



# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN B2B PARA SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN, COMERCIALIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE SOFTWARE

## 1.1 Identificación de la parte proveedora

**Primaned Iberia S.L.**, sociedad constituida conforme al Derecho de los Países Bajos, con domicilio social en Via Augusta123, P.O. Box 247, 2900 AE, Sarrià-Sant Gervasi, 08006 Barcelona España, correo electrónico info@primaned.com y teléfono +31 (0)10 44 25 177.

Cuando el Pedido identifique expresamente como prestadora de los Servicios a otra sociedad del grupo Primaned o filial autorizada, dicha entidad tendrá la condición de **Proveedor** a todos los efectos del Contrato. En tal caso, el Pedido deberá identificar de forma completa la denominación social, domicilio, número de identificación fiscal o equivalente, datos de contacto y, en su caso, representante de dicha entidad.

## 1.2 Primera.

### Definiciones

A los efectos de las presentes condiciones generales, los términos siguientes tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

**Proveedor:** Primaned Iberia S.L. o, cuando así se identifique expresamente en el Pedido, la entidad del grupo Primaned o filial autorizada que actúe como prestadora de los Servicios.

**Cliente:** cualquier persona jurídica, empresario o profesional que contrate los Servicios en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional.

**Servicios:** los servicios de intermediación, comercialización, reventa, gestión, suministro, implantación, configuración, integración, soporte, formación, consultoría, planificación, control, seguimiento, optimización o asistencia relacionados con software, plataformas, soluciones tecnológicas, servicios cloud, SaaS, licencias, suscripciones o servicios digitales, sean propios del Proveedor o de terceros, según se describan en el Pedido.

**Servicios de Intermediación:** aquellos Servicios en los que el Proveedor actúa como intermediario comercial, reseller, partner, canal de distribución, integrador, facilitador, gestor de contratación o punto de contacto comercial respecto de Software de Terceros, sin asumir la condición de fabricante, desarrollador, licenciante originario, operador cloud ni proveedor principal de dicho software, salvo pacto expreso y escrito en contrario.

**Software de Terceros:** cualquier software, plataforma, aplicación, licencia, servicio cloud, SaaS, infraestructura, módulo, componente, API, conector, solución tecnológica, documentación, soporte, mantenimiento o servicio digital desarrollado, licenciado, explotado o proporcionado por un tercero distinto del Proveedor.



**Fabricante o Proveedor Tercero:** el titular, desarrollador, licenciante, operador, fabricante, distribuidor principal, proveedor cloud o entidad responsable del Software de Terceros.

**Términos de Terceros:** los contratos de licencia de usuario final, términos cloud, condiciones SaaS, políticas de uso aceptable, documentación técnica, políticas de soporte, condiciones de renovación, métricas de licenciamiento, limitaciones de uso, políticas de privacidad, condiciones de seguridad, acuerdos de nivel de servicio y demás términos establecidos por Fabricantes o Proveedores Terceros aplicables al Software de Terceros.

**Pedido:** cualquier propuesta, oferta, presupuesto, declaración de trabajo, orden de compra, formulario de contratación, acuerdo específico o documento equivalente aceptado por el Proveedor en el que se establezcan el alcance, precio, duración, calendario, licencias, volúmenes, condiciones comerciales y cualesquiera condiciones especiales aplicables a los Servicios.

**Contrato:** el conjunto documental integrado por el Pedido, sus anexos, el acuerdo de tratamiento de datos, los Términos de Terceros en lo relativo al uso, licenciamiento, funcionamiento, soporte y disponibilidad del Software de Terceros, y las presentes condiciones generales, conforme al orden de prelación previsto en la cláusula 21.

**Personal Asignado:** empleados, contratistas, consultores o personal de subcontratistas autorizados del Proveedor que intervengan en la prestación de los Servicios.

**Entregables:** informes, cronogramas, cuadros de mando, modelos, configuraciones, documentos, materiales formativos, plantillas, recomendaciones, parametrizaciones y cualquier otro resultado del trabajo expresamente acordado como entregable en el Pedido.

**Herramientas:** software, plataformas, metodologías, plantillas, modelos, conectores, cuadros de mando, scripts, procesos, know-how y cualesquiera otros activos tecnológicos o metodológicos del Proveedor o de terceros utilizados en la prestación de los Servicios.

**Día Hábil:** cualquier día distinto de sábado, domingo o festivo en el lugar principal de prestación de los Servicios indicado en el Pedido o, en defecto de indicación, en el domicilio del Proveedor.

### 1.3 Naturaleza de los Servicios de Intermediación

El Cliente reconoce que, cuando los Servicios incluyan Software de Terceros, el Proveedor actúa principalmente como intermediario comercial, reseller, partner, canal de distribución, integrador o gestor de contratación, salvo que el Pedido establezca expresamente una obligación distinta.

En tal condición, el Proveedor no será considerado fabricante, desarrollador, titular, licenciante originario, operador cloud ni proveedor principal del Software de Terceros. El funcionamiento, disponibilidad, continuidad, mantenimiento, soporte, actualización, evolución funcional, seguridad, corrección de errores, interoperabilidad y rendimiento del Software de Terceros dependerán del correspondiente Fabricante o Proveedor Tercero.

