

CONTRATO DE USO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESCRITORIO REMOTO DE JOTELULU

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

Los servicios objeto del presente contrato son prestados por Esofitec Global Solutions, S.L. (en adelante ESOFITEC) con CIF B25832965 y domiciliada en Av. Pearson, 47 (25005) Lleida.

Asimismo, ESOFITEC actúa como partner y distribuidor oficial de los sistemas y la plataforma tecnológica para el servicio de Escritorio Remoto, cuyo titular es JOTELULU, S.L.U. (en adelante JOTELULU) con CIF B65814709 y domiciliada en Plaza Pablo Ruiz Picasso, n.1, 28020 Madrid.

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto regular dos servicios, tal y como se describe a continuación:

- 1) Servicio de gestión, soporte y mantenimiento: Este servicio es prestado por ESOFITEC directamente al CLIENTE, sobre los sistemas del CLIENTE y/o sobre la plataforma tecnológica de Escritorio Remoto, en su caso, y dentro del marco de actuación de ESOFITEC en relación con dicha plataforma. Incluye los servicios indicados en el presente Contrato, y detallados en la propuesta de servicios, en su caso.
- 2) Servicio de Escritorio Remoto: Consiste en la prestación de servicios de escritorio Cloud, utilizando una plataforma tecnológica especializada titularidad de JOTELULU. ESOFITEC como Partner y distribuidor oficial de JOTELULU ofrece estos servicios a sus clientes, en base al contrato suscrito entre ESOFITEC y JOTELULU, pero el prestador efectivo de dichos servicios, y por tanto el responsable final de la ejecución de los mismos es JOTELULU. El Anexo I al presente Contrato describe los servicios asociados al Escritorio Remoto, y establece las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes en cuanto a este servicio.
Para el uso de dicha plataforma, el CLIENTE se convertirá en USUARIO de la plataforma JOTELULU, de conformidad con sus propios términos y condiciones, todo usuario del CLIENTE que este solicite a ESOFITEC que dé de alta en la plataforma, deberá respetar en todo momento las condiciones de uso disponibles en <https://jotelulu.com/condiciones-de-uso/>.
PARA ESTE SERVICIO ESOFITEC ÚNICAMENTE ACTÚA COMO DISTRIBUIDOR DE LA PLATAFORMA DE JOTELULU, CUYO USO POR EL CLIENTE QUEDA SUJETO A LO DISPUESTO EN EL ANEXO I.

2. VIGENCIA DEL CONTRATO

Este contrato tendrá una vigencia de un año, tres meses, o un mes de acuerdo con la opción que haya escogido el CLIENTE durante el proceso de compra/suscripción. Dicho contrato será prorrogable automáticamente por sucesivos periodos idénticos al inicial, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de tres (3) meses si el contrato tuviera una vigencia anual, un (1) mes si tuviera una vigencia trimestral, o quince (15) días si fuera mensual, a la fecha final del contrato o cualesquiera de sus prórrogas.

Una vez finalizado/resuelto este contrato y siempre que no haya sido por el incumplimiento por parte del CLIENTE, ESOFITEC pondrá a disposición del mismo los datos del cliente durante los 30 días siguientes a la terminación, cuando así se haya manifestado por parte del cliente en el momento de la finalización. Si el CLIENTE no ofrece a ESOFITEC una forma segura de devolución de los datos en dicho plazo, ESOFITEC estará amparada a facturar la parte proporcional correspondiente a un servicio de almacenamiento de datos, que se notificará al CLIENTE. En caso de impago de cualquier plazo o cuota emitida por ESOFITEC a cargo del CLIENTE, ESOFITEC queda facultada para suspender

el servicio contratado, sin necesidad de comunicación previa alguna, hasta que el CLIENTE no abone los importes pendientes. Por lo tanto, durante el tiempo que dure la situación de impago, ESOFITEC no estará obligada a prestar los servicios contratados, ni a garantizar el acceso al Escritorio Remoto.

3. PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios de los servicios contratados por el CLIENTE se encuentran en la propuesta de servicios presentada por ESOFITEC, que podrá modificarse en cualquier momento de conformidad con las peticiones de servicios que puedan realizarse a lo largo de la vigencia del contrato. Por tanto, el precio efectivo será, en todo caso, el indicado en la factura correspondiente, que incluirá cualquier modificación a los honorarios posterior a la propuesta de servicios inicial, según tarifas vigentes. A dicha cantidad deberá añadirse el impuesto sobre valor añadido vigente:

- a) El pago de los servicios del presente contrato, realizados por ESOFITEC, será efectuado en los periodos indicados en el documento comercial y por anticipado por domiciliación bancaria.
- b) Correrán por cuenta del CLIENTE los gastos que se ocasionen con motivo del servicio encargado, tales como soportes informáticos y gastos de envío.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Los servicios de gestión, soporte y mantenimiento prestados por ESOFITEC no suponen en ningún momento que este se haga responsable de los sistemas del CLIENTE. El CLIENTE será siempre y en todo caso administrador de sus sistemas propios o del Escritorio Remoto, por lo que sin perjuicio de las recomendaciones realizadas por ESOFITEC en relación con dichos sistemas, será el CLIENTE el responsable de la gestión de los mismos.

En caso de considerarlo necesario, el CLIENTE, dentro de la prestación de servicios de gestión, soporte y mantenimiento, podrá trasladar a ESOFITEC las instrucciones concretas para que, en nombre del CLIENTE, ESOFITEC realice las acciones oportunas.

