

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Última versión: 13/06/2024

Aspectos comunes

1. Contenido

El presente documento define las condiciones que regirán la relación entre Nedtel y el Cliente (en adelante, "las Partes") en cuanto a la prestación de servicios, concesión o suscripción de las licencias de uso de software o servicios SaaS, así como cualquier otro servicio que se sea reflejado en las Condiciones Particulares de Contratación.

El marco contractual (en adelante "Contrato") entre las Partes en cuanto a los productos y servicios contratados se compone de los documentos y orden de prelación que a continuación se detalla:

- Condiciones Particulares de Contratación (*)
- Condiciones Generales de Contratación
- Pedidos que se puedan realizar en relación con los servicios contratados
- Documentos de Alcance o Análisis Técnico en caso de que se hubiera definido para la prestación de servicios profesionales.
- Cualquier otra documentación de carácter técnico o comercial que se hubiera acordado entre las partes.

El Cliente declara conocer el contenido de todos los documentos acordados, entregados o puestos a disposición del Cliente a la firma de las Condiciones Particulares de Contratación.

() Se define como Condiciones Particulares de Contratación cualquier documento o comunicación formal que, de manera fehaciente, sea aceptado por el Cliente y en el que se detallen los servicios o productos contratados, así como sus condiciones económicas fundamentales (coste y forma de pago).*

2. Independencia de los contratos

El Cliente podrá solicitar la adquisición, suscripción o contratación de diversos productos y/o servicios, identificados cada uno de ellos en su correspondiente epígrafe en las Condiciones Particulares de Contratación. Aunque consten en el mismo documento, la adquisición o contratación de cada uno de ellos constituye una contratación autónoma e independiente de manera que la terminación por cualquier causa de la duración del Contrato en la parte aplicable a un determinado producto o servicio en ningún momento implica la terminación del Contrato en lo que respecta al resto de productos o servicios regulados por el mismo, siendo los importes correspondientes a los mismos exigibles sin que Nedtel tenga la obligación de devolver los importes satisfechos.

3. Precio y forma de pago

En cada apartado "Detalle de Productos y Servicios Contratados" dentro de las Condiciones Particulares de Contratación se indica el precio de cada uno de los servicios y/o productos y, en su caso, la periodicidad de la facturación del mismo.

En el caso de servicios recurrentes, que se renuevan periódicamente (Contratos, licencias, suscripciones, servicios de soporte, servicios SaaS, etc.) el precio será aplicable durante el primer periodo de duración del Contrato y se facturará al inicio de dicho periodo salvo que expresamente se haya acordado una forma diferente.

En las posibles prorrogas del Contrato, Nedtel podrá actualizar los precios de las sucesivas renovaciones aplicando las tarifas o variaciones de honorarios definidos por el fabricante en cada momento, salvo que expresamente se haya acordado una forma diferente en las Condiciones Particulares de Contratación.

Así mismo, se podrán pactar descuentos en la contratación de determinados productos que, salvo acuerdo expreso en contrario, serán únicamente de aplicación durante el primer periodo de duración del Contrato.

Los precios señalados en las Condiciones Particulares de Contratación no incluyen impuestos, salvo que expresamente esté indicado.

De no indicarse expresamente otra cosa en el "Detalle de Productos y Servicios Contratados", la forma de pago se realizará mediante domiciliación bancaria (SEPA) a los 5 días de la fecha de factura.

Nedtel podrá requerir el pago a cuenta para el aprovisionamiento de productos y/o licencias así como la asignación de recursos para la prestación de servicios. El Cliente no tendrá derecho a la devolución de cualquiera de las cantidades entregadas si desistiera o resolviera unilateralmente el Contrato antes de la finalización del mismo.

El impago de las facturas pendientes facultará a Nedtel a suspender temporalmente la prestación de los servicios hasta su regulación o, en caso de que ésta no se produzca en un plazo máximo de 15 (quince) días, a resolver definitivamente el Contrato de forma inmediata, revocando, en su caso, las licencias de uso otorgadas, todo ello sin perjuicio de la posible reclamación, de conformidad a lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de los intereses de demora correspondientes al tipo legal en curso, más cuarenta euros en concepto de labores de gestión así como una indemnización por los costes de cobro de terceros.

Así mismo, en caso de impago de servicios recurrentes Nedtel podrá aplicar penalizaciones en caso de solicitar el Cliente la reactivación del servicio.

De igual modo, durante el tiempo de suspensión que se pudiera producir Nedtel no estará obligada al cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud del

Contrato suscrito entre las Partes. En particular, no estará obligado a prestar soporte, atender consultas o proveer el acceso a los servicios contratados.

En ningún caso, el Cliente podrá condicionar el pago de las deudas pendientes a la realización de otros servicios solicitados en otros contratos formalizados.

4. Factura electrónica

En aras de favorecer la sostenibilidad y conservar el Medio Ambiente el Cliente acepta expresamente que Nedtel pueda enviarle sus facturas en formato electrónico.

El Cliente también podrá, previa solicitud por escrito al departamento de administración, solicitar que se le envíe su factura en papel.

5. Duración

5.1 Producto y suscripciones

La duración inicial del Contrato será la indicada en el apartado "Detalle de Productos y Servicios Contratados" dentro de las Condiciones Particulares de Contratación.

Tal periodo se iniciará a la fecha de inicio acordada con el Cliente y se extenderá por el plazo indicado en las Condiciones Particulares de Contratación.

Salvo condición expresa en las Condiciones Particulares de Contratación, una vez transcurrida la duración inicial, el Contrato se prorrogará tácitamente por periodos de la misma duración, salvo que cualquiera de las Partes manifieste su voluntad en contrario con sesenta (60) días de antelación respecto a la finalización del periodo inicial o la prórroga en curso. El incumplimiento de estos plazos por parte del Cliente no eximirá el pago de la renovación correspondiente.

