



# Términos y condiciones generales

de los productos y servicios ofrecidos por Efficacy y sus filiales (véase el apéndice 5 para obtener una lista completa)  
(en lo sucesivo, el «**Proveedor de servicios**»).

ÍNDICE:

Disposiciones aplicables a todos los productos y servicios.....	5
1 Finalidad .....	5
2 Definiciones .....	5
3 Documentos contractuales .....	6
4 Condiciones financieras .....	6
5 Suscripciones.....	6
5.1 Condiciones financieras y de facturación .....	6
5.2 Plazo y terminación .....	7
5.3 Descripción de las suscripciones.....	7
6 Compra .....	7
6.1 Entrega .....	7
6.2 Servicios adicionales.....	7
7 Propiedad intelectual .....	7
7.1 Alcance del derecho de uso.....	7
7.2 Incumplimiento y garantía de disfrute pacífico .....	7
8 Suspensión de los servicios .....	8
9 Terminación por incumplimiento .....	8
10 Responsabilidad .....	8
11 Fuerza mayor .....	9
12 Separabilidad.....	9
13 No renuncia.....	9
14 Cláusula de equilibrio .....	9
15 Protección de datos personales.....	9
15.1 Información general .....	9
15.2 El Proveedor de servicios como subcontratista.....	9
15.3 El Proveedor de servicios como responsable del tratamiento.....	9
16 Confidencialidad.....	10
17 NO COMPETENCIA.....	10
18 Cesión .....	10
19 Solución de conflictos .....	10
20 Leyes y jurisdicción.....	10
ANEXO 1: Servicios profesionales.....	12
21 Proyectos de implementación de productos.....	12
21.1 Definición.....	12
21.2 Metodología de implementación .....	12
21.3 Obligaciones de las partes .....	12
21.4 Garantía de las Adaptaciones.....	12
21.5 Facturación.....	12
22 Proyectos con mano de obra directa: delegación de personal o asistencia técnica.....	12
22.1 Definición.....	12
22.2 Obligaciones de las partes .....	12
22.3 Condiciones financieras y de facturación .....	13

22.4	Cambio o terminación de los beneficios.....	13
23	Servicios de prepago .....	13
24	Formación.....	13
ANEXO 2: Servicios de gestión de las relaciones con los clientes .....		14
25	Suscripción de servicios en la Nube .....	14
25.1	Alojamiento y acceso a la solución .....	14
25.2	Copias de seguridad.....	14
26	Mantenimiento correctivo.....	14
26.1	Comunicación de Anomalías al servicio de asistencia .....	14
26.2	Acuerdo de nivel de servicio.....	15
26.3	Condiciones de las intervenciones.....	15
26.4	Importante: seguridad de la intervención .....	15
26.5	Corrección de Anomalías de versiones antiguas .....	15
26.6	Exclusiones.....	15
27	Suscripción (sin alojamiento).....	15
28	Suscripción al servicio de mantenimiento correctivo.....	15
29	Disponibilidad de versiones nuevas del Producto .....	15
30	Suscripción al servicio de mantenimiento de AJUSTE DE CONFIGURACIÓN .....	16
31	Suscripción al servicio de «ACTUALIZACIONES INCLUIDAS».....	16
32	Cambio de límites.....	16
33	Propiedad intelectual .....	16
ANEXO 3: Plataforma de marketing .....		17
34	Plataforma de marketing.....	17
34.1	Limitaciones .....	17
34.2	Garantía limitada.....	17
34.3	SMS/MMS.....	17
34.4	Obligaciones del Cliente.....	17
34.5	Ampliaciones.....	17
34.6	Datos del cliente.....	17
34.7	Asistencia.....	18
34.8	Disponibilidad para APSIS ONE.....	18
34.9	Suspensión .....	18
34.10	Servicios profesionales.....	19
ANEXO 4: Tratamiento de datos personales por parte del proveedor como encargado.....		20
1	Información general .....	20
2	Transferencia de datos fuera de la Unión Europea.....	20
3	Notificaciones de violaciones de datos personales .....	20
4	Asistencia del Proveedor de servicios al Cliente .....	20
5	Seguridad.....	20
6	Subcontratación .....	20
7	Destino de los datos personales con la finalización de los servicios .....	20
8	Inspección del Cliente.....	21
9	Obligaciones del Cliente .....	21
10	Responsabilidad .....	21

11 Características del tratamiento en relación con los Productos y Servicios.....	21
11.1 Tipo de datos personales tratados por producto .....	21
ANEXO 5: Listado de empresas del grupo Efficy .....	23
ANEXO 5 bis: Condiciones adicionales específicas .....	23
12 Cliente con domicilio social en Asia .....	23
12.1 Índice de referencia .....	23
13 Otros casos.....	23
13.1 Índice de referencia .....	23

**DISPOSICIONES APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS****1 FINALIDAD**

El Proveedor de servicios publica software específico de «Gestión de las relaciones con los clientes» y «Plataforma de marketing» (en lo sucesivo, denominados de manera independiente «Producto» y, en su conjunto, «Productos») que se describen con más detalle en los anexos 2 y 3.

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante, los «**Términos y condiciones generales**») se suscriben entre, por un lado, el Proveedor de servicios y, por otro, cualquier cliente (en lo sucesivo, el «**Cliente**»), a quienes se hará referencia de manera conjunta como las «**Partes**».

La finalidad de los presentes Términos y condiciones generales es definir los derechos y obligaciones de las Partes, así como las condiciones de suministro de los Productos y servicios por parte del Proveedor de servicios. Todos los pedidos realizados por el Cliente están sujetos a los presentes Términos y condiciones generales.

Esta sección contiene las disposiciones aplicables a todos los Productos y servicios ofrecidos. El ANEXO 1: Servicios profesionales contiene disposiciones específicas de los Servicios profesionales, el ANEXO 2: Servicios de gestión de las relaciones con los clientes contiene disposiciones específicas de la Gestión de las relaciones con los clientes, mientras que el ANEXO 3: Plataforma de marketing contiene disposiciones específicas de la Plataforma de marketing.

En caso de que el Cliente solicite software de terceros además del Producto, solo los artículos de la presente sección (a excepción del artículo 7) registrarán la comercialización de dichos Productos de terceros entre las Partes.

**2 DEFINICIONES**

Cada uno de los términos definidos tendrá el significado indicado a continuación:

**Adaptaciones:** hace referencia a ajustes de configuración o desarrollos específicos del Producto. La implementación de Adaptaciones puede realizarla el Proveedor de servicios o cualquier Integrador certificado por este.

**Nube:** hace referencia al alojamiento de la Solución en la infraestructura del Proveedor de servicios y al suministro de acceso a la Solución, frente al modo «Local».

**Código:** se refiere al código JavaScript u otro código que el Proveedor de servicios proporcione al Cliente para su uso en relación con los Servicios.

**Propuesta comercial:** hace referencia a la oferta final realizada por el Proveedor de servicios y aceptada por el Cliente. No incluye folletos comerciales ni otros documentos de presentación genéricos, ni tampoco ofertas que no se hayan formalizado.

**Información confidencial:** implica toda la información divulgada por una parte (la «**Parte divulgadora**») a la otra parte (la «**Parte receptora**») ya sea oralmente o por escrito, designada como confidencial o que razonablemente deba entenderse como confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias de la divulgación, tales como Datos del cliente, así como planes de negocio y marketing, tecnología e información técnica, diseños y planes de productos, y procesos de negocio. La Información confidencial no incluirá información que (i) sea o pase a ser pública sin que implique el incumplimiento de una obligación existente en relación con la Parte divulgadora; (ii) sea conocida por la Parte receptora antes de recibirla de la Parte divulgadora, o bien (iii) se reciba de un tercero sin incumplir una obligación existente en relación con la Parte divulgadora.

**Contenido:** hace referencia a datos digitales, texto, imágenes, audio, vídeo, software o contenido similar.

**Mantenimiento correctivo:** se refiere al servicio de corrección de anomalías que se describe en el artículo 26. Incluye, al menos, las Anomalías estándar y, opcionalmente, las Anomalías específicas. El alcance se define en la Propuesta comercial o en el Pedido de compra.

**Datos del cliente:** hace referencia a todo el Contenido que el Cliente (a) envía, recopila, procesa, utiliza o almacena mediante el uso del Producto o en este, o bien que (b) hace que interopere con el Producto. Los Datos del cliente no incluyen el Contenido que el Proveedor de servicios pone a disposición del Cliente como parte del Servicio, como el Contenido que Efficacy obtiene de fuentes públicas y de terceros, y el Código.

**Función esencial:** designa una función cuyo uso es fundamental (al menos, el 20 % del tiempo), cuya ausencia altera considerablemente el funcionamiento general de la aplicación (causa una sobrecarga de trabajo para los Usuarios implicados de más del 50 %) y que afecta a un número importante de Usuarios (al menos el 50 %).

**Definición de las necesidades del Cliente:** hace referencia a todo documento escrito proporcionado por el Cliente en el que este puede expresar sus necesidades en relación con la prestación de los Servicios.

**Integrador:** se refiere a una empresa tercera a la que el Cliente ha confiado la creación de Adaptaciones del Producto y la corrección de las posibles Anomalías derivadas.

**Plataforma de marketing:** hace referencia a todas las aplicaciones, herramientas y plataformas de marketing basadas en web del Proveedor de servicios a las que está suscrito el Cliente por medio de un Formulario de pedido o que el Proveedor de servicios pone a disposición del Cliente de alguna otra forma, cuyo desarrollo, operación y mantenimiento están a cargo del Proveedor de servicios, y a las que se puede acceder mediante <http://apsis.com> u otra URL designada, así como cualquier producto y servicio adicional que el Proveedor de servicios brinde al Cliente (incluido, entre otros, el Código).

**Local:** se refiere al supuesto en que el Cliente aloja y opera la Solución, frente al modo en la Nube.

**Formularios de pedido:** hace referencia al formulario o proceso de suscripción online aprobado por el Proveedor de servicios por el que el Cliente acepta suscribirse a los Servicios conforme a los presentes Términos y condiciones generales.

**Producto(s):** se refiere a todos los Productos de software comercializados por el Proveedor de servicios.

**Proyecto:** hace referencia a los Servicios orientados a adaptar el Producto a las necesidades expresadas por el Cliente mediante la realización de ajustes de configuración y desarrollos específicos.

**Compra:** se refiere al supuesto en que el Cliente adquiere licencias para utilizar el Producto.

**Pedido de compra:** hace referencia a las ofertas emitidas por el Proveedor de servicios y el Cliente que el Cliente firma o acepta de forma explícita o, en su defecto, a las condiciones financieras incluidas en la Propuesta comercial firmada por el Cliente.

**Servicios profesionales:** ayudan a las empresas a abordar retos concretos mediante un proyecto específico basado en el Producto, que puede incluir servicios de formación, implementación, integración u otros servicios de consultoría relacionados.

**Servicio(s):** hace referencia a los servicios tal y como se describe en detalle en los anexos del 1 al 3.

**Solución:** se refiere a los Productos y sus Adaptaciones (si las hubiera).

**Anomalía estándar:** hace referencia a un funcionamiento de la Solución que no es compatible con la Documentación estándar.

**Especificaciones:** se refiere a los documentos funcionales y técnicos producidos y validados durante la ejecución de los Proyectos y que describen las Configuraciones y desarrollos específicos que se van a realizar para proporcionar la Solución.

**Anomalía específica:** hace referencia a un funcionamiento de la Solución que no es compatible con las Especificaciones de las Adaptaciones (anomalía derivada de las Configuraciones o desarrollos específicos).

**Términos y condiciones específicos:** se refiere a los términos acordados por escrito entre las Partes que se añaden a las disposiciones incluidas en los presentes Términos y condiciones generales, y que las sustituyen.

**Documentación estándar:** hace referencia a la documentación sobre la instalación, el uso, la administración y la interconexión del Producto, así como a la documentación técnica.