Lo anterior será de aplicación con independencia de que el CLIENTE facilite credenciales con perfil de administrador a ESOFITEC, que se entenderán otorgadas únicamente a los efectos de ejecutar las instrucciones del CLIENTE y no de administración de los sistemas o el Escritorio Remoto.

En este sentido, el CLIENTE es el responsable de la actualización de dichos sistemas, tanto del sistema operativo como de cualquier programa o Software que instale, con los parches de seguridad publicados por el desarrollador de correspondiente. ESOFITEC, dentro de sus obligaciones del servicio de gestión, soporte y mantenimiento podrá ejecutar dichas actualizaciones a petición del CLIENTE. Si el CLIENTE no realiza o solicita una determinada actualización de seguridad, ESOFITEC quedará automáticamente exonerado de cualquier responsabilidad derivada de la seguridad de los sistemas del CLIENTE. Asimismo, ESOFITEC no se responsabiliza de la actualización de ningún otro componente instalado por el CLIENTE o, instalado por ESOFITEC dentro del marco de la prestación de servicios a petición del CLIENTE.

Es también obligación del CLIENTE asegurar la correcta ejecución de las copias de seguridad correspondientes, tanto en sus sistemas propios como en el Escritorio Remoto, verificar periódicamente que los datos son recuperables desde dichas copias, así como de valorar que la configuración de estas sea oportuna. En caso de considerarlo necesario, podrá implementar medidas adicionales o alternativas.

5. OBLIGACIONES DE ESOFITEC

a) OBLIGACIONES DE ESOFITEC RESPECTO LOS SERVICIOS DE GESTIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO:

- Monitorización de la plataforma de Escritorio Remoto, controlando los principales indicadores (CPU, RAM, HD, Comunicaciones, etc.) para la detección de problemas potenciales que puedan surgir. En caso de considerarse por ESOFITEC que los recursos no son suficientes para las necesidades del CLIENTE o el correcto funcionamiento del Escritorio Remoto o cualquier programa o Software del CLIENTE o instalado por el CLIENTE, podrá proponer una ampliación de los componentes de la Plataforma, que podrá ir acompañada de una propuesta de servicios o presupuesto para su implementación y mantenimiento. En caso de que el CLIENTE no acepte dicha propuesta de ampliación, ESOFITEC no podrá garantizar el correcto funcionamiento y por tanto no podrá ser considerado responsable de cualquier error, incidencia o fallo en la Plataforma originado por la falta de recursos.
- Servicio proactivo de mantenimiento y resolución de incidencias con origen en alguna alerta de monitorización configurada o gestionada por ESOFITEC.
- Servicio de asistencia técnica ante incidencias con origen en un problema de la plataforma tecnológica, sin límite de tiempo de atención. Esta asistencia técnica puede depender de terceras partes, por lo que ESOFITEC no será responsable de los plazos de resolución, la efectividad de las medidas tomadas, ni de cualquier daño causado al CLIENTE si no es por una acción o inacción directa de ESOFITEC.
- Asesoramiento personalizado a través de un gestor técnico, que actúa como consultor especializado para el seguimiento, dimensionamiento y uso de la plataforma.

b) OBLIGACIONES DE ESOFITEC RESPECTO LOS SERVICIOS DE ESCRITORIO REMOTO

- Asegurar la prestación de los servicios en las condiciones expuestas en el Anexo 1.
- Configuración y parametrización de la plataforma de Escritorio Cloud de conformidad con las necesidades descritas por el CLIENTE, sus instrucciones e indicaciones, para permitir el uso del Escritorio Remoto por su parte.
- Gestión del alta y baja de usuarios.
- Mantenimiento del Escritorio Remoto y sistema operativo, realizando las configuraciones oportunas de acuerdo con las instrucciones, indicaciones y necesidades solicitadas por el CLIENTE en cada momento, e instalando las actualizaciones propuestas por ESOFITEC.
- Asistencia técnica en aquellos aspectos de configuración del Escritorio Remoto que queden bajo la capacidad de gestión del CLIENTE o de ESOFITEC, siempre bajo sus instrucciones. En este sentido es posible que, en determinadas situaciones, se dependa de JOTELULU para prestar dicha asistencia.
- Intermediación entre el CLIENTE y JOTELULU para cualesquiera incidencias o consultas relacionadas con el funcionamiento o parametrización de la plataforma de Escritorio Remoto de JOTELULU.

6. SERVICIOS NO INCLUIDOS

Sin perjuicio de los servicios indicados anteriormente, quedarán siempre y en todo caso fuera del alcance de los servicios del presente Contrato los siguientes:

- Nuevas configuraciones demandadas por el cliente que requieran de cambios en la plataforma. Configuración y/o instalación de nuevos aplicativos y/o servidores. Tareas técnicas de carácter programado fuera de horario laboral estándar y no vinculadas a una incidencia técnica. ESOFITEC podrá, a solicitud del Cliente, realizar los Servicios indicados anteriormente, o intermediar con JOTELULU para su realización si quedaran fuera de las capacidades de ESOFITEC, siempre bajo un nuevo encargo y contrato específico, pudiendo quedar sujetos a valoración económica independiente.

7. LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE SOFTWARE

Es responsabilidad del CLIENTE la gestión, obtención o alquiler, a su cargo, de todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que puedan ser necesarias para todo el Software que pretenda utilizar en la plataforma de Escritorio Remoto de JOTELULU.

El CLIENTE se obliga a estar en posesión de las licencias de uso o autorizaciones de copia del software lógico instalado en sus equipos. ESOFITEC declina cualquier responsabilidad legal por el incumplimiento de esta condición.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ACCESO A LOS SISTEMAS O EQUIPOS

Como norma general, los servicios serán prestados directamente desde las oficinas o dependencias de ESOFITEC.

En caso de necesitar acceso a los sistemas de información del CLIENTE, dicho acceso se realizará siempre que sea posible por conexión remota. En este sentido, el CLIENTE deberá asegurar y permitir el acceso a sus sistemas para que ESOFITEC pueda prestar los servicios, facilitará el acceso a todos los equipos y elementos que conforman la red informática local y pondrá éstos a disposición del personal técnico de ESOFITEC, siempre que fuera necesario para el diagnóstico y solución de incidencias o problemas cubiertos por los servicios prestados por ESOFITEC en el marco del presente Contrato, incluida en caso de ser necesaria la administración del Escritorio Remoto.

Asimismo, en caso de necesitar ESOFITEC el acceso físico a las dependencias del CLIENTE, este lo facilitará, garantizando asimismo el acceso a aquellos equipos que fuera necesario, introduciendo cuantas credenciales sean oportunas sin facilitarlas en ningún momento a personal de ESOFITEC.

9. CONTACTO, NOTIFICACIONES Y HELPDESK

El CLIENTE podrá ponerse en contacto con ESOFITEC mediante la herramienta de web ticketing disponible para todos los clientes en <https://www.esofitec.com/sopORTE>, así como por teléfono al número 973 228 649. El horario de disponibilidad telefónica se ajustará a los horarios de oficina y soporte de ESOFITEC, que podrá encontrar publicado en la página web <https://www.esofitec.com/sopORTE>.

Procedimiento del soporte posventa mediante herramienta web ticketing: Para dar de alta una incidencia el CLIENTE puede ponerse en contacto con el departamento de Customer Support de ESOFITEC, entrando al área privada de cliente desde <https://www.esofitec.com/sopORTE>, con sus credenciales, y haciendo clic sobre el botón "Abrir nuevo ticket".

- Desde Customer Support, un técnico especializado le atenderá con el objetivo de diagnosticar o solucionar la incidencia técnica o petición de servicio. La vía de contacto será por teléfono o, cuando sea necesario acceder a los sistemas del cliente para realizar el diagnóstico correspondiente, mediante conexión remota segura directamente al equipo del CLIENTE, siempre con su consentimiento.
- Desde el área logada el CLIENTE podrá revisar el estado de su petición y, una vez resuelta, podrá consultar la información que se ha proporcionado.

Una vez diagnosticada la incidencia, el técnico le informará del plazo estimado de resolución, si no pudiera resolverse en ese mismo momento, de conformidad con lo indicado en la cláusula siguiente. Dicho plazo será siempre orientativo, y puede depender de terceros como JOTELULU, quien a su vez deberá hacer su propio diagnóstico, o cualesquiera otro que pudiera estar implicado (por ejemplo, si se trata de una incidencia relacionada con un Software del CLIENTE o contratado o comprado por éste y sobre el que ESOFITEC no tenga ningún control).

10. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

ESOFITEC se compromete a prestar los servicios de gestión, soporte y mantenimiento contratados por el CLIENTE con la mayor diligencia profesional exigible.

En caso de que el servicio de gestión, soporte y mantenimiento de ESOFITEC presente algún error o defecto, ESOFITEC y su equipo técnico se compromete a poner sus mejores esfuerzos en la resolución de los mismos.

De acuerdo con el compromiso anterior, ESOFITEC se compromete a tratar toda incidencia de conformidad con los siguientes criterios, aceptados por el CLIENTE:

- a) **INCIDENCIA LEVE:** Aquella que se produce por la existencia de errores, funcionamiento errático o malfuncionamiento de los sistemas del CLIENTE y que le impiden realizar algunas tareas o acceder a algunas funciones no esenciales, sin que suponga un grave perjuicio en la actividad del CLIENTE.
- b) **INCIDENCIA GRAVE:** Se considera grave toda aquella incidencia que provoque un malfuncionamiento en los sistemas del CLIENTE y sin que exista una solución prevista, impidiendo al CLIENTE el normal desarrollo de su actividad.
- c) **INCIDENCIA BLOQUEANTE:** Existe un problema grave en los sistemas del CLIENTE que impide el acceso a los sistemas o el uso de las aplicaciones necesarias para la normal actividad del CLIENTE.

Las incidencias anteriores serán categorizadas por el personal técnico de ESOFITEC tras una primera evaluación de estas, sin perjuicio de que durante el proceso de resolución pudieran cambiarse de categoría si se considerase oportuno, y se ofrecerá un plazo de resolución de las mismas.

En cuanto a la plataforma del servicio Escritorio Remoto, esta es proporcionada por JOTELULU y es quien garantiza el cumplimiento de su propio acuerdo de nivel de servicio. En este sentido, ESOFITEC garantiza al CLIENTE la aplicación de dicho SLA en las mismas condiciones que JOTELULU ofrece a todos sus clientes y partners, incluidas en el Anexo I al presente contrato, y que se pueden consultar actualizadas en cada momento en su página web <https://jotelulu.com/infraestructura-seguridad/>.