La solicitud de baja deberá ser tramitada a través de la cuenta experienciadecliente@nedtel.es, no siendo válido el envío a otras cuentas de correo corporativas, desde donde se facilitará un formulario para cursar la baja efectiva de los servicios contratados.

A efectos de contabilización de los plazos del preaviso por parte del Cliente será la correspondiente a la firma digital del formulario remitido con independencia de que se hubiera iniciado su tramitación con antelación.

En ningún caso la baja del servicio tendrá efectos retroactivos ni implicará el reintegro de los pagos ya realizados por el Cliente con independencia del uso que haya realizado de los servicios contratados. Igualmente, la baja no eximen modo alguno la obligatoriedad de realizar pagos o facturas giradas con anterioridad.

El Cliente conoce y acepta que, expirada la vigencia inicial o sus prórrogas, o en el caso de resolución o suspensión del Contrato por impago de cantidades debidas, o por cualquier otra causa, dejará de tener acceso a la solución contratada y no podrá utilizarla en modo alguno.

5.2 Servicios Profesionales

Las Partes definirán un cronograma orientativo para la prestación de los servicios que se hayan podido solicitar el cual podrá ajustarse durante la ejecución del proyecto.

Cualquier modificación del calendario inicial a petición del Cliente deberá necesariamente realizarse de común acuerdo.

Las fechas que puedan incluirse en el cronograma son estimativas y pueden variar atendiendo a circunstancias sobrevenidas o imputables a cualquier tercero ajeno a Nedtel (incluido el propio Cliente o sus proveedores), o por circunstancias imprevistas o no evaluadas en la fase de toma de requerimientos o análisis.

El horario laboral para la prestación de los Servicios Profesionales será el siguiente:

Horario de invierno (septiembre a junio):

- Lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00
- Viernes 9:00 a 14:00

Horario de verano (julio y agosto):

- Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00

Cualquier servicio solicitado fuera del horario laboral incrementará los honorarios de las tarifas vigentes en base a los siguientes coeficientes:

- Nocturnidad (desde las 22:00 a 7:00), fines de semana y festivos: PVP x 2
- Resto de horas fuera de horario laboral: PVP x 1,5

6. Resolución del contrato

Serán causas de terminación del presente contrato:

- i. El agotamiento del correspondiente periodo de vigencia del contrato inicial o de las posibles prórrogas que pudieran acordarse entre las partes.
- ii. El cese, por cualquier motivo, de cualquiera de las partes en la continuidad de sus negocios o líneas de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su liquidación o cierre ordenado.
- iii. El incumplimiento por cualquiera de las partes de algunas de las obligaciones derivadas del contrato si, advierto previamente el incumplimiento a la parte incumplidora por escrito, el mismo no es subsanado en el plazo de treinta (30) días (salvo que las partes acuerden un plazo diferentes), dejando a salvo la

reclamación que por datos o perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las partes.

En ningún caso la resolución tendrá efectos retroactivos ni procederá el reintegro de los pagos ya realizados por el Cliente, sin perjuicio de poder solicitar en su caso la indemnización a la que tenga derecho en los términos de este contrato y la legislación vigente.

En el caso de Servicios Profesionales, la suspensión del proyecto de forma unilateral por parte del Cliente no lo eximirá en modo alguno de abonar los servicios prestados hasta la fecha ni de hacerse cargo de las licencias o suscripciones que haya en curso hasta su correspondiente vencimiento.

7. Efectos de la finalización

Cualquiera que sea el motivo de la finalización del Contrato, tanto a la fecha de vencimiento del mismo o a la resolución del mismo, se producirán los siguientes efectos:

- El Cliente perderá a partir de la baja del servicio el acceso a la plataforma y/o los datos contenidos en la misma. Es por ello que, con carácter previo a la finalización de la suscripción, el Cliente deberá realizar copias de los datos existentes en el producto. Una vez formalizada la baja, y en un periodo máximo de sesenta (60) días, se procederá al borrado definitivo de los datos que pudieran estar alojados en plataformas on-line, propiedad del fabricante o Nedtel, sin posibilidad de ser recuperados por parte del Cliente.

Todo ello sin menoscabo de la información que legalmente fuera necesario conservar en poder de Nedtel la cual quedará debidamente bloqueada para dar cumplimiento al RGPD y cualquier otra normativa legal vigente.

- En caso de tratarse de una suscripción, servicio de soporte, SaaS/Online la solución quedará bloqueada sin posibilidad de uso ni acceso, dando por finalizada cualquier operación que en ese momento estuvieran en curso.

8. Desistimiento y resolución.

A petición del Cliente se podrán requerir alteraciones sobre los productos, servicios y/o alcances previstos. En el caso de que Nedtel considerara que éstas exceden de los servicios contratados, Nedtel podrá desistir unilateralmente de este Contrato. En tal caso, Nedtel acordará de buena fe con el Cliente las prestaciones que, en su caso, tuvieran que reintegrarse.

En cualquier caso, el desistimiento por parte de Nedtel no exime al cliente en modo alguno del pago de los trabajos realizados hasta la fecha, así como el abono de las

suscripciones/productos adquiridos hasta la fecha acorde a la permanencia definida inicialmente a la firma de Contrato.

9. Responsabilidad

Los productos y servicios suministrados por Nedtel están dirigidos a personas físicas o jurídicas que desarrollan una actividad empresarial o profesional y que lo utilizan en el ámbito de tal actividad. Los Clientes, bajo su propia responsabilidad, asumen las indicaciones, interpretaciones, resultados y cálculos proporcionados por las herramientas facilitadas.

