

CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO PARA SERVICIOS CLOUD

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- CALIFICACIÓN JURÍDICA Y OBJETO.

Por el presente contrato el cliente contrata a WOLTERS KLUWER ESPAÑA, SA (en adelante WKE) para que realice la prestación de los servicios que se relacionan en la cláusula tercera y que se especifican en la factura correspondiente y para el número de usuarios especificado en la misma, tanto por conexión remota como mediante el servicio de Postventa.

WKE otorga al cliente el derecho no exclusivo, no transferible para utilizar el Servicio y realizar sus propósitos relacionados con los términos y las condiciones de este Contrato. Todos los derechos que no le sean otorgados de forma explícita se los reservarán WKE y sus licenciatarios.

SEGUNDA.- DEFINICIONES.

SaaS: Software como Servicio. Proveedor de Servicios de Aplicación, proporciona la capacidad de utilizar una aplicación Web exclusivamente a través de Internet.

Aplicación Web: Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación. El interfaz es un navegador Web, y la ejecución se produce en el proveedor de Servicios de Aplicación.

Datos del cliente / Base de datos: Recopilación de datos dispuestos de manera sistemática o metódica y accesible individualmente únicamente por el cliente a través de la aplicación Web.

Usuario: Persona que tiene derecho a utilizar el programa por estar autorizada para ello exclusivamente a través de Internet, utilizando un navegador Web.

TERCERA.- CONTENIDO DE SERVICIO.

El servicio de incluirá:

a) Acceso a través de Internet a las aplicaciones y usuarios contratados, utilizando un navegador de acuerdo a las especificaciones contenidas en los documentos de requisitos mínimos publicados en la página Web www.a3software.com de manera no exclusiva, y no transferible, mediante la utilización de una clave de acceso, para cada uno de los usuarios, estas claves serán facilitadas por WKE.

b) Modificación de los módulos necesarios para adaptar la aplicación Web a las exigencias legales de la normativa vigente en el estado Español -excepto los regímenes especiales por razón del territorio-, durante la vigencia del contrato, con un límite de 2.000 horas anuales dedicadas a este menester.

c) Acceso al servicio de Postventa, siempre dentro de horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de WKE, con un límite de 4 horas anuales de asistencia y una hora adicional por cada nuevo usuario. No se computarán los tiempos producidos por incidencias de la aplicación. En el caso de que sea un Distribuidor Autorizado de WKE quién facture la prestación de servicios, los servicios relacionados en esta cláusula serán prestados directamente por éste.

d) Copias de seguridad:

- Activas: Una copia de seguridad completa diarias con una retención de una semana.

- Inactivas: Una copia de seguridad completa mensual con 12 históricos de retención.

Una copia de seguridad completa anual con 5 históricos de retención.

e) El cliente recibirá, a título meramente informativo, el texto de las novedades legislativas relacionadas con el programa contratado y un breve resumen del contenido de las mismas, utilizándose a tal efecto como canal de comunicación exclusivamente el correo electrónico.

WKE no se hace responsable de la información suministrada, pues los únicos textos que tienen validez jurídica son los publicados en los Boletines y Diarios Oficiales.

f) Acceso a los siguientes servicios y contenidos ubicados en la Web Site de WKE: Consultas más frecuentes, recepción de notificaciones y de los e-mails de comunicación: A3 INFORMA, Consulta de los temas pendientes, envío de sugerencias.

g) Administración del sistema Servidor en Internet: incluye actualización diaria del antivirus, y actualización del sistema operativo, cuando éste sea suficientemente estable y esté contrastada su operativa. También incluye toda la infraestructura hardware y de comunicaciones necesaria para el correcto funcionamiento.

