CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "Condiciones Generales") resultan de aplicación a toda adquisición o contratación de licencias de uso del software Proactivanet®, en cualquiera de sus modalidades ofertadas por el fabricante, así como a los servicios técnicos y profesionales ofrecidos por Espiral Microsistemas, S.L.U. (en adelante, el "Proveedor"), realizados a favor de cualquier persona física o jurídica (el "Cliente").

Las Condiciones Generales prevalecerán sobre cualquier otro documento contractual salvo pacto expreso y escrito en contrario. Las estipulaciones particulares contenidas en la propuesta comercial aceptada, en su caso, prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales.

La aceptación de la oferta implica la plena aceptación de estas Condiciones Generales, sin necesidad de firma expresa.

A efectos de estas Condiciones Generales, La emisión de una Orden de Compra por parte del Cliente tendrá valor meramente administrativo y no modificará los términos y condiciones del presente contrato. En caso de contradicción entre la Orden de Compra y este contrato, prevalecerá el contrato..

Restricciones de uso

(i) Transferir el uso directo o indirecto del producto a terceros que no sean usuarios o que no pertenezcan de la organización contemplada en la Oferta como titular de las licencias.

(ii) Usar el producto con el objetivo de crear o modificar un software propio o de terceros para que cumpla funciones similares al producto

(iii) No podrá realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar, copiar, distribuir, sublicenciar, transferir o crear trabajos derivados del software,

2. OBJETO DE LA CONTRATACION

Constituye objeto de la contratación, la concesión al Cliente y Titular de las licencias, de un derecho de uso, intransferible, no exclusivo y limitado en el tiempo de conformidad a lo señalado en la oferta precedente, del software Proactivanet®, así como la prestación de los servicios técnicos y profesionales expresamente contratados, de conformidad a lo que figura en la oferta.

No se considerarán incluidos en el objeto del contrato los servicios no descritos expresamente, tales como formación, consultoría, implantaciones o desarrollos a medida, salvo contratación específica que así figuren ofertados.

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL PROVEEDOR

El Proveedor se obliga a:

a) Para los servicios en modalidad SaaS:

- Prestar los servicios contratados de forma profesional, diligente y conforme a lo establecido en el Catálogo de Servicios de Soporte, siendo de aplicación lo establecido en la última versión publicada por el fabricante, y disponible para el cliente en el portal de soporte Proactivanet.
- Proporcionar acceso al software licenciado en modalidad SaaS durante el período de suscripción acordado, garantizando la disponibilidad continua del servicio a través de la infraestructura en la nube de acuerdo con el SLA aplicable.
- Mantener operativa la infraestructura de soporte en modalidad SaaS conforme al documento "Servicios de Infraestructura Cloud Computing – AWS", en su versión vigente, asegurando el porcentaje de disponibilidad mínimo del servicio reflejado en el mismo.
- Ofrecer una política de backups de los datos almacenados en el servicio SaaS de conformidad con lo establecido en el documento "Servicios de Infraestructura Cloud Computing – AWS", en su versión vigente.

- Las tareas de mantenimiento, actualización y operación de la infraestructura cloud en la que se presta la solución Proactivanet, serán ejecutadas por el Proveedor, conforme al calendario definido por el fabricante. Estas tareas incluyen, pero no se limitan a, actualizaciones programadas, parches de seguridad, reinicios planificados y labores de optimización o mejora de rendimiento. El Proveedor informará previamente al Cliente sobre la fecha y hora estimadas de estas tareas, con al menos 15 días de antelación, a través de los canales de comunicación habituales. No obstante, las fechas serán definidas de forma unilateral por el fabricante y no serán objeto de modificación a solicitud de El cliente. En ningún caso estas tareas se considerarán como fallas, interrupciones o incumplimiento contractual, siempre que se realicen conforme al procedimiento y periodicidad definidos por el fabricante y debidamente informadas al Cliente.
- El Software podrá recibir actualizaciones, mejoras, correcciones y nuevas funcionalidades de forma continua, automática o programada (despliegue continuo), sin requerir aprobación previa del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que estas actualizaciones podrán implicar cambios en la funcionalidad, interfaz, rendimiento o experiencia de uso del Software, y que su implementación es parte del servicio contratado. El Proveedor adoptará medidas razonables para minimizar cualquier impacto sobre la operatividad del Software; no obstante, Espiral Microsistemas no será responsable por interrupciones temporales, errores menores o ajustes necesarios derivados del despliegue continuo.
- Cuando las interrupciones mencionadas en el punto anterior puedan tener un impacto perceptible en el servicio serán comunicadas con una antelación de 15 días naturales.
- Podrán producirse interrupciones del servicio motivadas por incidencias técnicas, razones de seguridad, causas de fuerza mayor o necesidades urgentes para preservar la estabilidad, integridad o disponibilidad del servicio. En estos casos, el Prestador realizará los esfuerzos razonables para restablecer el servicio en el menor tiempo posible y, cuando sea viable, informará al Cliente tanto de la incidencia como de la reanudación del servicio. Estas interrupciones no afectarán los niveles de servicio (SLA) acordados con el Cliente

b) Para los servicios On Premises:

- Entregar el software bajo la modalidad On Premises, entendido como el suministro o puesta a disposición del software que se instalará en la infraestructura del cliente por el tiempo acordado en la oferta; la entrega se entenderá efectuada cuando el Cliente reciba el medio o enlace seguro para la descarga del software y pueda instalarlo en los sistemas indicados, conforme a las especificaciones

acordadas. La modalidad on-Premises no implica transmisión de la propiedad intelectual ni del código fuente, sino la concesión de un **derecho de uso no exclusivo, intransferible y limitado en el tiempo**, condicionado al pago de las cuotas o cánones pactados.

