



eraneos

# Condiciones generales

Versión enero 2024

Estas son las Condiciones Generales de Eraneos Ilberia SLU (CIF B84184266), con sede social en Avenida de Europa 24,, 28108 Alcobendas (Madrid), España, denominada en lo sucesivo la Compañía. Estas Condiciones también puede consultarse en <https://www.eraneos.com/es/es/>

## 1. Definiciones

### 1.1. Acuerdo

Un acuerdo (oral o escrito) de encargo de servicios emitido a la Compañía por el Cliente y al que se aplican exclusivamente las presentes Condiciones Generales.

### 1.2. Cliente

La parte que firma un acuerdo (oral o escrito) con la Compañía o se pone en contacto de cualquier forma con la Compañía a tal efecto.

### 1.3. Servicios de consultoría

Los servicios de asesoramiento que la Compañía presta al Cliente.

### 1.4. Legislación sobre protección de datos

Las normas de protección de datos aplicables, más concretamente el Reglamento 2016/679, (Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)) y las implementaciones locales de este Reglamento..

### 1.5. Interesado

Persona física sobre la que un responsable del tratamiento posee datos personales y que puede ser identificada, directa o indirectamente, por referencia a dichos datos personales, tal como se define en el artículo 4, apartado 1, del RGPD.

### 1.6. Consultor

Persona que, por cuenta propia o por cuenta de la Compañía, realiza el Trabajo descrito en el Acuerdo.

### 1.7. Fuerza mayor

Una circunstancia exterior, imprevisible o inevitable, no imputable a la parte incumplidora, que no se considera responsabilidad de la parte incumplidora según la legislación, el consenso jurídico o la opinión generalmente aceptada.

### 1.8. Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales, que se aplican a todos los Contratos entre la Compañía y el Cliente de forma exclusiva.

### 1.9. Derechos de propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual pertenecientes a la Compañía, incluidos, entre otros, derechos de autor, derechos sobre nombres comerciales, patentes, derechos sobre diseños, secretos comerciales, know how, registros de marcas y otros activos intangibles, así como todas las solicitudes, renovaciones y prórrogas de todo lo anterior.

### 1.10. Oferta

Cualquier forma de oferta hecha al Cliente por o en nombre de la Compañía, incluyendo, pero no limitado a, propuestas, presupuestos y/o especificaciones de precios.

### 1.11. Confirmación de pedido

La confirmación por escrito del Acuerdo.

### 1.12. Horas extraordinarias

Todo el Trabajo realizado por el Empleado de lunes a viernes antes de las 8:00 a.m. o después de las 6:00 p.m. o todo el Trabajo realizado durante el fin de semana.

### 1.13. Partes

El Cliente y la Compañía conjuntamente.

### 1.14. Productos

El Software, equipos y otros materiales suministrados por la Compañía.

### 1.15. SaaS

El suministro y mantenimiento de Software como Servicio, por parte de la Compañía para el Cliente de forma remota a través de Internet u otra red de datos, sin que el Cliente disponga de un soporte físico que contenga el Software correspondiente.

### 1.16. Servicio de comisión de servicio

Servicio durante el cual un Empleado de la Compañía se pone a disposición del Cliente para realizar un trabajo bajo la supervisión y dirección del Cliente.

### 1.17. Acuerdo de nivel de servicio

El Acuerdo escrito entre la Compañía y el Cliente relativo al nivel de servicio para los servicios que la Compañía prestará al Cliente.

### 1.18. Software

Los programas informáticos y la documentación de usuario puestos a disposición del Cliente por la Compañía en base a una licencia de uso, durante la vigencia del Contrato.

### 1.19. Trabajo

Los Servicios de Consultoría, Servicios de comisión de servicio, Servicios SaaS o Producto/s que la Compañía presta al Cliente en virtud del Contrato.

## 2. Ámbito de aplicación

### 2.1

Estas Condiciones Generales se aplican a todas las Ofertas y Acuerdos entre la Compañía y el Cliente, al método de formación y a la ejecución de los mismos.

### 2.2

Estas Condiciones Generales también se aplican, entre otros, a los accionistas, a todos los empleados, antiguos empleados, contratistas y otras partes que estén/ estuvieran relacionadas con el Cliente o que estén/ estuvieran empleadas por el Cliente.

### 2.3

Se rechazan explícitamente las condiciones generales del Cliente, a menos que hayan sido aceptadas por escrito por la Compañía.

### 2.4

Si alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales fuera inválida o quedara anulada en su totalidad o en parte, las demás disposiciones subsistirán íntegramente. La Compañía y el Cliente iniciarán entonces consultas para acordar nuevas disposiciones que sustituyan a las disposiciones inválidas o anuladas, en las que el objetivo y propósito de la disposición invalidada o anulada se tendrá en cuenta en la medida de lo posible.

## 3. Formación de un acuerdo

### 3.1

Toda Oferta formulada por una de las Partes con vistas a la celebración de un Acuerdo, independientemente de su forma, se considerará no vinculante.

### 3.2

Tras la presentación de una Oferta solicitada por parte del Cliente, la Compañía emitirá una Confirmación de Pedido, enumerando las condiciones específicas del Trabajo a entregar por el Compañía y la presentará al Cliente. El Cliente garantiza la exactitud e integridad de la información que ha facilitado a la Compañía y en la que ésta ha basado su Oferta.

### 3.3

La Oferta se considera aceptada:

- A: si el Cliente acepta tácitamente la Oferta o la Confirmación de Pedido y la Compañía ha iniciado el Trabajo sin que el Cliente se haya opuesto por escrito en el plazo de cinco (5) días laborables; o
- B: a la recepción de la Confirmación de Pedido firmada por el Cliente.

Si se ha formalizado un Contrato de la manera descrita en el Artículo 3.3.a), se considerará que se ha celebrado con las tarifas indicadas en la Confirmación de Pedido.

## 4. Enmiendas

### 4.1

Las modificaciones de la Confirmación de Pedido y de las presentes Condiciones Generales sólo serán válidas si han sido aprobadas por escrito por ambas Partes. Las modificaciones pueden ser iniciadas por cualquiera de las Partes. A tal efecto, el responsable del proyecto deberá enviar una solicitud por escrito (correo electrónico) en la que se especifique la modificación y su posible repercusión en el calendario del proyecto al Cliente. Si es el Cliente quien inicia una modificación de la Confirmación de Pedido, la Compañía indicará, dentro de un plazo razonable, las consecuencias que la modificación tendrá sobre el calendario previamente determinado y las posibles Horas Extras y costes adicionales implicados.

### 4.2

Las Partes se notificarán inmediatamente por escrito cualquier cambio de dirección.

## 5. Realización del trabajo por el Consultor

### 5.1

Por regla general, el Consultor realizará el Trabajo en sesiones de cuatro horas, de acuerdo con las fechas y el número de sesiones especificados en la Confirmación de Pedido y cumplirá las instrucciones de trabajo razonables y las disposiciones legales que se le comuniquen.

### 5.2

La Compañía tiene derecho a permitir que el Consultor se tome a vacaciones o participe en formaciones, proyectos internos u otros trabajos, durante las horas de trabajo especificadas en la Asignación. Las horas dedicadas a estos fines no se declararán al Cliente.

### 5.3

La Compañía se reserva el derecho de, previa consulta con el Cliente, sustituir a un Consultor siempre que el sustituto posea un perfil equivalente y a condición de que no se ponga en peligro la continuidad del Trabajo definido en el Contrato.

### 5.4

La Compañía es libre de subcontratar a terceros para la realización del Trabajo definido en el Contrato.

