

LICENCIA DEL SOFTWARE EASYVISTA Y CONTRATO DE SERVICIOS ASOCIADOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES

LICENCIA HOSPEDADA “SaaS”

A – CONDICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES

“CLIENTE”: la persona jurídica identificada que adquiere la licencia del software, excluida cualquier otra entidad, incluidas el resto de entidades que pertenezcan al mismo grupo.

“Cuenta”: entorno de base de datos de gestión de servicios EASYVISTA. En la configuración estándar, se ofrecen tres cuentas: Producción, Prueba y Demostración.

“Contacto técnico”: empleado designado por el CLIENTE

“Acuerdo”: designa por orden de prioridad decreciente: El albarán de envío, el pedido, la propuesta comercial realizada por EASYVISTA, las condiciones generales y especiales de licencia de software EASYVISTA y de servicios asociados aplicables. Cada anexo debe incluir la fecha en la que las disposiciones incluidas entran en vigor, pero no se debe modificar la fecha de entrada en vigor del Acuerdo inicial.

“Solución alternativa o by-pass”: solución temporal proporcionada por EASYVISTA en caso de Incidencia.

“Parche”: porción de código o configuración específica del Software producida para uno o más CLIENTES con el objetivo de resolver una Incidencia. Los parches se incluirán en la última Versión.

“Documentación”: todas las descripciones funcionales, manuales y especificaciones relacionados con el Software y publicados por EASYVISTA. La Documentación se encuentra disponible en la dirección web siguiente: wiki.EASYVISTA.com.

“Datos del CLIENTE”: (i) todos los datos suministrados a EASYVISTA por parte del CLIENTE con el objetivo de instalar el Software y (ii) los datos creados por el CLIENTE mediante el uso del Software.

“Mejora”: cualquier cambio o adición de funcionalidades, o mejora del rendimiento del Software no directamente relacionada con una Incidencia.

“Horario de servicio”: horario durante el cual las oficinas de EASYVISTA en España están abiertas (de 9:30 am a 6:30 pm, excepto viernes, que sería hasta las 2:00 pm).

“Incidencia”: cualquier problema de funcionamiento del Software que pueda reproducirse, documentarse por el CLIENTE y comprobarse por las Partes.

“Día laborable”: de lunes a viernes, excluyendo los días festivos de la ciudad de Madrid.

“Licencia”: derecho de uso del Software tal como EASYVISTA lo haya concedido al CLIENTE. La Licencia puede ser permanente ("Licencia indefinida") o concederse por un tiempo determinado ("Licencia temporal" renovable, por ejemplo por 3 años”).

“Software”: el software estándar proporcionado por EASYVISTA al CLIENTE para cubrir sus necesidades de servicios informáticos de acuerdo con las disposiciones descritas en los Términos y condiciones especiales. El Software puede ser “On-premise” (instalado en el servidor del CLIENTE) o “SaaS” (instalado en los servidores de EASYVISTA).

“Mejoras relevantes del Software”: cualquier mejora significativa del Software que cubra uno o más de los aspectos siguientes: funcionalidad, interfaz de usuario (ergonomía), arquitectura del producto o rendimiento del software. Las Mejoras relevantes se identifican mediante un nombre específico (p. ej., versión Phosphore).

“Mejoras menores”: actualización que busca principalmente corregir algún problema menor con el Software. Las Versiones menores se identifican mediante un cambio en cualquier dígito posterior al nombre específico, v.g.: Phosphore 5.1.265.

“Partes” : designa a EASYVISTA y al CLIENTE

“Plataforma”: las soluciones técnicas, de hardware o de software utilizadas para proveer el Software en modo Hospedado o SaaS (Software as a Service). La Plataforma contiene tres (3) cuentas: Producción, Prueba y Demostración.

“Respuesta”: acuse de recibo con confirmación de que un Incidente ha quedado registrado y que ha empezado su tratamiento.

“Resolución”: solución de una Incidencia proporcionada por EASYVISTA; incluyendo a través del lanzamiento de Versiones, Soluciones alternativas o by-pass, parches o por cualquier otro medio propuesto por EASYVISTA.

“Servicios Asociados al software”: servicios asociados directamente a la provisión y uso del Software. Su contenido y términos se detallan en el Contrato conforme al tipo de licencia adquirido.

“Usuarios Autorizados”: aquellos usuarios a los que el CLIENTE haya asignado permisos para usar el Software, dentro de los límites del Contrato. Los Usuarios Autorizados deben conectarse utilizando un nombre de usuario y una contraseña personales. El CLIENTE puede autorizar a sus subcontratistas y partners a acceder al Software sólo para fines propios de EL CLIENTE. El CLIENTE se responsabilizará de que dichos terceros utilicen el Software de conformidad con el Contrato.

“Versión”: término genérico que engloba tanto a las Mejoras menores como a las Mejoras Relevantes del Software.

2. PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SOFTWARE

2.1. Licencia de usuario del Software

Este Acuerdo establece los términos y condiciones que rigen la forma en la que EASYVISTA debe proporcionar al CLIENTE el Software y los Servicios asociados.

Por la presente, EASYVISTA concede al CLIENTE un derecho no exclusivo de uso del Software para procesar sus datos para fines internos, en todo el mundo, durante el plazo establecido en el Contrato. Sólo los Usuarios Autorizados tendrán derecho a usar el Software y siempre de acuerdo con los términos de esta licencia.

La licencia de usuario se aplica a todas las Versiones del Software previstas en este Contrato.

2.1. Puesta a disposición del Software

El Software se pondrá a disposición del CLIENTE de una sola vez, en forma de una clave de identificación única que contendrá un código único, que se enviará por correo electrónico o postal. La fecha que conste en el envío constituirá la prueba de la puesta a disposición.

El Software se suministrará en forma de código objeto, no como código fuente.

3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Los servicios de instalación, configuración e interconexión del Software, así como los servicios de formación y consultoría, no están cubiertos por este Contrato y deben ser objeto de un contrato o pedido específico.

4. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DE EASYVISTA

4.1. Propiedad intelectual

Por la presente, EASYVISTA garantiza al CLIENTE que posee la propiedad intelectual del Software o los derechos de distribución del Software y que, por lo tanto, está debidamente autorizada a conceder la licencia de usuario mencionada en la sección titulada "Derechos de uso del Software".

4.2. Auditorías

EASYVISTA se compromete a respetar las auditorías realizadas o encargadas por el CLIENTE, sujetas a la firma de un acuerdo de confidencialidad. El objetivo de dichas auditorías deberá ser verificar que EASYVISTA cumple los términos y condiciones que rigen la ejecución de los Servicios asociados al software.

El CLIENTE deberá notificar a EASYVISTA dichas auditorías con, al menos, quince (15) días naturales de antelación mediante carta certificada con acuse de recibo.

El CLIENTE tendrá derecho a realizar un máximo de (1) auditoría por cada período de doce (12) meses.

Si los empleados de EASYVISTA necesitaran más de un día entero (en horas de trabajo) para realizarla, EASYVISTA se reserva el derecho de facturar al CLIENTE el tiempo invertido.

4.3. Cumplimiento

Por la presente, EASYVISTA garantiza que:

- (i) el Software cumple sustancialmente las funciones descritas en el Contrato, así como en la documentación, esta garantía se aplica al Software que no haya sufrido modificación por parte del CLIENTE o de un tercero;
- (ii) los Servicios asociados al software se realizan de acuerdo con las mejores prácticas profesionales.

4.4. Garantía de no infracción de los derechos de terceros

EASYVISTA libera al CLIENTE de toda responsabilidad en caso de que un tercero inicie acciones contra el CLIENTE sobre la base del uso del Software alegando que el Contrato infringe los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero.

Si un tribunal determinara que EASYVISTA ha infringido derechos de propiedad intelectual, EASYVISTA indemnizará al CLIENTE por los daños y perjuicios que el CLIENTE sea obligado a pagar en última instancia, así como por los honorarios legales razonables incurridos por el CLIENTE y justificados, siempre que el CLIENTE: (i) envíe a EASYVISTA una copia certificada de la reclamación original dentro de los ocho (8) días naturales posteriores a la recepción de la misma; (ii) delegue en EASYVISTA la definición de la estrategia y confíe a EASYVISTA la redacción y respuesta a la reclamación; y (iii) ofrezca a EASYVISTA una ayuda razonable.

EASYVISTA tendrá en este supuesto la opción, a su única discreción, de reemplazar el componente infractor del Software por otro parecido no infractor o de modificar el Software.

4.5. Acuerdo de depósito y custodia

EASYVISTA entregará en depósito una copia del código fuente del Software, incluidas las Mejoras, ante la Agence pour la Protection des Programmes (APP) ubicada en París (Francia).

El CLIENTE podrá acceder al código fuente, llegado el caso, de acuerdo con los términos establecidos por las normas de la APP aplicables.

4.6. Subcontratación

Conforme al Contrato EASYVISTA solo puede subcontratar parte de sus servicios y siempre que haya recabado con anterioridad la aceptación de cada subcontratista especialmente en referencia a la condiciones de pago del CLIENTE.

EASYVISTA es totalmente responsable de los servicios suministrados por el/los subcontratista(s).

EASYVISTA se hará cargo del pago de las facturas al subcontratista(s).

5. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE

5.1. Derechos de uso del Software

El CLIENTE será responsable de garantizar que todos los Usuarios Autorizados cumplan el Contrato.

El CLIENTE deberá evitar cualquier uso no autorizado del Software y deberá informar a EASYVISTA de inmediato sobre cualquier uso no autorizado que llegue a su conocimiento.

El CLIENTE no debe permitir que ninguna persona aparte de los Usuarios Autorizados utilicen el Software y no deberá arrendar ni conceder el acceso al Software.

El CLIENTE no deberá alterar la integridad del Software ni los datos de terceros contenidos en el mismo y no deberá intentar conseguir acceso no autorizado al Software o la Plataforma.

El CLIENTE deberá usar el Software en estricta conformidad con el Contrato, y con las leyes y demás normativas aplicables.

El CLIENTE deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos, tal y como fueron comunicados por EASYVISTA, para mantener los estándares de acceso y uso del Software.

A fines exclusivos de formación de los Usuarios Autorizados, el CLIENTE puede, en cantidades proporcionadas, hacer copias de la Documentación, sin alterar no obstante tanto el contenido como las

menciones relativas a la propiedad intelectual de EASYVISTA.

El CLIENTE puede hacer una sola copia de seguridad del Software, siempre que sea necesario por razones de seguridad, si el Software esté instalado en la infraestructura del CLIENTE. Todas las copias de seguridad seguirán siendo propiedad de EASYVISTA. El CLIENTE deberá dar todos los pasos necesarios para evitar que sus empleados conserven copias del Software. El CLIENTE no puede reproducir el Software, por ningún medio ni para ningún fin que no sea crear una única copia de seguridad.

El CLIENTE no puede representar a EASYVISTA, distribuir ni comercializar el Software, ni a título oneroso ni lucrativo; tampoco se permite usar el Software con el fin de diseñar, desarrollar, distribuir o comercializar un producto parecido, equivalente o de sustitución; ni poner el Software a disposición de terceros, directa o indirectamente, mediante arrendamiento, cesión, préstamo, depósito, pignoración, garantía u otros, siendo la presente lista meramente indicativa y no exhaustiva.

Queda prohibido desensamblar o descompilar el Software, sobre todo en un intento de obtener los programas fuente. La información necesaria para hacer que el Software sea interoperable con otros programas puede obtenerse de EASYVISTA según lo establecido por la ley.

5.2. Datos del CLIENTE

El CLIENTE será el único responsable de la precisión, calidad, integridad y legalidad de sus Datos, y de la forma en la que se hayan sido obtenidos dichos Datos.

Por la presente, el CLIENTE garantiza que los Datos son y seguirán siendo de su propiedad total y exclusiva, o que tiene el derecho de tratar dichos Datos.