En caso de ser de aplicación alguna de las penalizaciones para JOTELULU por incumplimiento de su acuerdo de nivel de servicio, ESOFITEC aplicará las compensaciones correspondientes al CLIENTE en las mismas condiciones.

11. INTEGRIDAD

ESOFITEC Y EL CLIENTE se obligan guardar la máxima reserva y secreto profesional sobre la información clasificada como "Información Confidencial." Se considerará "información confidencial" cualquier dato de las partes al que la otra parte tenga acceso para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Contrato y, en especial, toda aquella información de índole comercial, financiera y/o técnica que puedan conocer en función de su relación contractual.

Las partes se comprometen a no reproducir ni difundir dicha información confidencial, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, directo o indirecto, ponerla a disposición de terceros, sin la previa autorización de la otra Parte. El deber de secreto sobre la Información Confidencial recogida en esta cláusula subsistirá aún después de la finalización de la vigencia del presente contrato, y afectará a todo el personal de las partes que puedan acceder a la información confidencial.

Una vez extinguido el Contrato, cada parte borrará y destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento, exceptuando la información que por cualquier disposición legal estén obligados a conservar debidamente bloqueada.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS FIRMANTES:

De conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ESOFITEC informa al CLIENTE del tratamiento de datos de carácter personal de las personas firmantes del presente Contrato, así como de cualquier empleado que participe en la prestación de los servicios, con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato.

Los datos se conservarán durante el plazo mínimo de conservación establecido por la legislación vigente y, en todo caso, hasta la conclusión del último de plazo de prescripción de acciones penales y civiles, así como de sanciones administrativas, que resulte aplicable, sin perjuicio de su debido bloqueo.

Los datos podrán ser comunicados a organismos públicos, entre otros el Instituto Nacional de la Seguridad Social, a la Agencia Tributaria, a la Tesorería de la Seguridad Social y a su empresa, en los términos establecidos por la legislación vigente.

El CLIENTE y los empleados o colaboradores de éste podrán ejercitar sus derechos mediante comunicación por correo postal dirigida a ESOFITEC a la dirección identificada en el encabezado del presente Contrato. Asimismo, podrán presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), autoridad competente en materia de protección de datos.

Asimismo, ESOFITEC podrá llevar a cabo los tratamientos de datos que se correspondan, vinculados a la ejecución de los servicios, descritos en la política de privacidad que podrá encontrar en todo momento en <https://www.esofitec.com/politica-de-privacidad/>.

Tratamiento de datos personales en los términos previstos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD), complementaria al presente contrato.

b) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

La prestación de los Servicios al CLIENTE supone el tratamiento de datos personales titularidad de este. Toda la información sobre el tratamiento de datos personales por el servicio de escritorio remoto se describe en la cláusula específica de privacidad del Anexo 1 y sobre los servicios prestados por ESOFITEC en el Anexo 2 al presente contrato.

La contratación del servicio Escritorio Remoto de JOTELULU supone el necesario acceso a los datos de carácter personal titularidad del CLIENTE por parte de JOTELULU, quien actuará como subencargado del tratamiento. A estos efectos, el CLIENTE acepta expresamente dicha subcontratación. ESOFITEC garantiza al CLIENTE que ha suscrito un contrato de subcargos del tratamiento con JOTELULU, en cumplimiento de lo establecido en el RGPD.

13. RESPONSABILIDAD

El CLIENTE será responsable de todas las actividades realizadas con sus Sistemas, Software, cuentas de usuario y con la utilización de los mismos. En este sentido, El CLIENTE será el único responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, legalidad y fiabilidad de sus datos, así como del uso de sus derechos de propiedad intelectual.

ESOFITEC únicamente presta servicios de gestión, soporte y mantenimiento al CLIENTE, por lo que no será responsable frente a este por daños derivados de una utilización incorrecta de los servicios, sus sistemas, o incumpliendo las recomendaciones o instrucciones proporcionadas por ESOFITEC. Así mismo no será responsable de los fallos o caídas del servicio que sean imputables a causas externas o ajenas a ESOFITEC o cualesquiera de las circunstancias descritas en estas condiciones legales.

Entre otros, con carácter enunciativo que no limitativo, ESOFITEC no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados cuando se produzca a consecuencia de los siguientes supuestos:

- Los errores y fallos provocados por el uso de los Servicios por parte del Cliente.
- Errores ocasionados o derivados del mal traspaso de datos de los programas de gestión propiedad del CLIENTE, programas que no han sido desarrollados por ESOFITEC.
- Problemas ocasionados por elementos ajenos a la prestación de los Servicio tales como deficiencias o fallos en el hardware utilizado por el Cliente, fallos de conexión a internet o lentitud de la misma.
- Utilización de los servicios en la nube por parte del Cliente;
- Pérdida de datos o información en relación con el uso del mismo, siempre que no derive de una acción directa de ESOFITEC sin seguir las instrucciones del CLIENTE. En este sentido, el CLIENTE acepta expresamente haber leído y entendido el alcance de servicio de copias de seguridad del Escritorio Remoto tal y como se indica en la Cláusula 4 de este Contrato y en el Anexo I, y declara ser conocedor de la posibilidad de configurarlo de otra

forma según sus requerimientos o de implementar sistemas de copias de seguridad adicionales o alternativos, lo que podrá conllevar un aumento de los honorarios de ESOFITEC.