El Proveedor podrá prestar servicios profesionales complementarios relacionados con el Software de Terceros, incluyendo consultoría, implantación, parametrización, integración, formación, soporte funcional o gestión de licencias. Dichos servicios profesionales se registrarán por el alcance expresamente pactado en el Pedido y no alterarán la responsabilidad del Fabricante o Proveedor Tercero sobre el Software de Terceros.



El Cliente reconoce que la contratación, activación, renovación, cancelación, modificación o terminación de licencias, suscripciones o servicios de Software de Terceros podrá quedar sujeta a las políticas, plazos, condiciones y restricciones establecidas por el Fabricante o Proveedor Tercero.

#### **1.4 Precios, revisión de precios y forma de pago**

Salvo pacto expreso en contrario, todos los precios se entenderán expresados sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) ni cualesquiera otros tributos, tasas, retenciones o cargas de carácter público que resulten aplicables.

Salvo pacto escrito en contrario, las tarifas del Proveedor no incluirán gastos de viaje, alojamiento, dietas, instalación, montaje, desplazamiento ni otros gastos razonablemente incurridos para la correcta prestación de los Servicios, que serán facturados adicionalmente al Cliente previa justificación razonable.

Salvo pacto en contrario, las tarifas se refieren a jornadas laborales ordinarias de lunes a viernes, entre las 08:00 y las 17:00 horas, excluidos los festivos aplicables en el lugar principal de prestación de los Servicios o en el lugar indicado en el Pedido.

En los contratos de tracto sucesivo o en aquellos que prevean pagos periódicos, el Proveedor podrá revisar sus precios y tarifas mediante notificación escrita al Cliente con una antelación mínima de tres (3) meses. El Cliente podrá resolver el contrato afectado si no acepta la revisión, mediante notificación escrita dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación de revisión. Si el Cliente no ejercita dicho derecho dentro de plazo y continúa utilizando los Servicios, se entenderá aceptada la revisión comunicada.

Cuando se produzcan variaciones en factores determinantes del coste, incluyendo tipos de cambio, costes laborales, costes de licencias, costes de proveedores, costes de Fabricantes o Proveedores Terceros o gravámenes públicos, el Proveedor podrá ajustar los precios de forma proporcional. A solicitud razonable del Cliente, el Proveedor facilitará información suficiente para justificar la naturaleza del incremento, sin obligación de revelar información confidencial, márgenes comerciales ni condiciones internas de negociación.

El Cliente abonará todas las facturas conforme a las condiciones de pago indicadas en la propia factura. En defecto de pacto específico, el plazo de pago será de treinta (30) días naturales desde la fecha de la factura.

El Proveedor podrá exigir al Cliente, en cualquier momento, garantías razonables de pago o el pago anticipado total o parcial cuando existan dudas razonables sobre su solvencia, historial de impago, riesgo de crédito o exposición económica relevante. El Proveedor tendrá derecho a suspender la ejecución de sus trabajos hasta que el Cliente cumpla lo solicitado.

En caso de impago a vencimiento, el Cliente incurrirá automáticamente en mora, sin necesidad de requerimiento previo, y vendrá obligado a abonar al Proveedor el interés de demora previsto en la normativa aplicable, así como la cantidad fija de cuarenta (40) euros por costes internos de cobro, además de todos los costes de recobro debidamente acreditados.

Ninguna reclamación del Cliente suspenderá sus obligaciones de pago, salvo resolución firme o pacto escrito en contrario. El Cliente no podrá compensar, retener ni deducir cantidad alguna de las sumas debidas al Proveedor sin el consentimiento previo y por escrito de este, salvo que una norma imperativa disponga lo contrario.



### 1.5 Suscripciones, renovaciones y software recurrente

Cuando los Servicios incluyan licencias recurrentes, suscripciones cloud, SaaS, mantenimiento, soporte o servicios periódicos de terceros, dichos servicios se renovarán conforme a lo previsto en el Pedido y en los Términos de Terceros aplicables.

Salvo que el Pedido o los Términos de Terceros establezcan un régimen distinto, las suscripciones podrán renovarse automáticamente por períodos sucesivos equivalentes, salvo preaviso escrito de no renovación realizado con una antelación mínima de sesenta (60) días respecto de la fecha de renovación.

El Pedido deberá identificar, cuando resulte aplicable, la duración inicial, fecha de inicio, fecha de renovación, métricas contratadas, número de usuarios, modalidad de licencia, territorio, condiciones de cancelación y cualquier compromiso mínimo de permanencia o consumo.

El Cliente reconoce que determinadas licencias, suscripciones o servicios cloud podrán quedar sujetos a políticas de cancelación, renovación, modificación, facturación, consumo mínimo o no reembolso impuestos por Fabricantes o Proveedores Terceros.

Salvo pacto expreso en contrario o imposición legal aplicable, los importes abonados por licencias, suscripciones, servicios cloud o servicios activados no serán reembolsables.

El Proveedor podrá repercutir al Cliente los incrementos de precio impuestos por Fabricantes o Proveedores Terceros, previa comunicación razonable cuando resulte posible conforme a las políticas del tercero correspondiente.

### 1.6 Plazos de ejecución

Cualquier plazo de entrega o de ejecución indicado por el Proveedor tendrá carácter estimativo, salvo que el Pedido lo califique expresamente como plazo esencial. Los plazos se fijarán conforme a la información disponible en el momento de celebración del Contrato y se observarán en la medida de lo razonablemente posible.