- Esta licencia de uso tendrá la duración indicada en la oferta y se renovará o prorrogará automáticamente por periodos anuales, salvo oposición expresa del cliente, de conformidad con lo previsto en estas CGC.
- Finalizado el periodo contratado sin renovación, las licencias serán desactivadas y el cliente no tendrá acceso a la herramienta.
- El soporte para clientes On Premises se limita a llevar a cabo una actualización a la última versión existente en el momento de la renovación. El resto de actualizaciones disponibles hasta la fecha de terminación del periodo contratado deberán ser solicitadas y acordadas con el Fabricante.
    - Garantizar que el Cliente tiene plena libertad para utilizar el software adquirido, teniendo en cuenta las limitaciones de uso establecidas por el fabricante, incluyendo la gestión de su infraestructura.

c) Condiciones comunes a ambas modalidades (SaaS y On Premises):

- Garantizar que el acceso al software en ambas modalidades (SaaS y On Premises) se realice conforme a los plazos acordados en la oferta.
- Facilitar acceso al Catálogo de Servicios de Soporte, con los tiempos de respuesta y condiciones del servicio aplicables.
- Prestar los servicios contratados de forma profesional, diligente y conforme a la normativa aplicable.
- El comienzo y la concreción del plazo para la ejecución de los servicios técnicos y/o profesionales que pudieran contratarse a Espiral Microsistemas, S.L.U, será acordado entre las partes en una reunión específica al inicio del proyecto (kickoff).
  Cualquier modificación de los plazos inicialmente pactados deberá ser acordada expresamente entre las partes. Del mismo modo, el retraso en la ejecución de los servicios técnicos y/o profesionales por causas imputables al cliente, conllevará una revisión de los plazos contractuales acordados. Espiral Microsistemas, S.L.U. no podrá asegurar la disponibilidad de los recursos inicialmente asignados fuera de los tiempos establecidos.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a:

a) Utilizar el software de acuerdo con las condiciones contractuales y las instrucciones proporcionadas
b) El Cliente se compromete a utilizar el software únicamente para los fines permitidos en las presentes CGC y conforme a las instrucciones técnicas y operativas proporcionadas por el Proveedor. Asimismo, se compromete a no utilizar el software de manera que infrinja la legislación vigente, derechos de propiedad intelectual o cualquier otra obligación legal aplicable.
c) El Cliente no podrá realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar, copiar, distribuir, sublicenciar, transferir o crear trabajos derivados del software, salvo en los casos expresamente permitidos por las CGC o por la legislación vigente. Cualquier intento de realizar tales actos será considerado un incumplimiento grave de las condiciones del acuerdo.

d) Realizar puntualmente los pagos acordados. El Cliente se compromete a abonar las cantidades pactadas en la oferta, dentro de los plazos establecidos en estas CGC o en las condiciones particulares acordadas, en su caso. El impago de las cantidades debidas en los plazos fijados dará lugar a la aplicación de lo establecido el apartado 17. PRECIOS, FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO, incluyendo la suspensión temporal de los servicios sin perjuicio de otras acciones legales.
e) Garantizar la confidencialidad de sus credenciales de acceso y claves técnicas proporcionadas.
f) El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de sus credenciales de acceso al software, así como de cualquier clave técnica proporcionada por el Proveedor para el uso del software. El Cliente no podrá compartir, divulgar ni permitir el acceso no autorizado a dichas credenciales. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la terminación del acuerdo y a la correspondiente responsabilidad por los daños derivados.
g) Facilitar al Proveedor la información necesaria para la correcta prestación del servicio.
h) El Cliente se compromete a proporcionar toda la información, datos o acceso a sistemas que el Proveedor requiera para la correcta prestación de los servicios contractuales. La falta de cooperación por parte del Cliente podrá afectar la calidad y el cumplimiento de los servicios, sin que esto sea considerado incumplimiento por parte del Proveedor.
i) Cumplir con las obligaciones relacionadas con la protección de datos personales.
j) Si el Cliente decide procesar datos personales utilizando el software, se compromete a cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la LOPDGDD. El Cliente será responsable de obtener los consentimientos necesarios y de asegurarse de que el tratamiento de datos personales se realiza conforme a la ley.

5. USO DE LICENCIAS

Las licencias de uso del software se conceden bajo la modalidad nominal o concurrente, según lo indicado en la oferta comercial.

A efectos contractuales, se entiende por:

- Licencia **nominal**: la asignada de forma individual e intransferible a un usuario identificado, quien será el único autorizado a acceder al software bajo dicha licencia. Solo podrá mantenerse una sesión activa simultánea por cada licencia nominal, no estando permitido compartirla ni alternar su uso entre distintas personas.
- Licencia **concurrente**: la que permite el acceso simultáneo por parte de varios usuarios hasta el límite del número de licencias contratadas, sin asignación fija a usuarios concretos.

El Cliente se compromete a respetar estas limitaciones, a no compartir credenciales asociadas a licencias nominales, y a no implementar mecanismos técnicos o procedimentales que permitan eludir las restricciones anteriores. Cualquier incumplimiento será considerado infracción grave de las condiciones contractuales.

6. USO DE DATOS PARA ANÁLISIS Y BENCHMARKING ANÓNIMO

El Cliente autoriza a Espiral MS a utilizar los datos generados a partir del uso del Servicio con el único propósito de elaborar análisis de seguridad y análisis estadísticos y de benchmarking. Dicha utilización se realizaría únicamente de forma agregada y anonimizada, sin que sea posible identificar al Cliente ni a sus

usuarios o clientes finales. A estos efectos, Espiral MS aplicará técnicas de anonimización adecuadas conforme al artículo 89 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a las orientaciones emitidas por el Comité Europeo de Protección de Datos.