- Incumplimientos, retrasos, o mal funcionamiento de servicios o niveles de servicio de terceros ajenos al Prestador de Servicios (Ej. Proveedores de acceso a Internet, JOTELULU, licenciatarios de Software, etc.)
- Los posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran producirse por la utilización, por parte del Cliente, de un software no actualizado o inseguro, la falta de herramientas de seguridad tales como antivirus o firewalls, la inexistencia o insuficiencia de políticas internas de seguridad, así como por la activación de los dispositivos de conservación de contraseñas o códigos de identificación del Cliente en el navegador o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.
- Acciones negligentes, uso abusivo o errores de configuración del Cliente.
- Daños causados por circunstancias de fuerza mayor, ataque terrorista, crisis políticas o sanitarias (incluidas pandemias) o desastre natural.
- Ataques malintencionados de terceros, ejecución de software malicioso, malware, ransomware, etc., que afecten a los Servicios contratados y cuyo origen no dependa directamente de acciones realizadas por ESOFITEC.

ESOFITEC tampoco será responsable de los daños y perjuicios causados por el uso del CLIENTE de sus Sistemas o Software, ni del contenido alojado por el Cliente en el marco de los servicios del presente Contrato, ni el uso ilegítimo o fraudulento que se realice de los Servicios o contenidos, Software de terceros, o la vulneración de las normas y leyes vigentes, o de contratos firmados por el Cliente.

En cualquier caso, ambas partes admiten que la responsabilidad de ESOFITEC por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable quedará limitada, como máximo y por todos los conceptos, al importe abonado por el Cliente a la última factura abonada por el Cliente en relación con los servicios objeto del presente Contrato, renunciando en todo caso a la reclamación del lucro cesante.

Si el Cliente considera que estas cuantías no satisfacen los daños o perjuicios que puedan causar la pérdida total o parcial de la información o la indisponibilidad de los servicios contratados, deberá comunicarlo con carácter previo a la contratación, a fin de efectuar una declaración previa del valor económico de los contenidos y/o indisponibilidad de los servicios. Sobre dicha declaración, ESOFITEC realizará una oferta personalizada de contratación en la que figurarán los precios, responsabilidades y demás condiciones personalizadas para esta contratación.

ESOFITEC NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN ERROR, INCIDENTE, PÉRDIDA DE DATOS, INDISPONIBILIDAD O, EN GENERAL, CUALQUIER DAÑO O PERJUICIO QUE LE FUERA CAUSADO POR EL SERVICIO DE ESCRITORIO REMOTO DE JOTELULU, CUYAS CONDICIONES QUEDAN REGULADAS EN EL ANEXO I AL PRESENTE CONTRATO.

14. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

ESOFITEC se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos, y las condiciones de este Contrato o las políticas incluidas en el mismo relacionadas con el Servicio; dichas modificaciones entrarán en vigor una vez publicada en el servidor la versión actualizada del contrato. El CLIENTE es responsable de revisar periódicamente el contenido de este contrato en el link adjuntado en la factura del servicio.

15. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas por la Ley y en especial, por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Contrato.

16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de España. Para cualquier controversia que pudiera surgir en relación con la interpretación y/o ejecución del Contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad de Lleida.

DATOS DEL CLIENTE Y FIRMA DIGITAL:

En caso de firmar físicamente, por favor debes firmar todas las hojas del documento.

Denominación social	
CIF	
Domicilio social	
Nombre y apellidos	
Cargo	

FECHA:

Si se usa firma física deberá indicarse aquí la fecha de la firma.

ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, SL

ANEXO 1

CONDICIONES DEL SERVICIO DE ESCRITORIO REMOTO

Tal y como se ha descrito a lo largo del Contrato, el servicio de Escritorio Remoto es ofrecido al CLIENTE, por parte de ESOFITEC, en su condición de distribuidor de la solución de JOTELULU.

La descripción sobre los servicios de Escritorio Remoto se encuentra en la documentación aportada por ESOFITEC al CLIENTE con carácter previo a la contratación. En cualquier caso, el CLIENTE puede comprobar las características concretas accediendo a la página web <https://jotelulu.com/servicios/escritorio-remoto>.

ESOFITEC no tiene ninguna capacidad de ofrecer, modificar, personalizar, o de ningún otro modo gestionar la plataforma de Escritorio Remoto, en especial en todo aquello que afecte a la infraestructura tecnológica, redes, servidores, hardware, sistemas de copia de seguridad, seguridad de la plataforma, etc., si no es con la intermediación y aceptación por parte de JOTELULU, en su caso.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se exponen las condiciones de uso de la plataforma de Escritorio Remoto de JOTELULU, aplicables a los CLIENTES que lo contraten mediante ESOFITEC, como Partner de JOTELULU, y sin perjuicio de otra normativa o condiciones que pudieran ser de aplicación, y que podrán encontrarse en todo caso en la página web de JOTELULU.