5.3. Garantía de no infracción de los derechos de terceros

El CLIENTE libera a EASYVISTA de toda responsabilidad en caso de reclamación o intento de la misma por parte de un tercero contra EASYVISTA sobre la base de que los Datos del CLIENTE infringen los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero o de que los Servicios asociados al software ofrecidos por el CLIENTE no son legales.

Si un tribunal determinara que el CLIENTE ha infringido derechos de propiedad intelectual, este deberá compensar a EASYVISTA por los daños y perjuicios que sea obligado a pagar en última instancia, así como por los honorarios legales razonables incurridos por EASYVISTA, siempre que EASYVISTA: (i) envíe al CLIENTE una copia certificada de la reclamación original dentro de los ocho (8) días naturales posteriores a la recepción de la misma; (ii) delegue en EL CLIENTE la definición de la estrategia y confíe al CLIENTE la redacción y respuesta a la reclamación; y (iii) ofrezca al CLIENTE una ayuda razonable.

5.4. Auditorías

EASYVISTA o su representante autorizado puede, en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, y durante el horario de oficina del CLIENTE, realizar una auditoría para determinar cómo el CLIENTE está utilizando el Software. EASYVISTA deberá informar de que va a realizar dicha auditoría con quince (15) días laborables de antelación. EASYVISTA deberá compartir los resultados de la auditoría con el CLIENTE.

6. TÉRMINOS FINANCIEROS

El precio total de las Licencias y sus servicios Asociados conforme al pedido será facturados anualmente por adelantado a lo largo de la duración del Contrato.

La primera anualidad se facturará en el momento de la puesta a disposición del software hospedado o en

modo SaaS, y posteriormente por períodos anuales.

Todas las facturas son pagaderas a 30 días fecha de factura.

A la renovación del Contrato, con el fin de tomar en consideración la evolución de los salarios y de los costes de inversión constantes de EASYVISTA en la mejora de sus Softwares, la tarifa de mantenimiento será incrementada en el 10 %.

El precio de los usuarios adicionales será calculado *prorrata temporis* sobre el período anual corriente para EL CLIENTE, siendo posteriormente facturado por períodos anuales junto a la configuración previa.

Toda ampliación de la configuración deberá adicionarse a este contrato en forma de Anexo.

EASYVISTA enviará sus facturas, ya sea en formato electrónico o en copia impresa, a la dirección del CLIENTE tal y como aparezca en la orden de compra.

Si el CLIENTE no pagara el importe debido dentro de plazo del acuerdo, se aplicarán penalizaciones por retraso en el pago. Además, si el pago no se realizara tras un recordatorio formal, podrán suspenderse los Servicios asociados al software.

Las penalizaciones por retraso en el pago se calcularán de forma automática a partir del día inmediatamente posterior a la fecha de vencimiento, con el tipo de interés legal aplicable en España (BCE + 8 puntos) sobre la cantidad debida.

El CLIENTE también deberá pagar a EASYVISTA una cantidad fija de 40 € para cubrir los costes de la recuperación de la deuda. Si los costes de recuperación de la deuda reales superaran esta cantidad, EASYVISTA puede solicitar el reembolso por parte del CLIENTE siempre que aporte documentos justificativos. El CLIENTE se compromete a reembolsar dichos costes.

7. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

La licencia entra en vigor a la fecha de puesta a disposición del Software, y será efectiva durante la duración incluida en el Pedido.

El Contrato comprende una fecha de comienzo, un período inicial mínimo de 3 años -o superior conforme al pedido concreto- y uno o varios períodos de renovación posteriores de una duración similar al inicial.

8. RESCISIÓN

El Acuerdo puede rescindirse en los siguientes casos.

8.1. Rescisión por acuerdo

Ambas Partes pueden rescindir el Acuerdo mediante notificación por escrito a la otra Parte noventa (90) días naturales antes de la finalización del Plazo inicial o Plazo de renovación del Acuerdo. El Acuerdo se rescindirá de forma automática al final del período de notificación.

8.2. Rescisión por incumplimiento

Si alguna de las Partes infringiera sus obligaciones contractuales, la otra Parte podrá emitir un aviso de ejecución formal, mediante carta certificada con acuse de recibo, explicando la naturaleza de la infracción(es). Si el aviso fuese ignorado durante treinta (30) días naturales, la Parte notificante podrá rescindir el Acuerdo. El Acuerdo se rescindirá de forma automática al final del periodo de notificación si la infracción(es) no se repara.

8.3. Implicaciones financieras

Al vencer o rescindir el Contrato, por algún motivo distinto a la rescisión debido a que EASYVISTA no haya reparado una infracción en un plazo de tiempo razonable tras la recepción del aviso de ejecución formal, el CLIENTE deberá pagar a EASYVISTA cualquier cantidad pendiente de pago en ese momento e incluyendo las restantes hasta el final del plazo de vigencia del Contrato.

9. DATOS PERSONALES

Por la presente, cada una de las partes garantiza a la otra Parte que cumplirá sus obligaciones legales y regulatorias en lo relacionado con la protección de los datos personales y, más concretamente, que cumple el Reglamento general de protección de datos de la Unión Europea (RGPD), que entró en vigor el 25 de mayo de 2018.

El CLIENTE, como Responsable de tratamiento, tendrá la única autoridad posible sobre dichos datos en todos los aspectos: recopilación de los datos, obtención del consentimiento de las personas objeto de esos datos, ejecución de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad de las personas objeto de esos datos, naturaleza de los datos recopilados y tratados, legalidad del tratamiento, cumplimiento de los fines del tratamiento, proporcionalidad de los datos recopilados en función de los fines del procesamiento, legitimidad de la recopilación y tratamiento de los datos, período de conservación de los datos, transferencia del tratamiento a un tercero, cumplimiento de las recomendaciones o mandatos judiciales emitidos por la autoridad supervisora, e implementación de cualquier sanción en contra.

Las Partes se comprometen a recabar y conservar pruebas del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la recopilación de datos.