### 5.5

Todos los plazos especificados por la Compañía deben entenderse como tentativos y se han definido basándose en la información conocida por la Compañía en el momento de firmar el Acuerdo, y se respetarán en la medida de lo posible; el mero hecho de sobrepasar un plazo especificado no supone un incumplimiento por parte de la Compañía.

La Compañía no está obligada a respetar los plazos que no pueda cumplir debido a circunstancias ajenas a su control que se hayan producido después de la entrada en vigor del Acuerdo. En todos los casos en que exista el riesgo de exceder un plazo, la Compañía y el Cliente entrarán en consultas lo antes posible.

## 6. Obligaciones del Cliente

### 6.1

El Cliente garantizará que todos los Consultores y todos los empleados del Cliente desplegados para los servicios, podrán operar en un entorno de trabajo apropiado y seguro que cumpla con todos los requisitos de salud y seguridad aplicables.

### 6.2

El Cliente facilitará a la Compañía toda la información y colaboración que ésta requiera para la correcta ejecución del Contrato.

### 6.3

El Cliente se asegurará de que la ubicación sea accesible y proporcionará a los Consultores todas las tarjetas de seguridad, códigos, insignias y hardware necesarios para que los Consultores puedan comenzar y realizar su Trabajo en el momento oportuno. El Cliente informará oportunamente a los Consultores de todas las medidas de seguridad vigentes y de la política informática que el Cliente aplica.

### 6.4

En todos los casos en los que el Cliente no facilite los datos o el acceso a los sistemas necesarios para la ejecución del Trabajo, o si el Cliente incumple de otro modo sus obligaciones, la Compañía tendrá derecho a suspender la ejecución del Trabajo y a cargar los costes resultantes según sus tarifas habituales.

### 6.5

Todos los costes derivados del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Cliente definidas en el presente Contrato correrán a cargo exclusivo del Cliente.

### 6.6

Durante la vigencia del Contrato y en el plazo de un (1) año tras la finalización del Contrato, el Cliente no contratará a ningún Consultor de la Compañía que haya estado estrechamente implicado en el Trabajo según el Contrato, ni hará que trabaje para el Cliente directa o indirectamente, a menos que la Compañía le haya dado permiso por escrito.

### 6.7

El Cliente garantiza que se cumplen estrictamente todas las disposiciones legales relativas a los datos que se van a procesar, incluidas, en particular, las estipuladas por o de conformidad con la Legislación de Protección de Datos aplicable y, más concretamente, la Ley General de Protección de Datos (LGPD) y las normas de implementación locales relativas.

## 7. Protección de datos

### 7.1

El Cliente y la Compañía cumplirán todos los requisitos aplicables de la Legislación de Protección de Datos aplicable.

### 7.2

Las partes reconocen que, dependiendo del Trabajo específico prestado, la Compañía puede actuar como Responsable de Protección de Datos del Cliente (función que tiene los significados definidos en el artículo 4 del LGPD). Más específicamente, en todos los Servicios de Consultoría y Asesoramiento, cuando la Compañía procesa datos personales en el marco del Acuerdo, la Compañía determina el propósito y los medios de este procesamiento de datos y, por lo tanto, actúa como Encargado en el sentido del LGPD. Cada parte actuará de forma independiente como Encargado del tratamiento y no se aplicará el artículo 7.11. Las partes no se considerarán Encargados conjuntos. A los efectos de la legislación aplicable en materia de protección de datos, cuando la Compañía procese datos personales en el marco de, entre otros, SaaS (soporte), suministro y mantenimiento de software, alojamiento y servicios relacionados con el sitio web, el Cliente debe ser considerado el Controlador de datos y la Compañía asume el papel de Procesador de datos.

### 7.3

En la medida en que la Compañía procese datos personales del Cliente en el contexto de los Servicios de Hosting, SaaS y Software, el Cliente determina la finalidad y los medios del tratamiento, por lo que actuará como controlador y la Compañía como procesador en el sentido del LGPD en este caso se aplicará el artículo 7.11.

### 7.4

El Anexo de tratamiento de datos personales, que se adjunta a las presentes Condiciones Generales Adicionales, deberá cumplimentarse por el Cliente y devolverse junto con la aceptación de la Oferta. El anexo de tratamiento de datos forma parte integrante del Contrato.

### 7.5

El Cliente se asegurará de que dispone de todos los consentimientos y avisos necesarios para permitir la transferencia legal de los datos personales a la Compañía durante la vigencia y a los efectos del presente Acuerdo.

### 7.6

La Compañía podrá compartir datos personales con otras Empresas del grupo y/u otros terceros contratados por la Compañía para (recibir apoyo relacionado con) la realización del Trabajo. Los datos personales sólo se compartirán en la medida en que sea necesario para la realización de las actividades mencionadas con anterioridad y en la medida en que sea conforme con la Legislación Aplicable. La Compañía ha designado a un responsable de la protección de datos con el que se puede contactar a través de: [dpo.es@eraneos.com](mailto:dpo.es@eraneos.com)

### 7.7

La Compañía aplicará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales de su destrucción, pérdida, alteración, difusión o de cualquier acceso no autorizado.

### 7.8

En la medida en que se trate de datos personales proporcionados por el Cliente, la Compañía informará al Cliente (i) si recibe una solicitud de un Interesado que desee ejercer sus derechos, (ii) si recibe una queja o reclamación relativa al tratamiento de los datos personales, y (iii) si la Compañía realiza una notificación de conformidad con los artículos 33 o 34 del LGPD.

### 7.9

Por lo que respecta al caso en que la Compañía actúe como Encargado del tratamiento, a petición de la Compañía, el Cliente cooperará plenamente y sin demora indebida y proporcionará toda la información necesaria para cumplir la Legislación Aplicable, incluyendo, pero no limitándose a la información y cooperación en relación con el ejercicio de los derechos de los Interesados y las posibles violaciones de los datos personales.

## 7.10

El Cliente indemnizará a la Compañía frente a cualquier reclamación de terceros relacionada con el incumplimiento por parte del Cliente de la Legislación Aplicable. Esta indemnización incluye todas las pérdidas sufridas y todos los costes (legales) en que incurra o sufra la Compañía en relación con dicha reclamación.

## 7.11

En relación con cualquier dato personal al que tenga acceso como Encargado de tratamiento en el marco del Acuerdo, la Compañía se compromete a:

### 7.11.1

Tratar dichos datos personales únicamente a los efectos del presente Contrato y exclusivamente siguiendo instrucciones del Cliente;

### 7.11.2

Garantizar que dispone de las medidas técnicas y organizativas adecuadas para protegerse contra el tratamiento no autorizado o ilícito de datos personales así como contra la pérdida, la destrucción o el daño accidental de datos personales, y que éstas medidas están en proporción con el daño que pudiera resultar del tratamiento no autorizado o ilícito, de la pérdida, de la destrucción o del daño accidental de los datos personales y en proporción con la naturaleza de los datos que deban protegerse, teniendo en cuenta los mejores prácticas y los avances tecnológicos así como el coste de la aplicación de las posibles medidas, (dichas medidas podrán incluir, en su caso, la seudonimización y el cifrado de los datos personales, la garantía de confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus sistemas y servicios, y la evaluación periódica de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas que adopte);

### 7.11.3

Los datos personales cedidos a la Compañía pueden ser transferidos y tratados en uno o varios países, dentro o fuera de la Unión Europea, en función de los países en los que opere la Compañía.