En ningún caso se utilizarán estos datos con finalidades comerciales directas ni se divulgará información que permita la identificación del Cliente o su modelo de negocio.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente reconoce que el software Proactivanet®, su documentación, y cualquier mejora o evolución, son propiedad exclusiva del Proveedor.

La contratación no implica cesión de derechos de propiedad intelectual o industrial, salvo el derecho de uso limitado que se concede al Cliente.

El Cliente informará al Proveedor de cualquier infracción detectada o sospecha respecto a la vulneración de los derechos de propiedad del software indicados.

8. CLÁUSULA SOBRE PROTECCIÓN Y USO DE FICHEROS SENSIBLES

Protección de Ficheros Sensibles

El cliente reconoce y acepta que los ficheros de claves de cliente, incluyéndose entre estos el fichero .pri desplegado en la instalación, forman parte esencial de la infraestructura tecnológica requerida para el correcto funcionamiento de Proactivanet. Dichos ficheros contienen información técnica sensible y están protegidos por sistemas de cifrado, y por la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual y seguridad informática.

Los Ficheros Sensibles no podrán ser alterados, manipulados, accedidos, copiados ni modificados por el Cliente ni por terceros ajenos al Fabricante en ningún caso.

En caso de que el Cliente o cualquier tercero actuando en su nombre realice cualquier modificación, manipulación, acceso o alteración no autorizada de los Ficheros Sensibles,

a) El fabricante quedará indemne frente a cualquier reclamación, pérdida, daño, penalización, multa u otro perjuicio que pudiera derivarse directa o indirectamente de dichas acciones.

b) El Cliente asumirá plena responsabilidad y deberá mantener al fabricante exento de cualquier coste asociado a dichas reclamaciones o consecuencias legales derivadas de dicha actuación expresamente prohibida.

c) El Cliente asumirá plena responsabilidad sobre cualquier problema de seguridad, incluyendo, pero no limitándose a accesos no autorizados, pérdida de datos, vulneraciones de sistemas o incidentes de ciberseguridad en la infraestructura del Cliente, que se derive de la alteración, manipulación o uso no autorizado de los Ficheros Sensibles.

El Fabricante no será responsable de interrupciones en el servicio, errores en el funcionamiento del software, o cualquier otro daño o perjuicio derivado de la manipulación no autorizada del propio sofware y de los Ficheros Sensibles.

El Cliente se compromete a implementar medidas de seguridad razonables para proteger la integridad de los Ficheros Sensibles y garantizar que su acceso y utilización cumplan con las disposiciones establecidas en este apartado.

9. EXPORTACIÓN Y COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS DATOS

Exportación de Datos y Responsabilidad del Cliente:

En el caso de contrataciones bajo modalidad SaaS o Alquiler On Premises, el Cliente será responsable de realizar la exportación de los datos alojados en la plataforma **Proactivanet** a través de la API. El Cliente deberá completar dicha exportación antes de la fecha de finalización del acuerdo, utilizando sus propios medios; en caso contrario la exportación deberá requerir una cotización específica y previa a la realización de cualquier trabajo. En caso de que sea el cliente quien exporte los datos, de conformidad con lo señalado en el presente apartado**, Espiral Microsistemas** no será responsable de la pérdida, inaccesibilidad o alteración de los datos o del mal funcionamiento de la aplicación, si no se ha realizado la exportación cumpliendo de los términos recomendados.

Backup de Datos Post-Contratación:

Tras la finalización del periodo contratado, Espiral Microsistemas mantendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un periodo de tres (3) meses. Este backup estará disponible para su descarga, bajo solicitud del Cliente, siempre y cuando se realice dentro del plazo estipulado. Posteriormente a dicho periodo, Espiral Microsistemas no tendrá ninguna obligación de conservar, recuperar o poner a disposición dichos datos, que serán destruidos en su totalidad.

No Responsabilidad de Soporte Post-Contrato:

Una vez finalizado el contrato, independientemente del tipo de licencia, Espiral Microsistemas no proporcionará soporte, actualizaciones o mantenimiento de la aplicación, excepto que se acuerde específicamente en un nuevo contrato o acuerdo por separado.

10. USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

El Software puede incorporar funcionalidades basadas en inteligencia artificial (IA) para apoyar análisis, recomendaciones, automatización de procesos o generación de información relevante dentro del ámbito del servicio contratado. Estas funcionalidades se proporcionan únicamente como soporte al usuario y no reemplazan la toma de decisiones humanas.

La IA está destinada a mejorar la eficiencia, facilitar la gestión y optimizar la experiencia de uso del Software. El Cliente reconoce que su propósito es asistencial y no garantiza resultados específicos ni sustituye responsabilidades del usuario en la interpretación o aplicación de la información proporcionada.

Limitaciones de uso: a) La IA puede producir errores, resultados incompletos o interpretaciones incorrectas, por lo que el Cliente debe validar la información antes de tomar decisiones basadas en ella; b) Espiral Microsistemas no será responsable de daños directos o indirectos derivados de decisiones tomadas exclusivamente con base en la IA; c) El Cliente se compromete a usar la IA dentro de los fines previstos y conforme a la legislación aplicable, absteniéndose de usos prohibidos, indebidos o que vulneren derechos de terceros.

Actualización y mejora continua: Las funcionalidades de IA podrán recibir mejoras, actualizaciones y ajustes de forma continua (despliegue continuo). Espiral Microsistemas realizará los esfuerzos razonables para garantizar su funcionamiento, sin que estas actualizaciones generen responsabilidad adicional más allá de lo previsto en los SLA.