EASYVISTA en su calidad de encargado del tratamiento de datos de carácter personal se compromete a cumplir en la puesta a disposición del Software y de los Servicios Asociados que presta, conforme a las técnicas vigentes en el mercado y a alertar al CLIENTE en caso de fallos de seguridad inevitables o irremediables con el fin de conseguir una solución por acuerdo común o vía una autoridad de control o vía una instancia judicial. EASYVISTA abastece de prestaciones técnicas pero no trata directamente los Datos de EL CLIENTE. Las medidas técnicas y organizativas son descritas en el anexo " PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ", que será objeto en caso necesario de un contrato distinto.

10. CONFIDENCIALIDAD

Por la presente, las Partes reconocen que cada Parte podrá recibir datos de la otra Parte o de terceros que contengan información confidencial que no debe revelarse a terceros.

10.1. Definición de “Información confidencial”

- (a) Para los fines de este Acuerdo, el término “Información confidencial” se aplica a cualquier información escrita u oral identificada como confidencial en el momento de su divulgación y que se haya hecho llegar a la otra Parte en relación con el Acuerdo,
- (b) La Información confidencial escrita debe identificarse como “confidencial” o “exclusiva”.
- (c) La Información confidencial oral debe identificarse como confidencial a la otra Parte en el momento de su divulgación.
- (d) Exclusiones. El término “Información confidencial” no debe incluir información ni documentación de la que el receptor pueda probar que: (i) ya estaba en su posesión sin obligación de tratarla como confidencial; (ii) se obtuvo de una fuente ajena a la otra Parte; (iii) era de dominio público en el momento de la recepción o que pasó a ser de dominio público posteriormente (de forma que no supusiera una divulgación no autorizada); (iv) se divulgó para cumplir un mandato judicial procedente de una autoridad

legal o aduanera, o de una administración tributaria o de la seguridad social, o cualquier otra administración debidamente autorizada.

(e) Por la presente, las Partes acuerdan que los programas de Software de EASYVISTA deberán tratarse como Información confidencial.

10.2. Personas autorizadas para recibir la Información confidencial

Las siguientes personas están autorizadas para recibir la Información confidencial:

- empleados de las Partes que deban participar en la ejecución del Acuerdo;
- subcontratista(s) o proveedores de EASYVISTA y el CLIENTE, siempre que dichas personas hayan firmado un acuerdo de confidencialidad idéntico a los compromisos adquiridos en este documento.

10.3. Obligación de no divulgación

Las Partes se comprometen a tratar la Información confidencial recibida de la otra Parte o de un tercero con total confidencialidad y con, al menos, el mismo grado de cautela que la empleada para evitar la divulgación de su propia Información confidencial.

Por la presente, las Partes se comprometen a no divulgar la Información condifencial, ya sea en su totalidad o en parte, directa o indirectamente a través de una persona física o jurídica que actúe como intermediaria, sea de la forma que sea (por escrito, verbalmente, mediante reproducción total o parcial en otro documento o en otra herramienta), por el medio que sea, incluyendo entre otros, carta, documento contractual, acuerdo, presupuesto, orden o correspondencia de compra, documento de ejecución contractual (incluyendo entre otros, facturas, informes, minutas, planes de trabajo o planes de calidad), entrevista, conferencia, seminario u otro tipo de reunión, foro, videoconferencia, videollamada, a través de cualquier canal de comunicación (incluyendo, entre otros, papel, Internet, redes sociales, radio, televisión o Intranet) y en cualquier medio (incluyendo, entre otros, unidad USB, CD, unidad portátil, ordenador, teléfono móvil o dispositivo sin telefonía como un smartphone o tablet, post o correo electrónico), sea cual sea el formato (incluyendo, entre otros, Word, PowerPoint, Excel, PDF, JPG, etc.).

10.4. Cooperación para evitar la divulgación de la Información confidencial

Las Partes se comprometen a esforzarse lo máximo posible para ayudar a la otra Parte a identificar la Información confidencial y para evitar el uso o la divulgación no autorizada de la misma. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes deberán notificar a la otra Parte, a la mayor brevedad posible, si llega a su conocimiento o tiene razones para creer que una persona con acceso a la Información confidencial ha infringido o tiene la intención de infringir los términos del Contrato. Además, las Partes deberán cooperar con la otra Parte para evitar y/o poner fin a los perjuicios que pudieran derivarse de una divulgación no autorizada.

10.5. Destrucción o devolución de la Información confidencial

Las Partes deberán devolver la Información confidencial a la otra Parte una vez finalizada la relación contractual. Las Partes proporcionarán a la otra Parte un informe de devolución, debidamente firmado por ambas Partes.

Si la devolución se revela insuficiente, las Partes deberán destruir toda la Información confidencial una vez finalizada la relación contractual. Una de las Partes deberá completar y firmar un informe de destrucción, y enviar dicho informe a la otra Parte.

En este caso, ya se devuelva o se destruya la Información confidencial, las Partes serán responsables de

garantizar que ni ellas, ni sus representantes ni nadie con acceso a la Información confidencial conserva copia alguna, total o parcial, de la misma.

10.6. Plazo de vigencia de la obligación de no divulgación

Esta obligación de no divulgación entrará en vigor en la misma fecha que el Contrato o, llegado el caso, deberá aplicarse retroactivamente a partir de la fecha en la que las Partes iniciaron correspondencia en relación con el Contrato.

Esta obligación de no divulgación permanecerá en vigor durante todo el plazo de vigencia de la relación contractual entre las Partes, más un plazo adicional de cinco (5) años a partir de la fecha de finalización de la relación contractual, ya sea por vencimiento o por rescisión.

10.7. Interpretación

En caso de que una de las Partes no esté segura del ámbito de aplicación de la obligación de no divulgación, deberá consultar a la otra Parte sobre este asunto. La Parte que desee divulgar la información solo podrá hacerlo con el consentimiento previo por escrito de la otra Parte.

11. RESPONSABILIDAD

11.1 Principio

Por la presente, las Partes establecen los siguientes límites a las compensaciones económicas que una Parte puede exigir a la otra, a condición de que dichos límites no se apliquen en casos de grave negligencia o fraude ni en casos de lesión personal o infracción de los derechos de propiedad intelectual.