Para más información, el CLIENTE puede consultar:

- Condiciones de uso de los servicios de JOTELULU, que podrán ser de aplicación en todo aquello que no contradigan el presente Contrato: <https://jotelulu.com/condiciones-de-uso/>
- Descripción del servicio Escritorio Remoto: <https://jotelulu.com/servicios/escritorio-remoto>
- Descripción de la infraestructura y seguridad implementada por JOTELULU: <https://jotelulu.com/seguridad-de-los-servicios/>
- Descripción de la infraestructura y seguridad implementada por JOTELULU: <https://jotelulu.com/infraestructura-seguridad/>

1. PRIVACIDAD

Tal y como se indica en el Contrato, el servicio de Escritorio Remoto supone el tratamiento de datos de carácter personal del CLIENTE. Dicho tratamiento se realiza por parte de ESOFITEC como encargado del tratamiento, y por JOTELULU, como proveedor y partner de ESOFITEC, como subencargado del tratamiento.

Sin perjuicio del contrato de tratamiento de datos entre el CLIENTE y ESOFITEC (<https://www.esofitec.com/DPA>), complementado por el Anexo 2 del presente contrato, y del correspondiente contrato de subencargado del tratamiento entre ESOFITEC y JOTELULU, JOTELULU pone a disposición de los clientes su propio acuerdo de tratamiento de datos, disponible en: <https://jotelulu.com/apd/>

De conformidad con lo anterior, el CLIENTE acepta expresamente que ESOFITEC subcontrate los servicios y actividades de tratamiento necesarias a JOTELULU para la correcta prestación de los servicios, subcontratación que queda regulada en el contrato de tratamiento de datos suscrito entre ESOFITEC y JOTELULU.

Asimismo, la prestación del servicio de Escritorio Remoto por parte de JOTELULU supone la subcontratación de determinados proveedores de servicios, necesarios para la correcta ejecución del servicio, y que quedan autorizadas por el CLIENTE por la firma del presente Contrato. Dichos subencargados de JOTELULU se encuentran listados en <https://jotelulu.com/wp-content/uploads/2024/11/List-of-subprocessors.pdf>, y accesibles en todo momento desde el acuerdo de tratamiento de datos de JOTELULU (<https://jotelulu.com/apd/>).

Para más información sobre los tratamientos de datos realizados por JOTELULU, o sobre los subcontratistas utilizados, el CLIENTE puede contactar directamente con JOTELULU mediante la dirección de correo electrónico dpd@jotelulu.com.

Más concretamente, los servicios de Esositec implican el tratamiento de datos personales. Dichos tratamientos tienen unas características, las cuales se describen seguidamente:

Finalidad del tratamiento: la finalidad del tratamiento es prestar un servicio de gestión, soporte y mantenimiento al CLIENTE.

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 plataforma de escritorio remoto.

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 la plataforma de escritorio remoto.

2. SEGURIDAD

ESOFITEC se compromete a que la plataforma Escritorio Remoto de JOTELULU dispondrá de las medidas de seguridad legalmente exigibles y que resulten adecuadas al estado de la tecnología, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información alojada en sus servidores, en las mismas condiciones que JOTELULU ofrece a sus clientes. El CLIENTE puede consultar la política de seguridad de los servicios de JOTELULU, aplicables al servicio de Escritorio Remoto, en <https://jotelulu.com/seguridad-de-los-servicios/>.

No obstante, ESOFITEC y JOTELULU recuerdan al CLIENTE que no existe tecnología invulnerable y que por tanto debe poner los medios que estén a su alcance para mantener el nivel de seguridad de sus datos, especialmente le recomendamos que utilice contraseñas robustas para el acceso a su cuenta de usuario, con al menos 8 caracteres que alternen cifras, letras, mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales. Le recomendamos, además, que modifique su clave con periodicidad (al menos una vez al año) y que ante cualquier sospecha de que un tercero pueda conocerla, proceda a su inmediata modificación.

El CLIENTE podrá solicitar la implementación de medidas de seguridad adicionales, en cuyo caso será evaluadas por JOTELULU, pudiendo aportar su propio presupuesto para ello que deberá ser aprobado por el CLIENTE, y que en su caso se reflejarán en las facturas de ESOFITEC al CLIENTE.

3. COPIAS DE SEGURIDAD

Así mismo, la plataforma incluye un sistema de copias de seguridad que cumple con los requisitos establecidos por la legislación vigente. El CLIENTE puede consultar la política de backups aplicable al servicio de Escritorio Remoto en <https://jotelulu.com/terminos-especificos>.

No obstante, ESOFITEC no puede garantizar la recuperación total de la información en el mismo estado en el que pudieran perderse, debido a factores tecnológicos que impiden que dicha recuperación sea exacta, (Ej. Latencia de las comunicaciones, frecuencia de realización de las copias...etc.). Las condiciones o características técnicas de las copias de seguridad realizadas por JOTELULU en el marco de la prestación de servicios de Escritorio Remoto por ESOFITEC son las que (i) establezca por defecto JOTELULU en su página web <https://jotelulu.com/infraestructura-seguridad/>, que en el momento de suscribir el presente contrato, y sin perjuicio de que JOTELULU pueda modificarlas en cualquier momento, son las que se describen a continuación en el párrafo siguiente, o (ii), las que hayan podido pactarse expresamente con el CLIENTE.