El mero incumplimiento de un plazo no constituirá por sí solo incumplimiento esencial ni pondrá automáticamente al Proveedor en mora, salvo que el plazo haya sido expresamente pactado como esencial.

El Proveedor no quedará obligado por un plazo que no pueda cumplir por causas no imputables al mismo, incluyendo retrasos del Cliente, falta de información, indisponibilidad de accesos, dependencia de Fabricantes o Proveedores Terceros, incidencias técnicas externas o cambios de alcance.

### 1.7 Fuerza mayor y causas no imputables

Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o causa no imputable.

Se entenderá por fuerza mayor cualquier circunstancia imprevisible o, siendo previsible, inevitable, ajena al control razonable de la parte afectada, incluyendo fallos de terceros proveedores, interrupciones de comunicaciones o energía, ciberincidentes no imputables, conflictos laborales, pandemias, guerras, disturbios, decisiones de autoridades públicas o indisponibilidad de infraestructuras críticas.



Se considerarán igualmente causas no imputables al Proveedor las incidencias generalizadas de servicios cloud, caídas de Fabricantes o Proveedores Terceros, revocaciones de licencias, indisponibilidad de APIs externas, ataques ransomware masivos, vulnerabilidades de software de terceros no desarrollado por el Proveedor, modificaciones unilaterales de Términos de Terceros y discontinuación de productos o servicios por terceros.

Si la situación de fuerza mayor se prolonga durante más de noventa (90) días consecutivos, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato afectado mediante notificación escrita. Las prestaciones ya ejecutadas se liquidarán de forma proporcional y ninguna de las partes deberá a la otra cantidad adicional distinta de la correspondiente a las prestaciones efectivamente realizadas, gastos devengados y licencias o compromisos de terceros no cancelables asumidos conforme al Pedido.

### **1.8 Colaboración del Cliente**

El Cliente facilitará al Proveedor, de forma completa, exacta y en tiempo oportuno, toda la información, documentación, accesos, credenciales, decisiones, aprobaciones, datos, especificaciones y cooperación que sean necesarios o convenientes para la correcta ejecución del Contrato.

El Cliente será responsable del uso y aplicación de los Servicios dentro de su organización, así como de sus controles internos, procedimientos de seguridad, administración de sistemas, configuración de usuarios, copias de seguridad, decisiones empresariales y cumplimiento normativo interno.

Cuando se acuerde que el Cliente facilitará software, materiales, datos, soportes, entornos, equipos o accesos, estos deberán cumplir las especificaciones y requisitos razonablemente necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

El Proveedor no será responsable de la exactitud, integridad, licitud o actualización de los datos, materiales, instrucciones o información facilitados por el Cliente ni de las consecuencias derivadas de su uso conforme al Contrato.

Si la información o cooperación necesaria no fuera facilitada, o no lo fuera a tiempo o de forma adecuada, el Proveedor podrá suspender la ejecución, prorrogar los plazos y repercutir los costes y horas adicionales razonablemente ocasionados, previa comunicación al Cliente cuando las circunstancias lo permitan.

El Cliente garantiza que la información, materiales, instrucciones, datos, accesos y recursos puestos a disposición del Proveedor no infringirán derechos de terceros ni normativa aplicable, y mantendrá indemne al Proveedor frente a reclamaciones derivadas de su uso conforme al Contrato.

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor frente a cualesquiera reclamaciones, sanciones, daños, costes, pérdidas o responsabilidades derivadas de:

- a) incumplimientos de los Términos de Terceros imputables al Cliente;
- b) uso no autorizado, ilícito o contrario al Contrato del Software de Terceros o de los Servicios;
- c) datos, contenidos, instrucciones o materiales facilitados por el Cliente;
- d) infracción de derechos de terceros imputable al Cliente;
- e) incumplimientos regulatorios o de licenciamiento derivados del uso realizado por el Cliente.



- f) reclamaciones de terceros, incluidos Fabricantes o Proveedores Terceros, derivadas del uso realizado por el Cliente del Software de Terceros, de infracciones de licenciamiento, de incumplimientos de Términos de Terceros o de supuestas infracciones de derechos de propiedad intelectual o industrial no imputables directamente al Proveedor.

El Cliente reconoce que la correcta, completa y puntual ejecución de los Servicios depende de forma sustancial de su disponibilidad, colaboración activa, designación de interlocutores adecuados, toma de decisiones en plazo, validación de Entregables, suministro de información exacta y completa, disponibilidad de accesos, coordinación interna y, en su caso, colaboración de sus propios proveedores o asesores.

Los retrasos, errores, omisiones, cambios de criterio, falta de respuesta, falta de validación, ausencia de decisiones, indisponibilidad de personal clave, falta de accesos o coordinación insuficiente por parte del Cliente podrán afectar al calendario, coste, alcance, calidad o resultado de los Servicios, sin que dichas consecuencias puedan imputarse al Proveedor. En tales supuestos, el Proveedor podrá replanificar los trabajos, prorrogar los plazos y repercutir los costes y horas adicionales razonablemente ocasionados.

## 1.9 Ejecución de los Servicios

El Proveedor ejecutará los Servicios con la diligencia profesional razonablemente exigible a un prestador especializado y podrá determinar la forma en que organizará y llevará a cabo los trabajos, incluyendo la asignación y sustitución de su Personal Asignado, siempre que ello no afecte sustancialmente a la correcta prestación de los Servicios.