Por la presente, las Partes acuerdan reducir el límite temporal para la prescripción de demandas de responsabilidad civil amparadas por este Contrato a un año a partir de la fecha del hecho.

El Software deberá usarse bajo la dirección, control y responsabilidad exclusivos del CLIENTE. Debido a ello, EASYVISTA no podrá ser considerado responsable en ningún caso de los Incidentes que pudieran surgir como resultado de errores de configuración, información inexacta y uso del Software de alguna forma distinta a la especificada en la Documentación o en las recomendaciones de EASYVISTA.

Por la presente, las Partes acuerdan expresamente que EASYVISTA no podrá ser considerado responsable de las alteraciones o daños que pudieran darse como resultado de comunicaciones de Internet.

EASYVISTA declina toda responsabilidad en caso de negligencia cometida por el CLIENTE en relación con sus Datos.

EASYVISTA declina toda responsabilidad en caso de daños indirectos sufridos por el CLIENTE, como pérdidas de beneficios o lucro cesante, pérdida de sus propios clientes, daños a su imagen de marca, interrupción de negocios o pérdida de oportunidades.

11.2. Limitación de la responsabilidad de EASYVISTA

La responsabilidad de EASYVISTA en caso de daños directos sufridos por el CLIENTE como resultado de la incapacidad de EASYVISTA para cumplir sus obligaciones derivadas de este Contrato, sujeta a alegación de las pruebas correspondientes por parte del CLIENTE, deberá limitarse a la cantidad pagada por el CLIENTE durante los doce (12) meses anteriores al Incidente del que haya sido considerado responsable EASYVISTA.

El CLIENTE deberá proporcionar documentos justificativos de la naturaleza de los daños incurridos y la cuantía de los mismos.

11.3. Limitación de la responsabilidad del CLIENTE

La responsabilidad del CLIENTE en caso de daños directos sufridos por EASYVISTA como resultado de la incapacidad del CLIENTE para cumplir sus obligaciones derivadas de este Acuerdo deberá limitarse a la cantidad pagada por el CLIENTE durante los doce (12) meses anteriores al Incidente del que haya sido declarado responsable el CLIENTE, más cualquier cuantía pendiente de pago facturada o ya devengada.

12. CLÁUSULAS VARIAS

12.1. Ley aplicable

Este Contrato se rige por las leyes españolas.

12.2. Resolución de controversias

(a) Procedimiento de resolución amistosa de controversias

En caso de disputa entre las Partes relacionada con la interpretación de cualquier disposición de este Acuerdo o con la ejecución del mismo, las Partes deberán reunirse para intentar resolver el asunto de forma amistosa.

Las Partes deberán reunirse por cualquier medio de su elección (incluyendo, entre otros, reunión en persona, videoconferencia o intercambio de cartas) en un plazo no superior a diez (10) días naturales tras la recepción de una carta, enviada por correo certificado con acuse de recibo, de la primera Parte que actúe, estableciendo la naturaleza de la controversia.

En ese momento, las Partes deberán mantener un registro de auditoría de su correspondencia sobre el asunto, teniendo en cuenta cualquier obligación de no divulgación asociada al contenido de dichas discusiones.

Las Partes deberán intentar resolver su disputa, ya sea por sí solas, con ayuda de sus abogados o a través de un proceso de mediación.

Si las Partes no son capaces de resolver el asunto de forma amistosa, deberán remitir el asunto al tribunal de su jurisdicción.

(b) Jurisdicción

Por la presente, las Partes acuerdan expresamente que los juzgados y tribunales de Madrid tendrán jurisdicción en caso de disputa que no corresponda de forma automática a la jurisdicción de otro tribunal.

12.3. *Fuerza mayor*

Ninguna Parte deberá ser considerada responsable de la ejecución tardía o de la no ejecución de sus obligaciones contractuales como resultado de un caso de fuerza mayor tal como se define en el Código civil español.

Las Partes deberán discutir las implicaciones del caso de fuerza mayor.

12.4. Cesión del Contrato

Por la presente, se informa al CLIENTE y se acepta por su parte que el Contrato puede cederse a una institución financiera seleccionada por EASYVISTA, (de ahora en adelante, la “Refinanciadora”). La Refinanciadora tiene un papel meramente financiero.

Por la presente, se informa al CLIENTE y se acepta por su parte que una copia del correo electrónico o de la carta enviada por EASYVISTA al CLIENTE con la clave de identificación única puede reenviarse a la Refinanciadora, exclusivamente como prueba del derecho de uso del Software.

La Refinanciadora es exonerada de toda responsabilidad respecto al Software provisto por EASYVISTA en el marco del Contrato. EASYVISTA será el responsable único de la ejecución del Contrato y de las obligaciones que del mismo se deriven.

Las facturas serán enviadas por EASYVISTA al CLIENTE. Estas facturas serán pagadas por el CLIENTE a EASYVISTA.

12.5. Cláusula de no renuncia

Si alguna de las Partes no pudiera hacer cumplir una obligación contractual a la otra Parte en una situación determinada, dicha decisión no debe impedir que la Parte haga cumplir dicha obligación en fechas posteriores ni debe constituir una renuncia a sus derechos.

Una renuncia solo tendrá efecto si se hace por escrito y la firman las Partes.

12.6. Notificaciones

Todas las notificaciones enviadas por fax o correo electrónico deben ser vinculantes para la Parte receptora, siempre que dicha Parte acuse recibo de las mismas mediante su devolución por correo postal, correo electrónico o cualquier otro medio escrito. Si no se acusara recibo, se deberá enviar la notificación mediante correo certificado con acuse de recibo a la dirección mencionada en la parte superior de este Contrato.

12.7. Seguro

Por la presente, EASYVISTA declara que ha suscrito una póliza de seguros con una aseguradora respetada para cubrir la responsabilidad que emana de este Acuerdo.

Por la presente, las Partes declaran que han suscrito las pólizas de seguros necesarias para cubrir sus instalaciones, equipos y empleados en caso de lesión personal, daño material o daño emergente.