Los software en su versión estándar no está diseñado para satisfacer las necesidades particulares del Cliente, sino que está desarrollado para cumplir una finalidad general, por lo que no se garantiza que las prestaciones del programa sean las que en opinión del Cliente debieran cumplirse, ni que respondan a necesidades particulares del mismo.

El software y sus adaptaciones son aplicaciones informáticas complejas. El Cliente conoce y acepta que con los estándares tecnológicos actuales no es posible desarrollar aplicaciones informáticas absolutamente libres de errores o que aseguren su funcionamiento ininterrumpido.

Nedtel se compromete a suministrar y comercializar productos y a prestar sus servicios con la mayor diligencia pero no se responsabiliza de otros daños o perjuicios provocados por el uso o imposibilidad de uso del software cualquiera que sea la forma de contratación (incluyendo sus actualizaciones o personalizaciones).

Será responsabilidad del Cliente disponer de copias de seguridad suficientes para la restauración de los servicios en caso de incidente.

Las Partes no responderán de aquellos daños indirectos o que sean consecuencia de hechos o circunstancias que estén fuera de su control, o fueren imprevisibles y que impidan de forma efectiva la ejecución del Contrato, tales como incendio, inundación, terremoto, motín, explosión, huelga, caída de las redes de comunicación o cualquier otra circunstancia que afecte de forma efectiva al objeto del Contrato.

Bajo ninguna circunstancia Nedtel puede ser considerado responsable de:

- Las consecuencias del incumplimiento por parte del Cliente de las instrucciones proporcionadas por Nedtel o los fabricantes de los productos comercializados, así como por las anomalías que surjan de entornos específicos o desarrollos no realizados por Nedtel.
- Destrucción o deterioro de archivos o programas que pertenecen al Cliente.
- Daños indirectos reconocidos por la jurisprudencia de los tribunales españoles y, en particular, lucro cesante, pérdida de información, de datos y cualquier otra pérdida económica, perjuicios comerciales, pérdida de clientes, oportunidades de negocio o daños a la imagen de marca.

En ningún caso la responsabilidad de Nedtel por cualquier daño o perjuicio que pudiera imputársele directamente podrá exceder de: (a) en el caso de productos o servicios no recurrentes, como licencias de uso o servicios profesionales, del importe pagado por el Cliente a Nedtel por los productos o servicios concretos al que se atribuya la causa del daño, o (b) en caso de productos o servicios recurrentes, como Suscripción, SaaS o Mantenimiento, del importe pagado por el Cliente durante los últimos doce (12) meses por el producto o servicio concreto al que se atribuya la causa del daño.

La limitación establecida anteriormente no se aplicará en caso de dolo o mala conducta intencional.

10. Cesión

Los derechos del Cliente derivados de este documento no pueden ser cedidos, sublicenciados, vendidos o transferidos por el Cliente a un tercero sin el consentimiento previo por escrito de Nedtel.

Nedtel podrá ceder el presente Contrato sin el consentimiento previo del Cliente a cualquier Compañía del Grupo Verne o a cualquier tercero de su elección.

11. Subcontratación

El Cliente conoce y acepta que Nedtel podrá subcontratar (total o parcialmente) los productos, así como la ejecución de los servicios a cualquier tercero de su elección en cuyo caso informará al Cliente y mantendrá frente a este su responsabilidad en la ejecución del Contrato.

12. Confidencialidad

El término "Información Confidencial" se refiere a toda la información de una Parte (en lo sucesivo, la "Parte divulgadora") revelada a la otra Parte (en lo sucesivo, la "Parte receptora"), ya sea oralmente o por escrito, que se designe como confidencial o que pueda considerarse razonablemente confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias en las que fue revelada.

Las disposiciones del Contrato, los planes de ventas y marketing, la información sobre precios y pagos, la información técnica y tecnológica, el diseño del producto y los procesos operativos se consideran expresamente como Información Confidencial.

La Parte que reciba la Información Confidencial tomará todas las medidas razonables para evitar cualquier uso, divulgación o publicación no autorizados de la Información Confidencial. Cada Parte garantizará que sus empleados, subcontratistas o agentes que tengan acceso a la Información Confidencial facilitada por la Parte divulgadora sólo en

la medida en que sea necesario para alcanzar los objetivos del Contrato y que sean informados de la obligación de mantener en secreto dicha Información Confidencial.

Las obligaciones relacionadas con la Información confidencial no se aplican a la información que:

- (a) estuviese en posesión de la Parte receptora o sus reveladores antes de su recepción por ambas partes o sus reveladores;
- (b) sea obtenida por las Partes o sus reveladores de un tercero que, en la medida en que se conociese por la Parte receptora, que no estuviera prohibido transmitir la información por una obligación contractual de confidencialidad;
- (c) llegara a estar a disposición del público siempre y cuando no sea por causa de la divulgación por el Cliente o Nedtel o sus reveladores en incumplimiento de este Acuerdo;
- (d) se desarrollara de forma independiente por el Cliente o Nedtel o sus reveladores sin el uso de cualquier información confidencial; y
- (e) sea requerido por sus auditores o cualquier ley aplicable en cualquier jurisdicción pertinente, o de los reglamentos de una bolsa de valores o en cualquier tribunal de jurisdicción competente o cualquier órgano judicial, gubernamental, de supervisión o reguladora competente en cualquier jurisdicción pertinente, a revelar, a mantener o retener.