**Suscripciones:** hace referencia a (la inscripción a) todos los productos o servicios que el Proveedor de servicios comercializa mediante suscripción, como, sin carácter exhaustivo, los siguientes: servicios de Mantenimiento o en la Nube y el derecho de utilizar los Productos por un periodo de tiempo limitado a la duración de la Suscripción y en el modo Local.

**Entorno técnico de referencia:** se refiere a todos los componentes de hardware y software del sistema de información del Cliente que interactúan con la Solución, como los componentes de servidor (excepto si se aloja en la Nube) (hardware, servidor de base de datos, servidor de aplicaciones, servidor web, mensajería, etc.) y las herramientas presentes en la estación de trabajo del usuario (hardware, sistema operativo, navegador, ofimática, etc.).

**Productos de terceros:** hace referencia a los productos y servicios profesionales no incrustados proporcionados por terceros que interperan con los Servicios o se utilizan en relación con estos.

**Sitios de terceros:** se refiere a los sitios web de terceros con vínculos desde los Servicios.

**Usuario:** toda persona identificada para el Cliente que tiene derecho a usar los Productos y Servicios del Proveedor de servicios en nombre del Cliente y que tiene identificaciones y contraseñas de usuario únicas para el Producto.

**Versión:** versión del software. Una versión nueva representa los cambios realizados en una oferta de software que no modifican un producto esencial, pero que mejoran la funcionalidad y corrigen problemas. Cada versión publicada de un software tiene asignado un número de versión de software.

### 3 DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Los presentes Términos y condiciones generales constituyen la base jurídica común aplicable a todos los productos y servicios ofrecidos por el Proveedor de servicios. Cualquier excepción a estos Términos y condiciones generales se deberá hacer constar en los Términos y condiciones específicos.

Los Términos y condiciones aceptados más recientemente sustituyen todo contrato o acuerdo anterior celebrado entre las Partes.

Los documentos contractuales que rigen la relación entre las Partes son, con la siguiente prioridad:

1. Los documentos de Proyecto (si los hay) formalmente validados por las Partes.
2. Las Condiciones especiales (si las hay).
3. Los Formularios de Pedido o las Propuestas comerciales del Proveedor de servicios.
4. Los presentes Términos y condiciones generales y sus anexos.
5. La Definición de las necesidades del Cliente, si procede.

Los documentos contractuales expresan la totalidad del acuerdo de las Partes (en adelante, el «Acuerdo»).

### 4 CONDICIONES FINANCIERAS

El Cliente abonará todas las sumas especificadas en un Formulario de pedido, salvo que se disponga otra cosa. Los importes indicados en las Propuestas comerciales o en los Pedidos de compra no incluyen impuestos, por lo que se incrementarán una vez que se añadan los impuestos aplicables.

El pago en virtud del Formulario de pedido no está condicionado a la implementación o realización de ningún otro servicio.

Las facturas deben abonarse íntegramente y sin descuento en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de facturación.

Cualquier queja relacionada con una factura se le hará llegar al Proveedor de servicios dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de la factura. Este derecho precluirá en caso de que no se ejercite en tiempo y forma.

Por acuerdo expreso y a menos que se solicite una prórroga del plazo y el Proveedor de servicios la conceda de manera específica, el impago de las facturas en la fecha de vencimiento y un recordatorio darán lugar automáticamente y sin previo aviso (sin perjuicio de la cláusula de rescisión) al pago inmediato de todas las sumas pendientes, con independencia del método de pago establecido, y a la facturación de intereses de demora calculados a un tipo del 1% mensual o al importe máximo conforme a la ley aplicable. Los intereses de demora se calcularán a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura hasta el día en que se realice el abono en la cuenta del Proveedor.

Además, en caso de pago fuera de plazo, los costes derivados del cobro darán lugar a una indemnización fijada en 40 euros. Si los costes derivados del cobro superan el importe de la mencionada indemnización fijada, puede solicitarse una compensación adicional previa presentación de los documentos justificativos correspondientes. El Cliente será responsable, automáticamente y sin previo aviso, de todos los gastos relacionados con el cobro, tanto judiciales como extrajudiciales.

Los precios se indexan en función del índice de referencia (véase el anexo 5bis), en cada periodo de facturación, con el índice tal como publicado a la fecha de la firma del contrato. Si la variación del índice es negativa, no se aplicará ningún ajuste. En caso de suspensión del índice, este se sustituirá por uno nuevo que mida la evolución de los precios de software o servicios informáticos en el territorio pertinente.

Salvo que se indique lo contrario en la Propuesta comercial o el Formulario de pedido, los gastos de desplazamiento y estancia corren a cargo del Cliente de acuerdo con los comprobantes correspondientes.

### 5 SUSCRIPCIONES

#### 5.1 Condiciones financieras y de facturación

Las suscripciones están sujetas a las tarifas especificadas en la Propuesta comercial o el Formulario de pedido.

Esta tarifa se factura por adelantado por un periodo de un año, salvo que se disponga de otra forma en la oferta comercial.

### 5.2 Plazo y terminación

Cada Suscripción entra en vigor en la fecha indicada en la Propuesta comercial o el Formulario de pedido por el plazo especificado en dicha Propuesta comercial o Formulario de pedido. Se renovará tácitamente por periodos sucesivos de una duración equivalente.

De forma predeterminada, la duración de cada Suscripción es de un año.

Cada Parte que desee rescindir o reducir una Suscripción deberá notificarlo a la otra Parte por cualquier medio. No obstante, toda Suscripción mediante oferta firmada podrá rescindirse mediante carta certificada con acuse de recibo. Salvo que se indique lo contrario en la Orden de Pedido o en la Propuesta Comercial del Proveedor de Servicios, cualquier rescisión deberá producirse con un preaviso de al menos 2 meses antes de la finalización del periodo en cuestión.

### 5.3 Descripción de las suscripciones

En el caso de la Suscripción y las Suscripciones de servicios en la Nube, el Cliente se suscribe al derecho de utilizar los Productos por el tiempo que dura la Suscripción.

En los anexos 2 y 3 se establece una descripción de los servicios proporcionados mediante las Suscripciones.

## 6 COMPRA

La compra de licencias otorga al Cliente el derecho de utilizar el Producto durante el periodo de vigencia de los derechos de autor.

### 6.1 Entrega

El Proveedor de servicios entregará al Cliente una copia de los programas de software en código objeto y la Documentación estándar en un plazo de 5 días a partir de la realización del pedido. Los programas fuente no se proporcionan al Cliente.

### 6.2 Servicios adicionales

Se informa al Cliente que debe contar con una Suscripción de Mantenimiento (o de servicios en la Nube) si desea utilizar los servicios del Proveedor de servicios. Este último se reserva el derecho de rechazar cualquier intervención en caso de que el Cliente no cuente con una de las mencionadas Suscripciones en el momento de solicitar la intervención.

## 7 PROPIEDAD INTELECTUAL

### 7.1 Alcance del derecho de uso

Todos los derechos de propiedad, derechos de propiedad intelectual y otros derechos de autor relacionados con los Productos y Servicios prestados por el Proveedor de servicios (incluidos, entre otros, Productos, Servicios en la Nube, Adaptaciones, Documentación estándar, códigos fuente, sistemas, programas, bases de datos, informes, métodos, intervenciones, hallazgos, conocimientos, etc.), incluidas las modificaciones, innovaciones, mejoras, cambios, adiciones, extensiones y sus derivados, son y seguirán siendo propiedad exclusiva del Proveedor de servicios.

Los presentes Términos y condiciones generales no implican la transferencia de derechos de propiedad intelectual al Cliente, sin perjuicio de la concesión de ciertos derechos por parte del Proveedor de servicios al Cliente con arreglo a un acuerdo explícito por escrito otorgado entre las Partes. Toda disposición distinta a esta previsión se registrará por los términos del contrato celebrado entre el Proveedor de servicios y el Cliente.

El Proveedor de servicios será el titular de todas las sugerencias, recomendaciones, solicitudes de mejora o perfeccionamiento u otro tipo

de comentarios proporcionados por el Cliente o los Usuarios en relación con los Servicios, el Producto y la Solución y, cuando corresponda, por la presente, el Cliente realizará o se compromete a realizar las cesiones y acciones razonables necesarias para transferir la titularidad antes mencionada al Proveedor de servicios.

Durante los periodos aquí contemplados, el Proveedor de servicios otorga al Cliente el derecho personal, no exclusivo y no transferible de utilizar los Productos identificados en el Formulario de pedido, bajo el código objeto.

El Cliente solo puede utilizar el Producto para llevar a cabo su propia actividad.

El Cliente no deberá, ya sea directa o indirectamente, (i) modificar, descompilar, desensamblar o someter a ingeniería inversa el Servicio de suscripción, ni intentar descubrir el código o la estructura, las ideas o los algoritmos subyacentes del Servicio de suscripción o cualquier software, dato o documentación relacionado o proporcionado con el Servicio de suscripción; (ii) modificar, traducir o crear trabajos derivados basados en el Servicio de suscripción; (iii) acceder o utilizar el Servicio de suscripción para crear (o respaldar o asistir a un tercero para crear) cualquier producto o servicio que compita con el Servicio de suscripción; (iv) de alguna forma transferir o gravar derechos con respecto al Servicio de suscripción, ni (v) sublicenciar, vender, transferir, asignar, distribuir o desarrollar actividades comerciales con el Producto.

El derecho de uso implicará el derecho a:

- ejecutar la funcionalidad del Producto tal y como se describe en las Especificaciones;
- interconectar el Producto con aplicaciones de terceros mediante nuestra API, y
- autorizar a terceros a acceder a los Productos con un Usuario designado según las necesidades.

### 7.2 Incumplimiento y garantía de disfrute pacífico

El Proveedor de servicios asegura que posee los derechos de propiedad intelectual o que cuenta con las autorizaciones necesarias para comercializar el Producto. El Proveedor de servicios garantiza al Cliente el disfrute pacífico de los derechos que le otorga en relación con los Productos que publica.

Cada una de las Partes indemnizará a la otra y la mantendrá indemne ante toda acción o reclamación relacionada con el incumplimiento de cualquier derecho de propiedad intelectual (de cualquier tercero), competencia desleal u oportunismo comercial que tenga como objetivo restringir o prohibir el uso del Producto contemplado por el Acuerdo, siempre que: 1) la Parte afectada haya notificado la acción o reclamación a la otra Parte en un plazo de tiempo razonable; 2) la otra Parte haya podido defender sus propios intereses así como los de la Parte afectada con libertad y por su propia cuenta, y la Parte afectada haya cooperado lealmente en tal defensa proporcionando, de manera oportuna, todos los elementos necesarios para llevar a cabo tal defensa; 3) la Parte afectada acepte que la otra Parte puede negociar la retirada del solicitante a su propia discreción salvo que la Parte afectada no pueda liquidar cualquier reclamación a menos que exima incondicionalmente a la otra Parte de toda responsabilidad, y 4) el conflicto esté relacionado con un elemento del Producto.

En caso de prohibición del uso de la totalidad o parte de los elementos para los que se han cedido los derechos, el Proveedor de servicios procurará (a su elección): obtener el derecho para que el Cliente siga utilizando el elemento en cuestión sin coste adicional para este; modificar el Producto para evitar el incumplimiento; proporcionar una solución alternativa, o bien (solo en caso de Compra) reembolsar al Cliente una parte de las cantidades ya abonadas por el Producto,



teniendo en cuenta el periodo de tiempo durante el cual el Cliente sí ha podido utilizar el Producto.

El Cliente reconoce que todas estas acciones por separado constituyen una compensación suficiente.

#### 8 SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de impago de facturas no disputadas, el Proveedor de servicios puede suspender los servicios tras un periodo de 15 días naturales sin efecto.