12.8. Cumplimiento de la legislación laboral

EASYVISTA se compromete a cumplir todas las leyes y normativas laborales en relación con sus empleados.

Por la presente, EASYVISTA declara que, en caso de utilizar trabajadores extranjeros para ejecutar el Contrato, dichos trabajadores contarán con los permisos laborales y los certificados médicos necesarios para llevar a cabo su actividad profesional en España.

Por la presente, EASYVISTA declara que realiza todas las declaraciones necesarias a la seguridad social y a la autoridades fiscales, de acuerdo con lo requerido por la legislación española. El CLIENTE podrá verificar dicho cumplimiento.

12.9. Cláusula de exclusividad de los empleados

Ninguna de las Partes puede ofrecer empleo o contratar a los empleados de la otra Parte que estén involucrados en la ejecución del Acuerdo sin primero obtener el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Esta disposición se aplicará durante todo el plazo de vigencia del Acuerdo más un (1) año tras el vencimiento o la rescisión del mismo.

Si alguna de las Partes incumpliera esta obligación, deberá pagar a la otra Parte, en una transacción, una compensación equivalente a un (1) año del salario percibido por el empleado solicitado o contratado en los doce (12) meses anteriores a dicha oferta de empleo o contratación.

12.10. Referencias

EASYVISTA puede mencionar el nombre del CLIENTE como referencia en cualquier medio electrónico o impreso (folleto, sitio web, propuesta comercial).

Por la presente, el CLIENTE autoriza a EASYVISTA a producir un terminonio escrito cuyo contenido debe ser aprobado previamente por el CLIENTE.

12.11. Subsistencia

Las disposiciones contenidas en esta sección relacionadas con la reversibilidad, la protección de los datos personales, la confidencialidad, la responsabilidad y la exclusividad de los empleados, y los derechos de propiedad intelectual seguirán vigentes tras la rescisión o el vencimiento de este Contrato.

B – CONDICIONES ESPECIALES

1. Descripción del Software

El Contrato se aplica al software tal y como consta en el pedido.

Los softwares del pedido pueden ser :

EASYVISTA Service Manager

EASYVISTA SERVICE MANAGER
SERVICE APPS: diseñar y publicar portales web, aplicaciones y tablas eficaces. Incluye plantillas para portales autoservicio, tecnologías de soporte móvil, gestor de contratos, gestor de cambios, tableros ejecutivos, etc.
PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI- ITSM: Gestión de incidencias, problemas y eventos, Gestión de peticiones, Gestión de cambios, Errores conocidos, Gestión de configuraciones, Gestión de niveles de servicio, Gestión de disponibilidad, Gestión de continuidad, Catálogo de servicios, Gestión de proyectos, Informes, Tableros y Alertas dinámicas.
GESTIÓN FINANCIERA Y DE ACTIVOS INFORMÁTICOS: Gestión de activos de hardware, Gestión de activos de software, Vida útil de los activos, Gestión de contratos, Planificación presupuestaria, Gestión de pedidos y adquisiciones, Facturación
CMDB AMPLIADA PARA TI: Gestión de mapeo de CI, Evaluación de impactos, Notificaciones
SERVICE ENGINE - MOTOR DE SERVICIOS: Motor de flujo de trabajo gráfico, Informes, Integraciones (SOAP, REST API y Servicios web), Herramientas de configuración, Normas empresariales y Soporte multilingüe.

y/o Licencia EastVista Self Help :

EASYVISTA SELF HELP
SELF HELP STUDIO: crear y publicar flujos de conocimiento inteligentes para su integración en portales, aplicaciones y sitios web de autoayuda.

2. Usuarios autorizados

Un Usuario autorizado puede ser un empleado o subcontratista del CLIENTE, o un proveedor de servicios del CLIENTE al que se le haya concedido acceso. El CLIENTE es responsable de la manera en que todos los usuarios, tanto internos como externos, hagan uso del Software. Los permisos se conceden a los Usuarios autorizados a través de un nombre de usuario y contraseña personales.

Los “Usuarios finales” son aquellos Usuarios con acceso al portal de EASYVISTA (informes de incidencias y envío de solicitudes, resolución de problemas, y aprobación de solicitudes e incidencias). No hay límite en el número de Usuarios finales.

Los “Usuarios administradores” son aquellos usuarios que tienen acceso a los módulos de gestión de procesos de la aplicación (Incidencias, Peticiones, Problemas, Activos, etc.) dentro del límite de accesos concurrentes autorizados.

3. Servicios asociados al software

De acuerdo con los términos del Contrato, el CLIENTE tiene derecho a beneficiarse del hospedaje (hosting), mantenimiento, y servicios de asistencia técnica y funcional indisociables.

A. Servicios asociados al software: Plazo de vigencia

Los Servicios asociados al software son indisociables de la Licencia y deben suministrarse durante un plazo de 3 años o tal como pedida, a partir de la fecha de comienzo mencionada en el orden de pedido.

B. Servicios asociados al software: Descripción y acuerdos de acceso

1. Hosting

1.a. Servicios incluidos

Servicio incluido	Descripción
PLATAFORMA hospedada	1 Cuenta de producción en un entorno virtual (datos ilimitados, almacenamiento de documentos hasta un máximo de 10 GB), 1 Cuenta de prueba, 1 Cuenta de demostración. Disponibilidad: 99,9 % anual, 24/7, fuera de los períodos de mantenimiento.
INFRAESTRUCTURA de hospedaje DE LA PLATAFORMA	Servidores, SO, DBMS, ancho de banda, DRP. Infraestructura capaz de generar el 90 % de las páginas de EASYVISTA en menos de 2 segundos (salida de servidor, medida con herramientas de seguimiento de EASYVISTA)
Administración técnica de la infraestructura y PLATAFORMA	Mantenimiento, seguimiento y supervisión 24 horas al día, 7 días a la semana

Vigilancia	Servicio, dirección IP y disponibilidad de la base de datos testados cada 30 segundos.
Actualizaciones de las versiones de software	Suministro y despliegue de Parches, así como de Mejoras menores y relevantes.
Copia de seguridad (Backup)	Copia de seguridad incremental cada hora, copia de seguridad completa una vez al día. Las copias de seguridad se guardan 5 días.
Restauración de datos	Se realiza cada 2 horas, aplicable a la cuenta de producción, para copias de seguridad creadas durante las últimas 48 horas, siempre que se haya registrado un ticket en la asistencia técnica y funcional, y uno de los contactos asignados de la Asistencia envía un correo electrónico de confirmación. Las solicitudes de restauración no asociadas a una indisponibilidad de la que EASYVISTA sea culpable se facturarán por unidad (250 € sin IVA).
Pruebas de seguridad y penetración	Realizadas semanalmente por un proveedor de servicios externo.
Seguridad de acceso	Plataforma protegida por dos cortafuegos redundantes, con conmutadores redundantes.
EASYVISTA ANALYTICS	Informe anual automatizado del uso técnico y funcional de la Plataforma y el Software.