Si una de las Partes se viera obligada, en virtud de procedimientos legales o administrativos, o de cualquier otra obligación legal, a revelar Información Confidencial de la otra Parte, utilizará todos los medios razonables para obtener un tratamiento confidencial de dicha información y lo notificará previamente a la otra Parte.

Las obligaciones de las Partes bajo esta cláusula permanecerán en vigor durante la duración del Contrato y los dos (2) años posteriores a su finalización.

13. Evolución tecnológica

El software está diseñado y desarrollado para funcionar en el marco tecnológico actual. El Cliente conoce y acepta que pueden producirse variaciones o alteraciones en dicho marco tecnológico que son ajenas a Nedtel y que pueden afectar al funcionamiento del software, llegando, incluso, a inhabilitar su uso parcial o totalmente en cuyo caso no se entenderá que existe incumplimiento por parte de Nedtel.

Tales cambios, a título enunciativo y no limitativo, pueden referirse a: sistemas operativos; protocolos de comunicación, navegadores de internet, bases de datos, estándares de la industria del hardware o lenguajes de programación. En tales circunstancias, Nedtel no puede asegurar el uso o correcto funcionamiento del software

y soluciones comercializadas por tanto no asume ninguna obligación al respecto ni responsabilidad por cualquier contingencia que se pudieran derivar directamente de estas causas.

Cuando sea posible, Nedtel o los fabricantes de los productos notificarán con antelación estas alteraciones y su potencial impacto en el funcionamiento o uso del software.

En caso de que se produzca una evolución tecnológica en los términos recogidos en la presente cláusula de modo que se imposibilite el uso del servicio o solución contratada el Cliente podrá optar por resolver el Contrato sin que ello suponga un incumplimiento contractual.

14. Fuerza mayor

La ejecución del Contrato puede suspenderse si una de las Partes se ve afectada por un caso de fuerza mayor. En tal caso, la parte afectada por el caso de fuerza mayor debe notificar a la otra Parte de la existencia esta circunstancia. Esta notificación dará lugar a la suspensión del presente Contrato durante el período mencionado en la carta de notificación. Este período no excederá de un mes.

Si, al final de este período, el caso de fuerza mayor persiste, la Parte afectada podrá notificar a la otra Parte la resolución del Contrato. Esta resolución surtirá efecto el día de la notificación. En cualquier caso, ninguna cantidad pagada por el Cliente será reembolsada por Nedtel. Así mismo, las Partes rechazan cualquier posibilidad de resolución del Contrato con efectos retroactivos.

A los efectos de esta cláusula, las Partes acuerdan que los casos de fuerza mayor o eventos fortuitos, distintos de los que generalmente se encuentran en la jurisprudencia de los tribunales españoles, se consideran los siguientes: huelga total o parcial, bloqueo o interrupción de las redes de telecomunicaciones o suministros eléctricos, bloqueo de medios de transporte o suministro por cualquier motivo, desastres naturales, epidemias, terremotos, incendios, restricciones gubernamentales o legales sobrevenidas o estado de guerra.

15. No renuncia

El hecho de que una de las Partes no haga uso de un derecho que posee en virtud de este Contrato no puede interpretarse en el futuro como una renuncia a este derecho.

El Cliente renuncia a cualquier reclamación o acción contra Nedtel en relación con el presente contrato que se formule más de doce (12) meses después del evento que dio lugar a tal reclamación.

16. Referencia

Nedtel se reserva el derecho de utilizar el nombre del Cliente como referencia comercial, salvo mención expresa en sentido contrario en las Condiciones Particulares de Contratación. Por lo tanto, el Cliente acepta que Nedtel puede hacer referencia a su nombre, nombre corporativo, logotipo o marca registrada en cualquier medio de comunicación, incluyendo los sitios web de la compañía.

No obstante, el Cliente podrá informar a Nedtel, a través de los medios de comunicación indicados en las Condiciones Particulares de Contratación, en cualquier momento su rechazo y/o solicitud, si fuera necesario, de la eliminación de la referencia antes mencionada.

17. Cumplimiento de las normas de derecho laboral

17.1 Relación laboral

El personal de Nedtel permanece en todas las circunstancias bajo su autoridad jerárquica y disciplinaria.

Nedtel garantiza, en su calidad de empleador, la gestión administrativa, contable y social de los empleados que participan en la prestación de los servicios que se establecen en este documento.

Si el personal de Nedtel tuviera que acceder a las instalaciones del Cliente para cumplir con las obligaciones de Nedtel en virtud del Contrato suscrito entre las Partes, este acceso deberá realizarse dentro de los horarios de apertura de las dependencias del Cliente.

Además, el personal de Nedtel cumplirá con las reglas internas del Cliente que definen las condiciones de acceso, higiene y seguridad y que se le deben entregar al llegar a las instalaciones en cuestión.

Excepto por razones de seguridad y en caso de emergencia, el Cliente tiene prohibido dar instrucciones de ningún tipo a dicho personal, cualquier solicitud o instrucción se debe dirigir a la persona de contacto del Cliente designada por Nedtel.

17.2 Obligaciones sociales

Nedtel manifiesta que todos sus empleados están debidamente dados de alta como empleados en el correspondiente régimen de la Seguridad Social. A solicitud expresa del Cliente, y cuando sea obligatorio según la legislación laboral y social, Nedtel proporcionará un certificado de estar al corriente de pago en sus obligaciones con la Seguridad Social.

18. No contratación de personal

El Cliente renuncia a contratar o proponer la contratación a cualquier empleado de Nedtel, directamente o a través de un intermediario, en relación con la entrega o prestación de los Productos o Servicios objeto de este Contrato, independientemente de su especialización e incluso si la solicitud inicial es realizada por dicho empleado.