El Proveedor tendrá derecho a subcontratar total o parcialmente la ejecución de los Servicios, sin perjuicio de su responsabilidad frente al Cliente en los términos previstos en el Contrato.

Salvo pacto expreso y escrito en el Pedido correspondiente, el Proveedor no garantiza niveles mínimos de disponibilidad, tiempos máximos de resolución, tiempos de respuesta, continuidad ininterrumpida del servicio ni acuerdos específicos de nivel de servicio (SLA). Cualquier SLA deberá acordarse expresamente en el Pedido correspondiente y podrá quedar condicionado a dependencias técnicas o servicios prestados por Fabricantes o Proveedores Terceros.

Los Servicios y Entregables no constituyen asesoramiento vinculante ni sustituyen la toma de decisiones empresariales, técnicas, operativas, jurídicas, financieras o regulatorias del Cliente, quien será el único responsable de las decisiones adoptadas.

Los Entregables se considerarán aceptados si el Cliente no formula objeciones específicas y razonadas por escrito dentro del plazo de diez (10) días hábiles desde su entrega o puesta a disposición. Para Entregables complejos, las partes podrán pactar en el Pedido un plazo superior de revisión. La utilización efectiva de un Entregable por el Cliente equivaldrá asimismo a su aceptación, salvo que dicha utilización tenga por finalidad exclusiva su prueba o validación.

Cuando los Servicios, Entregables, Herramientas o Software de Terceros incluyan o se apoyen en funcionalidades automatizadas, analíticas, predictivas, de inteligencia artificial, machine learning, asistentes tipo copilot, generación automatizada de contenidos, cuadros de mando, algoritmos o funcionalidades equivalentes, el Cliente reconoce que



los resultados, recomendaciones, informes, respuestas, métricas, predicciones, contenidos o conclusiones generados podrán requerir revisión, contraste y validación humana.

Dichos resultados no garantizan exactitud, exhaustividad, actualización, idoneidad, ausencia de errores, sesgos, omisiones o inconsistencias, ni sustituyen el criterio profesional, técnico, operativo, jurídico, financiero, regulatorio o empresarial del Cliente. El Cliente será responsable de revisar y validar dichos resultados antes de utilizarlos para la adopción de decisiones o para su comunicación, ejecución o aplicación interna o externa.

Las observaciones formuladas por el Cliente deberán referirse exclusivamente a desviaciones materiales respecto de lo expresamente pactado en el Pedido. El Proveedor dispondrá de un plazo razonable para corregirlas o completar la prestación.

El Proveedor podrá prestar servicios a terceros, incluidos competidores del Cliente, siempre que no utilice información confidencial del Cliente ni incumpla las obligaciones asumidas en el Contrato.

Nada de lo dispuesto en el Contrato implicará la existencia de relación laboral, societaria, de agencia, franquicia, mandato, comisión representativa o representación entre el Cliente y el Proveedor, ni entre el Cliente y el Personal Asignado del Proveedor. El Proveedor no tendrá facultad para obligar al Fabricante o Proveedor Tercero salvo autorización expresa de este.

El Personal Asignado actuará en todo momento bajo la organización, dirección y dependencia del Proveedor, quien asumirá íntegramente las obligaciones laborales, de Seguridad Social, fiscales y de cualquier otra naturaleza que le correspondan.

### **1.10 Modificaciones de alcance**

Cualquier modificación del alcance de los Servicios, Entregables, calendario, recursos, licencias, volúmenes, integraciones, especificaciones, usuarios, métricas, ambientes o condiciones inicialmente acordadas deberá formalizarse por escrito.

El Proveedor no estará obligado a ejecutar trabajos adicionales o modificaciones no previstas hasta que las partes acuerden expresamente su impacto económico, técnico y temporal.

El Proveedor podrá suspender o replanificar los trabajos afectados mientras no exista acuerdo sobre dichas modificaciones.

Las solicitudes de cambio podrán implicar ajustes de precio, recursos, plazos, niveles de soporte, condiciones técnicas, licencias, suscripciones y compromisos frente a Fabricantes o Proveedores Terceros.

### **1.11 Herramientas, propiedad intelectual y licencia de uso**

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las Herramientas, metodologías, modelos, plantillas, software, documentación preexistente, know-how, procesos, técnicas, scripts, conectores y materiales del Proveedor o de terceros utilizados en la prestación de los Servicios corresponderán exclusivamente a sus respectivos titulares.



Salvo pacto expreso y escrito en contrario, la prestación de los Servicios no implicará cesión alguna de derechos de propiedad intelectual o industrial sobre las Herramientas ni sobre materiales preexistentes del Proveedor.

El Proveedor no será responsable de reclamaciones, acciones, daños, costes, sanciones, pérdidas, responsabilidades o gastos derivados de una supuesta o efectiva infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, secretos empresariales, derechos sobre bases de datos, derechos sobre software, documentación, contenidos, modelos, librerías, APIs, conectores, componentes, plataformas o servicios cuando dicha infracción derive de Software de Terceros o de elementos proporcionados, licenciados, desarrollados, mantenidos o explotados por Fabricantes o Proveedores Terceros.

Cualquier garantía, defensa, indemnización, limitación, remedio o procedimiento relativo a infracciones de propiedad intelectual imputables al Software de Terceros será, en su caso, el previsto en los Términos de Terceros aplicables y deberá ejercitarse frente al correspondiente Fabricante o Proveedor Tercero, sin que el Proveedor asuma responsabilidad adicional salvo pacto expreso y escrito en contrario o incumplimiento culpable directamente imputable al Proveedor.