De acuerdo con este modelo de entrega del Software, EASYVISTA hospeda el Software, supervisa la Plataforma, almacena, hace copias de seguridad y recupera los Datos del CLIENTE, y realiza las actualizaciones tecnológicas (mantenimiento) necesarias para usar el Software en un entorno de producción.

El CLIENTE accede al Software de forma remota a través de una URL parecida a la del ejemplo siguiente: <https://xxx.EASYVISTA.com> (donde “xxx” se sustituye por los caracteres seleccionados por el CLIENTE).

1.b. Servicios opcionales

Servicios opcionales están disponibles. Contacte con el servicio comercial EASYVISTA para más información.

1.c. Ubicación del hospedaje

El Software se hospeda internamente en los Centros de datos propios de EASYVISTA en Francia, que incluye el Centro de copias de seguridad en el marco del Plan de recuperación de desastres (DRP). Todos los Datos del CLIENTE se almacenan en Francia.

Por la presente, EASYVISTA garantiza que ha tomado las medidas adecuadas, utilizando las últimas tecnologías, con vistas al almacenamiento, confidencialidad e integridad de los Datos del CLIENTE confiados, tal como se define en el Contrato.

1.d. Reversibilidad

Al vencer o rescindir el contrato, EASYVISTA deberá proporcionar al CLIENTE y/o al proveedor de servicios designado por el CLIENTE (de ahora en adelante, el “Sucesor”):

- de forma gratuita, un exportación completa de los Datos del CLIENTE, en formato de copia de seguridad de base de datos MS SQL o una extracción en formato MS Excel,

- tras solicitud por escrito por parte del CLIENTE y a cargo exclusivo del CLIENTE, ayuda razonable (para el CLIENTE o el Sucesor). EASYVISTA y el CLIENTE deberán acordar el ámbito del servicio de asistencia de reversibilidad, que puede incluir:

- (i) producción de un plan de transferencia al CLIENTE o Sucesor,
- (ii) prestación de servicios de asistencia al CLIENTE o a los empleados del Sucesor.

Si el periodo de reversibilidad se extiende más allá de la finalización del Contrato, las disposiciones del Contrato seguirán vigentes tras el vencimiento o rescisión para los fines del servicio y las cuotas establecidas en la cláusula C (“Términos financieros”) se facturarán mediante prorrateo.

Los servicios de asistencia de reversibilidad se facturarán en el momento del pedido, en función de la tarifa de EASYVISTA aplicable.

1.e . Compromiso de disponibilidad de EASYVISTA

El Servicio de EASYVISTA está vinculado a una obligación de rendimiento (Tasa de disponibilidad de servicio, SAR) del 99,9 % al trimestre. La SAR se calcula de la siguiente forma:

$$SAR = (Y-U) \times 100 / Y$$

Donde:

Y = número total de horas del año, a partir de la fecha de inicio/renovación anual del Contrato – número de horas de mantenimiento realizadas

U = número de horas de indisponibilidad al año, a partir de la fecha de inicio/renovación anual del Contrato, medidas utilizando las herramientas de seguimiento de EASYVISTA y publicadas a través de EASYVISTA Analytics

El Servicio se considera indisponible cuando la plataforma de EASYVISTA no acepta inicios de sesión (autenticación nativa). Cualquier otra razón de indisponibilidad (p. ej., VPN, SSO, LDAP, cambio de ACL por parte del CLIENTE, Versión obsoleta de EASYVISTA en producción) no se tendrá en cuenta a la hora de calcular la SAR. Las cifras de seguimiento de EASYVISTA serán la única fuente acreditada para calcular la SAR real. Estas cifras se publican mensualmente en los informes de EASYVISTA Analytics que se envían al CLIENTE. La indisponibilidad del servicio se trata como una Incidencia de prioridad P1 (ver 2.2).

Por el presente, EASYVISTA y el CLIENTE aceptan reunirse, a petición del CLIENTE y como máximo una vez al trimestre, para revisar la disponibilidad del sitio EASYVISTA.com. La reunión puede realizarse de forma oral o por escrito.

1.f. Excepciones

(a). El Software hospedado no se considerará indisponible durante las operaciones de mantenimiento en los siguientes casos: (i) Cuando se ha notificado al CLIENTE con, al menos, quince (15) días naturales de antelación; (ii) durante la fase de despliegue del Software hospedado; (iii) durante las operaciones de mantenimiento críticas y programadas.

(b). El Software hospedado tampoco se considerará indisponible en los siguientes casos: (i) Cuando la indisponibilidad se deba a una operación importante de Datos del CLIENTE realizada por el propio CLIENTE, como una importación masiva de datos, un cambio cíclico de norma de línea de negocio, o indisponibilidad de la red o banda ancha del CLIENTE fuera de la red de EASYVISTA; (ii) en caso de

fuerza mayor.

La disponibilidad del Acuerdo de nivel de servicio (SLA) se basa en la información de volumen proporcionada por el CLIENTE, que determina la configuración técnica del servicio de hospedaje. EASYVISTA no puede ser considerado responsable del incumplimiento del SLA provocado por la inadecuación de la información de volumen proporcionada.