4. POLÍTICA DE BACKUP EN ESCRITORIO REMOTO Y SERVIDORES

El servicio de Escritorio Remoto dispone de una política de copias de seguridad basada en instantáneas de Disco (NetApp) con la siguiente programación fija y preestablecida:

- Cada hora [últimas 5 horas]
- Cada día [últimos 14 días a las 00:10]
- Cada semana [últimas 8 semanas - domingos a las 00:15]

En todo caso, esta programación puede ser modificada unilateralmente por JOTELULU por lo que, sin perjuicio de cualquier notificación que pueda remitirse previo a su implementación, es responsabilidad del CLIENTE asegurar (i) que dicha programación cumple con sus necesidades y (ii) comprobar que no ha habido cambios en la misma, bien solicitando información a ESOFITEC y/o JOTELULU, o consultando la página web <https://jotelulu.com/infraestructura-seguridad/>.

Adicionalmente, los usuarios podrán realizar copias de seguridad manuales, semanales (con una retención máxima de hasta 30 semanas) o mensuales (con una retención máxima de hasta 24 meses). Estas copias se realizan a través de la plataforma de orquestación IaaS y están basadas en snapshots de disco.

La restauración del backups está disponible online en su sección correspondiente dentro de la plataforma.

VSS (Volume Shadow Copy Service):

Shadow Copy es una tecnología que permite crear copias de seguridad, snapshots de archivos o volúmenes del servidor de forma oculta permitiendo su realización incluso cuando éstos están en uso. Esto permite una protección adicional del volumen C:\ del servidor, con dos copias diarias configuradas por defecto y una reserva del 7% del volumen dedicada a esta función.

El CLIENTE podrá solicitar la implementación de una política de copias de seguridad personalizada a sus intereses, en cuyo caso la petición será evaluada por JOTELULU, pudiendo aportar su propio presupuesto para ello que deberá ser aprobado por el CLIENTE, y que en su caso se reflejarán en las facturas de ESOFITEC al CLIENTE.

Alternativamente, el CLIENTE podrá solicitar a ESOFITEC que realice copias de seguridad adicionales fuera de la plataforma de Escritorio Remoto de JOTELULU, lo que supondrá un servicio adicional y podrá tener sus propias tarifas, que deberán ser aprobadas por el CLIENTE.

5. USOS PROHIBIDOS

El CLIENTE únicamente podrá utilizar los servicios con fines profesionales y con el alcance establecido en el presente Contrato.

El CLIENTE se abstendrá de utilizar los servicios para realizar cualquier actividad ilícita o que vulnere los derechos de terceros, causando intencionadamente algún perjuicio a una entidad o persona. En particular, pero sin limitación, el CLIENTE se abstendrá de utilizar los servicios para:

- Emplear los Servicios para el almacenamiento, difusión o transmisión de contenido racista, xenófobo, pedófilo o que atente contra el derecho al honor, la intimidad, la propia imagen de las personas o la legislación vigente.
- Enviar spam o utilizar su cuenta para ayudar a otras personas a enviar spam. Spam es cualquier correo electrónico masivo, publicación o mensaje instantáneo no solicitado.
- Almacenar, difundir o transmitir contenidos ilícitos.
- Introducir, almacenar o difundir programas, virus, macros, applets o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración maliciosa en los sistemas informáticos de ESOFITEC, cualquiera de sus Clientes o de terceros.

El CLIENTE tiene prohibido el almacenamiento de contenidos que vulnere los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

Queda prohibido el uso o instalación de programas o dispositivos capaces de invalidar los controles o contraseñas de seguridad, establecidos por ESOFITEC o JOTELULU, estando igualmente prohibido descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado o cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en los procesos o servicios proporcionados por los servicios contratados, así como

intentar aumentar sus permisos o privilegios, o suplantar o eludir las credenciales de cualquier otro usuario registrado en la plataforma de forma fraudulenta.

El CLIENTE no podrá en ningún caso: eludir ni omitir las medidas técnicas de protección que los servicios, el software asociado a los mismos, o la propia Plataforma contengan, ni que tengan relación con ellos; hacer uso de técnicas de ingeniería inversa, descompilación o desarticulación del software ni de otro aspecto de los productos y servicios que se incluya en ellos o que se encuentre accesible a través de ellos, excepto en la medida en que la legislación vigente sobre propiedad intelectual le autorice expresamente para ello; disgregar los componentes del software o los Productos para usarlos en dispositivos distintos; copiar, publicar, arrendar, alquilar o ceder el software o los Productos.

No obstante, en caso de producirse cualquier conducta que vaya contra la moral y el orden público, ESOFITEC o JOTELULU procederán al bloqueo o eliminación de la cuenta del Cliente, sin perjuicio de cualesquiera acciones legales pudiera corresponder contra los responsables de las mismas.

6. LIMITACIONES TECNOLÓGICAS

Ponemos en conocimiento del CLIENTE que, como consecuencia de la realización de trabajos de mantenimiento, en determinados casos pueden producirse interrupciones temporales en los servicios prestados. ESOFITEC se compromete a, en la medida de lo posible, comunicar al CLIENTE con la mayor antelación, la citada interrupción y a realizar el mayor esfuerzo para que dicha intervención, realizada por JOTELULU, dure el menor tiempo posible y que afecte de forma mínima al Cliente.

El CLIENTE reconoce y acepta que ESOFITEC y JOTELULU puedan modificar un servicio o lanzar una nueva versión del mismo en cualquier momento y por cualquier motivo, incluidos, entre otros: abordar las necesidades de clientes, atender demandas competitivas, responder a una regulación o ley del gobierno o seguir innovando en la oferta de sus Productos.