Una vez satisfechos íntegramente los importes debidos, el Cliente recibirá una licencia no exclusiva, no sublicenciable y no transmisible para utilizar los Entregables y, en la medida estrictamente necesaria, aquellos elementos del Proveedor incorporados a ellos, exclusivamente para sus fines internos y en relación con el objeto del Contrato.

Ninguna disposición del Contrato implicará cesión, transmisión o transferencia de titularidad sobre el Software de Terceros. El Cliente únicamente dispondrá de los derechos de uso expresamente concedidos por el correspondiente Fabricante o Proveedor Tercero.

Salvo autorización expresa del titular de derechos o salvo que la ley lo permita imperativamente, el Cliente no podrá descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, intentar obtener el código fuente, sublicenciar, redistribuir, revender, poner a disposición de terceros, eliminar avisos de propiedad intelectual, eludir restricciones técnicas ni utilizar el software fuera del alcance territorial, técnico, cuantitativo o funcional autorizado.

Las restricciones establecidas por Fabricantes o Proveedores Terceros formarán parte integrante del régimen de uso aplicable al software correspondiente.

El Cliente no podrá copiar, modificar, ceder, sublicenciar, poner a disposición de terceros ni explotar de otro modo las Herramientas o Entregables más allá de lo expresamente permitido en el Contrato o por la ley.

Las mejoras, adaptaciones, configuraciones genéricas, conocimientos, experiencia, técnicas e ideas desarrolladas o adquiridas por el Proveedor durante la ejecución del Contrato podrán ser reutilizadas libremente por este, siempre que no se revele información confidencial del Cliente ni se infrinjan derechos específicamente cedidos.

### **1.12 Software de Terceros, licencias y servicios cloud**

El Cliente reconoce y acepta que el Software de Terceros podrá quedar sujeto a Términos de Terceros que prevalecerán respecto de todo lo relativo al uso, licenciamiento, funcionamiento, soporte, disponibilidad, mantenimiento, seguridad, tratamiento de datos por el tercero, continuidad y evolución del software.



El Proveedor procurará facilitar al Cliente, cuando resulte razonablemente posible, acceso o referencia a los Términos de Terceros aplicables antes de la contratación o activación del Software de Terceros. El Cliente será responsable de revisar dichos términos y verificar que resultan adecuados para su actividad y uso previsto.

El Cliente reconoce y acepta que el Proveedor no garantiza que el Software de Terceros, los Servicios o los Entregables satisfagan necesidades específicas del Cliente ni que permitan alcanzar resultados empresariales, operativos, regulatorios, técnicos, económicos o comerciales concretos.

El Proveedor no responderá de decisiones adoptadas por Fabricantes o Proveedores Terceros, incluyendo modificaciones de licenciamiento, cambios de precios, discontinuación de productos, pérdida de funcionalidades, alteración de condiciones comerciales, suspensión de servicios, cambios de soporte, finalización de versiones o modificación de métricas de uso.

El Cliente será responsable de verificar que el alcance, número, métricas, tipología, modalidad, territorio y condiciones de las licencias contratadas resultan adecuadas para su actividad y uso efectivo.

El Cliente será igualmente responsable del cumplimiento de las restricciones de uso, limitaciones territoriales, limitaciones de usuarios, condiciones de virtualización, acceso remoto, métricas de consumo, políticas de uso aceptable y cualesquiera otras limitaciones impuestas por el Fabricante o Proveedor Tercero correspondiente.

El Proveedor no será responsable de auditorías de licenciamiento realizadas por Fabricantes o Proveedores Terceros ni de las consecuencias derivadas de incumplimientos imputables al Cliente.

Salvo pacto expreso y escrito en contrario, el Proveedor no garantiza la obtención o renovación de licencias concretas, el mantenimiento de condiciones comerciales específicas del fabricante, la continuidad de programas de partnership, distribución o reseller, ni la disponibilidad permanente de productos o versiones determinadas.

Cuando el Proveedor facilite acceso a software cloud, SaaS o infraestructuras de terceros, dichas prestaciones tendrán carácter de intermediación, reventa, integración o gestión comercial, salvo que expresamente se asuma contractualmente una obligación distinta.

Salvo pacto expreso y escrito en contrario, las Herramientas, Software de Terceros, conectores, integraciones y elementos tecnológicos se proporcionarán “tal cual” y según disponibilidad, sin garantía de operación ininterrumpida, ausencia de errores, compatibilidad con todos los entornos del Cliente, satisfacción de necesidades específicas ni disponibilidad indefinida.

### **1.13 Confidencialidad**

Cada parte se obliga a mantener estricta confidencialidad respecto de toda información de naturaleza técnica, comercial, financiera, operativa o estratégica de la otra parte a la que tenga acceso con ocasión del Contrato y que, por su naturaleza o por indicación expresa, deba considerarse confidencial.

La información confidencial solo podrá utilizarse para la ejecución, cumplimiento, gestión, defensa o reclamación derivada del Contrato y no podrá divulgarse a terceros salvo a empleados, asesores, auditores, afiliadas,



subcontratistas o Fabricantes o Proveedores Terceros que necesiten conocerla para dichos fines y queden sujetos a deberes de confidencialidad equivalentes.