En todos los casos en los que los datos personales se transfieren fuera del Espacio Económico Europeo y/o fuera de países que proporcionan un nivel de protección adecuado e indicado por la Comisión Europea como tal, la Compañía ha puesto en marcha las medidas protectoras apropiadas para tratar de preservar la privacidad de la información personal implicada, (principalmente SCC's y BCR en su caso);

### 7.11.4

Ayudar al Cliente a responder a cualquier solicitud de un Interesado y a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la legislación sobre protección de datos;

### 7.11.5

Notificar al Cliente sin demora indebida cuando tenga conocimiento de una violación de datos personales;

### 7.11.6

Notificar al Cliente sin demora indebida cualquier solicitud recibida de un Interesado relacionada con los datos tratados;

### 7.11.7

Eliminar o devolver los datos personales y sus copias al Cliente a la finalización de este acuerdo, a menos que la legislación aplicable exija almacenar estos datos personales, si el Cliente se lo pide así por escrito;

### 7.11.8

Mantener un registro preciso de todas las actividades de tratamiento realizadas como Encargado del Tratamiento.

## 8. Ejecución del Acuerdo

### 8.1

La Compañía prestará sus servicios de la mejor manera posible, en su caso de conformidad con los acuerdos y procedimientos acordados por escrito con el Cliente. Todos los servicios de la Compañía se prestarán con las mejores prácticas reconocidas, a menos que la Compañía se haya comprometido a lograr un cierto resultado y si este resultado se haya definido con suficiente precisión en el Acuerdo.

### 8.2

La Compañía no se hace responsable de las pérdidas o costes derivados del uso o mal uso de los códigos o certificados de acceso o identificación, a menos que el mal uso sea el resultado directo de una intención deliberada o imprudencia temeraria por parte de la dirección de la Compañía.

## 9. Acuerdos de nivel de servicio

### 9.1

Cualquier acuerdo relativo a un nivel de servicio (Service Level Agreements) deberá acordarse expresamente por escrito. El Cliente se compromete a informar siempre y sin demora a la Compañía sobre cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar al nivel de servicio y a su disponibilidad.

### 9.2

En presencia de un Acuerdo de Nivel de Servicio, la disponibilidad de software, sistemas y servicios relacionados se medirá siempre de tal forma que no se tengan en cuenta las indisponibilidades debidas a mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otras formas de servicio anunciadas por la Compañía con antelación ni las debidas a circunstancias ajenas al control de la Compañía. La disponibilidad medida por la Compañía cuenta como prueba concluyente, salvo prueba en contrario aportada por el Cliente.

## 10. Copias de seguridad

### 10.1

Si los servicios prestados al Cliente en virtud del contrato incluyen la realización de copias de seguridad de los datos del Cliente, la Compañía realizará una copia de seguridad completa de los datos del Cliente que obren en su poder de acuerdo con los periodos acordados por escrito o una vez a la semana si no se han acordado dichos periodos. La Compañía conservará la copia de seguridad durante el plazo acordado o durante la duración del plazo habitual de la Compañía si no se han establecido acuerdos al respecto. La Compañía siempre conserva las copias de seguridad con el debido cuidado.

### 10.2

El Cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de todas las obligaciones administrativas y de conservación que le correspondan por ley.

## 11. Tarifas y costes

### 11.1

Por el Trabajo a realizar, la Compañía facturará mensualmente al Cliente en base a las tarifas indicadas en la Confirmación de Pedido y en base a los costes reales, salvo que las Partes hayan acordado otra cosa por escrito.



## 11.2

Los honorarios pagaderos por los Servicios de Consultoría o los Servicios en comisión de servicio se calculan multiplicando el número de sesiones efectivamente realizadas de cuatro horas por la tarifa aplicable en ese momento.

## 11.3

Salvo que se haya pactado de otra manera, las tarifas incluyen los gastos de viaje y alojamiento dentro de España en la medida en que éstos se refieran al desplazamiento entre los lugares de residencia de los Empleados y el lugar acordado con el Cliente para la realización del Trabajo.

## 11.4

Para las horas extraordinarias realizadas de lunes a viernes entre las 7:00 y las 8:00 horas y entre las 17:00 y las 24:00 horas, la Compañía cobrará un recargo del 50%. Para el resto de horas extraordinarias, este recargo es del 100%.

## 11.5

La Compañía se reserva el derecho de modificar las tarifas, a condición de que se notifique por escrito al Cliente en un plazo máximo de tres meses antes de su entrada en vigor. Los cambios en las tarifas que estén en consonancia con el Índice de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas de España o los cambios en las tarifas que sean el resultado de un aumento de los impuestos o de las primas sociales no constituirán motivos para rescindir el Contrato. En caso de que se produzcan otros cambios en las tarifas, el Cliente tendrá derecho a rescindir el Contrato en un plazo de siete (7) días laborables a partir de la recepción de la notificación del cambio de tarifas, teniendo lugar dicha rescisión a partir de la fecha de inicio del cambio de tarifas.

## 11.6

La Compañía se reserva el derecho de facturar por separado los costes y honorarios -distintos de los derivados del Contrato- de los informes y reproducciones y de las presentaciones, formación y supervisión de los empleados del Cliente. Todas las tarifas y costes ofrecidos al Cliente excluyen el IVA y otros gravámenes impuestos por el Gobierno.

# 12. Facturación

## 12.1

Las facturas se envían al Cliente a la finalización de cada mes natural, indicando la información especificada en la Confirmación de Pedido, salvo que las Partes hayan acordado otra cosa por escrito.

## 12.2

El Cliente está obligado a pagar la totalidad de la factura, sin deducción ni liquidación de cantidad alguna, en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura.

## 12.3

Si el Cliente no paga la remuneración adeudada en el plazo acordado, la Compañía tendrá derecho, sin previo aviso de incumplimiento, a cobrar al Cliente intereses sobre el importe total adeudado al tipo de interés legal aplicable en ese momento más el 2,5%.

# 13. Propiedad

## 13.1

Todos los Productos que se entreguen al Cliente seguirán siendo propiedad de la Compañía hasta que todos los importes que el Cliente adeude a la Compañía en virtud del Contrato, así como los intereses y gastos de cobro contemplados en el artículo 12, hayan sido abonados íntegramente a la Compañía por el Cliente.

Los derechos de uso se conceden al Cliente siempre con la condición de que éste prevea el pago de los honorarios acordados de forma puntual y completa sin ningún tipo de deducción.

## 14. Propiedad intelectual

### 14.1

Todos los Derechos de Propiedad Intelectual preexistentes de cualquiera de las Partes que se pongan a disposición para su uso en relación con la prestación de los Servicios seguirán perteneciendo a dicha Parte; la otra Parte tendrá licencia para utilizar dichos derechos en la medida en la que sea necesario para permitir a dicha Parte prestar o disfrutar de los beneficios de los Servicios prestados.

### 14.2

Todos los Derechos de Propiedad Intelectual que se creen en el curso de la prestación de los Servicios y en los Productos Finales pertenecerán a la Compañía; el Cliente tendrá una licencia libre de regalías y perpetua para utilizar esos derechos según lo previsto en el presente Acuerdo para que el Cliente pueda beneficiarse de los Servicios y los Productos Finales para su uso dentro de la propia empresa del Cliente.

### 14.3

A su leal saber y entender, la Compañía confirma que los Productos no infringirán en modo alguno los Derechos de Propiedad Intelectual de ninguna otra persona.

### 14.4

La Compañía no tendrá responsabilidad alguna en caso de que una supuesta infracción se derive del uso por parte del Cliente de los Productos Finales de cualquier forma o para cualquier fin distinto de aquellos para los que se proporcionaron.