Informamos asimismo al CLIENTE que, existe una gran variedad de factores que pueden afectar a la plataforma de JOTELULU y a sus servicios, tales como, a título enunciativo, pero no limitativo: condiciones ambientales, saturación de redes, conectividad, software de terceros, etc.

7. RESPONSABILIDAD

ESOFITEC se compromete a prestar los servicios contratados por el Cliente, así como, mediante JOTELULU, a gestionar el hardware y a sustituir todos los elementos necesarios de dicho hardware para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Salvo en caso de dolo o negligencia grave por ESOFITEC o JOTELULU, no seremos responsables frente al CLIENTE por daños derivados de una utilización incorrecta de los servicios, o incumpliendo las recomendaciones o instrucciones proporcionadas por ESOFITEC o JOTELULU. Así mismo no nos responsabilizamos de los fallos o caídas del servicio que sean imputables a causas externas o ajenas a ESOFITEC o JOTELULU o cualquiera de las circunstancias descritas en estas condiciones legales.

ESOFITEC y JOTELULU no serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados cuando se produzcan a consecuencia de los siguientes supuestos:

- Los errores y fallos provocados por el Cliente.
- Problemas ocasionados por elementos ajenos a ESOFITEC o JOTELULU, tales como deficiencias en el hardware utilizado por el Cliente, fallos de conexión a internet o lentitud de la misma o fallos de hardware.
- Incumplimientos, retrasos, o mal funcionamiento de servicios o niveles de servicio de terceros ajenos a ESOFITEC o JOTELULU (Ej. Proveedores de acceso a Internet, etc.)
- Los posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran producirse por la utilización, por parte del Cliente, de un software no actualizado o inseguro, así como por la activación de los dispositivos de conservación de contraseñas o códigos de identificación del CLIENTE en el navegador

o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.

- Operaciones de mantenimiento programadas y preavisadas al menos con 24h de antelación por ESOFITEC.
- Errores o daños provocados por la interacción de software, aplicaciones o cualquier otra secuencia de código, instalado o ejecutado por el CLIENTE o terceros ajenos a ESOFITEC o JOTELULU.
- Acciones negligentes, uso abusivo o errores de configuración del Cliente.
- Daños causados por circunstancias de fuerza mayor, ataque terrorista o desastre natural.
- Los daños, incluyendo entre otros, y sin limitarse a éstos: daños, pérdidas o gastos directos o indirectos, inherentes o consecuentes, que surjan en relación con cada Servicio o su uso o imposibilidad de uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier fallo en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus informáticos o fallos de sistema o línea.
- Ataques malintencionados de terceros, ejecución de software malicioso, malware, etc., que afecten a los Servicios contratados y cuyo origen no dependa directamente de acciones realizadas por ESOFITEC o JOTELULU.

Tampoco serán responsables ESOFITEC ni JOTELULU de los daños y perjuicios causados por los contenidos alojados por el Cliente, el uso ilegítimo o fraudulento que se realice de los Servicios o contenidos, o la vulneración de las normas y leyes vigentes, o de contratos firmados por el Cliente.

En cualquier caso, ambas partes admiten que la responsabilidad de ESOFITEC por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable, según las estipulaciones descritas anteriormente, quedará limitada como máximo y por todos los conceptos, al importe proporcional abonado por el CLIENTE del período en que no hubiera recibido el servicio contratado originalmente, tal y como indica la fórmula del acuerdo de nivel de servicio (SLA), o en su defecto a la última factura abonada por el Cliente, renunciando en todo caso a la reclamación del lucro cesante.

8. SLA

Disponibilidad (D) = [(Horas mes - Horas indisponibilidad) / (Horas mes)] x 100

DISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
99,99>D>=99,72	10% de cuota mensual
99,72>D>=99,44	20% de cuota mensual
99,44>D>=99,16	30% de cuota mensual
D<99,16	40% de cuota mensual

No computan para el cálculo de la disponibilidad del acceso:

- Causas ajenas al control de ESOFITEC y causas de fuerza mayor.
- Tiempos de indisponibilidad a consecuencia de fallos en el software propio del CLIENTE que reside en las máquinas virtuales. Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.

Si el CLIENTE considera que estas cuantías no satisfacen los daños o perjuicios que puedan causar la pérdida total o parcial de la información o la indisponibilidad de los servicios contratados, deberá comunicarlo con carácter previo a la contratación, a fin de efectuar una declaración previa del valor económico de los contenidos y/o indisponibilidad de los servicios. Sobre dicha declaración, ESOFITEC realizará una oferta personalizada de contratación en la que figurarán los precios, responsabilidades y demás condiciones personalizadas para esta contratación.

ANEXO 2

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE ESOFITEC

La contratación de los servicios objeto del presente contrato supone el tratamiento de datos personales titularidad del CLIENTE por parte de ESOFITEC, relación que queda regulada mediante el Contrato de Encargo de Tratamiento suscrito entre las partes en el momento de contratación, y que estará disponible en todo momento a través del siguiente enlace <https://www.esofitec.com/DPA>.

Además de la información contenida en el contrato de encargo, a continuación se describen las características sobre el tratamiento:

- a) Finalidades del tratamiento: la finalidad del tratamiento es prestar un servicio de gestión, soporte y mantenimiento al CLIENTE, así como cualquier otra petición de servicio que realice en cada momento.
- b) 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 plataforma de escritorio remoto
- c) 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 la plataforma de escritorio remoto.