En caso de que el Cliente no haya abonado la totalidad de los importes adeudados en un plazo de 15 días naturales, el Proveedor de servicios puede suspender todos los servicios hasta que se haya abonado la totalidad de las cantidades adeudadas, incluidos los intereses de demora. Esta suspensión no alterará el precio establecido ni supondrá la aplicación de penalizaciones por parte del Cliente.

Si el Sitio del Cliente o el uso de los Servicios (i) está siendo sometido a ataques de denegación de servicio u otra actividad perjudicial; (ii) se está empleando para participar en ataques de denegación de servicio u otra actividad perjudicial; (iii) está creando una vulnerabilidad de seguridad para los Servicios u otros; (iv) consume un ancho de banda excesivo, o bien (v) causa daños al Proveedor de servicios o a otros, el Proveedor de servicios puede, previa notificación electrónica al Cliente, suspender el acceso de manera total o parcial a la Suscripción.

Además, el Proveedor de servicios puede suspender los servicios en cualquier momento si se demuestra que su uso es ilegal o que puede poner en peligro la calidad general de los servicios (por ejemplo y sin carácter exhaustivo: envío de spam, palabras o documentos ofensivos, violación de los derechos personales, intento de piratería, intento de interceptar mensajes de voz, mensajes de carácter promocional conocidos como «correo basura», atentado contra la moral o el orden público, etc.).

#### 9 TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Cada una de las Partes puede poner término a los Servicios (Suscripciones y Proyectos) mediante carta certificada con acuse de recibo en caso de que la otra Parte no cumpla sus obligaciones de conformidad con el presente documento y siempre que dicho incumplimiento no se subsane en los 30 días naturales posteriores al aviso formal, con sujeción a la indemnización por los daños ocasionados a la que pueda tener derecho. La liquidación de todos los servicios prestados será exigible.

El Proveedor de servicios estará autorizado a rescindir el Contrato con efecto inmediato, sin necesidad de ninguna notificación o aviso de incumplimiento y sin intervención judicial o arbitral, si:

- el Cliente solicita la suspensión (provisional) de pagos o la quiebra o estas se le conceden;
- se embarga una parte considerable de los activos del Cliente o de los bienes puestos a disposición por este o por otra persona en su nombre y este embargo no se alza en un breve plazo de tiempo;
- la empresa del Cliente se liquida o el Cliente cesa en el ejercicio de su actividad actual, o, si el Cliente es una persona jurídica, los títulos de propiedad de esa persona jurídica cambian sustancialmente o esta se disuelve;
- el Producto se utiliza infringiendo los derechos de propiedad intelectual otorgados por el Proveedor de servicios.
- el Cliente no cumple cualquier otra obligación establecida en virtud del Contrato íntegramente y a su debido tiempo;
- en el caso de los apartados a) a d), siempre sin perjuicio del derecho a indemnización que ostenta el Proveedor de servicios.

El Cliente tendrá derecho a terminar el contrato en caso de que el Proveedor de servicios lo incumpla de manera repetida y grave, o bien sea culpable de mala conducta deliberada en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato.

En caso de terminación del contrato celebrado entre el Proveedor de servicios y el Cliente, con o sin la aplicación del derecho de terminación descrito en los presentes Términos y condiciones generales, el Cliente pierde su derecho de exigir al Proveedor de servicios el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato terminado.

#### 10 RESPONSABILIDAD

Las siguientes estipulaciones asignan responsabilidades entre el Proveedor de servicios y el Cliente; los precios acordados son un reflejo de dicha asignación y de la limitación de responsabilidad resultante.

El Cliente manifiesta que es plenamente consciente de que el Producto puede presentar problemas técnicos o puede que no funcione de manera completa y continua.

El Cliente no tendrá recurso alguno contra el Proveedor de servicios por la realización de pequeñas modificaciones en los servicios o productos si estas son técnicamente necesarias o son resultado de desarrollos técnicos, tecnológicos, de producción y estéticos. Esto se aplica con la condición de que tales cambios no afecten a las características funcionales y externas específicas y esenciales para el Cliente. El Proveedor de servicios se compromete a informar al Cliente de ello por escrito.

El Proveedor de servicios no será responsable de la pérdida de beneficios, pérdida de ingresos resultado o no de la interrupción de la actividad del Cliente, pérdida de clientes, daños operativos, pérdida de información o cualquier daño directo o indirecto que sufra el Cliente derivado de los servicios o productos, ya sea sobre una base contractual o extracontractual, salvo en la medida en que tales daños sean resultado de negligencia grave, fraude, mala conducta deliberada o incumplimiento deliberado por parte del Proveedor de servicios. El Proveedor de servicios no será responsable de los daños derivados de la calidad de la conexión a Internet del Cliente ni del mal funcionamiento de la estación de trabajo del Cliente, incluidos, entre otros, el hardware o software que no cumpla con las especificaciones aplicables (incluidas las actualizaciones). El Proveedor de servicios tampoco será responsable de los defectos causados directa o indirectamente por el Cliente o un tercero, ya sea por error o negligencia, ni de los servicios prestados por un tercero sin el consentimiento expreso del Proveedor de servicios.

En el modo Local, el Cliente se compromete a realizar periódicamente copias de seguridad de los datos (al menos, diariamente) para minimizar los daños que pudiera causar la pérdida de datos.

En todo caso, la responsabilidad del Proveedor de servicios estará limitada al 60 % de las cantidades facturadas por el Proveedor y abonadas por el Cliente en los 12 meses anteriores al incidente, excluidas las sumas abonadas en créditos SMS/MMS.

El Proveedor de servicios certifica que ha contratado un seguro con una compañía de seguros acreditada con el fin de cubrir las responsabilidades en las que pueda incurrir en virtud del Contrato y, previa solicitud, se compromete a facilitar al Cliente un certificado.

El Cliente acuerda indemnizar y defender al Proveedor de servicios ante todas las acciones, gastos, daños, pérdidas, responsabilidades o costes que resulten del incumplimiento de las obligaciones por parte del Cliente o que estén relacionados con dicho incumplimiento.

En caso de que el Cliente incumpla una obligación sustancial (incluido el incumplimiento de las instrucciones del Proveedor de servicios [incluso



los manuales] y cualquier requisito legal o de otra índole), eximirá al Proveedor de servicios de toda responsabilidad.

El Cliente reconoce y acepta que los Sitios de terceros y los Productos de terceros no están bajo el control del Proveedor de servicios y que, si se proporcionan, tales Sitios de terceros y Productos de terceros se brindan solo por conveniencia. La disponibilidad de cualquier Sitio de terceros o Producto de terceros no implica que el Proveedor de servicios respalde, apoye o avale dicho Sitio de terceros o Producto de terceros, y el Proveedor de servicios rechaza toda responsabilidad (en su propio nombre y en el de sus licenciantes) con respecto a los Productos de terceros que el Cliente pueda utilizar en relación con el Servicio de suscripción.

El Cliente es responsable de cualquier acto u omisión del Usuario.

## 11 FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable de la falta o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo, siempre que dicha falta o retraso derive de causas inesperadas que escapen a un control razonable. La parte que reclame por haber resultado afectada por dicho evento de fuerza mayor notificará de inmediato y por escrito a la otra parte, y cada una de las partes realizarán esfuerzos razonables para mitigar el efecto de dicho evento de fuerza mayor.

En la medida en que tal situación continúe por un periodo que exceda el plazo de un (1) mes, las Partes acuerdan iniciar conversaciones con vistas a alcanzar un nuevo acuerdo. Si no hay un nuevo acuerdo o alternativa posible, la Parte cuyas obligaciones no se ven afectadas por el evento de fuerza mayor puede terminar el contrato.

Las siguientes situaciones, entre otras, se consideran casos de fuerza mayor: ataques, incertidumbres relacionadas con Internet, actos de piratería informática que las medidas de seguridad acordadas entre las Partes no han podido evitar, actos de guerra, hostilidad o sabotaje, o bien cortes eléctricos, de Internet o de las comunicaciones cuya causa no se deba a la parte obligada y que no puedan subsanarse de forma razonable.

## 12 SEPARABILIDAD

La posible nulidad de una de las disposiciones de los presentes Términos y condiciones generales o de parte de una disposición no afecta a la aplicabilidad del resto de las disposiciones ni al resto de la disposición. En caso de nulidad de cualquier disposición, el Proveedor de servicios y el Cliente, en la medida de lo posible y según su leal saber y entender, negociarán de buena fe para sustituir la disposición nula con una equivalente que corresponda al espíritu general de los presentes Términos y condiciones.

## 13 NO RENUNCIA

El hecho de que una de las Partes no insista en la necesidad de que la otra Parte cumpla alguna de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y condiciones generales no se interpretará como una renuncia de esa Parte a su derecho a hacer valer dicha disposición, derecho o recurso.

## 14 CLÁUSULA DE EQUILIBRIO

Las Partes consideran que los presentes Términos y condiciones generales son equitativos. Por tanto, estos Términos y condiciones generales se interpretarán siempre teniendo en cuenta las circunstancias concretas de la colaboración.

## 15 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 15.1 Información general

Las Partes actuarán conforme a las leyes aplicables de protección de datos personales, incluido, entre otros, el Reglamento europeo (EU) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («RGPD»). Esto incluye la obligación de informar a los interesados conforme a los artículos del 12 al 14 del RGPD y de contar con una base jurídica para el tratamiento de los datos personales.

El papel del Proveedor de servicios (responsable o encargado) con respecto a los datos personales tratados en el contexto de la ejecución de los Términos y condiciones generales se especifica a continuación o en esta política de privacidad.

### 15.2 El Proveedor de servicios como subcontratista

Cuando el Cliente facilite datos personales al Proveedor de servicios en el contexto del uso que haga del Servicio suscrito, las Suscripciones, la Solución o cualquier complemento, y solicite al Proveedor de servicios que trate datos personales en su nombre con la única finalidad de proporcionar al Cliente el Servicio suscrito, las Suscripciones, la Solución o cualquier complemento, el Cliente actuará como responsable del tratamiento de tales datos personales, mientras que el Proveedor de servicios actuará como encargado del tratamiento (según se define en el RGPD).

En este sentido, el Proveedor de servicios se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que puedan tratarse en el contexto de los servicios, así como a asegurar que las personas autorizadas para tratar dichos datos personales están sujetas a la debida obligación de confidencialidad de origen legal o, en su defecto, de origen contractual, y que reciben la formación necesaria sobre la protección de datos personales.

Las condiciones en las que el Proveedor de servicios lleva a cabo las operaciones de tratamiento como subcontratista (con el significado establecido en el RGPD) se describen en el anexo 4 de los presentes Términos y condiciones generales, conforme al artículo 28 del RGPD.

### 15.3 El Proveedor de servicios como responsable del tratamiento

En el contexto de los presentes Términos y condiciones generales, el Proveedor de servicios también podrá someter a tratamiento los datos personales del Cliente como responsable del tratamiento. Tales datos personales pueden tratarse con los fines siguientes:

- Administración y gestión de la relación con el Cliente.
- En el contexto y durante la relación contractual y precontractual con el Cliente.
- Cuando el Cliente se pone en contacto con nosotros por correo electrónico, correo postal, teléfono o cualquier otro canal de comunicación, por ejemplo, para realizar preguntas o solicitudes.
- Gestión de quejas, servicio posventa y garantías.
- Realización de actividades de venta y marketing.
- Desarrollo de estadísticas empresariales.
- Cuando el procesamiento es necesario para la interposición, ejercicio o defensa de demandas judiciales.

En caso de subcontratación con el significado establecido en el RGPD, el Proveedor de servicios está obligado a nombrar a un subcontratista que cumpla con el RGPD y tome las medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales.

El Cliente puede encontrar más información sobre el tratamiento de los datos personales, así como sobre el ejercicio de sus derechos (por ejemplo, derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, etc.), en la «[política de privacidad](#)», a la que se puede acceder desde el sitio web del Proveedor de servicios. En todo momento, el Cliente puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos enviando un correo electrónico a: [privacy@efficy.com](mailto:privacy@efficy.com).