11. CONTROL DE CALIDAD Y ACEPTACIÓN

El Proveedor declara que el desarrollo, entrega y prestación de sus productos y servicios de software se realiza conforme a procedimientos de control de calidad previamente establecidos y verificados, siguiendo los principios y requisitos de los sistemas de gestión certificados conforme a las normas UNE-EN ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 y, en su caso, los controles establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Dichos procedimientos garantizan un nivel adecuado de calidad, seguridad, continuidad y trazabilidad en el ciclo de vida del software y en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen las siguientes condiciones específicas de aceptación:

- El Cliente dispondrá de un plazo de 30 días naturales desde la entrega o puesta a disposición de las licencias para comunicar cualquier disconformidad técnica relevante.
- Transcurrido dicho plazo sin reclamación escrita, se entenderán plenamente aceptados los bienes y servicios suministrados.

No obstante, lo dispuesto en el presente apartado, en caso de errores, bugs y situaciones técnicas análogas, el Proveedor podrá optar por la reparación, sustitución o corrección de los defectos, sin coste adicional para el Cliente.

12. GARANTÍA

Sin perjuicio de la aceptación prevista en la cláusula 10 en relación a la calidad del producto entregado, el Proveedor ofrece una garantía limitada de doce (12) meses desde la aceptación tácita o expresa de los productos y servicios contratados, exclusivamente respecto de defectos técnicos del software que no sean imputables a un uso indebido, negligente, o contrario a las instrucciones de uso proporcionadas.

Esta garantía se presta en el marco de una relación contractual entre empresas o profesionales y de conformidad con lo establecido en el Código Civil español y la normativa reguladora de las condiciones generales de contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril), sin que resulte de aplicación la normativa de protección a consumidores y usuarios.

La presente garantía cubre únicamente los errores técnicos reproducibles en condiciones de uso normal y conforme a la documentación técnica proporcionada, que resulten atribuibles a defectos de diseño, desarrollo o programación imputables al Proveedor, y que impidan el funcionamiento sustancial del software conforme a sus especificaciones.

En ningún caso se considerarán cubiertas por esta garantía las deficiencias o errores que traigan causa, directa o indirectamente, de:

a) Alteraciones, manipulaciones o modificaciones del software no autorizadas por el Proveedor.
b) Parametrizaciones incorrectas, integraciones defectuosas o configuraciones no estándar realizadas por el Cliente o por terceros.
c) Fallos de hardware, sistemas operativos, redes, servicios de terceros o infraestructuras tecnológicas ajenas al control del Proveedor.
d) Uso del software en entornos distintos de los autorizados o certificados, o en condiciones no previstas en la documentación técnica.
e) Uso contrario a las buenas prácticas, instrucciones técnicas o condiciones contractuales.

En caso de que el Cliente notifique por escrito la existencia de un defecto cubierto por esta garantía dentro del plazo estipulado, el Proveedor procederá, sin coste adicional y dentro de un plazo razonable, a la reparación, corrección o sustitución del componente afectado, a su elección razonada, de acuerdo con los procedimientos definidos en el Catálogo de Servicios de Soporte vigente.

Esta garantía constituye la única garantía contractual ofrecida por el Proveedor en relación con el software objeto de licencia, sin perjuicio de lo dispuesto en otras cláusulas específicas del presente contrato.

13. RESPONSABILIDAD

Salvo en los casos de dolo o negligencia grave, el Proveedor únicamente responderá frente al Cliente por los daños directos que se deriven del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, debidamente acreditados y siempre que el Cliente haya notificado fehacientemente dicha situación en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde su conocimiento.

En ningún caso el Proveedor será responsable por:

a) Pérdidas de beneficios, interrupciones de negocio, pérdida de datos, pérdida de oportunidades comerciales, costes de sustitución o daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos o consecuenciales.

b) Fallos, interrupciones o deficiencias en los servicios cuando estos deriven de elementos o servicios tecnológicos proporcionados por terceros, incluidos servicios de conectividad, sistemas operativos, bases de datos o infraestructuras del Cliente.

c) Resultados no alcanzados por el Cliente que se hubieran previsto como expectativa de uso del software.

En todo caso, la responsabilidad máxima global del Proveedor por todos los conceptos derivados del presente Contrato no excederá del importe total efectivamente pagado por el Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho generador de la reclamación, excluidos impuestos y gastos.

Las limitaciones de esta cláusula se aplicarán en la máxima medida permitida por la legislación vigente y constituyen una condición esencial del presente Contrato, sin la cual el Proveedor no hubiera suscrito el mismo.

14. INDEMNIDAD

El Cliente se obliga a mantener indemne al Proveedor, así como a sus socios, directivos, empleados, agentes o subcontratistas autorizados, frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, responsabilidad, daño o perjuicio, incluidos costes procesales y honorarios razonables de abogados, que traigan causa de:

a) El uso indebido, ilícito o contrario a las condiciones contractuales del software licenciado.

b) La alteración, reproducción, distribución, integración, explotación o comunicación pública del software fuera de los límites de la licencia concedida.

c) Cualquier vulneración de derechos de terceros por parte del Cliente, incluidos derechos de propiedad intelectual o industrial.

d) El incumplimiento de normativa aplicable por parte del Cliente, incluyendo, en su caso, la normativa sobre protección de datos, seguridad de la información, propiedad intelectual o exportación de tecnología.

En caso de que el Proveedor fuera objeto de cualquier requerimiento, demanda o procedimiento relacionado con las situaciones descritas en el punto anterior, el Cliente se compromete a cooperar activamente en su defensa, y a asumir, si corresponde, los costes, daños o compensaciones que pudieran derivarse.

Esta obligación de indemnidad se mantendrá en vigor incluso tras la finalización del contrato, en tanto puedan subsistir responsabilidades relacionadas con el uso del software o con hechos anteriores a dicha finalización.