### 14.5

El Cliente no duplicará los Productos ni realizará copias de los mismos. El Cliente no está autorizado a suprimir o modificar ninguna indicación relativa a los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de propiedad intelectual o industrial de los Productos, incluidas las indicaciones relativas al carácter confidencial y al secreto del software.

### 14.6

La Compañía está autorizada a tomar medidas técnicas para proteger el software. Si la Compañía ha asegurado los Productos mediante protección técnica, el Cliente no está autorizado a eliminar o eludir esta protección. Si las medidas de seguridad impiden al Cliente hacer copias de seguridad de los Productos, la Compañía proporcionará al Cliente una copia de seguridad de los Productos a petición del Cliente.

### 14.7

Si el Cliente desarrolla software o un tercero desarrolla software en su nombre, o en todos los casos en que el Cliente pretenda hacerlo y requiera información relativa a la interoperabilidad del software a desarrollar y el software proporcionado al Cliente por la Compañía para lograr dicha interoperabilidad, el Cliente solicitará a la Compañía específicamente y por escrito la información solicitada. La Compañía indicará entonces, en un plazo razonable, si el Cliente puede tener acceso a la información solicitada y en qué condiciones, entendiéndose por tales las condiciones financieras y las condiciones relativas a los terceros que contrate el Cliente. En las presentes Condiciones Generales, se entiende por interoperabilidad la capacidad de un programa informático de intercambiar información con otros componentes de un sistema informático y/o de un programa informático y de comunicarse por medio de esta información.

### 14.8

Respetando las demás disposiciones de las presentes condiciones, el Cliente tiene derecho a corregir cualquier error en el software puesto a su disposición si ello es necesario para el uso previsto del mismo debido a la naturaleza del software. Cuando las presentes Condiciones Generales hagan referencia a derechos u obligaciones relativos a errores, se entenderá por errores el incumplimiento de las especificaciones funcionales indicadas por escrito y, en caso de desarrollo de software a medida, de las especificaciones funcionales acordado explícitamente por escrito. Un error sólo existe si puede probarse y reproducirse. El Cliente está obligado a comunicar inmediatamente los errores a la Compañía.

### 14.9

Compañía de equipos, programas informáticos o materiales con fines de uso o transformación, y el Cliente indemnizará a la Compañía frente a cualquier acción basada en la alegación de que dicha puesta a disposición, uso o transformación infringe cualquier derecho de un tercero.

## 15. Confidencialidad

### 15.1

Cada una de las Partes garantiza la confidencialidad de toda la información recibida de la otra Parte antes y después de la celebración del Acuerdo.

### 15.2

Cada Parte tomará todas las medidas razonables para mantener en secreto la información confidencial recibida de la otra Parte.

### 15.3

La Compañía está autorizada a mencionar el Trabajo realizado para el Cliente por la Compañía y/o los correspondientes resultados obtenidos en publicaciones o anuncios, a menos que el Cliente se oponga explícitamente a ello.

## 16. Rescisión y disolución del Acuerdo

### 16.1

Un Acuerdo por tiempo indefinido, en la medida en que no se trate de un encargo con un resultado acordado, podrá ser rescindido por escrito por ambas Partes mediante carta certificada al final del mes natural vencido, respetando un plazo de preaviso de seis (6) meses. Un Acuerdo estipulado por un periodo de tiempo determinado no podrá ser rescindido prematuramente por las Partes.

### 16.2

Las Partes tienen derecho a disolver el Acuerdo extrajudicialmente, de forma efectiva e inmediata, después de que una de las Partes haya incumplido de forma atribuible una o más de las disposiciones del Acuerdo. Existe incumplimiento imputable si una de las Partes es notificada por la otra por carta certificada del incumplimiento de sus obligaciones y sigue sin cumplirlas después de un plazo razonable que determinará la otra Parte. La disolución se produce por escrito, mediante carta certificada.

### 16.3

Si se da una de las siguientes circunstancias, la Compañía tiene el derecho de suspender la ejecución (ulterior) del Acuerdo o a proceder a la rescisión inmediata del Acuerdo sin respetar el plazo de preaviso, concretamente en el caso de:

- A: quiebra, embargo, suspensión de pagos del Cliente o demora en el pago por parte del Cliente;
- B: que se produzca un cambio en el control de la empresa del Cliente;
- C: que el Cliente realice un acto que dañe o pueda dañar el nombre comercial y/ o la reputación y/o los Derechos de Propiedad Intelectual de la Compañía.

#### 16.4

Si la Compañía ya ha realizado Trabajos para la ejecución del Contrato, estos costes deberán ser abonados, a menos que se demuestre que la Compañía está en mora con respecto a estos Trabajos. Los importes facturados por la Compañía antes de la disolución en relación con los servicios entregados para la ejecución del Acuerdo siguen siendo íntegramente pagaderas, sin perjuicio de lo dispuesto en la frase anterior, y pasan a ser inmediatamente exigibles en el momento de la disolución.

## 17. Fuerza mayor

#### 17.1

En caso de Fuerza Mayor, la Compañía no estará obligada a cumplir ninguna obligación derivada del Contrato. La Fuerza Mayor también incluye una deficiencia no imputable de los proveedores de la Compañía. En ese caso, el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna.

#### 17.2

Un caso de Fuerza Mayor se comunicará a la otra Parte por escrito lo antes posible con la presentación de pruebas documentales. Las Partes intentarán llegar a una solución razonable en consulta.

## 18. Responsabilidad

#### 18.1

La Compañía se compromete a realizar el Trabajo de manera profesional y diligente.

#### 18.2

La responsabilidad de la Compañía y/o de las personas (jurídicas) mencionadas en el artículo 2 se limitará al importe que se abone en el caso correspondiente en virtud del seguro de responsabilidad profesional que se haya suscrito, más el importe de la franquicia a cargo de la Compañía en virtud del contrato de seguro aplicable en el caso correspondiente. Si, por cualquier motivo, no se efectúa ningún pago en virtud del seguro a que se refiere la frase anterior, cualquier responsabilidad se limitará al importe de la factura cobrada por la Compañía en el Acuerdo correspondiente en el año correspondiente, hasta un máximo de 500.000,00 de euros.

#### 18.3

La Compañía no se hace responsable de los daños indirectos, incluidos los daños consecuenciales, el lucro cesante, la pérdida de ahorros y los daños debidos a la interrupción de la actividad empresarial.

#### 18.4

El Cliente exime a la Compañía de cualquier reclamación de terceros por responsabilidad de producto como consecuencia de un defecto en un producto o sistema que haya sido entregado por el Cliente a un tercero y que también conste de equipos, software u otros materiales suministrados por la Compañía, excepto en la medida en la que el Cliente demuestre que el daño fue causado por dichos equipos, software u otros materiales.

## 19. Acuerdos relacionados con SaaS

#### 19.1

Las disposiciones de este capítulo "Software como servicio" se aplican además de las disposiciones generales de estas condiciones generales

### 19.2

La Compañía presta el servicio SaaS exclusivamente en nombre del Cliente. El Cliente no está autorizado a permitir que terceros utilicen los servicios prestados por la Compañía en relación con SaaS.

### 19.3

Si la Compañía realiza trabajos relacionados con datos del Cliente, sus empleados o usuarios basándose en una solicitud u orden autorizada de un organismo gubernamental o en relación con una obligación legal, todos los costes relacionados con los mismos correrán a cargo del Cliente.