No tendrá la consideración de información confidencial aquella que fuera de dominio público sin infracción del Contrato, ya obrara legítimamente en poder de la parte receptora, fuera recibida de un tercero con derecho legítimo a comunicarla o deba ser revelada por mandato legal, judicial, administrativo o regulatorio.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante la relación contractual y durante un plazo de cinco (5) años desde su terminación, salvo que la ley exija un plazo mayor o que la información tenga la consideración de secreto empresarial, en cuyo caso la obligación subsistirá mientras dicha información mantenga tal carácter.

El Proveedor podrá mencionar al Cliente como referencia comercial, incluyendo el uso de su nombre y logotipo, exclusivamente a efectos de identificación de clientes y sin revelar información confidencial, salvo que el Cliente manifieste expresamente su oposición por escrito.

#### **1.14 Protección de datos**

Cada parte cumplirá la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 y la normativa nacional que resulte de aplicación.

Con carácter general, cada parte actuará como responsable del tratamiento respecto de los datos personales que trate por cuenta propia en el marco de la relación contractual. Cuando el Proveedor trate datos personales por cuenta del Cliente, tendrá la condición de encargado del tratamiento y las partes formalizarán el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679.

Los datos personales de representantes, empleados y personas de contacto serán tratados con la finalidad de gestionar la relación contractual, sobre la base de la ejecución del Contrato, el interés legítimo y el cumplimiento de obligaciones legales, y se conservarán durante el tiempo necesario para dicha finalidad y los plazos legales aplicables.

El Cliente garantiza que dispone de base jurídica suficiente para la comunicación de los datos al Proveedor y que ha cumplido con los deberes de información exigibles, manteniendo indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación derivada de su incumplimiento.

Cuando actúe como encargado del tratamiento, el Proveedor tratará los datos conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, aplicará medidas de seguridad adecuadas, garantizará la confidencialidad, asistirá al Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones y suprimirá o devolverá los datos al finalizar la prestación, salvo obligación legal de conservación.

El Proveedor podrá recurrir a subencargados para la prestación de los Servicios, incluyendo sociedades de su grupo, subcontratistas técnicos y Fabricantes o Proveedores Terceros, garantizando que asumen obligaciones equivalentes en materia de protección de datos cuando resulte exigible. Asimismo, podrán realizarse transferencias internacionales siempre que se cumplan las garantías legales exigibles.

Cada parte adoptará medidas de seguridad adecuadas y notificará sin dilación indebida las violaciones de seguridad cuando resulte exigible.



Cada parte responderá de los incumplimientos que le sean imputables en materia de protección de datos, de conformidad con lo previsto en el Contrato y en la normativa aplicable.

### **1.15 Responsabilidad y limitaciones**

El Proveedor solo responderá frente al Cliente por daños directos efectivamente causados como consecuencia de incumplimiento culpable de sus obligaciones contractuales, con exclusión, en la máxima medida permitida por la ley, de lucro cesante, pérdida de beneficios, pérdida de contratos, pérdida de datos, pérdida de ahorros esperados, daños reputacionales y cualesquiera daños indirectos o consecuenciales.

El Proveedor no responderá de indisponibilidad, interrupciones, errores o vulnerabilidades del Software de Terceros; pérdida, corrupción o destrucción de datos; fallos de integraciones, APIs, conectores o infraestructuras de terceros; ciberincidentes originados fuera del control razonable del Proveedor; actuaciones u omisiones de Fabricantes, proveedores cloud, operadores de telecomunicaciones o terceros tecnológicos; pérdida de productividad, pérdida operativa, retrasos de proyecto o costes de sustitución tecnológica; decisiones empresariales adoptadas por el Cliente; ni incumplimientos de licenciamiento imputables al Cliente.

Los Servicios tendrán carácter de obligación de medios y no de resultado, especialmente en materia de planificación, consultoría, integración tecnológica, soporte, gestión de licencias, intermediación, reventa y coordinación con Fabricantes o Proveedores Terceros.

El Cliente será el único responsable de validar la adecuación técnica y funcional de las soluciones contratadas, mantener copias de seguridad suficientes, implementar medidas internas de seguridad, verificar la adecuación de licencias y métricas de uso, y adoptar las decisiones empresariales y operativas correspondientes.

Salvo en los supuestos en los que la limitación no sea legalmente admisible, la responsabilidad total agregada del Proveedor derivada del Contrato, ya sea contractual o extracontractual, quedará limitada al menor de: (i) el importe efectivamente abonado por el Cliente al Proveedor en virtud del Pedido concreto del que traiga causa la reclamación durante los doce (12) meses anteriores al hecho causante; o (ii) cuando el Cliente haya recibido copia del certificado de seguro aplicable, el límite de cobertura efectivamente disponible bajo el seguro de responsabilidad profesional del Proveedor para el siniestro concreto.

Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad previstas en el Contrato se aplicarán de forma agregada al conjunto de reclamaciones relacionadas o derivadas de un mismo hecho, incidencia, proyecto, Software de Terceros o conjunto de Servicios, con independencia del número de reclamaciones, entidades del grupo del Cliente o terceros involucrados

Las limitaciones anteriores no serán de aplicación en casos de dolo, lesión de derechos de propiedad intelectual imputable al Proveedor, vulneración dolosa de la confidencialidad, muerte o daños personales cuando así lo imponga la ley, ni en aquellos otros supuestos en que la exclusión o limitación esté prohibida por norma imperativa.