15. PROTECCIÓN DE DATOS

Tratamiento como encargado:

En el caso de que, como consecuencia de la prestación de los servicios contratados, el Proveedor acceda a datos personales titularidad del Cliente o tratados por este, el Proveedor actuará como Encargado del Tratamiento, conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

El Proveedor se compromete a:

a) Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, incluyendo las relativas a transferencias internacionales de datos, salvo que esté obligado a ello en virtud de una disposición legal de la Unión Europea o del Estado Miembro que le aplique.

b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y cumplan las medidas de seguridad correspondientes.

c) Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta lo previsto en los artículos 32 a 36 del RGPD.

d) No subcontratar ningún tratamiento de datos salvo autorización expresa del Cliente, y en ese caso, únicamente mediante contrato escrito con el subencargado que imponga las mismas obligaciones establecidas en esta cláusula.

e) Asistir al Cliente, en la medida de lo posible y atendiendo a la naturaleza del tratamiento, en el cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos de los interesados, así como en la realización de evaluaciones de impacto y consultas previas con la autoridad de control, cuando proceda.

f) Notificar sin dilación indebida al Cliente cualquier violación de la seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento.

g) Poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones como encargado, y permitir auditorías o inspecciones razonables previa solicitud y aviso con antelación suficiente.

Una vez finalizada la prestación de los servicios que implicaban tratamiento de datos personales, el Proveedor procederá, según determine el Cliente, a la devolución o destrucción segura de dichos datos, salvo que exista una obligación legal de conservarlos. Esta devolución o destrucción incluirá también cualquier copia existente, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 7 de las presentes CGC.

A los efectos de esta cláusula, se entenderá incorporado el correspondiente Anexo de Encargo del Tratamiento, con las instrucciones detalladas del Cliente, los tipos de datos, categorías de interesados, duración del encargo, finalidades y medidas de seguridad acordadas.

Subencargados, ubicación de los datos y transferencias internacionales.

Cuando proceda, el Proveedor podrá recurrir a subencargados, de conformidad con lo previsto en el acuerdo de encargo del tratamiento, garantizando en todo caso un nivel de protección equivalente. El Proveedor garantiza que los datos personales del Cliente serán **alojados dentro de la Unión Europea**, en infraestructuras seguras que cumplen con los requisitos legales de protección de datos. En caso de que el Proveedor subcontrate el tratamiento de datos fuera de la Unión Europea, se asegurará de que se implementen garantías adecuadas, como cláusulas contractuales tipo o acuerdos de transferencia basados en el RGPD, y que el Cliente sea informado de dicha transferencia internacional. En caso de transferencias internacionales de datos, se aplicarán las garantías previstas en los artículos 44 y siguientes del RGPD.

Tratamientos como responsable.

En relación con los tratamientos de datos personales derivados de la **gestión comercial, contractual o de soporte** realizados por Espiral Microsistemas, S.L.U. por cuenta propia (por ejemplo, datos de interlocutores, usuarios de soporte o participantes en actividades organizadas por el Proveedor), este actuará como **responsable del tratamiento**, conforme a su Política de Privacidad, disponible en https://www.proactivanet.com/politica-privacidad.

El Proveedor aplica un enfoque proactivo en materia de cumplimiento normativo, incluyendo un modelo de contrato de encargado de tratamiento de datos, la elaboración de registros de actividades de tratamiento (RAT), evaluaciones de impacto cuando procede (EIPD) y políticas internas alineadas con el principio de responsabilidad proactiva del RGPD.

16. CONFIDENCIALIDAD

Definición de Información Confidencial

A los efectos de este contrato, se entiende por "Información Confidencial" toda información técnica, comercial, de negocio, financiera, operativa, estratégica o cualquier otra información que una de las partes (la "Parte Reveladora") proporcione a la otra parte (la "Parte Receptora"), de manera directa o indirecta, ya sea por escrito, oralmente o mediante cualquier otro medio, y que sea identificada como confidencial en el momento de su divulgación, o que, por su naturaleza, deba ser considerada confidencial. La Información Confidencial incluye, entre otros, datos de clientes, proveedores, procedimientos, software, documentación técnica, especificaciones, planes de negocio, estrategias de marketing, precios, acuerdos comerciales y cualquier otra información relacionada con el desarrollo y la gestión de la actividad de la Parte Reveladora.

Confidencialidad de la oferta

La información contenida en las ofertas y documentos remitidos por Espiral tiene carácter **estrictamente confidencial** y se facilita únicamente con fines comerciales y de evaluación interna. Queda expresamente prohibida su **reproducción, cesión o comunicación a terceros**, total o parcial, por cualquier medio o procedimiento, sin la **autorización previa y por escrito de Espiral**.

Obligación de Confidencialidad

Ambas partes se obligan a mantener la más estricta confidencialidad sobre la Información Confidencial durante la vigencia de este contrato y, en todo caso, por un período mínimo de cinco (5) años tras la terminación o resolución del mismo, salvo que exista una disposición legal que obligue a su divulgación o conservación por un plazo diferente.

Uso y divulgación de la Información Confidencial

La Parte Receptora se compromete a utilizar la Información Confidencial única y exclusivamente para la ejecución del contrato y no para ningún otro propósito. No podrá divulgar, revelar ni poner a disposición de terceros la Información Confidencial sin el consentimiento previo y por escrito de la Parte Reveladora, salvo cuando dicha divulgación sea necesaria para la ejecución del contrato y se lleve a cabo bajo estrictas medidas de confidencialidad.

Excepciones a la Confidencialidad

Las obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a la Información Confidencial que:

a) Sea de dominio público en el momento de su divulgación o se haga pública sin que medie culpa de la Parte Receptora.

b) Esté en posesión de la Parte Receptora antes de la divulgación por parte de la Parte Reveladora y no esté sujeta a ninguna obligación de confidencialidad.

c) Sea obtenida por la Parte Receptora de un tercero que no esté sujeto a una obligación de confidencialidad respecto de dicha información.

d) Sea requerida por ley, norma reglamentaria, orden judicial o autoridad administrativa competente, en cuyo caso la Parte Receptora deberá notificar inmediatamente a la Parte Reveladora, en la medida en que lo permita la normativa aplicable, para permitirle tomar las acciones que estime oportunas.