### 19.4

La Compañía podrá modificar el contenido o el alcance del servicio SaaS. Si dichas modificaciones conllevan un cambio en los procedimientos aplicables en el Cliente, la Sociedad informará de ello al Cliente lo antes posible y los costes de esta modificación correrán a cargo del Cliente. En ese caso, el Cliente podrá rescindir el Contrato por escrito en la fecha en que surta efecto la modificación, a menos que ésta se refiera a modificaciones en la legislación pertinente u otros reglamentos dictados por las autoridades competentes, o la Sociedad se hace cargo de los costes de esta modificación.

### 19.5

La Compañía podrá continuar la prestación del servicio SaaS utilizando una versión nueva o modificada del Software. La Compañía no está obligada a mantener, modificar o añadir características o funcionalidades particulares del servicio o del Software específicamente para el Cliente.

### 19.6

La Compañía podrá dejar el servicio SaaS total o parcialmente fuera de servicio para realizar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otras formas de servicio. La Compañía no permitirá que el servicio esté fuera de servicio más tiempo del necesario y, si es posible, hará que se realice fuera del horario de oficina.

### 19.7

La Compañía nunca está obligada a proporcionar al Cliente un soporte físico que contenga el Software que se pondrá a disposición del Cliente y que éste tendrá en su poder en el contexto del servicio SaaS.

### 19.8

La Compañía no garantiza que el Software que se pondrá a disposición en el marco del servicio SaaS esté libre de errores y funcione sin interrupciones. La Compañía se esforzará por rectificar los posibles errores y corregir el Software en un plazo razonable si y en la medida en que se trate de Software desarrollado por la propia Compañía y los defectos pertinentes hayan sido descritos detalladamente a la Compañía por el Cliente por escrito. En su caso, la Compañía podrá aplazar la subsanación de los defectos hasta la puesta en servicio de una nueva versión del Software. La Compañía no garantiza que los defectos en Software no desarrollado por la propia Compañía, sino por terceros partes serán subsanadas. La Compañía tiene derecho a incorporar al Software soluciones temporales, soluciones provisionales u otras restricciones que eviten problemas. Si el Software ha sido desarrollado por cuenta del Cliente, La Compañía podrá cargar los costes de reparación al Cliente de acuerdo con sus tarifas habituales.

### 19.9

Sobre la base de la información facilitada por La Compañía en relación con las medidas para prevenir y limitar las consecuencias de fallos de funcionamiento, defectos en la prestación del servicio SaaS, corrupción o pérdida de datos del Cliente u otros incidentes, el Cliente identificará los riesgos para su organización y adoptará medidas adicionales si fuera necesario. La Compañía hará todo lo posible, a petición del Cliente, para proporcionar asistencia razonable con cualquier medida adicional que deba tomar el Cliente, en las condiciones (financieras) que establezca la Compañía.

### 19.10

La Compañía nunca está obligada a rectificar los datos dañados o perdidos.

### 19.11

La Compañía no garantiza que el Software que se ponga a disposición en el marco del servicio SaaS se adapte oportunamente a las modificaciones de las leyes y normativas pertinentes.

## 20. Acuerdos que prevén el suministro de programas informáticos

### 20.1

Las disposiciones de este capítulo "Software" se aplicarán además de las disposiciones generales de las presentes Condiciones Generales.

### 20.2

La Compañía pone a disposición del cliente los programas informáticos acordados y la documentación de usuario acordada, en lo sucesivo el "software", para su uso durante la vigencia del contrato sobre la base de una licencia de uso. El derecho a utilizar el software no es exclusivo y no puede transferirse, pignorararse ni sublicenciarse.

### 20.3

La obligación de la Compañía de proporcionar y el derecho de uso del Cliente se extienden exclusivamente al denominado código objeto del Software. El derecho de uso del Cliente no se extiende al código fuente del Software. El código fuente del Software y la documentación técnica creada durante el desarrollo del Software no se pondrán a disposición del Cliente, aunque éste esté dispuesto a pagar una compensación económica por ello.

### 20.4

El Cliente siempre cumplirá estrictamente las restricciones acordadas sobre el uso del software, independientemente de la naturaleza o el contenido de dichas restricciones.

### 20.5

Si las Partes han acordado que el Software puede utilizarse exclusivamente en combinación con determinados equipos, el Cliente tendrá derecho, en caso de avería del equipo, a utilizar el Software en otros equipos con las mismas cualificaciones mientras dure la avería.

### 20.6

La Compañía podrá exigir al Cliente que no utilice el Software hasta que el Cliente haya obtenido de la Compañía, de su proveedor o del productor del Software uno o varios códigos necesarios para su uso. La Compañía siempre tendrá derecho a tomar medidas técnicas para proteger el Software contra usos ilícitos y/o usos de forma diferente o con fines distintos a los acordados entre las Partes. El Cliente nunca eliminará (ni hará que se elimine) ni eludirá (o hacer que se eludan) las disposiciones técnicas destinadas a proteger el Software.

### 20.7

El Cliente podrá utilizar el Software exclusivamente en y para el beneficio de su propia empresa u organización y sólo en la medida en que sea necesario para el uso previsto. El Cliente no utilizará el Software en beneficio de terceros, por ejemplo (pero no únicamente) en el contexto del Software como Servicio (SaaS) o de la subcontratación.

### 20.8

El Cliente nunca podrá vender, alquilar, ceder o conceder derechos limitados sobre el Software y los soportes en los que se graba o grabará el Software, ni ponerlos a disposición de un tercero por cualquier medio, para cualquier fin o bajo cualquier título. El Cliente tampoco dará a un tercero -ya sea a distancia (en línea) o no- acceso al Software ni transferirá el Software a un tercero para su alojamiento, incluso si el tercero en cuestión utiliza el Software exclusivamente en beneficio del Cliente.

### 20.9

Si se le solicita, el Cliente cooperará inmediatamente con cualquier investigación que lleve a cabo la Compañía o que se realice en su nombre en relación con el cumplimiento de las restricciones de uso acordadas. El Cliente concederá acceso a sus edificios y sistemas a la primera solicitud de la Compañía. La Compañía tratará toda la información comercial confidencial que obtenga en el contexto de una investigación de o en el Cliente como confidencial, en la medida en que dicha información no se refiera al uso del Software en sí.

### 20.10

La Compañía no tiene obligación alguna de mantener el Software y/o prestar asistencia a los usuarios y/o administradores del Software. Si, contrariamente a lo anterior, se solicita a la Compañía que proporcione mantenimiento y/o soporte en relación con el Software, la Compañía podrá exigir al Cliente que celebre un Acuerdo por escrito independiente a tal efecto.

### 20.11

A su discreción, La Compañía entregará el Software en la fecha acordada en el formato de soporte de datos o, en ausencia de acuerdos a este respecto, en un formato de soporte de datos que determinará la Compañía o pondrá el Software a disposición del Cliente para su entrega en línea.

### 20.12

La Compañía instalará el Software en el Cliente sólo si así se ha acordado específicamente. En ausencia de acuerdos en este sentido, el propio Cliente instalará, organizará, parametrizará y ajustará el Software y, si fuera necesario, modificará el equipo utilizado y el entorno del usuario.

### 20.13

Si las Partes no han acordado una prueba de aceptación, el Cliente acepta el software en su estado actual en el momento de la entrega ("tal cual está"), por lo tanto con todos los errores y defectos visibles e invisibles. En el caso anteriormente mencionado, se considerará que el Software ha sido aceptado por el Cliente en el momento de la entrega o, si se ha acordado por escrito una instalación a cargo de la Compañía, en el momento de la finalización de la instalación.