2. Asistencia técnica y funcional

Se puede acceder al Centro de asistencia a través de los siguientes medios:

- Sitio web: <https://support.EASYVISTA.com>
- Correo electrónico: support_es@easyvista.com
- Teléfono: +34 916 573 926

(Horario: Lunes – Jueves, 09:30 – 14:00 y 15:00 – 18:00, Viernes 8:30 – 14:00 excluyendo los festivos en Madrid capital)

La última llamada se aceptará 15 minutos antes de que cierre el Centro de asistencia.

Existe un número de emergencia disponible fuera de las horas de apertura de la asistencia técnica, para Incidencias de producción relacionados con la indisponibilidad y el acceso a la plataforma EASYVISTA.com.

Número de emergencia:

Teléfono gratuito: 800-961-8358

Teléfono: 514-981-7240 o (+33) 0800-912198

El número de emergencia está exclusivamente reservado a las Incidencias siguientes:

- Los Usuarios autorizados no pueden acceder a EASYVISTA.com (página de acceso no visible)
- La página de acceso es visible, pero los usuarios no pueden conectarse a EASYVISTA.com
- El rendimiento se ha degradado hasta tal punto que no es posible usar el servicio
- No se puede crear una nueva Incidencia
- Las Incidencias ya no se crean de forma automática a través del agente de asistencia técnica
- EASYVISTA.com no envía correos electrónicos por razones técnicas (excluidos problemas funcionales con las funciones de EASYVISTA).

Las solicitudes de asistencia se envían a través del procedimiento descrito en el documento titulado “[SP] Guía de Soporte”, que se puede encontrar en: <https://support.EASYVISTA.com>

Sólo los Contactos Técnicos del CLIENTE estarán autorizados a enviar Incidencias al Centro de Asistencia de EASYVISTA. Se realiza un seguimiento de todas las Incidencias y se mantiene informado al CLIENTE sobre el estado y progreso de las mismas.

Los Contactos técnicos del CLIENTE pueden enviar solicitudes de mejora al Centro de Asistencia. Todas las solicitudes de mejora se analizarán y evaluarán, y dichas mejoras pueden incluirse en una nueva Actualización (como parte de una futura Mejora relevante o menor). El Centro de Asistencia no tiene obligación de aprobar las solicitudes de Mejora.

El CLIENTE deberá informar al Centro de Asistencia si cambian sus Contactos Técnicos y deberá garantizar que cualquier posible nuevo Contacto Técnico esté totalmente informado y cualificado adecuadamente para desempeñar su función.

Los servicios de asistencia se proporcionarán exclusivamente desde las instalaciones de EASYVISTA,

durante el horario de oficina (de 9:30 am a 6:30 pm). En ocasiones, EASYVISTA puede pedir al CLIENTE que le permita acceder a sus sistemas de forma remota puramente para fines de diagnóstico. Dichos accesos remotos se realizarán bajo el control del CLIENTE.

La tabla siguiente ofrece una descripción de los niveles de Categoría/Prioridad de las Incidencias.

Tabla 1	
<u>Categoría/Prioridad</u>	<u>Descripción</u>
<u>1 - Crítica</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Software no disponible para todos los usuarios</u>
<u>2 – Alta</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Software no disponible para algunos usuarios</u> • <u>Se puede utilizar el Software pero aparecen mensajes de error en un número significativo de estaciones de trabajo</u> • <u>Una o más funciones importantes no funcionan correctamente</u> • <u>Rendimiento gravemente degradado en todas las estaciones de trabajo</u>
<u>3 - Media</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Una o más funciones no importantes no funcionan correctamente</u> • <u>Incidente con solución alternativa</u>
<u>4 – Baja</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Incidente menor sin implicaciones importantes</u>

EASYVISTA se reserva el derecho de no responder a una solicitud de asistencia cuando el problema se deriva del uso del Software de tal forma que no cumple con las instrucciones contenidas en la Documentación o se encuadra en la sección 3 (“Servicios”) de los Términos y condiciones generales.

Los tiempos que aparecen en la tabla siguiente son los marcos de tiempo objetivo en los que EASYVISTA pretende facilitar una respuesta o una solución alternativa, en función de la categoría de la Incidencia. Si la Solución alternativa o el Parche se encuentra en una Actualización, EASYVISTA puede pedir al CLIENTE que actualice el Software a la Versión correspondiente con el objetivo de resolver la Incidencia.

Los tiempos indicados comienzan en el momento en el que el CLIENTE notifica por primera vez a EASYVISTA la Incidencia, siempre que dicha notificación contenga una descripción completa y detallada del problema encontrado.

Tabla 2		
<i>Categoría</i>	<i>Tiempo de respuesta objetivo</i>	<i>Tiempo de resolución objetivo</i>
1 – Crítica	Menos de 2 horas de trabajo	Menos de 4 horas de trabajo
2 – Alta	Menos de 4 horas de trabajo	Menos de 8 horas de trabajo
3 – Media	Menos de 8 horas de trabajo	Menos de 40 horas de trabajo
4 – Baja	Menos de 8 horas de trabajo	No aplicable

3. Mantenimiento

EASYVISTA puede realizar Mejoras del Software y la Plataforma en cualquier momento a lo largo de todo el plazo de vigencia del Contrato.

EASYVISTA suministrará y desplegará Parches de Software y nuevas Versiones (relevantes y menores), siguiendo un calendario acordado con el CLIENTE.

EASYVISTA podrá realizar operaciones de mantenimiento de la Plataforma que no requieran el apagado de la misma sin necesidad de advertir al CLIENTE con antelación y el CLIENTE no tendrá que ser informado sistemáticamente de dichas operaciones.

Excepto en caso de emergencia crítica, las operaciones de mantenimiento que requieran el apagado de la Plataforma se realizarán de acuerdo con un calendario acordado entre las Partes. EASYVISTA deberá enviar una propuesta de periodo de mantenimiento al CLIENTE. Si el CLIENTE no respondiera a la propuesta, EASYVISTA enviará una notificación al CLIENTE 15 días naturales antes del periodo programado.

El tiempo total durante el cual se realizará el mantenimiento en el entorno de producción no deberá superar las 2 horas al mes.