Devolución o destrucción de la Información Confidencial

Al término del contrato o en el caso de que la Parte Reveladora así lo solicite, la Parte Receptora deberá devolver o destruir toda la Información Confidencial, así como cualquier copia, extracto o resumen que haya realizado, salvo en los casos en que dicha información sea necesaria para cumplir con obligaciones legales o contractuales, o para el ejercicio de derechos en virtud del contrato.

Responsabilidad por incumplimiento

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en esta cláusula por parte de la Parte Receptora dará derecho a la Parte Reveladora a exigir la reparación de los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de la posibilidad de que se inicien las acciones legales correspondientes.

Confidencialidad tras la resolución del contrato

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta cláusula permanecerán en vigor durante 5 meses tras la resolución, terminación o expiración de este contrato, y se aplicarán a la información revelada durante la vigencia del mismo.

17. PRECIOS, FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

Precios y Condiciones

Los precios estipulados en la presente oferta incluyen todos los costes necesarios para la correcta prestación del servicio, salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito. Cualquier gasto adicional, cargo o coste no especificado previamente será comunicado por el Proveedor al Cliente antes de su aplicación.

Periodo, Facturación y Renovaciones

La factura correspondiente será emitida, en el momento de recibir la oferta debidamente firmada y asociada a estas Condiciones Generales, por la entidad del Grupo Espiral que figure como emisora en dicha oferta (en adelante, la “Entidad Emisora”), por el importe correspondiente e indicado en la oferta. A estos efectos, se consideran Entidades Emisoras: (i) **Espiral Microsistemas, S.L.U.**, con NIF B33848789, domiciliada en Estadio de El Molinón, 100, 33203 Gijón (España), para ofertas emitidas en España y

territorios no cubiertos por las entidades siguientes; (ii) **Espiral MS Software América, S.A. de C.V.**, con RFC EMS121130A52, domiciliada en Paseo de la Reforma n.º 26, piso 18, oficinas 108 y 113, Colonia Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México (México), para ofertas emitidas en México; (iii) **Proactivanet ITSM Software Chile SpA**, con RUT 76.683.722-0, domiciliada en calle Huérfanos 830, oficina 09-120, Santiago (Chile), para ofertas emitidas en Chile; (iv) **Espiral Microsistemas, S.L. Sucursal Colombia**, con NIT 900765038-7, domiciliada en Carrera 7 n.º 71-21, Bogotá D.C. (Colombia), para ofertas emitidas en Colombia; y (v) **Espiral Microsistemas, Sucursal del Perú**, con RUC 20556436798, domiciliada en Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 133, Torre Real Dos, oficina 13-113, San Isidro, Lima (Perú), para ofertas emitidas en Perú. La moneda de facturación será la moneda de curso legal en el país de la Entidad Emisora, salvo que en la oferta se acuerde expresamente otra moneda.

El período inicial de vigencia de las licencias será el establecido expresamente en el momento de la compra (en adelante, el "Período Inicial"). A la finalización del Período Inicial, las licencias se renovarán automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, salvo que el Cliente notifique por escrito a Espiral Microsistemas, S.L.U. su voluntad de no renovar automáticamente con al menos sesenta (60) días naturales de antelación a la fecha de renovación.

Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a contar desde su fecha de emisión, mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por Espiral Microsistemas, S.L.U.

Espiral Microsistemas, S.L.U. podrá revisar y actualizar sus tarifas una vez al año, notificando al Cliente con una antelación de sesenta (60) días antes de la fecha de renovación. En caso de que el Cliente no acepte las nuevas tarifas, podrá ejercer su derecho a no renovar el contrato en los próximos 30 días .

Forma de Pago

El pago de las facturas se efectuará mediante transferencia bancaria en la cuenta designada por el Proveedor. El Cliente se compromete a realizar el pago conforme a los plazos establecidos en la propuesta comercial o en la factura emitida por el Proveedor, según corresponda, prevaleciendo el plazo señalado en la factura en caso de discrepancia.

Retraso en el Pago e Intereses por Mora

En caso de impago de cualquier cantidad dentro del plazo establecido, el Cliente deberá abonar, además de la cantidad pendiente, un interés por demora equivalente al tipo de interés de referencia fijado por el Banco Central Europeo para operaciones comerciales, incrementado en ocho (8) puntos porcentuales, conforme a lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dichos intereses se devengarán automáticamente desde el día siguiente al vencimiento del plazo de pago hasta el completo abono de la cantidad debida.

Cobro de Intereses: Los intereses de demora acumulados se incluirán en la factura siguiente o se emitirá una factura separada especificando los intereses adeudados. El cliente se compromete a pagar estos intereses junto con el importe principal de la factura correspondiente.

En caso de que se incurra en intereses de demora, el Proveedor notificará al cliente de manera oportuna sobre la cantidad adeudada y los detalles relativos a los intereses acumulados.

Exención de Responsabilidad: Espiral se reserva el derecho de renunciar a la aplicación de intereses de demora en circunstancias excepcionales y a su propia discreción. La exención de la aplicación de intereses de demora en un caso particular no implicará la renuncia a aplicarlos en futuras ocasiones.

Suspensión del Servicio por Impago

El Proveedor se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios contratados en caso de impago de cualquier cantidad debida por parte del Cliente, sin que ello implique incumplimiento del contrato por parte del Proveedor. La suspensión podrá tener lugar después de sesenta (60) días naturales desde el vencimiento del plazo de pago, sin que se haya recibido el abono correspondiente.