## 16 CONFIDENCIALIDAD

La Parte receptora (i) protegerá la confidencialidad de la Información confidencial con las mismas precauciones con las que protege su propia información confidencial de naturaleza similar (pero no con menos precauciones que las razonables); (ii) no utilizará la Información confidencial para ningún fin que quede fuera del ámbito del presente Acuerdo, y, (iii) salvo que la Parte divulgadora autorice lo contrario por escrito, limitará el acceso a la Información confidencial a aquellos empleados y contratistas que necesiten el acceso para fines compatibles con este Acuerdo y que hayan firmado acuerdos de confidencialidad con la Parte receptora que contengan un nivel de protección, al menos, tan estricto como el previsto en el presente documento. Previo aviso a la Parte divulgadora (en la medida en que dicho aviso esté permitido por la ley), la Parte receptora podrá divulgar Información confidencial si así lo requiere una ley imperativa, una normativa o un proceso legal.

Previo solicitud por escrito de la Parte divulgadora, la Parte receptora devolverá o destruirá de inmediato la Información confidencial (salvo los Datos del cliente, que se suprimirán conforme al anexo 4).

Con independencia de cualquier disposición en sentido contrario, el Proveedor de servicios tendrá derecho a recopilar y analizar datos y otra información relacionada con la prestación, el uso y el rendimiento de diversos aspectos del Producto y los sistemas y tecnologías relacionados (incluida la información agregada de los Datos del cliente y los datos derivados de estos), y el Proveedor de servicios tendrá (durante la vigencia del Contrato y después de esta) derecho a (i) utilizar la información y los datos para mejorar el Producto, así como para otros fines de desarrollo, diagnóstico y corrección en relación con los Servicios, y a (ii) divulgar tales datos únicamente de manera agregada o disociada en relación con su actividad. No se otorga ningún derecho o licencia salvo los establecidos expresamente en el presente documento.

## 17 NO COMPETENCIA

Durante la vigencia del Contrato, así como un (1) año después de su finalización, se prohíbe al Cliente contratar, ya sea directa o indirectamente, a empleados del Proveedor de servicios que hayan estado involucrados en la ejecución del Contrato o hacer, directa o indirectamente, que trabajen para él sin el permiso previo por escrito del Proveedor de servicios, así como comunicarse con ellos de cualquier manera, so pena de multa exigible inmediatamente por importe de 50 000 EUR (cincuenta mil euros) por infringir esta prohibición.

## 18 CESIÓN

Ninguna de las Partes puede transferir ni ceder a un tercero la totalidad o parte de los derechos u obligaciones contraídos entre las Partes a menos que estas dispongan otra cosa por escrito.

Sin embargo, las Partes son libres de ceder o transferir la totalidad o parte de sus derechos y obligaciones en virtud del presente documento a una empresa de su grupo sin el consentimiento previo de la otra Parte, siempre y cuando informe a esta última.

## 19 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Salvo en caso de urgencia, las Partes reconocen que no escatimarán esfuerzos para encontrar soluciones amistosas en situaciones de bloqueo.

En caso de que exista una situación de bloqueo, la Parte interesada en un asunto comunicará dicho asunto a la otra Parte mediante carta certificada con acuse de recibo con objeto de intentar encontrar una solución amistosa.

Si no se llega a una solución amistosa en el plazo de (1) mes, la Parte que tenga un interés en el asunto podrá ponerlo a disposición del tribunal competente.

## 20 LEYES Y JURISDICCIÓN

### 20.1 Disposiciones generales

**20.1.1 El presente artículo 20 en su totalidad permanecerá en vigor a pesar de la expiración o terminación del Contrato.**

**20.1.2 En caso de cualquier desacuerdo que surja en relación con la ejecución o interpretación del Contrato, y en todos los casos previstos en los artículos 20. 2 y siguientes, las partes se comprometen a entablar conversaciones y a buscar una solución - el arreglo judicial de su controversia, primero por acuerdo y luego por mediación, remitiendo la controversia al Centro Internacional de ADR de la CCI y al Reglamento de Mediación de la CCI, o a cualquier otro centro de mediación previsto en los artículos 20.2 y siguientes, independientemente de las implicaciones financieras de la controversia.**

**20.1.3 En caso de no llegar a un acuerdo on el proceso de mediación, y siempre que la cuantía del litigio sea superior a 10.000 euros excl. impuestos, el litigio se resolverá mediante arbitraje por el Centro Internacional de ADR de la Cámara de Comercio Internacional (CCI), remitiéndose en caso de litigio al Reglamento de Arbitraje de la CCI, por uno o varios árbitros nombrados de conformidad con dicho Reglamento, o por cualquier otro centro de arbitraje previsto en los artículos 20.2 y siguientes.**

**20.1.4 Si la mediación fracasa y si lo que está en juego en el litigio es inferior a 10.000 euros excl. impuestos, el litigio sólo podrá presentarse ante el tribunal competente de BRUSELAS, BÉLGICA, o ante cualquier otro tribunal previsto en los artículos 20.2 y siguientes.**

**20.2 Si el domicilio social del Cliente está en Francia o en Mónaco :**

**El presente Contrato se rige por el derecho francés, el centro de mediación y arbitraje (véanse los artículos 20.1.2 y 20.1.3) es el Centre Interprofessionnel de Médiation et d'Arbitrage (CIMA) - 32 Quai Perrache 69002 Lyon, en adelante el Reglamento de Mediación y Arbitraje del CIMA. El idioma de los procedimientos es el francés. El tribunal competente (véase el artículo 20.1.4) será el de PARÍS, FRANCIA.**

**20.3 Cuando el domicilio social del Cliente esté en Suecia, Dinamarca, Noruega o Finlandia:**

**El presente Acuerdo se regirá por la legislación sueca. El lugar de jurisdicción (véase el artículo 20.1.4) será MALMO, SUECIA. La lengua utilizada en los procedimientos será el inglés. La rescisión en virtud del artículo 5.2 se realizará por correo electrónico a la siguiente dirección [sales@efficy.com](mailto:sales@efficy.com).**

**20.4 Si el domicilio social del Cliente está en los Países Bajos:**

**El presente Acuerdo se regirá por la legislación de los Países Bajos. El lugar de jurisdicción (véase el artículo 20.1.4) será**

**HERTOGENBOSCH, PAÍSES BAJOS.** La lengua utilizada en los procedimientos es el inglés.

**20.5 Si el domicilio social del Cliente está en Asia :**

**El presente Acuerdo se regirá por la legislación de Hong Kong. El lugar de jurisdicción (véase el artículo 20.1.4) será HONG KONG. La lengua utilizada en los procedimientos será el inglés.**

**ANEXO 1: SERVICIOS PROFESIONALES**

El presente anexo y todo lo estipulado en él solo se aplica a los Servicios profesionales conforme a lo especificado en la Propuesta comercial.

**21 PROYECTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS****21.1 Definición**

Por lo general, el Proveedor de servicios facilita el Proyecto conforme a las especificaciones proporcionadas por el Cliente con un presupuesto provisional y una programación provisional definida. La descripción exacta del Proyecto puede cambiar en el transcurso de este, previo acuerdo por escrito entre las Partes. El Proveedor de servicios es el gestor del proyecto.

**21.2 Metodología de implementación**

Por lo general, los proyectos se dividen en cuatro fases: definición del alcance (determinación de las necesidades del Cliente, estudio de la adecuación entre tales necesidades y las posibilidades del Producto estándar), desarrollo (realización de Adaptaciones), aprobación y lanzamiento de la producción. El inicio de una fase solo puede tener lugar tras la validación formal de la fase anterior. Los detalles de las fases se definen en la metodología del proyecto o en el programa de garantía de calidad.

**21.3 Obligaciones de las partes****21.3.1 Obligaciones del Cliente**

El Cliente se compromete a:

- expresar sus necesidades de manera completa y precisa mediante una serie de documentos de referencia, correos electrónicos y reuniones de trabajo;
- brindar una descripción precisa de su entorno y organización de TI, los cuales son primordiales;
- proporcionar al Proveedor de servicios los medios (oficina, documentación, medios de comunicación, etc.) necesarios para la realización adecuada de la tarea cuando los servicios se presten en las instalaciones del Cliente;
- respetar los plazos, en concreto, para la validación de documentos y las entregas de aplicación;
- consultar sin demora al Proveedor de servicios para tratar posibles imprevistos o situaciones que requieran arbitraje;
- participar en el trabajo proporcionando la cantidad y calidad adecuadas de recursos internos;
- consultar de forma sistemática al Proveedor de servicios y examinar detenidamente sus recomendaciones para que las elecciones y concesiones sean adecuadas, tanto en términos de periodo de cobro como de precio y duración;
- dar preferencia de forma sistemática a las soluciones estándar ofrecidas por los Productos por encima de las adaptaciones;
- procesar los datos que se van a cargar en el Producto conforme a las instrucciones proporcionadas por el Proveedor de servicios y asegurar su disponibilidad para el Proveedor de servicios conforme a la planificación del Proyecto. La preparación de los datos y las operaciones de aplicación de formato son esenciales para la aprobación y ejecución del Proyecto, y son de vital importancia, y
- brindar una gestión general del Proyecto, en calidad de gestor del proyecto.

**21.3.2 Obligaciones del Proveedor de servicios**

El Proveedor de servicios se compromete a:

- guiar al Cliente a lo largo del proyecto y brindarle recomendaciones adaptadas a las necesidades expresadas;

- implementar los medios técnicos y el personal adecuado para asegurar la ejecución del trabajo encomendado. Únicamente el Proveedor de servicios determinará los medios para lograrlo;
- notificar al Cliente en caso de cualquier ausencia, sobre todo por motivos de vacaciones o formación, del personal asignado a la ejecución del trabajo tan pronto como tenga conocimiento de dicha ausencia, e
- implementar los medios para alcanzar los objetivos de la programación provisional acordada en la Propuesta comercial del Proveedor.

**21.3.3 Obligaciones comunes**

Cada una de las Partes se compromete a:

- cooperar de buena fe y proporcionar a la otra Parte información útil, documentos y los datos necesarios para una prestación adecuada de los servicios;
- designar un contacto único que sea la persona facultada para la representación en relación con la otra Parte y para tomar cualquier decisión relacionada con el Proyecto, y
- asistir a las reuniones de seguimiento del Proyecto.

**21.4 Garantía de las Adaptaciones**

El Proveedor de Servicios garantiza que las Adaptaciones que ha realizado cumplen las Especificaciones. Salvo que se indique lo contrario en la Propuesta Comercial o en la Orden de Compra, el Proveedor de Servicios se compromete a corregir gratuitamente cualquier Anomalía Específica durante un periodo de garantía de 2 semanas a partir de la fecha de puesta en producción. Para una carga de trabajo de Adaptación de 20 días o más, el periodo de garantía se ampliará a 2 meses.

**21.5 Facturación**

Salvo que se indique lo contrario en la Propuesta comercial o en el Pedido de compra, las condiciones de facturación son las siguientes:

- El 40 % en el momento de la firma del Pedido de compra.
- Balance al finalizar: el último día de cada mes, el Proveedor de servicios factura al Cliente en función del tiempo empleado por los miembros de su personal, una vez que se alcance la cantidad facturada en el pedido.

**22 PROYECTOS CON MANO DE OBRA DIRECTA: DELEGACIÓN DE PERSONAL O ASISTENCIA TÉCNICA****22.1 Definición**

El Proveedor de servicios proporciona los recursos al Cliente. El Cliente es el gestor de proyectos en relación con los servicios proporcionados y la metodología de gestión de proyectos, tal y como se describe en el artículo 22.