### 20.14

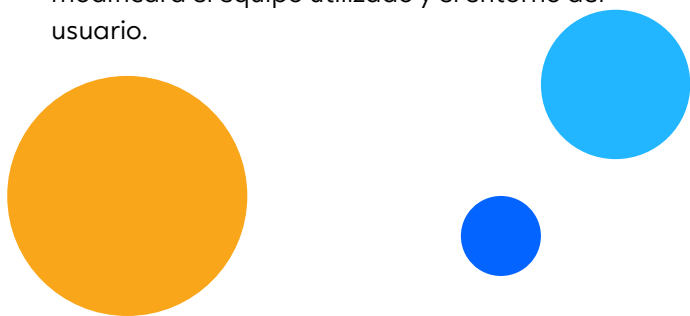
Si se ha acordado una prueba de aceptación entre las Partes, las disposiciones de los artículos. Se aplican los apartados 20.16 a 20.22.

### 20.15

Cuando las presentes Condiciones Generales se refieran a "errores", se entenderá por tal el incumplimiento sustancial del Software con las especificaciones funcionales o técnicas del Software explícitamente indicadas por escrito por la Compañía y, en caso de que el Software se refiera total o parcialmente a software personalizado, con las especificaciones funcionales o técnicas explícitamente acordadas por escrito. Sólo existe error si el Cliente puede demostrarlo y éste sea también reproducible. El Cliente está obligado a notificar los errores inmediatamente. La Compañía no tiene obligación alguna con respecto a otros defectos del Software que no sean los errores definidos en las presentes Condiciones Generales.

### 20.16

Si se ha acordado una prueba de aceptación, el periodo de prueba es de catorce (14) días después de la entrega o, si se ha acordado por escrito una instalación a realizar por la Compañía, catorce días después de la finalización de la instalación. El Cliente no tiene derecho a utilizar el Software con fines productivos u operativos durante el periodo de prueba. El Cliente llevará a cabo la prueba de aceptación acordada con personal cualificado y con el alcance y la profundidad suficientes.





### 20.17

Si se ha acordado una prueba de aceptación, el Cliente está obligado a probar si el Software entregado cumple las especificaciones funcionales o técnicas indicadas explícitamente por escrito por la Compañía y, si y en la medida en que el Software se refiera total o parcialmente a software personalizado, las especificaciones funcionales o técnicas acordadas explícitamente por escrito.

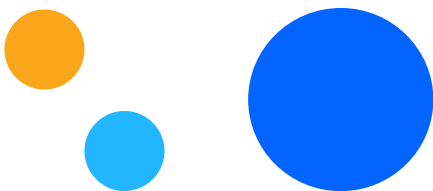
### 20.18

El Software se considerará aceptado entre las Partes:

- A: si las Partes han acordado una aceptación prueba el primer día después del período de prueba; o
- B: si la Sociedad recibe un informe de prueba como el mencionado en el artículo 20.16 antes de que finalice el período de prueba en el momento en que se hayan rectificado los errores mencionados en dicho informe de prueba, sin perjuicio de la presencia de errores que no impidan la aceptación; o bien
- C: si el Cliente hace algún uso del Software con fines productivos u operativos en el momento de la correspondiente puesta en servicio

### 20.19

Si, durante la ejecución de la prueba de aceptación acordada, se pone de manifiesto que el Software contiene errores en el sentido del Artículo 20.27, el Cliente informará de los resultados de la prueba a la Compañía por escrito de forma clara y detallada y comprensible a más tardar el último día del período de prueba. La Compañía se esforzará, en la medida de sus posibilidades, por rectificar los errores en cuestión en un plazo razonable, por lo que la Compañía tiene derecho a incorporar soluciones temporales, soluciones provisionales u otras restricciones que eviten los problemas.



### 20.20

El Cliente no podrá negarse a aceptar el Software por motivos no relacionados con las especificaciones acordadas explícitamente por escrito entre las Partes y además no debido a la existencia de errores menores, es decir, errores que no impidan razonablemente el uso operativo o productivo del Software, sin perjuicio de la obligación de la Compañía de rectificar estos errores menores. Además, no podrá denegarse la aceptación debido a aspectos del Software que sólo puedan evaluarse subjetivamente, como los aspectos estéticos de las interfaces de usuario.

### 20.21

Si el Software se entrega y prueba por fases y/o componentes, la no aceptación de una determinada fase y/o componente no afectará a la aceptación de una fase anterior y/o otro componente.

### 20.22

La aceptación del Software de una de las formas mencionadas en este Artículo implica que la Compañía queda liberada del cumplimiento de sus obligaciones relativas al suministro y entrega del Software y, si también se ha acordado la instalación del Software por parte de la Compañía, de sus obligaciones relativas a la instalación. La aceptación del Software no afecta a los derechos del Cliente relativos a defectos menores y a la garantía.

### 20.23

La Compañía pondrá el Software a disposición del Cliente en un plazo razonable tras la celebración del Contrato.

### 20.24

Inmediatamente después de la finalización del Contrato, el Cliente devolverá a la Compañía todas las copias del Software que obren en su poder. Si se ha acordado que el Cliente destruirá las copias pertinentes a la finalización del Contrato, el Cliente notificará inmediatamente a la Compañía por escrito dicha destrucción. A la finalización del Contrato o con posterioridad al mismo, la Compañía no estará obligada a prestar asistencia con vistas a cualquier conversión de datos deseada por el Cliente.



### 20.25

La tasa que debe pagar el Cliente por el derecho de uso vence en los plazos acordados, o en ausencia de un plazo acordado:

- A: si las Partes no han acordado que la Compañía sea responsable de la instalación del Software:
- tras la entrega del Software;
  - o, en el caso de tasas por derecho de uso pagaderas periódicamente, en el momento de la entrega del Software y, posteriormente, al inicio de cada nuevo periodo de derecho de uso;
- B: si las Partes no han acordado que la Compañía sea responsable de la instalación del Software:
- una vez finalizada dicha instalación;
  - o, en el caso de las tasas periódicas por derecho de uso, al finalizar la instalación y, posteriormente, al inicio de cada nuevo periodo de derecho de uso.

### 20.26

Aparte de las excepciones previstas por la ley, el Cliente no tiene derecho a modificar total o parcialmente el Software sin el consentimiento previo por escrito de la Compañía. La Compañía tiene derecho a denegar el consentimiento o a imponer condiciones al mismo. El Cliente asume el riesgo total de todas las modificaciones realizadas, con o sin el permiso de la Compañía, por terceros por o en nombre del Cliente.

### 20.27

En la medida de sus posibilidades, la Compañía se esforzará por rectificar o reparar los errores en un plazo razonable si se han descrito por escrito a la Compañía de forma detallada en un plazo de tres meses tras la entrega o, si se ha acordado una prueba de aceptación, en un plazo de tres meses tras la aceptación. La Compañía no garantiza que el Software sea adecuado para el uso real y/o previsto, ni garantiza que el Software funcione sin interrupción y/o que siempre se corrijan los errores. La reparación se llevará a cabo de forma gratuita, a menos que el Software haya sido desarrollado para el Cliente de forma distinta a un precio fijo, en cuyo caso La Compañía cargará los costes de reparación según sus tarifas habituales.

### 20.28

La Compañía podrá cobrar los costes de reparación según sus tarifas habituales en caso de errores de funcionamiento o uso indebido por parte del Cliente u otras causas no imputables a la Compañía. La obligación de reparación expira si el Cliente modifica o dispone la modificación del Software sin el consentimiento por escrito de la Compañía.

### 20.29

La rectificación de errores tiene lugar en el lugar y de la forma que determine la Compañía, que tiene derecho a incorporar al Software soluciones temporales, soluciones provisionales u otras restricciones que eviten problemas.