Resolución por Impago

Si el Cliente no abona las cantidades adeudadas dentro del periodo de pago acordado, el Proveedor podrá resolver el contrato de forma automática, sin necesidad de previo aviso o requerimiento judicial, y sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder al Proveedor para reclamar el pago de las cantidades pendientes. En caso de resolución, el Cliente será responsable del pago de todas las cantidades pendientes hasta la fecha de resolución.

Facturación Adicional

El Cliente será responsable de los costes adicionales no contemplados en la propuesta inicial, tales como aquellos derivados de cambios en el alcance de los servicios, modificaciones solicitadas por el Cliente o costos de terceros que el Proveedor deba abonar en nombre del Cliente. Dichos costes serán facturados de forma adicional y deberán ser abonados conforme a los plazos acordados.

Reclamación de Facturas

En caso de que el Cliente detecte alguna discrepancia en las facturas emitidas, deberá comunicarlo por escrito al Proveedor en un plazo no superior a diez (10) días desde la recepción de la factura. De no existir reclamación dentro de dicho plazo, la factura se considerará aceptada y el Cliente se compromete a proceder al pago sin objeciones.

Rechazo del pedido

Espiral se reserva el derecho a **rechazar cualquier pedido** u oferta aceptada por el Cliente cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) que el Cliente haya modificado o alterado el contenido de la oferta o del formulario de pedido original, salvo en lo relativo a la cumplimentación de los campos previstos;

b) que la persona firmante o remitente de la aceptación carezca de facultades suficientes para obligar contractualmente al Cliente; o

c) que el Cliente no se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago frente a Espiral o de sus obligaciones fiscales.

18. SEGUROS

Cuando la prestación de los servicios contratados implique el acceso físico a las instalaciones del Cliente, el Proveedor mantendrá en vigor, durante la vigencia del contrato, los seguros obligatorios de responsabilidad civil profesional y accidentes laborales exigidos por la normativa aplicable, cubriendo los

riesgos derivados de su actividad y de la prestación de los servicios. Estos seguros deberán estar suficientes para cubrir cualquier responsabilidad derivada de las actividades realizadas dentro de las instalaciones del Cliente, sin que ello implique asumir ninguna responsabilidad adicional que no esté expresamente establecida en las presentes CGC.

19. SUBCONTRATACIÓN

Principio General de Subcontratación

El Proveedor no tiene previsto subcontratar la prestación de los servicios ofertados. En caso de que sea necesario recurrir a la subcontratación de cualquier servicio relacionado con la ejecución del contrato, se llevará a cabo bajo la responsabilidad exclusiva de Espiral Microsistemas, SLU (en adelante, "Espiral"), y con la previa aceptación del Cliente. La aceptación será requerida en caso de que dicha subcontratación afecte al tratamiento de datos personales o implique acceso a información confidencial del Cliente.

Subcontratación en modalidad SaaS

En el marco de los servicios prestados bajo modalidad SaaS, el Proveedor subcontrata exclusivamente a Amazon Web Services, Inc. (AWS) para la prestación de los servicios de infraestructura de almacenamiento y procesamiento de datos. El Cliente acepta expresamente la subcontratación de los servicios a AWS, cuyo entorno cumple con los más altos estándares de seguridad y protección de datos.

Certificaciones de Seguridad de AWS

AWS se encuentra debidamente certificada en relación con las normas de seguridad aplicables, incluyendo pero no limitándose a las siguientes certificaciones: ISO/IEC 27001 (Gestión de Seguridad de la Información); ISO/IEC 27018 (Protección de Datos Personales en la Nube); SOC 1, SOC 2 y SOC 3 (Auditorías de Control Interno); EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield Framework (Marco de Privacidad entre la UE y EE.UU. y Suiza y EE.UU.); GDPR Compliance (Cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE). El Cliente podrá consultar las certificaciones y los informes de cumplimiento de seguridad de AWS en el siguiente enlace: AWS Compliance Programs

Responsabilidad del Proveedor por Subcontratistas

El Proveedor se compromete a garantizar que cualquier subcontratista cumpla con las normativas de seguridad y protección de datos aplicables. El Proveedor seguirá siendo plenamente responsable de la correcta ejecución de los servicios y del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales, independientemente de la subcontratación realizada.

20. RESOLUCIÓN Y SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Incumplimiento grave del contrato

El contrato podrá resolverse, sin necesidad de requerimiento previo, en caso de incumplimiento grave de cualquiera de las partes, que afecte de forma sustancial al objeto del contrato. Se considerará incumplimiento grave, entre otros, el siguiente:

a) Impago: No efectuar el pago en los plazos establecidos, tras haber transcurrido un plazo de 10 días naturales desde el requerimiento de pago sin que el impago haya sido subsanado.

b) Incumplimiento de obligaciones sustanciales: No cumplir con las obligaciones principales de prestación de servicios, entrega de licencias, o cualquier otra obligación fundamental del contrato.
c) Infracción de normativas: El incumplimiento de normativas legales o regulatorias que impidan o afecten gravemente la ejecución del contrato, en especial aquellas relacionadas con protección de datos personales, propiedad intelectual o seguridad de la información.

Suspensión por impago

El Proveedor podrá suspender temporalmente la prestación de los servicios en caso de impago por parte del Cliente, sin necesidad de requerimiento previo ni indemnización alguna, hasta que se realice el pago correspondiente. La suspensión no implicará la resolución del contrato, salvo que persista el incumplimiento en los plazos establecidos.