**22.2 Obligaciones de las partes****22.2.1 Obligaciones del Cliente**

El Cliente se compromete a:

- gestionar los recursos que tenga a su disposición, y
- alertar al Proveedor de servicios en caso de que surja un problema (actitud, falta de competencia, compromiso, etc.).

**22.2.2 Obligaciones del Proveedor de servicios**

El Proveedor de servicios se compromete a proporcionar los recursos definidos conforme a la disponibilidad acordada, con el fin de asegurar la ejecución de los servicios encomendados.

Siempre que sea posible, el Proveedor de servicios evitará cambiar el personal asignado para la prestación de los servicios. En caso de que, no

obstante, se considere necesaria una sustitución, se asegurará de que el trabajador sustituto cuente, al menos, con un nivel de competencia y experiencia equivalente y con la aprobación del Cliente.

Dado que el Proveedor de servicios no es el gestor de proyectos para los servicios, este queda sujeto a una obligación de medios. En calidad de profesional, se compromete a proporcionar al Cliente, durante la vigencia de los servicios, todas las recomendaciones y advertencias necesarias para lograr el objetivo perseguido por el Cliente.

El Proveedor de servicios enviará al Cliente facturas por mes vencido junto con una descripción detallada del trabajo realizado.

### 22.3 Condiciones financieras y de facturación

El Proveedor de servicios facturará al Cliente el tiempo empleado por los miembros de su personal puestos a disposición del Cliente, cuya tarifa por hora variará en función de la cualificación conforme al Pedido de compra o la Propuesta comercial.

### 22.4 Cambio o terminación de los beneficios

El Proveedor de servicios debe recibir una notificación de los cambios realizados en la programación o del cese de los servicios solicitados previo aviso de una semana por cada mes de la duración total del servicio, con un límite de seis semanas. Todo servicio que no se cancele a tiempo quedará pendiente de pago.

## 23 SERVICIOS DE PREPAGO

El Cliente puede adquirir créditos de tiempo de servicios profesionales para utilizarlos en intervenciones no cubiertas por las suscripciones que tenga activas mediante:

Tarjeta de servicio: crédito que el Cliente puede utilizar para solicitar la prestación de Adaptaciones y asistencia, asesoramiento, etc. El Cliente puede comprar de manera anticipada servicios de prepago.

Tarjeta de servicio de asistencia: créditos de horas que el Cliente puede utilizar para solicitar pequeñas Adaptaciones.

A menos que se especifique lo contrario en el Formulario de Pedido, las tarjetas de servicio tendrán una validez de un año a partir de la fecha de compra.

Si el Cliente decide adquirir Servicios profesionales recurrentes, estos se considerarán parte de la suscripción del Cliente y se renovarán anualmente, a menos que las Partes dispongan otra cosa en la Propuesta de venta.

Salvo que se acuerde lo contrario, todos los Servicios profesionales se prestarán de forma remota y se calcularán únicamente por horas.

Se facturará al Cliente con la realización del pedido. Una vez agotados los créditos de tiempo, el Proveedor de servicios informará al Cliente, el cual podrá realizar un pedido nuevo.

## 24 FORMACIÓN

El Proveedor facilita tres tipos de formación.

Formación entre empresas: la formación tiene lugar en las instalaciones del Proveedor u online, mediante una plataforma administrada por el Proveedor. Las fechas de la formación se programan periódicamente. El Proveedor de servicios proporcionará el catálogo de formación a petición del Cliente. La cancelación o el aplazamiento de la inscripción en una formación por parte del Cliente debe notificarse al Proveedor con una antelación de, al menos, 7 días naturales antes de la fecha de la formación. Pasado ese periodo, el Cliente deberá abonar al Proveedor de servicios el importe total de la formación.

Formación en la empresa: la formación suele tener lugar en las

instalaciones del Cliente con la posibilidad de realizarse en cualquier otra ubicación física o virtual. La cancelación o el aplazamiento de la inscripción en un curso de formación por parte del Cliente debe notificarse al Proveedor con una antelación de, al menos, 48 horas. Pasado ese periodo, el Cliente deberá abonar al Proveedor de servicios el importe total del curso de formación.

Formación de aprendizaje electrónico: la plataforma de Internet se pone a disposición del Cliente como suscripción, lo que le permite acceder al contenido educativo de autoservicio bajo la supervisión de un instructor administrador de la plataforma.

Las disposiciones adicionales acordadas entre las Partes en relación con el presente artículo se incluyen en la Propuesta comercial o en el Formulario de pedido.

El Cliente correrá con los gastos de las reuniones o sesiones reservadas en relación con los Servicios profesionales, en caso de que tales reuniones o sesiones no se hayan reprogramado ni cancelado con un aviso con siete (7) días de antelación. Pese a dicho aviso, el Cliente asumirá los costes no reembolsables relacionados con el alojamiento y los gastos de desplazamiento derivados de la reserva de dicha reunión o sesión.

El Proveedor de servicios compartirá los requisitos de la formación con el Cliente como parte del programa de formación. El Cliente es responsable de comunicar la información de contacto de los participantes en la formación al Proveedor de servicios. El Proveedor de servicios se reserva el derecho de rechazar a los participantes en la formación si no cumplen los requisitos de la misma.

**ANEXO 2: SERVICIOS DE GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES**

En esta parte se describen los servicios proporcionados por el Proveedor de servicios en relación con las Suscripciones contratadas.

**25 SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE**

La Suscripción de servicios en la Nube incluye:

- el derecho a utilizar los productos;
- alojamiento de la Solución en la infraestructura del Proveedor y acceso a la Solución;
- realización de copias de seguridad;
- servicios de mantenimiento correctivo, y
- disponibilidad de versiones nuevas del Producto.

**25.1 Alojamiento y acceso a la solución****25.1.1 Disponibilidad**

El Proveedor de servicios se compromete a proporcionar al Usuario una conexión de Internet con acceso remoto a la Solución instalada en los servidores del Proveedor de servicios.

El Cliente es plenamente consciente de que el acceso a la Solución no depende únicamente del Proveedor de servicios, quien, a su vez, depende de sus proveedores o de los del Cliente, incluidos, entre otros, los administradores externos de red de Internet, editores del software de terceros integrado en la Solución o asociado a ella, o fabricantes de servidores en los que la Solución está instalada.

El Proveedor de servicios se compromete a asegurar una disponibilidad del 99,9 % al año, a excepción de las actualizaciones planificadas necesarias para el correcto funcionamiento de la Solución. El Proveedor de servicios informará al Cliente (por cualquier medio) de las actualizaciones planificadas, con la inclusión de un mensaje en la página de inicio del Producto.

El nivel de servicio anual del 99,9 % se calcula para un año mediante la fórmula siguiente:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: total de minutos en un año.

I: total de minutos de inactividad en un año.

En caso de inaccesibilidad total o parcial de la Solución, el Proveedor de servicios se compromete a realizar todos los esfuerzos técnicos y humanos posibles para restaurar el servicio tan pronto como sea posible, si es necesario, proponiendo al Cliente una solución alternativa y temporal en caso de que la inaccesibilidad no se pueda restaurar a su forma inicial en un plazo de 4 horas laborables tras su declaración.

**25.1.2 Espacio de almacenamiento**

No existe ningún límite en la cantidad de espacio de almacenamiento disponible para cada Cliente, siempre que el Cliente haga un uso razonable del servicio y almacene solo datos y documentos directamente relacionados con su negocio.

**25.2 Copias de seguridad****25.2.1 Características de las copias de seguridad**

El Proveedor de servicios realiza copias de seguridad de los datos del Cliente conforme a una programación definida con el host y conforme a las reglas establecidas.

**25.2.2 Devolución de los datos**

Cuando el Cliente disponga de una base de datos especializada y cuando sea técnicamente factible, estas copias de seguridad se podrán enviar al Cliente previa solicitud y en un formato estándar (Oracle: volcado; SQL server: BKP; PostgreSQL: volcado). El coste será de 200 € (IVA no incluido) por envío.

El Proveedor de servicios también puede proporcionar al Cliente:

- Un extracto estándar de los Datos del cliente
- Un extracto específico de los Datos del cliente

La formación y la documentación adicionales pueden ser parte de un plan de reversibilidad definido por las Partes.

El Cliente tiene un periodo de 30 días a partir de la fecha de terminación del servicio para solicitar la devolución de los datos. El Proveedor de servicios eliminará los datos alojados en un plazo de tres meses a partir de la finalización de la relación contractual.

**25.2.3 Fin del contrato de suscripción de servicios en la Nube**

El Cliente reconoce y acepta que, en el momento de finalizar el contrato, el Proveedor de servicios eliminará los datos, el acceso a los servicios y el entorno del Cliente.

**26 MANTENIMIENTO CORRECTIVO****26.1 Comunicación de Anomalías al servicio de asistencia**

Una Anomalía:

1. implica un bloqueo si impide por completo utilizar una Función esencial de la Solución;
2. es molesta si requiere el uso de un método alternativo para realizar la función o bloquea el uso de una función no esencial, y
3. es menor si no afecta a ninguna funcionalidad.

En el caso de las anomalías que impliquen bloqueos, el Cliente proporcionará el número de teléfono del informante y de la persona responsable, y se compromete a estar disponible de manera ininterrumpida mientras se resuelve la anomalía.

**Procedimiento si el Cliente no cuenta con un Integrador**

El Cliente se pondrá en contacto con el servicio de asistencia en la dirección de correo electrónico support@efficy.com y clasificará la Anomalía (bloqueo, molestia o menor), sin perjuicio de la posibilidad de que el Proveedor de servicios modifique dicha clasificación.

El acceso al servicio de asistencia está disponible de lunes a viernes de 8:30 a 18:00.

Por excepción, el soporte para los productos comercializados bajo las referencias Perfect View CRM y Tribe estará disponible los días laborables (5/7) de 8:30 a 17:30.

Salvo que se especifique lo contrario en la Propuesta comercial o el Formulario de pedido, el acceso a asistencia para una versión del Producto está reservado al personal certificado al menos para la parte de administración de la versión en cuestión.

Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia, el Cliente se compromete a comprobar que la cuestión para la que requiere asistencia está incluida en su Suscripción, que no depende de una configuración propia y de que la respuesta a sus preguntas no está incluida en la documentación que tiene a su disposición.



Para cada solicitud de asistencia, el Cliente describirá de manera precisa al Proveedor de servicios las características de la Anomalía encontrada y la forma de reproducirla.

El Cliente se compromete a reaccionar tan pronto como sea posible a cualquier solicitud de información que pueda requerir el servicio de asistencia. Los plazos especificados en el artículo 26.2 se suspenderán hasta que el Proveedor de servicios obtenga la información solicitada.

**Procedimiento si el Cliente cuenta con un Integrador**

El Cliente se pondrá en contacto con su Integrador, que actuará como contacto único y transferirá la solicitud al servicio de asistencia del Proveedor si la Anomalía tiene su origen en el Producto.

**26.2 Acuerdo de nivel de servicio**

El Proveedor de servicios se compromete a atender las comunicaciones de Anomalías enviadas al servicio de asistencia dentro de los plazos siguientes:

	Anomalías con bloqueos	Anomalías con molestias	Anomalías menores
Plazo de procesamiento	1 hora	4 horas	8 horas
Tiempo de recuperación	2 días	5 días	No disponible

**Plazo de procesamiento:** plazo en el que el Proveedor de servicios se compromete a movilizar al personal para abordar la Anomalía.

**Tiempo de recuperación:** periodo de tiempo en el que el Proveedor de servicios se compromete a corregir la Anomalía o proporcionar una solución alternativa. El periodo finaliza cuando el Proveedor de servicios entrega al Cliente o su Integrador los elementos que deben ponerse en marcha o la información que permite restaurar el servicio.

Estos plazos se inician desde el momento en que el Cliente o su Integrador informa de la Anomalía en las condiciones definidas anteriormente, y desde el momento en que el Proveedor de servicios puede acceder al entorno para reproducir el problema. Los plazos se interrumpen, además, cuando el Proveedor de servicios espera una respuesta del Cliente. Los plazos se expresan en días/horas laborables del periodo de asistencia definido en la Propuesta comercial o en el Pedido de compra.