### 20.30

La Compañía nunca está obligada a rectificar los datos dañados o perdidos.

### 20.31

La Compañía no tiene ninguna obligación de cualquier naturaleza o contenido con respecto a los errores que hayan sido notificados después del final del período de garantía..

### 20.32

Si y en la medida en que la Compañía ponga Software de terceros a disposición del Cliente, se aplicarán las condiciones de Software (licencia) de los terceros correspondientes en la relación entre la Compañía y el Cliente, con excepción de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales que se aparten de las condiciones de terceros, siempre que el Cliente haya sido notificado por escrito por la Sociedad acerca de la aplicabilidad de las condiciones (de licencia) del Software de terceros y que dichas condiciones también hayan sido facilitadas al Cliente antes o en el momento de la celebración del Contrato. En contra a la frase anterior, el Cliente no tendrá derecho a invocar el incumplimiento por parte de la Sociedad de la obligación de información antes mencionada si el Cliente es una de las partes a que se refiere el artículo 6:235, apartado 1 o apartado 3, del Código Civil neerlandés.

### 20.33

Si y en la medida en que las condiciones de terceros antes mencionadas se consideren inaplicables o se declaren inaplicables en la relación entre el Cliente y la Sociedad por cualquier motivo, se aplicarán íntegramente las disposiciones de las presentes Condiciones Generales.

## 21. Acuerdos relativos al desarrollo de software y sitios web

### 21.1

Si las especificaciones o un diseño del Software o sitio web a desarrollar no hayan sido ya facilitados a la Compañía antes o en el momento de la celebración del Contrato, las Partes se consultarán mutuamente y especificarán por escrito qué Software o sitio web se desarrollará y de qué manera se llevará a cabo el desarrollo.

### 21.2

La Compañía desarrollará el Software y/o el sitio web con el debido cuidado, y con la debida observancia de las especificaciones explícitamente acordadas. Y -en su caso- con consideración de la organización, métodos, técnicas y/o procedimientos del proyecto. Antes de comenzar los trabajos de desarrollo, la Compañía podrá exigir al Cliente que apruebe por escrito las especificaciones o el diseño.

### 21.3

Cuando las partes utilicen un método de desarrollo basado en el diseño y/o desarrollo iterativo del software o partes del software o sitio web o partes del sitio web (Scrum, por ejemplo), las partes aceptarán que, al principio, el trabajo no se realizará sobre la base de especificaciones completas o totalmente detalladas, y también que las especificaciones, que pueden o no tener acordado al inicio de los trabajos, podrá modificarse, previa consulta y con la debida observancia del enfoque de proyecto

que forma parte del método de desarrollo de que se trate, durante la ejecución del contrato. Durante la ejecución del contrato, las partes tomarán decisiones en consulta sobre las especificaciones que se aplicarán en la siguiente fase del proyecto (una caja de tiempo, por ejemplo) y/o en el posterior proceso de desarrollo constitutivo.

### 21.4

El Cliente acepta el riesgo de que el software y/o el sitio web no cumplan necesariamente todas las especificaciones. El Cliente se asegurará de que los usuarios finales pertinentes contribuyan y cooperen de forma permanente y activa con respecto a, entre otras cosas, las pruebas y la toma de decisiones (posteriores), y de que las contribuciones y la cooperación de estos usuarios finales está respaldada por la organización del cliente. El cliente garantiza que los empleados que despliegue y que sean nombrados para puestos clave tendrán el poder de decisión necesario para dichos puestos. El Cliente se encargará de realizar los progresos relacionados con la ejecución del Contrato lo más rápidamente posible.

### 21.5

El Cliente acepta el Software y/o el sitio web en su estado al final de la última fase de desarrollo ("tal cual, donde está"). Después de la última fase de desarrollo, la Compañía no tiene ninguna obligación de rectificar errores, salvo que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito.

### 21.6

A falta de disposiciones específicas en a este respecto, la Compañía comenzará el trabajo de diseño y/o el trabajo de desarrollo en un plazo razonable, a determinar por la Compañía, tras la celebración del Acuerdo.

### 21.7

Prevía solicitud, el Cliente permitirá a la Compañía realizar el Trabajo en la oficina o ubicación del Cliente fuera de los días y horas laborables habituales.

### 21.8

Las obligaciones de ejecución de la Compañía con respecto al desarrollo de un sitio web no incluyen la provisión del denominado sistema de gestión de contenidos.

### 21.9

Las obligaciones de ejecución de la Compañía no incluyen el mantenimiento del Software y/o del sitio web, y/o la prestación de asistencia a los usuarios y/o administradores del mismo. Si, en contra de lo anterior, la Compañía debe proporcionar mantenimiento y/o soporte, la Compañía podrá requerir al Cliente que celebre un Acuerdo por escrito separado para ello. Este trabajo se cobrará por separado según las tarifas habituales de la Compañía.

### 21.10

Salvo en el caso en que la Compañía aloje el Software y/o el sitio web en su propio sitio web en beneficio del Cliente y basándose en el Contrato, la Sociedad entregará el sitio web al Cliente en un soporte de información y en la forma que determine o pondrá a disposición del Cliente el Software y/o el sitio web en línea para su entrega.

### 21.11

La Compañía hará que el Software y/o sitio web desarrollado para el Cliente y cualquier documentación de usuario asociada a disposición del Cliente para su uso.

### 21.12

El código fuente del Software y la documentación técnica realizada durante el desarrollo del Software se pondrán a disposición del Cliente, únicamente si así se ha acordado por escrito, en cuyo caso el Cliente tendrá derecho a realizar modificaciones en el Software.

### 21.13

La Compañía no está obligada a poner a disposición el software de soporte y las bibliotecas de programas o datos necesarios para el uso y/o mantenimiento del Software.

### 21.14

Sólo si del contenido del Contrato escrito se desprende explícitamente que todos los costes de diseño y desarrollo corren total y exclusivamente a cargo del Cliente, no se aplicarán restricciones al derecho del Cliente a utilizar el Software y/o el sitio web.

### 21.15

El precio del trabajo de desarrollo también incluye el pago por el derecho a utilizar el Software o el sitio web durante la vigencia del Contrato.

### 21.16

La tarifa por el desarrollo del Software no incluye la tarifa por el software de soporte y las bibliotecas de programas y datos necesarias. por el Cliente, cualquier servicio de instalación, y cualquier modificación y/o mantenimiento del Software, ni la tarifa incluye la prestación de soporte a los usuarios del mismo.

### 21.17

Compañía no garantiza que el sitio web funcione correctamente con todos los tipos de equipos.

## 22. Mantenimiento y asistencia de software

### 22.1

Si así se acuerda, la Compañía realizará el mantenimiento relativo al Software especificado en el Contrato. La obligación de mantenimiento incluye la reparación de errores en el Software y - sólo si se ha acordado por escrito- el suministro de nuevas versiones del Software.

## 22.2

El Cliente proporcionará un informe detallado de los errores encontrados en el Software. Una vez recibido el informe, la Compañía procederá a rectificar errores y/o realizar mejoras en nuevas versiones posteriores del Software de acuerdo con sus procedimientos habituales y en la medida de sus posibilidades. En función de la urgencia y de la política de versiones y publicaciones de la Compañía, los resultados se pondrán a disposición del Cliente de la forma y en el plazo que determine la Compañía. La Compañía tiene derecho a incorporar en el Software soluciones temporales, workarounds u otras restricciones que eviten problemas. El propio Cliente instalará, organizará, parametrizará y pondrá a punto el Software revisado o la nueva versión del Software puesta a disposición y, si fuera necesario, modificará el equipo utilizado y el entorno del usuario.