Esta exención es válida durante la duración de este Contrato y por un período de veinticuatro (24) meses a partir de la expiración del mismo.

En el caso de que el Cliente incumpla con esta obligación, se compromete a compensar a Nedtel pagándole una suma global igual al salario bruto que este empleado hubiera recibido durante los veinticuatro (24) meses anteriores a su partida.

19. Lucha contra el fraude y la corrupción

Cada Parte acepta y hará que terceras partes relacionadas con él hagan lo mismo:

- Cumplir con todas las leyes, disposiciones legales, regulaciones y códigos aplicables en materia de lucha contra el fraude y la corrupción.
- No cometer ningún acto que pueda contravenir cualquiera de las disposiciones contra el fraude establecidas por las Partes.
- Abstenerse de cualquier acto u omisión que pueda causar que la otra Parte viole las disposiciones contra el fraude establecidas por la otra Parte.
- Notificar a la otra Parte tan pronto como sea posible cualquier solicitud de beneficio financiero o cualquier otra ventaja indebida recibida por él en relación con el Contrato.
- Establecer y mantener durante la vigencia de este Contrato sus propias políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de protocolos contra el fraude.

20. Modificaciones

Las presentes Condiciones Generales de Contratación podrán sufrir modificaciones las cuales serán notificadas por escrito en un plazo máximo de treinta (30) días, quedando igualmente publicadas a través de la sección de información legal de la web corporativa (o en el sitio alternativo que se identifique), entrando en vigor a la fecha que se determine en las nuevas condiciones publicadas.

La continuidad de los servicios por parte del Cliente implicará la aceptación efectiva de las modificaciones realizadas.

21. Protección de Datos de los firmantes

Las Partes conocen y se obligan a cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo, y/o aquellas que las pudieran sustituir o actualizar en el futuro.

De esta forma, las Partes son conscientes de que mediante la firma de las Condiciones Particulares de Contratación consienten que los datos personales recogidos, así como aquellos que se pudiesen recoger en el futuro para poder dar cumplimiento o una correcta ejecución de del contrato, podrían ser incorporados por la otra Parte a su propio fichero automatizado o no de recogida de datos con el fin de ejecutar correctamente la relación contractual y, eventualmente, para una gestión administrativa y/o comercial.

En todo caso, las Partes se comprometen a que estos datos personales no serán comunicados, salvo para el cumplimiento de obligaciones legales. En el caso de realizar comunicaciones de datos con fines diferentes al cumplimiento de estas, se comprometen siempre y de forma previa, a solicitar el consentimiento expreso, informado, e inequívoco de la Parte que es titular de dichos datos de carácter personal, indicando la finalidad concreta para la que se realizará la comunicación de los datos.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, de manera que podrán solicitar intervención humana en la toma de decisiones, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección señalada a estos efectos. En el caso de Nedtel, el ejercicio de derechos se realizará mediante el envío de un correo electrónico a dpo@nedtel.es. En caso de que los interesados consideren que la respuesta a cualquiera de sus solicitudes de derechos de los interesados no es satisfactoria, las Partes les informan de su derecho a presentar una reclamación contra la Parte que ha dado la respuesta ante la Agencia Española de Protección de Datos.

El resto de finalidades de tratamiento así como información detallada sobre protección de datos se puede consultar en la Declaración de Privacidad de la página web, en el caso de Nedtel: <https://nedtelservicios.com/politica-privacidad/>, información que cada parte del contrato se obliga a trasladar a cualquier representante o persona de contacto cuyos datos hubiera facilitado a la otra parte con motivo de la relación contractual y que no intervenga como firmante del presente contrato.

22. Acceso a Datos Personales de terceros

En caso de que los servicios contratados tuvieran acceso a datos personales se regulará esta cuestión entre las Partes a través del correspondiente Contrato de Encargado de Tratamiento disponible en la siguiente URL: <https://nedtelservicios.com/rgpd/>

Los tipos de tratamiento señalados en el Contrato de Encargado de Tratamiento serán los habituales en base a los servicios y productos contratados por el Cliente. La ampliación de estos podría requerir nuevos tipos de tratamiento lo cual implicaría la modificación y aceptación tácita por las Partes respecto a la protección de los Datos Personales.

En cualquier caso, si las Partes lo estiman oportuno podrán actualizar el Contrato de Encargado de Tratamiento durante la vigencia del Contrato, de conformidad con este documento o mediante otro acuerdo mutuo por escrito, para reflejar los cambios en el tratamiento o por otras razones.

23. Notificaciones

Cualquier notificación que se efectúe entre las partes se hará por un medio que garantice la recepción por la parte notificada.

Las Partes acuerdan que las comunicaciones mismas se realizarán preferiblemente a través de los correos electrónicos definidos en las Condiciones Particulares de Contratación excepto las posibles solicitudes de baja de servicios y/o contratos cuyas comunicaciones se remitirán a la dirección señalada en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

De igual modo, cualquier cambio de domicilio de alguna de las Partes, deberá ser notificado a la otra de forma inmediata y por un medio que garantice la recepción del mensaje.

24. Interpretación del contrato

Con independencia de que el presente Contrato pueda publicarse en diferentes lenguas se establecerá la versión en castellano como base para su interpretación legal.

25. Ley aplicable y jurisdicción.

Este Contrato se rige por la Ley española, con exclusión de cualquier otra legislación.

Todas las estipulaciones contenidas en este Contrato deben ser interpretadas de forma que no infrinjan las disposiciones legales vigentes. Exclusivamente en la medida en que una cualquiera de las estipulaciones contenidas en el presente infringiera las disposiciones legales vigentes, la misma se tendrá por nula y reemplazada por una nueva que refleje la intención inicial de las Partes de la forma que sea menos perjudicial para los intereses de ambas Partes.