**26.3 Condiciones de las intervenciones**

Las intervenciones se realizan de forma remota. En caso de que el Cliente no autorice el acceso remoto, o si dicho acceso no permite reproducir o analizar el incidente, el Proveedor de servicios propondrá una intervención in situ. El tiempo de transporte y los gastos de desplazamiento y alojamiento los asumirá el Cliente y estos no se incluirán en el cálculo del tiempo empleado en intervenir y restaurar el servicio.

**26.4 Importante: seguridad de la intervención**

El Cliente se asegurará de proporcionar al Proveedor de servicios únicamente los accesos a sus sistemas que le permitan trabajar en el problema y no otros. Además, se asegurará de revocar dicho acceso una vez que la intervención haya finalizado.

**26.5 Corrección de Anomalías de versiones antiguas**

El Proveedor de servicios se compromete a proporcionar mantenimiento correctivo para versiones anteriores durante 36 meses a partir de la publicación de la versión y siempre que la Anomalía comunicada no se

haya corregido en una versión más reciente. Pasado este periodo, o en caso de que la Anomalía se haya corregido en una versión más reciente, la corrección de la Anomalía comunicada se facturará según los precios vigentes el día de la intervención y sin compromiso de tiempo.

**26.6 Exclusiones**

El servicio de mantenimiento correctivo no incluye servicios de formación, adaptación, integración o asistencia en el uso del Producto, asistencia a la hora de realizar Adaptaciones, asesoramiento o asistencia telefónica distinta de la descrita en el presente documento. Además, las Anomalías no se cubren si son resultado:

de un uso de la Solución que no sea compatible con la Documentación o las Especificaciones, o con las instrucciones facilitadas durante la formación proporcionada por el Proveedor de servicios;

de adaptaciones o de la interconexión con otro programa o Producto llevadas a cabo por el Cliente o por un tercero;

de la modificación por parte del Cliente de un elemento del Entorno técnico de referencia, en caso de que el Proveedor de servicios no haya indicado formalmente y con anterioridad que el Producto sería compatible con el nuevo elemento, y

en términos más generales, de una causa ajena a la Solución: método de ejecución consultas; método de elaboración de informes; reinstalación del servidor; configuración del software ajeno a las Aplicaciones (Microsoft Office, Acrobat, etc.); configuración de la red en las estaciones de trabajo de los usuarios, y configuración del software antivirus en las estaciones de trabajo de los usuarios.

Los servicios generados por este tipo de consultas se facturarán por separado según los precios vigentes el día de la solicitud.

**27 SUSCRIPCIÓN (SIN ALOJAMIENTO)**

Esta Suscripción incluye:

el derecho a utilizar los productos;

el servicio de mantenimiento correctivo descrito en el artículo 26, y

la provisión de versiones nuevas del Producto.

**28 SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Esta suscripción incluye únicamente el servicio de mantenimiento correctivo descrito en el artículo 26.

Este se ofrece a los Clientes que han adquirido Productos y que operan en el modo Local.

Incluye la provisión de versiones nuevas del Producto.

**29 DISPONIBILIDAD DE VERSIONES NUEVAS DEL PRODUCTO**

La Suscripción o la suscripción de servicios en la Nube, así como la suscripción al servicio de mantenimiento correctivo, incluyen la posibilidad de utilizar de las versiones nuevas del Producto sin coste adicional y sin necesidad de adquirir licencias nuevas.

Estas versiones se ofrecen, al menos, una vez al año e incluyen mejoras en la funcionalidad y desarrollos técnicos. El Proveedor de servicios tendrá en cuenta los desarrollos normativos en el área de la gestión de las relaciones con el Cliente y los datos personales.

La implementación de una versión nueva está sujeta a un precio determinado, establecido a petición del Cliente.



### 30 SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE AJUSTE DE CONFIGURACIÓN

La Suscripción al servicio de mantenimiento de ajuste de configuración incluye la posibilidad de beneficiarse de un servicio de corrección de anomalías ampliado a los ajustes de configuración realizados por el Proveedor de servicios. Esta suscripción está sujeta a un precio determinado, establecido a petición del Cliente.

La suscripción al servicio de mantenimiento de ajuste de configuración se aplica únicamente a los ajustes de configuración realizados por el Proveedor de servicios.

### 31 SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE «ACTUALIZACIONES INCLUIDAS»

La Suscripción al servicio de «actualizaciones incluidas», también conocido como «Serenity», incluye la posibilidad de beneficiarse de un servicio de actualizaciones del Producto. Este servicio incluye las Adaptaciones existentes, pero no las pruebas de verificación del software actualizado, así como la formación relacionada con las nuevas funcionalidades propuestas.

Además, y en todos los casos, las adaptaciones nuevas o las modificaciones realizadas a adaptaciones existentes por deseo del Cliente durante una actualización estarán sujetas a una estimación de servicios adicionales que correrá a cargo del Cliente.

Esta suscripción está sujeta a un precio determinado, establecido a petición del Cliente.

La suscripción al servicio de «actualizaciones incluidas» se aplica únicamente a las integraciones y configuraciones realizadas por el Proveedor de servicios.

### 32 CAMBIO DE LÍMITES

En caso de que el Cliente desee reducir el número de Usuarios para una Suscripción determinada, podrá hacerlo a través de la Funcionalidad del Producto cuando esté disponible, o deberá informar al Proveedor de servicios 2 meses antes de la fecha de renovación de la Suscripción. Se requiere la aprobación del Proveedor de servicios para los Clientes que reciban descuentos comerciales para el Producto.

El uso del Producto con fines de archivo mediante la copia de seguridad de usuarios en la Nube no está permitido.

En caso de ampliación del alcance aplicable durante el periodo de Suscripción (pedidos de licencias para productos nuevos o aumento del número de Usuarios para el producto existente), el Proveedor de servicios emitirá una factura con el cálculo proporcional del tiempo restante hasta el final del periodo de Suscripción. El cambio se aplicará al periodo posterior a la solicitud.

### 33 PROPIEDAD INTELECTUAL

Además de lo establecido en el artículo 7, el derecho de uso implicará también el derecho:

- para la infraestructura Local, a instalar y utilizar los Productos en el Entorno técnico de referencia, y
- a realizar Adaptaciones.

**ANEXO 3: PLATAFORMA DE MARKETING**

El presente anexo y todo lo estipulado en él solo se aplica a la Plataforma de marketing conforme a lo especificado en la Propuesta comercial o en el Formulario de pedido.

**34 PLATAFORMA DE MARKETING****34.1 Limitaciones**

La Plataforma de marketing se proporciona como servicio SaaS y no es posible solicitar ninguna Adaptación. Únicamente está disponible mediante Suscripción.

**34.2 Garantía limitada**

El Proveedor de servicios garantiza que la Plataforma de marketing, en condiciones normales y con el uso habitual, funcionará sustancial y materialmente de conformidad con el Formulario de pedido correspondiente y con la descripción disponible en [www.apsis.com](http://www.apsis.com).

El Cliente reconoce y acepta que el Proveedor de servicios puede, en cualquier momento, implementar versiones nuevas y actualizaciones de la Plataforma de marketing (incluida la adición o eliminación de características o funciones), pero el Proveedor de servicios no realizará cambios que reduzcan significativamente la funcionalidad de la Plataforma de marketing proporcionada al Cliente durante la vigencia del presente Acuerdo.

A excepción de las garantías expresamente establecidas en esta sección, los Servicios se proporcionan «TAL CUAL» y con todos sus defectos. En la medida que lo permita la legislación aplicable, el Proveedor de servicios excluye y niega expresamente el resto de condiciones, términos o garantías de cualquier tipo en relación con los Servicios, ya sean expresos o implícitos, incluidas, entre otras, las condiciones, los términos o las garantías de comerciabilidad de los Servicios, la adecuación de los Servicios para un fin concreto, la correspondencia de los Servicios con cualquier descripción o el hecho de que la Plataforma de marketing y la API funcionarán de manera ininterrumpida, estarán libres de errores o serán completamente seguras. El Cliente reconoce que existen riesgos inherentes en la conexión a Internet que podrían derivar en la pérdida de privacidad, información confidencial y propiedad.

**34.3 SMS/MMS**

Los créditos SMS/MMS serán válidos para su uso durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de compra. El Proveedor de servicios se reserva el derecho de ajustar los precios y los créditos SMS/MMS necesarios para cada país receptor previo aviso con siete (7) días de antelación, debido a los cambios en el coste de los SMS/MMS.

Si el Cliente ha activado la funcionalidad de SMS entrantes, todo pago de SMS entrantes en relación con la cuenta del Cliente y transferido del operador de SMS pertinente, y tras la deducción de las tasas aplicables de dicho operador, se transferirá al Cliente mensualmente cuando el Proveedor de servicios haya recibido el importe de la transacción del operador de SMS.

**34.4 Obligaciones del Cliente**

El Cliente únicamente utilizará la Plataforma de marketing conforme al presente Acuerdo y la legislación y la normativa aplicables, incluidas las relacionadas con el envío de spam, marketing directo, privacidad, protección de datos, propiedad intelectual, defensa del consumidor y protección infantil, pornografía, obscenidad y difamación, en relación con la Documentación estándar. El Cliente será responsable de las acciones y omisiones de los Usuarios, y es responsabilidad del Cliente proteger la seguridad de las contraseñas de los Usuarios y del equipo utilizado para acceder a la Plataforma de marketing.

El Cliente no (i) utilizará la Plataforma de marketing de ninguna forma que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar o perjudicar cualquiera de

los sitios web de Efficacy o que interfiera con el uso que hace la otra parte de la Plataforma de marketing; (ii) intentará obtener un acceso no autorizado a la Plataforma de marketing; (iii) accederá a la Plataforma de marketing de ninguna otra forma que no sea mediante las interfaces de Efficacy; (iv) utilizará la Plataforma de marketing para enviar, recopilar, procesar, utilizar o almacenar números de tarjetas crédito o débito, datos de cuentas financieras personales o identificadores similares, datos de salud física o mental u otra información confidencial sujeta a normativas, leyes o estándares del sector orientados a proteger la privacidad y seguridad de los datos, ni (v) utilizará la Plataforma de marketing para un fin o de una manera contraria a la ley o prohibida en virtud del presente Acuerdo.

Todos los correos electrónicos enviados mediante el servicio de envío de correos electrónicos de Efficacy (i) contendrán información clara sobre el remitente, como la información de contacto en forma de números de teléfono y direcciones, en el propio correo electrónico o disponible mediante un vínculo; (ii) incluirán una línea de asunto que no induzca a error al destinatario con respecto al contenido del correo electrónico; (iii) después de tres (3) devoluciones, moverán automáticamente las direcciones de correo electrónico pertinentes a la lista de exclusión total; (iv) contendrán un vínculo para cancelar la suscripción, con el fin de que el receptor tenga la opción de cancelar la suscripción (sin el uso de contraseñas ni funciones similares), y, (v) en todos los demás aspectos, cumplirán la legislación, las normativas y los estándares del sector aplicables, así como el presente Acuerdo. El Cliente se asegurará de que todos los destinatarios acepten explícitamente recibir correspondencia de marketing directo mediante correo electrónico/SMS/MMS (incluido el asunto del mismo) de su parte y que todos los suscriptores que se den de baja de una lista de correo ya no reciban más mensajes.

**34.5 Ampliaciones**

Las suscripciones con límites de volumen (incluidos, entre otros, el máximo de suscriptores, el límite de envíos de correos electrónicos, las visitas al sitio web, las API u otros límites aplicables, normalmente especificados en el Formulario de pedido) se ampliarán y se cobrarán automáticamente conforme al precio vigente en el momento en el que se exceda el nivel máximo de la cuenta. Una vez efectuada la ampliación, los niveles de volumen no se pueden disminuir durante el periodo actual. El Cliente puede reducir los niveles de volumen con anterioridad a la próxima renovación del periodo, notificando por escrito al Proveedor de servicios tal reducción a más tardar dos (2) meses antes del fin del periodo actual.