Aunque el Proveedor aplicará las medidas de seguridad que resulten razonables y adecuadas conforme a la naturaleza y alcance de los Servicios contratados, el Cliente reconoce que ningún sistema, software, infraestructura, integración, servicio cloud, entorno tecnológico, API, conector o solución digital puede garantizar una invulnerabilidad absoluta frente a accesos no autorizados, ciberataques, ataques de día cero, malware, ransomware,



explotación de vulnerabilidades, fallos de configuración, vulnerabilidades de terceros, interrupciones de servicio o incidentes de seguridad.

En consecuencia, salvo incumplimiento culpable y directamente imputable al Proveedor de las obligaciones expresamente asumidas en el Contrato, el Proveedor no responderá por incidentes de ciberseguridad derivados de vulnerabilidades no conocidas, ataques de día cero, Software de Terceros, infraestructuras de terceros, servicios cloud, credenciales comprometidas, configuraciones del Cliente, uso indebido por usuarios autorizados o falta de aplicación por el Cliente de medidas internas de seguridad, actualizaciones, copias de seguridad, políticas de acceso o controles razonables.

Para que proceda cualquier reclamación, el Cliente deberá notificar por escrito al Proveedor el incumplimiento alegado de forma inmediata y suficientemente detallada, concediéndole un plazo razonable para subsanarlo cuando el incumplimiento sea subsanable.

Toda reclamación del Cliente prescribirá en el plazo de un (1) año desde que hubiera podido ejercitarse, salvo que una norma imperativa establezca otro plazo.

#### **1.16 Suspensión y resolución**

El Proveedor podrá suspender total o parcialmente la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna, si el Cliente incumple cualquiera de sus obligaciones, incluidas las de pago, colaboración, acceso, seguridad, suministro de información, uso de licencias o cumplimiento de Términos de Terceros, hasta que dicho incumplimiento sea íntegramente subsanado.

Cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato mediante notificación escrita si la otra parte incurre en incumplimiento esencial y no lo subsana dentro del plazo de treinta (30) días naturales desde la recepción de requerimiento escrito, salvo que el Pedido establezca otro plazo o el incumplimiento sea insubsanable.

El Proveedor podrá resolver de forma inmediata el Contrato si el Cliente entra en situación de insolvencia, concurso, liquidación, disolución, cese de actividad, embargo relevante o deterioro objetivo de solvencia que comprometa el cumplimiento del Contrato.

El Proveedor podrá suspender o resolver el Contrato cuando el Fabricante o Proveedor Tercero suspenda, cancele, modifique sustancialmente o deje de proporcionar el Software de Terceros necesario para la prestación de los Servicios, sin perjuicio de la liquidación de los importes devengados y de los compromisos no cancelables asumidos frente a terceros conforme al Pedido.

La resolución del Contrato no afectará a los derechos y obligaciones nacidos con anterioridad a la fecha de efectos de la resolución, incluyendo el derecho del Proveedor al cobro de Servicios prestados, gastos incurridos, trabajos en curso aprobados o razonablemente necesarios, intereses, costes de recobro y licencias, suscripciones, compromisos o restricciones que deban subsistir conforme al Pedido o a los Términos de Terceros.

Los servicios de transición, migración, extracción de datos, handover o soporte posterior a la terminación estarán sujetos a acuerdo económico independiente. No obstante, cuando el Pedido lo prevea expresamente, las partes



podrán pactar un plan de salida con alcance, duración, tarifas, formato de entrega de datos y responsabilidades específicas.

#### **1.17 No captación de personal**

Durante la vigencia del Contrato y durante los doce (12) meses siguientes a su terminación por cualquier causa, el Cliente se compromete a no contratar, incorporar ni intentar captar, directa o indirectamente, al Personal Asignado del Proveedor que haya participado de forma sustancial en la ejecución de los Servicios.

Quedan excluidos los supuestos en los que la contratación derive de una candidatura espontánea no inducida por el Cliente, el profesional hubiera dejado de estar vinculado al Proveedor con una antelación superior a seis (6) meses, o exista consentimiento previo y por escrito del Proveedor.

En caso de incumplimiento, el Cliente abonará al Proveedor, en concepto de cláusula penal, una cantidad equivalente al treinta por ciento (30%) de la retribución bruta anual del profesional afectado o, si fuera superior, a los honorarios efectivamente facturados por dicho profesional al Cliente durante los doce (12) meses anteriores. El Proveedor podrá reclamar adicionalmente los daños y perjuicios que excedan de dicha cantidad, cuando los acredite conforme a Derecho.

La presente obligación subsistirá tras la terminación del Contrato durante el plazo indicado.

#### **1.18 Cumplimiento normativo**

El Cliente declara y garantiza que actuará en todo momento de conformidad con la normativa aplicable, incluyendo, entre otras, la relativa a prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, sanciones internacionales, competencia, anticorrupción, control de exportaciones, protección de datos, propiedad intelectual, ciberseguridad y seguridad de la información.

El Cliente no utilizará los Servicios, el Software de Terceros ni los Entregables para fines ilícitos, fraudulentos, contrarios a sanciones internacionales, infractores de derechos de terceros o no autorizados por los Términos de Terceros aplicables.

El Proveedor podrá, previa notificación al Cliente cuando ello sea legal o razonablemente posible, suspender o resolver el Contrato, total o parcialmente y con efectos inmediatos, cuando aprecie razonablemente que la continuidad de la relación contractual puede implicar un incumplimiento normativo, un riesgo sancionador, una infracción de Términos de Terceros o un perjuicio reputacional relevante.