## 22.3

Cuando la Compañía lleve a cabo el mantenimiento en línea, el Cliente garantizará el suministro oportuno de la infraestructura y las instalaciones de red adecuadas.

## 22.4

El Cliente proporcionará toda la cooperación requerida por la Compañía con respecto al mantenimiento, incluyendo la interrupción temporal del uso del Software y la realización de una copia de seguridad de todos los datos.

## 22.5

Si el mantenimiento se refiere a software que no ha sido suministrado al Cliente por la propia Sociedad, el Cliente facilitará el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo) del software (incluidos modelos de datos, diseños, registros de cambios, etc.) si la Sociedad lo considera necesario o conveniente para el mantenimiento. El Cliente garantiza que está facultado para realizar tales disposiciones y concede a la Sociedad el derecho a utilizar y modificar el software, incluidos el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo) en el contexto de la realización de las actividades de mantenimiento acordadas.

## 22.6

El mantenimiento por parte de la Compañía no afecta a la propia responsabilidad del Cliente en cuanto a la administración del software, incluida la comprobación de la configuración y el modo en que se despliegan los resultados del uso del Software. El propio Cliente instalará, organizará, parametrizará y ajustará el Software y, si es necesario, modificará el equipo utilizado, otro software y el entorno del usuario y logrará la interoperabilidad deseada por el Cliente.

## 22.7

El mantenimiento incluye el suministro de nuevas versiones del Software sólo en la medida en que se haya acordado por escrito. Si el mantenimiento incluye el suministro de nuevas versiones del Software, dicho suministro tendrá lugar a discreción de la Compañía.

## 22.8

Transcurridos tres (3) meses desde la puesta a disposición de una versión mejorada, la Compañía ya no estará obligada a rectificar ningún error de la versión anterior ni a prestar asistencia y/o mantenimiento en relación con una versión anterior.

## 22.9

La Compañía podrá exigir al Cliente que celebre un nuevo Contrato por escrito con la Compañía para el suministro de una versión con nuevas funcionalidades y que abone una tarifa adicional por dicho suministro. La Compañía puede subsumir la funcionalidad de una versión anterior del Software sin cambios, pero no garantiza que cada nueva versión contenga la misma funcionalidad que la versión anterior. La Compañía no está obligada a mantener, modificar o añadir características o funcionalidades particulares del Software específicamente para el Cliente.

## 22.10

La Compañía podrá exigir al Cliente que modifique su sistema (equipo, software, etc.) si ello es necesario para el correcto funcionamiento de una nueva versión del Software.

### 22.11

Si, en virtud del Contrato, los servicios que debe prestar la Compañía incluyen también la asistencia a usuarios y/o administradores, la Compañía asesorará por teléfono o correo electrónico sobre el uso y funcionamiento del Software especificado en el Contrato. La Compañía podrá imponer condiciones en cuanto a las cualificaciones y el número de personas que pueden optar a la asistencia. La Compañía tramitará las solicitudes de asistencia debidamente justificadas en un plazo razonable y de acuerdo con sus procedimientos habituales. La Compañía no garantiza la exactitud, integridad o puntualidad de las respuestas o de la asistencia ofrecida. La asistencia se presta en días laborables durante el horario de apertura habitual de la Compañía.

### 22.12

En todos los casos en que los servicios a prestar por la Compañía en virtud del Contrato incluyan también la prestación de los denominados servicios de reserva, la Compañía mantendrá a uno o más empleados disponibles durante los días y en los horarios especificados en el Contrato. En ese caso y en caso de emergencias en las que se produzca un fallo grave en el funcionamiento del Software, el Cliente tendrá derecho a solicitar el apoyo de los miembros del personal que se mantengan disponibles. La Compañía no garantiza que todas las averías se solucionen a tiempo.

### 22.13

El mantenimiento y los demás servicios acordados y mencionados en el presente artículo 22, se llevarán a cabo a partir del día en que se celebre el Acuerdo, salvo que las Partes hayan acordado otra cosa por escrito.

### 22.14

En ausencia de un calendario de pagos explícitamente acordado, todos los importes relativos al mantenimiento del Software y a los demás servicios estipulados en el Contrato a los que se hace referencia en el presente capítulo se adeudarán siempre por adelantado cada mes natural.

### 22.15

Los importes relativos al mantenimiento del Software y a los demás servicios estipulados en el Contrato a los que se hace referencia en este capítulo son exigibles desde el inicio del Contrato, salvo que las Partes hayan acordado otra cosa por escrito. Los importes relativos al mantenimiento y a los demás servicios son exigibles independientemente de que el Cliente haya (puesto) en uso el Software o haga uso de la opción de mantenimiento o soporte.

## 23. Acuerdos relativos a la prestación de servicios de asesoramiento y consultorías

### 23.1

El plazo de ejecución de un encargo en el ámbito del asesoramiento y la consultoría depende de diversas circunstancias, es decir, de la calidad de los datos y la información facilitados por el Cliente y de la cooperación ofrecida. Salvo acuerdo en contrario por escrito, la Compañía no se comprometerá a adelantar el plazo de finalización del encargo.

### 23.2

Los servicios de la Compañía sólo se prestarán en los días y horarios hábiles habituales de la Compañía.

### 23.3

Los servicios de la Compañía sólo se prestarán en los días y horarios hábiles habituales de la Compañía.

### 23.4

Sin la autorización previa y por escrito de la Compañía, el Cliente no podrá divulgar ninguna información relativa a la Compañía la forma de trabajar, métodos y técnicas y/o el contenido de los asesoramiento o informes a terceros.

### 23.5

La Compañía informará regular y periódicamente al Cliente sobre la realización del Trabajo. El Cliente confirma que informará al proveedor con antelación y por escrito sobre todas y cada una de las circunstancias de importancia para la prestación de los Servicios, o circunstancias que pudieran ser de importancia para la Compañía.

## 24. General

### 24.1

El Cliente no está autorizado, sin previo consentimiento -por escrito- de la Compañía, a ceder total o parcialmente a terceros sus derechos derivados del presente Contrato y de los anexos.

### 24.2

Las Partes indican que todas las disposiciones del presente Acuerdo deben considerarse disposiciones esenciales sin las cuales las Partes no habrían celebrado el presente Acuerdo.

### 24.3

Si, en algún momento, una de las Partes no exige el cumplimiento de una o varias disposiciones de presente Acuerdo por la otra Parte o no ejerce uno de los derechos previstos en el mismo, ello no tendrá por efecto la renuncia a la aplicabilidad del mismo, ni indica que la otra Parte esté autorizada a incumplir una o varias disposiciones del presente Acuerdo.

### 24.4

La nulidad de una de las disposiciones del presente Acuerdo no tiene consecuencias para los efectos jurídicos de las demás disposiciones.

### 24.5

Las modificaciones de este acuerdo sólo serán válidas si se hacen por escrito y las firman ambas Partes.

## 25. Órgano jurisdiccional competente y elección de la ley aplicable


### 25.1

Todos los litigios derivados o relacionados con el presente Contrato se someterán exclusivamente a la resolución del tribunal competente de Alcobendas, España. No será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías relativos a Bienes Muebles (la "Convención de Viena sobre la Compraventa").

### 25.2

Se aplica exclusivamente la legislación española al Contrato, así como a todos los litigios relacionados con el Contrato o derivados del mismo.

## Contacto

 +34 91 429 0584

 [Info.es@eraneos.com](mailto:Info.es@eraneos.com)

 [www.eraneos.com](http://www.eraneos.com)