**34.6 Datos del cliente**

El Cliente conserva todos los derechos sobre los Datos de los clientes, y Efficacy solo utilizará dichos Datos en virtud del presente Acuerdo, así como para cumplir sus obligaciones con respecto al Cliente o para ejercer sus derechos conforme a este Acuerdo.

Una vez terminado el periodo de vigencia, el Cliente no tendrá acceso a la Plataforma de marketing, y el Proveedor de servicios eliminará de forma permanente y destruirá los Datos del cliente conforme a los procedimientos estándar del Proveedor de servicios para la eliminación de datos, lo que incluye, entre otros aspectos, (i) que el Proveedor de servicios se reserva el derecho de eliminar de forma permanente y destruir todas las copias de los Datos del cliente el día siguiente al último día del periodo, y (ii) que el Proveedor de servicios, salvo disposiciones preceptivas en la legislación pertinente, eliminará de forma permanente y destruirá todas las copias de los Datos del cliente en un plazo de tiempo razonable, teniendo en cuenta los procedimientos administrativos y de copia de seguridad aplicados periódicamente por el Proveedor de servicios. Es obligación exclusiva del Cliente asegurarse de que dispone de todas las copias de seguridad necesarias de los Datos del cliente que desea mantener una vez que el presente Acuerdo finalice.

Durante la vigencia del Acuerdo, el Cliente puede importar, exportar, descargar y eliminar todos los Datos del cliente de la Plataforma de marketing, tal y como se establece en la Documentación estándar. Si el Cliente necesita ayuda a la hora de gestionar los Datos del cliente, este enviará una solicitud por escrito al Proveedor de servicios a más tardar 15 (quince) días antes de la finalización del periodo. La asistencia implicará el pago de gastos administrativos.

Salvo acuerdo en contrario, el Proveedor de servicios se reserva el derecho a eliminar los datos de comportamiento (como clics o elementos abiertos) almacenados en la Plataforma de marketing y que tengan una antigüedad de más de tres (3) años y de los enlaces insertados en el correo electrónico o los SMS que tengan una antigüedad superior a dos (2) años.

### 34.7 Asistencia

El Proveedor de servicios proporcionará al Cliente, como parte de la Plataforma de marketing, asistencia al usuario estándar sin ningún coste adicional. La asistencia para la Plataforma de marketing estará disponible durante el horario laboral habitual de 8:15 a 17:00 (CET) y, en el caso de los Clientes que tengan una dirección registrada en la región Asia-Pacífico, de 9:00 a 18:00 (HKT). El servicio de asistencia estará disponible únicamente los días en que los bancos comerciales estén abiertos al público en general (en Suecia y Hong Kong, respectivamente).

En caso de que el Proveedor de servicios, a petición del Cliente y en nombre de este, gestione la cuenta del Cliente, realice cambios en la información de la cuenta del Cliente o gestione los envíos del Cliente, lo hará únicamente conforme a las instrucciones del Cliente y bajo la responsabilidad de este último. El Proveedor de servicios asumirá en todo momento que la información y las instrucciones proporcionadas por el Cliente son correctas y compatibles con el presente Acuerdo.

### 34.8 Disponibilidad para APSIS ONE

El Proveedor de servicios se compromete a proporcionar al Usuario acceso remoto a la instancia de APSIS ONE instalada en los servidores del Proveedor de servicios.

El Cliente es plenamente consciente de que el acceso a APSIS ONE no depende únicamente del Proveedor de servicios, quien, a su vez, depende de sus proveedores o de los del Cliente, incluidos, entre otros, los administradores externos de red de Internet, editores del software de terceros integrado en APSIS ONE o asociado a él, o fabricantes de servidores en los que la Solución está instalada.

El Proveedor de servicios se compromete a asegurar una disponibilidad del 99,9% al año, a excepción de las actualizaciones planificadas necesarias para el correcto funcionamiento de APSIS ONE y del tiempo de inactividad permitido. El Proveedor de servicios informará al Cliente (por cualquier medio) de las actualizaciones planificadas, con la inclusión de un mensaje en la página de inicio del Producto.

El nivel de servicio anual del 99,9% se calcula para un año mediante la fórmula siguiente:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: total de minutos en un año.

I: total de minutos de inactividad en un año, salvo el tiempo de inactividad permitido.

El tiempo de inactividad permitido se refiere a cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Inoperatividad debido a un mantenimiento programado o de emergencia (producido durante un Periodo de

mantenimiento programado o Periodo de mantenimiento de emergencia).

- b) Problemas causados por el Cliente.
- c) Problemas causados por software o hardware no proporcionado ni controlado por el Proveedor de servicios.
- d) Problemas causados por eventos de fuerza mayor, tal y como se describen en este Acuerdo.
- e) Problemas debidos a acciones u omisiones por parte del Cliente, sus agentes, empleados o contratistas.
- f) Problemas derivados de defectos en el software proporcionado por el Cliente que Efficacy no haya podido detectar mediante el ejercicio de una diligencia razonable antes de que se produzca el fallo.
- g) Problemas debidos a la no implementación por parte del Cliente de los cambios en el equipo o software que Efficacy recomiende de forma razonable y que sean esenciales para mantener el nivel de servicio tras un cambio dirigido por el Cliente en el entorno operativo.
- h) Inoperatividad debido a un aumento impulsado por el Cliente de la demanda de recursos del sistema para los que Efficacy no ha contado con un tiempo razonable de adaptación.
- i) Problemas debido al funcionamiento en el contexto de un plan de recuperación ante desastres.

Si en un mes natural completo durante la vigencia del Acuerdo, el Porcentaje de tiempo de actividad real es inferior al 99,9 %, el Proveedor de servicios proporcionará al Cliente un crédito de servicio igual al importe cobrado por el mismo periodo. El crédito de servicio se deducirá del pago de cantidades futuras.

Los créditos proporcionados en virtud del presente Acuerdo serán responsabilidad exclusiva del Proveedor de servicios, así como el recurso único y exclusivo de los Clientes en caso de no lograr un Porcentaje de tiempo de actividad real superior al 99,9%. Para recibir crédito de servicio, el Cliente debe ponerse en contacto con el gestor de la cuenta y presentar una reclamación. Efficacy debe recibir la solicitud de crédito en un plazo de 3 meses naturales después de que tenga lugar el incidente, y debe incluir el texto «SLA Credit Request» en el asunto.

En caso de inaccesibilidad total o parcial de la Solución, el Proveedor de servicios se compromete a realizar todos los esfuerzos técnicos y humanos posibles para restaurar el servicio tan pronto como sea posible, si es necesario, proponiendo al Cliente una solución alternativa y temporal en caso de que la inaccesibilidad no se pueda restaurar a su forma inicial en un plazo de 4 horas laborables tras su declaración.

### 34.9 Suspensión

Además de lo establecido en el presente Acuerdo, el Proveedor de servicios se reserva el derecho de suspender inmediatamente el acceso del Cliente a la Plataforma de marketing (i) en caso de que el Cliente utilice o haya manifestado su intención de utilizar cualquier Servicio que incumpla este Acuerdo o cualquier ley o normativa, o en caso de que los Servicios se utilicen para la realización de actividades relacionadas con el racismo, nazismo, fascismo, pornografía, envío de spam y compra de direcciones de correo electrónico/números de teléfono móvil, sistemas piramidales o actividades similares; (ii) con el uso del servicio de envío de correos electrónicos del Proveedor de servicios que dé como resultado más de un diez (10) por ciento de devoluciones por evento de distribución de correo, quejas relacionadas con el envío de spam que superen las cinco (5) por mil y por dominio y evento de distribución de correo, tenga una tasa de apertura de inferior al cinco (5) por ciento por evento de distribución de correo u origine listas de bloqueos debido a envíos no solicitados, o bien (iii) en el caso de los Datos del cliente que

vulneren o supuestamente vulneren derechos de propiedad intelectual de cualquier tercero.

#### 34.10 Servicios profesionales

El Cliente correrá con los gastos de las reuniones o sesiones reservadas en relación con los Servicios profesionales con respecto a la Plataforma de marketing, en caso de que tales reuniones o sesiones no se hayan reprogramado ni cancelado con un aviso con siete (7) días de antelación. Pese a dicho aviso, el Cliente asumirá los costes no reembolsables relacionados con el alojamiento y los gastos de desplazamiento derivados de la reserva de dicha reunión o sesión.

El Cliente correrá, además, con los gastos del tiempo de desplazamiento que sea necesario. El coste del tiempo de desplazamiento sería la tarifa habitual de consultoría.

#### ANEXO 4: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL PROVEEDOR COMO ENCARGADO

El presente anexo 4 se aplica en los casos en que el Proveedor de servicios actúa como Encargado según lo previsto en el RGPD en el tratamiento de datos personales (en adelante, «PD») en nombre del Cliente. Los términos con iniciales en mayúsculas tendrán el significado previsto en el presente documento o en el RGPD. Con objeto de cumplir el artículo 28 del RGPD, las Partes acuerdan expresamente la aplicación de las condiciones siguientes:

##### 1 INFORMACIÓN GENERAL

En relación con el tratamiento de DP en nombre del Cliente, el Proveedor de servicios se compromete a:

- procesar los DP solo en la medida que sea necesario para el funcionamiento de los Servicios a los que está suscrito el Cliente;
- procesar los DP conforme a las instrucciones documentadas del Cliente. En caso de que el Proveedor de servicios considere que alguna de las instrucciones vulnera el RGPD o cualquier otra disposición de la UE o legislación de un Estado miembro relacionada con la protección de DP, informará inmediatamente de ello al Cliente;
- mantener un registro por escrito de las actividades de tratamiento llevadas a cabo en nombre del Cliente, y
- cada Parte comunicará a la otra el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos en caso de que hayan nombrado uno conforme al artículo 37 del RGPD.

##### 2 TRANSFERENCIA DE DATOS FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

Los servicios deben llevarse a cabo en la UE o el EEE. Los datos personales no se transferirán fuera de la UE o el EEE ni fuera de un país sujeto a una decisión de adecuación de la Comisión Europea sin antes aplicar las adecuadas salvaguardas, que incluirán la firma de cláusulas contractuales estándar y medidas de seguridad complementarias. En caso de que se requiera al Proveedor de servicios que transfiera DP a un país tercero (es decir, fuera del Espacio Económico Europeo) o a una organización internacional según lo dispuesto en el derecho de la UE o del Estado miembro al que está sujeto, el Proveedor de servicios informará al Cliente de su obligación legal antes del tratamiento, a menos que la legislación pertinente prohíba proporcionar dicha información por razones de interés público y con la excepción de los países que aseguren un nivel adecuado de protección de DP conforme a una decisión de adecuación de la Comisión Europea.

##### 3 NOTIFICACIONES DE VIOLACIONES DE DATOS PERSONALES

El Proveedor de servicios notificará al Cliente por escrito cualquier violación de DP tan pronto como sea posible. Dicha notificación se acompañará de documentos útiles que permitan al Cliente notificar la violación a la autoridad de control y, si procede, al interesado.

##### 4 ASISTENCIA DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS AL CLIENTE

Siempre que sea posible, el Proveedor de servicios ayudará al Cliente con su obligación de satisfacer las solicitudes de ejercicio de los derechos de los interesados (derechos enumerados en el capítulo III del RGPD). En caso de que el Proveedor de servicios reciba solicitudes de los interesados, este indicará al interesado que se ponga en contacto directamente con el Cliente. El Proveedor de servicios proporcionará ayuda al Cliente.