#### **1.19 Cesión y subcontratación**

El Cliente no podrá ceder ni transmitir el Contrato, ni los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin el consentimiento previo y por escrito del Proveedor.

El Proveedor podrá ceder el Contrato, total o parcialmente, a sociedades de su grupo o a terceros que asuman legítimamente la ejecución del negocio, siempre que ello no reduzca sustancialmente las garantías contractuales del Cliente.



El Proveedor podrá subcontratar total o parcialmente la prestación de los Servicios con sociedades de su grupo o con terceros cualificados, sin necesidad de autorización previa, sin perjuicio de su responsabilidad en los términos previstos en el Contrato.

### **1.20 Comunicaciones**

Cualquier comunicación entre las partes relativa al Contrato deberá realizarse por escrito y se entenderá válidamente efectuada si se remite por correo electrónico, mensajería certificada, correo postal, plataforma de contratación, sistema de ticketing o cualquier otro medio que permita acreditar razonablemente su envío y recepción.

Las comunicaciones dirigidas al Proveedor se remitirán a la dirección indicada en la identificación inicial o a cualquier otra dirección que el Proveedor comunique al Cliente por escrito.

El Cliente deberá mantener actualizados sus datos de contacto, facturación, responsables técnicos y responsables administrativos. Las comunicaciones enviadas a los datos facilitados por el Cliente se considerarán válidas mientras el Cliente no haya notificado por escrito su modificación.

### **1.21 Integridad contractual y orden de prelación**

El Contrato constituye el acuerdo íntegro entre las partes en relación con su objeto y sustituye cualesquiera comunicaciones, propuestas, negociaciones o acuerdos previos, verbales o escritos, sobre la misma materia.

El Cliente reconoce que no ha basado su decisión de contratación en declaraciones, promesas, previsiones, demos, materiales comerciales o manifestaciones no expresamente incorporadas al Contrato.

En caso de contradicción entre los documentos contractuales, el orden de prelación será el siguiente:

- El Pedido o acuerdo específico aceptado por el Proveedor.
- Los anexos del Pedido o acuerdo específico.
- El acuerdo de tratamiento de datos, respecto de las materias de protección de datos que regule.
- Los Términos de Terceros, exclusivamente respecto del uso, licenciamiento, funcionamiento, soporte, disponibilidad, seguridad, mantenimiento, renovación, cancelación y condiciones técnicas o comerciales del Software de Terceros.
- Las presentes condiciones generales.

Cuando un documento de rango inferior contenga una previsión más específica sobre una materia no regulada en el documento de rango superior, dicha previsión específica será aplicable siempre que no contradiga lo dispuesto en el documento de rango superior.

### **1.22 Renuncia y modificación**

La falta de ejercicio o el retraso en el ejercicio de cualquier derecho por una de las partes no constituirá renuncia al mismo.

Cualquier modificación del Contrato o de las presentes condiciones generales solo será válida si consta por escrito y ha sido aceptada por persona con facultades suficientes para obligar a la parte correspondiente.



### 1.23 Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes condiciones generales y los contratos a los que se incorporen se regirán e interpretarán conforme al Derecho común español, con expresa exclusión de sus normas de conflicto.

Para cuantas cuestiones litigiosas se deriven de la interpretación, validez, ejecución o terminación del Contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, salvo que una norma imperativa disponga otra cosa.

Con carácter previo al inicio de acciones judiciales, las partes intentarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante negociación amistosa durante un plazo mínimo de treinta (30) días desde la notificación escrita de la disputa, salvo que la naturaleza urgente de la medida solicitada, la protección de derechos de propiedad intelectual, la confidencialidad, la protección de datos o una norma imperativa justifiquen acudir directamente a la vía judicial o cautelar correspondiente.

### 1.24 Entrada en vigor

Las presentes condiciones generales entrarán en vigor en la fecha de su publicación o comunicación al Cliente y resultarán aplicables a todos los Pedidos y contratos celebrados a partir de dicha fecha.

El Proveedor podrá actualizar estas condiciones generales por razones legales, técnicas, comerciales u operativas. Las actualizaciones serán aplicables a nuevos Pedidos y a renovaciones posteriores a su comunicación, salvo que el Pedido vigente establezca expresamente otra cosa.

### 1.25 Información mínima recomendada para cada Pedido

Sin perjuicio de lo que las partes acuerden en cada caso, se recomienda que cada Pedido incluya, cuando resulte aplicable:

1. Identificación completa del Proveedor y del Cliente.
2. Descripción de los Servicios contratados.
3. Identificación del Software de Terceros, Fabricante o Proveedor Tercero aplicable.
4. Duración inicial, fecha de inicio y fecha de renovación.
5. Número de usuarios, métricas, volúmenes, territorio y modalidad de licenciamiento.
6. Precio, periodicidad de facturación, forma de pago y gastos incluidos o excluidos.
7. Términos de Terceros aplicables o referencia a los mismos.
8. Alcance de implantación, configuración, integración, soporte o formación.
9. Entregables, criterios de aceptación y plazo de revisión.
10. Dependencias, información, accesos y colaboración requerida del Cliente.
11. Condiciones de cancelación, renovación y no reembolso.
12. Servicios de transición o plan de salida, si fueran necesarios.