Las Partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente acuerdo o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje en el marco de la Corte de Arbitraje de Alicante, con sede en la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Alicante, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros, de acuerdo con su Reglamento y Estatutos, con expresa renuncia a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder.

Condiciones Producto

26. Objeto:

Nedtel, como desarrollador (caso desarrollos propios) o proveedor de diversas soluciones tecnológicas (caso productos de terceros) comercializará y facilitará al Cliente, previo pago de los importes correspondientes, una licencia de uso de duración temporal, limitada por los términos del Contrato así como por la legislación sobre propiedad intelectual y a las condiciones específicas del producto. Esta licencia será no exclusiva e intransferible sobre los productos y/o suscripciones definidos en las Condiciones Particulares de Contratación.

El Cliente únicamente podrá utilizar el software para el ámbito de uso contratado (número de usuarios y módulos contratados) y en forma de código ejecutable para las necesidades internas del Cliente y las de sus Afiliados, entendiendo por "Afiliado" los términos que se definen en el artículo 42 del Código de Comercio.

Las condiciones sobre el producto contratado quedarán definidas por el propio fabricante del software, ya sea Nedtel o un tercero. El Cliente declara haber leído y aceptar las condiciones del fabricante exonerando a Nedtel de cualquier limitación de uso o fallo del software de terceros no desarrollado por Nedtel.

27. Propiedad intelectual

El Cliente reconoce que el diseño y creación del software contratado, así como las licencias y el know how que para su ejecución se facilitan, han sido creados y son propiedad del fabricante (caso productos de terceros) o Nedtel (caso desarrollos propios), en adelante el Desarrollador.

El Desarrollador conserva el conjunto de los derechos de propiedad intelectual relativos al software y/o desarrollo de específicos creados de forma original por éste, incluyendo todas las actualizaciones y mejoras.

La licencia de uso otorgada al Cliente en virtud del contrato suscrito sobre el software y/o desarrollo de específicos se concede, única y exclusivamente a los fines de la explotación, por lo que el Cliente no podrá modificar, sublicenciar, ceder, transferir, ni

descompilar los software y/o desarrollos específicos creados por el Desarrollador sin el consentimiento de éste.

Así mismo, el Cliente se compromete a:

- no divulgar, utilizar, revelar, duplicar y reproducir la información y/o documentación recibida y desarrollada por el Desarrollador, salvo que exista previa autorización expresa y escrita.
- no utilizar, duplicar o revelar la información y/o documentación recibida para propósitos de fabricación o consecución de invenciones en su propio beneficio, o en beneficio o provecho de un competidor directo o indirecto o futuro del Desarrollador, ni procederá a su protección o registro en beneficio propio o de un tercero.

La realización de nuevas versiones o actualizaciones del software y/o desarrollos específicos por un tercero no está autorizada salvo que exista previa autorización por escrito del Desarrollador.

28. Copias de seguridad

El Cliente se compromete y responsabilizará de efectuar copias de seguridad de manera periódica de sus datos y archivos alojados en el Software contratado.

La gestión de las copias de seguridad de los datos del Cliente por parte de Nedtel requerirá su contratación adicional.

29. Acceso a producto

El Cliente es el único responsable del suministro, mantenimiento y seguridad de sus conexiones de red y enlaces de telecomunicaciones. En consecuencia, Nedtel no se hace responsable de ningún problema, retraso, fallo en la entrega, pérdida o daño resultante de problemas con las conexiones a Internet o a la red de telecomunicaciones del Cliente.

30. Restricciones

El Cliente se compromete a no:

- Licenciar, alquilar, vender, arrendar, revender, transferir, ceder, distribuir, mostrar, revelar o explotar comercialmente el Producto o ponerlo a disposición de un tercero;
- Descompilar, intentar descompilar, recompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, copiar (salvo en los casos expresamente autorizados en este contrato), modificar o crear productos derivados basados en o desde el Producto;

- Eliminar cualquier aviso o referencia a la propiedad intelectual del fabricante del producto;
- Utilizar el Producto, incluso a través de un Servicio de terceros, para fines distintos de aquellos para los que fue diseñado y no utilizarlo: (a) para enviar spam o mensajes duplicados o no solicitados, en violación de las leyes o reglamentos aplicables, (b) para proporcionar información fraudulenta, (c) para enviar o almacenar material que infrinja los derechos de un tercero, (d) para enviar o almacenar material que contenga virus, gusanos, troyanos u otros códigos, archivos, scripts, agentes o programas informáticos dañinos, (e) interferir o amenazar con interferir o interrumpir la integridad o el funcionamiento del Servicio u otros datos contenidos en el mismo, (f) cualquier otro fin ilegal o ilegítimo. El Cliente se compromete a no facilitar o ningún tercero llevar a cabo las acciones indicadas en los apartados anteriores.

Cualquier incumplimiento relativo al uso del producto facultará a Nedtel o el fabricante a bloquear o requerir la desinstalación del producto contratado.

Condiciones Servicios Profesionales

31. Objeto

Nedtel podrá prestar al Cliente determinados servicios profesionales los cuales aparecerán reflejados en las Condiciones Particulares de Contratación.

En caso de que fuera necesario realizar algún desplazamiento por parte de Nedtel se informará de forma previa de los eventuales gastos en los que el Cliente pudiera incurrir (transporte, dietas, alojamiento, etc.) a título orientativo ya que únicamente se facturarán los desplazamientos que sean efectivamente realizados según las tarifas vigentes en cada momento.

32. Alcance del servicio

Según el tipo de servicio profesional contratado, las Partes podrán acordar incluir el detalle de los servicios a ejecutar en un documento de Alcance o Análisis Técnico que deberá ser firmado por ambas Partes.