Suspensión del servicio por motivos de seguridad

El Fabricante podrá interrumpir o limitar, total o parcialmente, el acceso al servicio, con o sin previo aviso, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Existan indicios razonables de que el servicio está siendo utilizado de forma ilícita, fraudulenta, contraria a las presentes Condiciones Generales o que pueda comprometer la seguridad, integridad o disponibilidad del propio servicio, de los datos tratados o de la infraestructura técnica.
b) Se detecten vulnerabilidades críticas, incidentes de seguridad o amenazas que requieran actuaciones urgentes para prevenir accesos no autorizados, daños o pérdida de información.
c) Ello sea necesario para cumplir requerimientos legales, órdenes judiciales o de autoridades competentes.

En la medida de lo posible, el Fabricante notificará previamente al Cliente la adopción de estas medidas, o en su defecto, lo hará con la mayor celeridad posible una vez aplicadas, y del plazo estimado para la reanudación del servicio.

La suspensión del servicio por las causas previstas en esta cláusula no generará derecho a indemnización alguna, sin perjuicio de la reanudación del servicio una vez desaparecidas las causas que motivaron la interrupción.

Resolución por falta de pago

El Proveedor podrá resolver el contrato de forma inmediata en caso de impago continuado por parte del Cliente, transcurridos 30 días naturales desde la suspensión de los servicios sin que se haya regularizado la situación de pago. Esta resolución no implicará que el Cliente quede exento de cumplir con las obligaciones de pago derivadas de los servicios prestados hasta la fecha de resolución.

Resolución por causas no imputables al Proveedor

En caso de que el Cliente no facilite el acceso a la infraestructura necesaria para la correcta ejecución de los servicios o incumpla las condiciones acordadas para la prestación de los mismos, el Proveedor podrá resolver el contrato de manera unilateral tras haber notificado al Cliente dicha situación y haberle concedido un plazo de 15 días naturales para subsanar el incumplimiento.

Efectos de la resolución

En caso de resolución del contrato, las partes se comprometen a liquidar todas las obligaciones pendientes hasta la fecha de resolución, incluyendo los pagos devengados por los servicios prestados hasta dicho momento. El Proveedor podrá retener cualquier dato o material del Cliente hasta que se haya abonado el total de los pagos pendientes.

21. DISPOSICIONES FINALES

Nulidad de cláusulas

Si cualquier disposición del presente contrato fuera declarada nula, ilegal o inaplicable por un tribunal competente, dicha nulidad no afectará a la validez ni aplicabilidad del resto de las disposiciones del contrato, que seguirán siendo plenamente válidas y en vigor.

Modificaciones y actualizaciones

El Proveedor se reserva el derecho de modificar o actualizar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento. Cualquier modificación será válida y vinculante únicamente si se ha comunicado por escrito al Cliente con antelación suficiente, y dicha modificación será de aplicación a partir de la fecha indicada en la notificación. Las nuevas versiones de estas Condiciones Generales regirán desde su publicación y serán aplicables a los contratos suscritos o renovados a partir de dicha fecha.

Acuerdo completo

Las presentes Condiciones Generales constituyen el acuerdo completo entre las partes en relación con el objeto del contrato, sustituyendo cualquier acuerdo previo, ya sea oral o escrito, entre las mismas. Cualquier modificación o adición a las condiciones deberá ser acordada por ambas partes por escrito.

Fuerza mayor

El Proveedor no será responsable por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones si dicho incumplimiento es causado por un evento de fuerza mayor, incluyendo, pero no limitado a, desastres naturales, guerras, actos de terrorismo, huelgas, fallos de proveedores externos, o cualquier otro evento fuera del control razonable del Proveedor.

22. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Ley aplicable

El presente contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación española, sin perjuicio de las normas de derecho internacional privado que pudieran resultar aplicables. No obstante lo anterior, y como excepción a la regla general, las obligaciones de facturación y pago derivadas de una oferta emitida por una Entidad Emisora distinta de Espiral Microsistemas, S.L.U. se regirán por la legislación del país en el que dicha Entidad Emisora tenga su domicilio social o establecimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1 del Reglamento (CE) n.º 593/2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I). Esta elección parcial de ley aplicable no afecta a las demás cláusulas del contrato, que permanecen sujetas a la legislación española.

Jurisdicción

Con carácter general, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Gijón para la resolución de cualquier controversia, conflicto o disputa que se derive directa o indirectamente del presente contrato, incluyendo aquellos relacionados con su interpretación, cumplimiento, validez, ejecución o resolución. Como excepción a lo anterior, cuando la factura haya sido emitida por una Entidad Emisora distinta de Espiral Microsistemas, S.L.U., las acciones de reclamación de cantidad derivadas del impago de dicha factura podrán ser ejercitadas, a elección de la Entidad Emisora, ante los juzgados y tribunales competentes del país en el que dicha Entidad Emisora tenga su domicilio social o establecimiento, o ante los del domicilio del Cliente. La decisión de ejercitar dichas acciones requerirá en todo caso autorización previa de Espiral Microsistemas, S.L.U. Esta cláusula no implica sumisión del Cliente a ninguna jurisdicción adicional respecto de materias distintas de la reclamación de cantidad.

Medios alternativos de resolución de conflictos

Las partes se comprometen a intentar resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo que pudiera surgir durante la ejecución del contrato. No obstante, en caso de no llegar a un acuerdo, podrán recurrir a los mecanismos legales establecidos para la resolución de conflictos, conforme a lo estipulado en el presente contrato.

ACEPTACIÓN CONTRACTUAL Y FIRMA ELECTRÓNICA

Las partes acuerdan que será válida la firma de la presente oferta con firma electrónica avanzada o cualificada, o a través de plataformas electrónicas de contratación que garanticen la autenticidad e integridad del consentimiento (como DocuSign, Adobe Sign u otras equivalentes).

La aceptación electrónica de la propuesta comercial vinculada a estas Condiciones Generales, a través de los medios anteriores, producirá los mismos efectos jurídicos que la firma manuscrita, conforme al Reglamento (UE) N.º 910/2014 (e IDAS) y la normativa española aplicable.