en la APLICACIÓN sobre la que opera el Add-on o conector en cuestión.

El servicio de Soporte Posventa incluirá:

- Disposición de un técnico que conozca en profundidad las características técnicas y funcionales del software o Add-on, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC.
- Disposición de un técnico para que el usuario tenga acceso al servicio soporte postventa, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de ESOFITEC.
- Servicio de avisos informando al CLIENTE acerca de cambios tecnológicos o de versión que afecten al funcionamiento del software o Add-on.

##### 1.2. CUSTODIA DEL CÓDIGO FUENTE:

En virtud del servicio de mantenimiento que puede contratar el CLIENTE con ESOFITEC, éste último realizará un depósito de la versión entregada al CLIENTE. El depósito incluirá el código fuente y la restante documentación soporte.

Estos mecanismos de seguridad únicamente podrán ser ejercidos por el CLIENTE en el supuesto de desaparición, destrucción o extinción, en la definición más amplia posible, del software que no sea responsabilidad del CLIENTE ni sea consecuencia directa de un cambio de versión del software o aplicación al que estaba asociado el Add-on.

Para el acceso al software, de forma previa, el CLIENTE deberá requerir a ESOFITEC para que en el plazo de quince (15) días retome el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. En este sentido, el CLIENTE no tendrá acceso al código fuente del software, sino que ESOFITEC realizará la nueva instalación del software en el sistema correspondiente. El CLIENTE deberá acreditar que ESOFITEC no ha respondido a su solicitud o que, efectivamente no se encuentra en posición de cumplir con el contenido de las presentes Condiciones.

Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones particulares, al CLIENTE no se le otorgarán derechos de propiedad intelectual e industrial distintos de los ya concedidos en virtud de este Contrato Marco.

ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L.

ANEXO 3 PÁG. 1 DE 1