El Cliente conoce y acepta que el documento de Alcance o Análisis Técnico es una estimación que puede variar tanto durante la fase de análisis como durante la fase de ejecución/implantación. Cualquier cambio en el Alcance o Análisis Técnico deberá ser ratificado por las Partes para poder continuar con la prestación de los servicios.

Nedtel no garantiza que las aplicaciones y sus personalizaciones sean adecuadas para finalidades específicas, más allá de las descripciones contenidas en la documentación

técnica facilitada por Nedtel al Cliente o la suscrita por ambas partes. Tampoco garantiza que los servicios descritos e incluidos en el Alcance o Análisis Técnico vayan a cubrir las necesidades del Cliente que no hayan sido descritas, evaluadas o acordadas en dicho Alcance.

El Cliente manifiesta que ha recibido información comercial y/o técnica acerca de las soluciones, personalizaciones y servicios profesionales a recibir, los cuales contrata libremente.

33. Modificación de los servicios

El Cliente podrá solicitar la modificación del Alcance o Análisis Técnico de los servicios a prestar por parte de Nedtel, en cuyo caso la compañía se compromete a estudiar la viabilidad técnica, planificación y valoración económica de la modificación solicitada.

El falta de viabilidad de la solicitud recibida a juicio de Nedtel o el rechazo de la propuesta ofrecida por parte del Cliente no implicará en ningún caso la posibilidad del Cliente de desistir de los servicios inicialmente acordados.

34. Prestación del servicio en remoto

La prestación de los servicios podrá realizarse, a instancia del Cliente, de forma presencial o, de forma más habitual, mediante acceso remoto a sus sistemas, lo cual quedará definido en el Alcance o Análisis Técnico del proyecto.

En caso de acceso remoto el Cliente deberá facilitar a Nedtel un acceso seguro (por ejemplo acceso mediante acceso nominal por VPN) a sus sistemas para la prestación del servicio.

El Cliente acepta expresamente que el personal de Nedtel acceda a los sistemas del Cliente (Equipos, periféricos o programas) y, en caso necesario, a la descarga de archivos y bases de datos en local para la prestación de los servicios contratados.

35. Obligaciones del cliente

El Cliente se compromete a:

- Definir y comunicar a Nedtel sus necesidades, requerimientos y limitaciones para la realización de los servicios.
- Efectuar todas las copias de seguridad de los datos, archivos, programas, documentación e información necesarios para la realización de los servicios o a los que sería necesario acceder para su ejecución.

- Proceder a la validación de los posibles entregables, así como firmar los diversos documentos definidos. Su omisión podría implicar la paralización del proyecto a juicio de Nedtel.
- Proceder al pago de las facturas debidas en virtud de la ejecución de los servicios. El impago de estas supondría la paralización inmediata del proyecto.
- Proporcionar lo antes posible toda la información, documentación, datos y archivos que sean necesarios para la realización de los servicios, para lo cual el Cliente se compromete a verificar la exactitud de los elementos comunicados.
- Colaborar activamente y responsabilizarse en la cooperación entre todas las partes interesadas en la ejecución de los servicios (empleados, posibles proveedores externos, etc.).
- Respetar el calendario acordado entre las Partes en su caso, así como todas las obligaciones a su cargo en el marco de este calendario.
- Asegurar la exactitud, calidad, fiabilidad, integridad y legalidad de los datos que desee incluir en la prestación de los servicios y obtener los consentimientos y autorizaciones necesarias para que Nedtel pueda llevarlos a cabo.
- Asegurarse de que su sistema y red cumplan con todos los requisitos indicados por Nedtel.
- Informar inmediatamente a Nedtel de cualquier incidencia detectada durante la ejecución de los servicios que pueda tener algún impacto en el desarrollo de los mismos, en particular en el cronograma acordado por las Partes.

El incumplimiento de las obligaciones del Cliente podrá implicar la facturación por parte de Nedtel de los gastos ocasionados.

36. Obligaciones de Nedtel

Nedtel se compromete a:

- Ejecutar los servicios de acuerdo con los términos y condiciones acordados en el Alcance del proyecto.
- Asignar el personal competente y los materiales necesarios para lograr la realización de los servicios.
- Colaborar activamente con el Cliente durante la ejecución de los servicios.
- Llevar a cabo los servicios de acuerdo con las leyes que sean de aplicación.
- No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información disponible del Cliente.
- Adoptar medidas para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información facilitada.

37. Recepción de los servicios

Es responsabilidad del Cliente proceder a la validación de los servicios prestados y los entregables que se le proporcionen.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización o entrega de los servicios al Cliente Nedtel no ha recibido ninguna comunicación en contrario por su parte, los servicios se considerarán definitivamente recibidos.

En los casos en los que Nedtel haya entregado un Parte de Trabajo, Acta o asimilado al Cliente al finalizar la ejecución de los servicios, la firma de éste por parte del Cliente equivale a la recepción de los servicios. Si el Cliente no firmase el Parte de Trabajo dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de este, los servicios se considerarán definitivamente recibidos.

38. Garantía

Nedtel garantiza que los servicios prestados funcionan acorde al Alcance acordado con el Cliente. La duración de esta garantía quedará definida en las Condiciones Particulares de Contratación.

En caso de incumplimiento de los servicios prestados con lo definido en el Alcance, Nedtel garantizará su corrección de forma gratuita y tan pronto como sea posible, siempre que la existencia de estas posibles no conformidades hayan sido debidamente notificada a Nedtel dentro del período de garantía.