El Cliente puede pedir ayuda al Proveedor de servicios con la realización de análisis de impacto y con la posterior consulta a la autoridad de control.

El tiempo empleado por el personal del Proveedor de servicios (incluida la implementación de desarrollos específicos) se facturará conforme a

los precios vigentes en el momento de la intervención o según una estimación.

##### 5 SEGURIDAD

El Proveedor de servicios implementará todas las medidas técnicas y organizativas para proteger los DP del Cliente, teniendo en cuenta el estado de los conocimientos, los costes de implementación, la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos para los derechos y libertades de las personas, con el fin de garantizar un nivel de seguridad adaptado al grado de probabilidad y gravedad del riesgo.

Los medios implementados por el Proveedor de servicios para garantizar la seguridad y confidencialidad de los DP incluyen las medidas siguientes:

- Medidas genéricas: seguridad de los flujos (cifrado de intercambios): protocolos HTTPS y FTPS; política de contraseñas, filtrado de IP mediante firewall; auditorías de seguridad del sistema de información; gestión de accesos al sistema de información, y sensibilización del personal sobre cuestiones de seguridad y uso adecuado de las TI.
- Medidas específicas de la nube: alojamiento en la Unión Europea; centros de datos con certificación ISO 27001; aplicación periódica de actualizaciones de seguridad a los componentes del sistema, y copias de seguridad diarias con fines de recuperación ante desastres.

El Proveedor de servicios tendrá en cuenta los principios de (i) protección de datos inherente y (ii) protección de datos de forma predeterminada para sus herramientas, productos, aplicaciones o servicios.

##### 6 SUBCONTRATACIÓN

El Proveedor de servicios puede recurrir a subcontratistas. La [lista de subcontratistas](#) actualizada por Productos está disponible en todo momento.

El Proveedor de servicios notificará previamente por escrito al Cliente cualquier cambio previsto relacionado con la adición o sustitución de otros subcontratistas.

Esta información debe indicar de forma clara las actividades de tratamiento externalizadas, la identidad y los datos de contacto del encargado. El Cliente puede oponerse a tales cambios en un plazo de quince (15) días desde que el Proveedor de servicios proporciona la información siempre que tales objeciones se fundamenten en un riesgo probado con respecto a la protección de los datos personales. Si no se llega a un acuerdo entre las Partes tras un periodo adicional de quince (15) días, el asunto podrá remitirse al tribunal competente (véase la cláusula 19).

El Proveedor de servicios se asegurará de que los subcontratistas cumplan con las obligaciones establecidas en el presente documento y de que ofrezcan garantías suficientes en relación con la implementación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para cumplir las normas de confidencialidad y respeto de la privacidad en lo referente a DP. El Proveedor de servicios será plenamente responsable ante el Cliente en cuanto al cumplimiento de las obligaciones por parte de los subcontratistas.

##### 7 DESTINO DE LOS DATOS PERSONALES CON LA FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Nube: véase anexo 1, artículo 1.2.2.

Otros: el Proveedor de servicios destruirá todos los DP tratados con la finalización de los Servicios.

## 8 INSPECCIÓN DEL CLIENTE

El Proveedor de servicios pondrá a disposición del Cliente la documentación necesaria para mostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente documento y para permitir la realización de auditorías.

El auditor del Cliente verificará primero la documentación disponible, antes de que se realice ninguna auditoría. Únicamente cuando el auditor considere que dicha documentación no resulta satisfactoria, podrá llevarse a cabo una auditoría. La auditoría la realizará un auditor independiente, como máximo, una (1) vez al año. La auditoría no alterará la actividad del Proveedor de servicios y su duración no excederá de dos (2) días consecutivos. El Cliente notificará al Proveedor de servicios al menos quince (15) días antes de la auditoría.

El Cliente asumirá la totalidad del coste de la auditoría, así como el tiempo que dediquen a esta el personal y los equipos del Proveedor de servicios.

## 9 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a tratar los DP sobre la base de uno de los motivos enumerados en el artículo 6 del RGPD, a proporcionar a los interesados la información requerida por la normativa vigente y a responder a las solicitudes de los interesados para el ejercicio de cualquiera de los derechos que les otorgan las normativas.

El Cliente documentará por escrito las instrucciones relacionadas con el tratamiento de DP por parte del Proveedor de servicios.

## 10 RESPONSABILIDAD

La violación del RGPD por parte del Proveedor de servicios solo se considerará responsabilidad del Proveedor de servicios si este ha actuado al margen de las indicaciones jurídicas proporcionadas por el Cliente o de una forma contraria a estas. En el resto de los casos, las disposiciones establecidas en el artículo 10 de los Términos y condiciones generales de venta se aplicarán en el contexto de asignación de responsabilidades.

Si el Proveedor de servicios, en calidad de encargado, no cumple o no cumple a tiempo la obligación establecida en el artículo 3 del anexo 4 y, a consecuencia de ello, una autoridad de control le impone una sanción administrativa, el Proveedor de servicios será sancionado y se le impondrá una penalización contractual por el mismo importe. Esta penalización no estará sujeta a compensación y suspensión y no afectará a los derechos del demandado en materia de ejecución e indemnización.

Si una autoridad de control impone una sanción al Proveedor de servicios o este tiene que indemnizar a un interesado por daños y perjuicios como resultado de actos u omisiones del Cliente, el Cliente indemnizará al Proveedor de servicios y le compensará por la sanción o los daños y perjuicios, incluidos los costes (legales), previa solicitud.

## 11 CARACTERÍSTICAS DEL TRATAMIENTO EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Duración del tratamiento:** el tratamiento de los DP tiene lugar durante la vigencia de los Servicios (Suscripciones y Proyectos). Los DP se eliminarán, a más tardar, 3 meses después de la terminación del Acuerdo.

**Categorías de interesados:** las categorías pueden ser varias, tales como clientes, socios, empleados o proveedores. El Cliente es el encargado de gestionar las categorías.

**Operaciones realizadas en los DP:** la naturaleza de las operaciones realizadas depende de las Suscripciones y servicios a los que se está suscrito, el modo en que se usa la Solución y los módulos adicionales ofrecidos por el Proveedor de servicios. En la tabla siguiente se enumeran

las principales operaciones que se pueden llevar a cabo en relación con los DP del Cliente.

Servicios	Operaciones realizadas con los datos
Proyectos	Importaciones
Suscripción de servicios en la Nube	Alojamiento, copias de seguridad

**Delegado de protección de datos:** el Proveedor de servicios ha designado un delegado de protección de datos, cuyos datos de contacto están disponibles en la plataforma. <https://www.efficy.com/privacy-policy>

### 11.1 Tipo de datos personales tratados por producto

#### 11.1.1 Gestión de las relaciones con los clientes

Debido a que el Producto puede personalizarse en función de las necesidades del Cliente y que este es libre de elegir los datos que almacena en él, los DP tratados pueden ser de varios tipos. Por lo general, incluyen: apellidos, nombre y datos de contacto (correo electrónico, teléfono, dirección, etc.).

#### 11.1.2 Plataforma de marketing: Apsis One

- Campos de datos predeterminados: atributos
  - Nombre: nombre o nombres de la persona asociada al perfil.
  - Apellidos: apellidos de la persona asociada al perfil.
  - Correo electrónico: dirección de correo electrónico de la persona asociada al perfil, proporcionada con consentimiento explícito.
  - Móvil: número de teléfono de la persona asociada al perfil, proporcionado con consentimiento explícito.
  - Fecha de nacimiento: fecha de nacimiento de la persona asociada al perfil.
  - ID de CRM: ID de cliente asociado al perfil. Se crea y se gestiona de manera exclusivamente interna.
  - ID de cookie: identificador único del visitante del sitio web, asociado al banner de cookies y creado por el script de seguimiento de APSIS One.

- Campos de datos predeterminados: eventos

APSYS One solo recopila datos de eventos predeterminados (eventos o datos de eventos) de forma automática en relación con las actividades de APSIS One creadas y activadas por el Cliente y con respecto al script de seguimiento de APSIS One.

- Campos de datos adicionales

Además, el Cliente puede importar o recopilar Datos adicionales para rellenar eventos y atributos personalizados. Estos son específicos del Cliente y se consideran «Datos adicionales». El Proveedor de servicios tiene una visión limitada de los Datos adicionales del Cliente.

Fines: permitir al Cliente realizar (en modo autoservicio) actividades de marketing digital mediante el uso del Servicio.

#### 11.1.3 Plataforma de marketing: Apsis Pro

- Campos de datos predeterminados: atributos

- Correo electrónico
- Nombre
- Número de teléfono
- Identificadores únicos (Profield y Cookield)



- Dirección IP
- Datos de comportamiento
- Geolocalización (solo APSIS Profile Cloud)

- Campos de datos adicionales

Además de los datos incluidos en los campos de datos predeterminados anteriores («Datos predeterminados»), el Cliente puede cargar o recopilar datos adicionales en campos de datos personalizables específicos del Cliente (con configuración manual o automática) mediante el Servicio («Datos adicionales»). De forma predeterminada, el Proveedor de servicios tiene una visión limitada de los Datos adicionales del Cliente.

Fines: permitir al Cliente realizar (en modo autoservicio) actividades de marketing digital mediante el uso del Servicio de suscripción.



**ANEXO 5: LISTADO DE EMPRESAS DEL GRUPO EFFICY**

Efficy, n.º de IVA 0875.895.449 Mechelsesteenweg 455 (5th Floor)  
1950 Kraainem, Bélgica

Efficy France (E-deal), n.º de IVA 55 420 688 400, 19 rue des Plantes, 75014  
París, Francia

Efficy Luxembourg, n.º de IVA 26931602, Rue d'Arlon 4, 8399 Windhof,  
Luxemburgo

Efficy Suisse, n.º de IVA CHE-109.466.411, Rue de Lausanne 37, CH-1201  
Ginebra, Suiza

Efficy Deutschland, n.º de IVA DE312539535, Schumannstrasse 27, 60325  
Fráncfort, Alemania

Efficy Nederland, n.º de IVA 809374912B01, De Waterman 2, 5215 MX's-  
Hertogenbosch, Países Bajos

Efficy Iberica n.º de IVA ESB87010260, Calle Veneras n.º 9, piso 6º, 28013  
Madrid, España

webCRM A/S, n.º de identificación 25189558, Vibenshuset, Lyngbyvej 2  
2100 Copenhague, Dinamarca

APSYS International AB, n.º de IVA SE556615543701, Kungsgatan 6,  
21149 Malmö, Suecia

APSYS Finland Oy, Kampinkuja 2, 00100 Helsinki, Finlandia

APSYS Norge AS, Schweigaards gate 16, 0191 Oslo, , Noruega

APSYS ASIA ltd, 15 Queen Victoria Road, 999077 Central Hong Kong

**ANEXO 5 BIS: CONDICIONES ADICIONALES ESPECÍFICAS**

El presente apéndice complementa los Términos y condiciones generales con disposiciones específicas en función de la ubicación del Cliente.

**12 CLIENTE CON DOMICILIO SOCIAL EN ASIA****12.1 Índice de referencia**

Las tarifas se indexan conforme al HK IPP (índice de precios de producción de RAE de Hong Kong [China]) según la siguiente fórmula:  
Precio revisado =  $P0 \times (I1 / I0)$

- P0 = precio del contrato original o último precio revisado
- I1 = último índice publicado en la fecha de revisión
- I0 = índice de referencia utilizado en la fecha contractual original o en la última revisión

**13 OTROS CASOS****13.1 Índice de referencia**

(Artículo 4 de los Términos y condiciones generales)

Las tarifas se indexan conforme al índice HICP (índice europeo) según la siguiente fórmula: Precio revisado =  $P0 \times (0,2 + (0,8 \times I1 / I0))$

- P0 = precio del contrato original o último precio revisado
- I1 = último índice publicado en la fecha de revisión
- I0 = índice de referencia utilizado en la fecha contractual original o en la última revisión