La garantía quedará sin efectos en caso de detectarse cualquiera de las siguientes situaciones:

- una intervención o modificación por parte del Cliente no autorizada por Nedtel;
- un error en la manipulación o un uso del software que no se ajusta a los requisitos del mismo
- una incidencia generada por otra aplicación del Cliente.

Condiciones Soporte Avanzado

39. Objeto

Nedtel podrá ofertar al Cliente un servicio de Soporte Avanzado adicional al facilitado por el fabricante (si aplica) con una amplia cobertura horaria y herramientas hotline que permitan una rápida intervención y monitorización hasta la resolución de los servicios solicitados.

El objetivo de este servicio, previa contratación, es el de conseguir el máximo grado de estabilidad de las aplicaciones, proporcionando unos niveles de atención de la máxima calidad que permitan al Cliente conseguir una elevada productividad y retornos sobre su ERP.

Serán objetivos principales de Nedtel:

- Guiar a los clientes a cualificar de forma adecuada los casos de soporte: descripción del caso, áreas de negocio, módulos, tecnologías afectadas, y severidad del caso.
- Ayudar al Cliente en la resolución del caso identificando raíz del problema, medidas correctivas, y medidas proactivas a realizar.
- Reforzar la capacidad de Cliente para resolver casos similares de forma autónoma: Cooperar, compartir herramientas y base de conocimiento (Knowledge Base) para proporcionar autonomía al Cliente en la resolución de los casos.

40. Alcance del servicio

Las Partes definirán en un documento independiente al presente Contrato las condiciones específicas del servicio a prestar.

En cualquier caso, el servicio de Soporte Avanzado sólo se aplicará a productos vigentes de clientes que tengan un contrato de mantenimiento activo y se encuentren al corriente de pago en los plazos establecidos tanto con el fabricante como con Nedtel.

41. Prestación del servicio

La prestación de los servicios se realizará por defecto de forma remota salvo que se acuerde lo contrario con el Cliente, lo cual quedará definido en las condiciones específicas del servicio a contratar.

En caso de acceso remoto el Cliente deberá facilitar a Nedtel un acceso seguro (por ejemplo, acceso mediante acceso nominal por VPN o servicios de teleasistencia securizados) a sus sistemas para la prestación del servicio.

El Cliente acepta expresamente que el personal de Nedtel acceda a los sistemas del Cliente (Equipos, periféricos o programas) y, en caso necesario, a la descarga de archivos y bases de datos en local para la prestación de los servicios contratados.

Así mismo, el Cliente acepta prestar toda la colaboración necesaria al personal técnico de Nedtel, con el objetivo de resolver cualquier incidencia en el menor tiempo posible.

Nedtel se reserva el derecho a variar los requerimientos de software y /o productos que el Cliente ha de utilizar o tener instalado en su equipo para permitir la conexión remota.

Condiciones Cloud

42. Objeto

Nedtel, como proveedor de diversas soluciones Cloud comercializará y facilitará al Cliente, previo pago de los importes correspondientes, un alojamiento de duración temporal, limitada por los términos de este Contrato así como por la legislación sobre propiedad intelectual y a las condiciones específicas del proveedor. Este alojamiento será no exclusivo e intransferible sobre los productos y/o suscripciones relacionadas en las Condiciones Particulares de Contratación.

Este servicio, prestado a través de un proveedor externo, pretende proveer al Cliente de un alojamiento cloud estable con unos niveles de disponibilidad que permitan al Cliente conseguir una elevada productividad y retornos sobre la información alojada.

43. Alcance del servicio

Las Partes podrán definir en un documento independiente un Alcance específico del servicio a contratar y el proveedor externo prestador del servicio.

En cualquier caso, Nedtel podrá sustituir los servicios a prestar o proveedor del mismo, siempre con previo aviso al Cliente, y por un servicio de similares o superiores características al contratado.

El servicio de alojamiento Cloud sólo se aplicará mientras que el Cliente se encuentren al corriente de pago en los plazos establecidos con Nedtel.

44. Prestación del servicio

El Cliente reconoce y acepta que los Servicios Cloud son prestados directamente por proveedores externos a Nedtel a través de sus sistemas, sin que estos estén a disposición de Nedtel ni sean gestionados por Nedtel, a excepción de los servicios a los que directamente Nedtel pueda acceder en representación del Cliente. Así mismo, Nedtel no se realizará ningún control ni ninguna otra forma de vigilancia sobre los contenidos que el Cliente aloje en la nube.

El Cliente conoce y acepta que la prestación de los servicios quedará regulada por el SLA (*Service Level Agreement*) y por las Condiciones de Uso del proveedor.

Nedtel no ofrece ninguna garantía en relación con la prestación del Servicio en la Nube, ni tampoco sobre la compatibilidad de los equipos, aplicaciones y software utilizados por el Cliente para utilizar el Servicio en la Nube, siendo todas las comprobaciones pertinentes responsabilidad exclusiva del Cliente, teniendo en cuenta las especificaciones de los Servicios en la Nube, las Condiciones de Uso del proveedor y de los SLA definidos por este.

45. Usos prohibidos

El Cliente únicamente podrá utilizar los servicios con fines profesionales.

De forma general, y sin perjuicio de las condiciones y limitaciones que establezca el proveedor del servicio, 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 o publicación de mensajes instantáneos no solicitados
- 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 del proveedor de los servicios, cualquiera de sus Clientes o de terceros.

Queda prohibido por parte del Cliente el almacenamiento de contenidos que vulneren los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

Queda igualmente prohibido el uso o instalación de programas o dispositivos capaces de invalidar los controles o contraseñas de seguridad, establecidos por el proveedor del servicio, 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 cliente, de forma fraudulenta.