NO quedará incluido en el contrato de arrendamiento de servicios:

a) La adaptación de la aplicación Web las circunstancias especiales del Cliente o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.

b) La incorporación de los elementos necesarios para adaptarse a la evolución tecnológica en el ordenador del usuario: últimas versiones de sistemas operativos, navegador de Internet, requerimientos de hardware, conexión a Internet, etc.

c) Los servicios de soporte necesarios para la conexión al servicio tanto de hardware (configuración del hardware) como de comunicaciones (línea de acceso a Internet, firewalls, proxys, etc.)

d) Los gastos de desplazamiento de los técnicos, si se acordase como consecuencia de la prestación del servicio.

e) Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte del Cliente o de terceros que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros, restauración de backups, envío de copias de información, etc.

f) La corrección de anomalías imputables exclusivamente al ordenador utilizado, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como a averías de la red principal de corriente alterna o variaciones de la misma o del proveedor de comunicaciones y que, por lo tanto, no guarden ninguna relación de causalidad con el programa.

g) Las tareas necesarias para realizar y/o restaurar copias de seguridad de acuerdo a políticas de seguridad diferentes de las previstas por WKE.

CUARTA - DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO.

a) Condiciones de acceso: El cliente recibirá para cada usuario contratado, un código y una clave de acceso para poder utilizar la aplicación exclusivamente a través de Internet. Adicionalmente el cliente dispondrá de un código y una clave adicional para administrar los datos de su cuenta cliente, tales como asignar derechos de acceso a los usuarios, consultar los registros de acceso, etc.

b) Los usuarios podrán, a través de la aplicación Web tratar todos los datos facilitados conforme a las cláusulas anteriores, pudiendo realizar todos los cálculos y procesos relacionadas con este contrato

c) El cliente no podrá otorgar licencias, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir, explotar comercialmente de otro modo ni poner el Servicio o El Contenido a disposición de terceros.

d) El cliente no podrá modificar el servicio o el contenido ni realizar trabajos derivados de ellos.

e) El cliente no podrá crear “enlaces” con el Servicio en Internet, ni “adaptar” o “duplicar” ningún Contenido en ningún otro servidor ni dispositivo inalámbrico o basado en Internet; ni utilizar técnicas de ingeniería inversa, y acceder al Servicio a fin de crear un producto o servicio competitivo, crear un producto utilizando ideas, características, funciona o gráficos similares a los del servicio.

f) Los códigos de usuarios no podrán compartirse ni ser utilizadas por más de un Usuario individual de forma simultánea, pero podrán en determinadas ocasiones reasignarse a nuevos usuarios que sustituyan a Usuarios anteriores que hayan cesado en sus puestos de trabajo o cuya categoría laboral o función haya cambiado y ya no utilicen el Servicio.

g) La base de datos facilitada por el cliente y los sucesivos datos introducidos por el cliente, a través de la aplicación Web de WKE, pertenecen exclusivamente al cliente. Serán registrados y almacenados en un servidor gestionado por WKE, de acuerdo a sus documentos públicos: Política de Seguridad y Privacidad de datos.

QUINTA.- GARANTÍA, RESPONSABILIDAD CIVIL Y CONFIDENCIALIDAD.

a) La compañía WKE es una empresa que aplica un sistema de calidad normalizado ISO 9001:2008, homologado con la normativa europea, dentro de los límites tecnológicos actuales, y somete sus productos a controles de calidad antes de su puesta a disposición.

No obstante, a pesar de aplicar el sistema de calidad, el servicio de aplicación Web proporcionado a través de Internet puede verse sometido a circunstancias aleatorias, entre otras:

- De fallos en las infraestructuras del servidor, de la red Internet y de otros programas instalados en el ordenador del cliente desde donde se conecten al servicio
- De errores de cálculo u otros errores de imposible detección en condiciones normales de simulación en la aplicación Web.
- De errores incluidos en las normas publicadas en el B.O.E., sobre las cuales se basa la funcionalidad de los programas de WKE.

Dichos errores también pueden tener su origen en el elevado número de casuísticas diferentes que pueden producirse y de la necesidad del Cliente de utilizar el servicio de forma inmediata, de manera que no exista un lapso de tiempo suficiente entre la publicación de la norma y su incorporación a las nuevas versiones, para probar todas las posibilidades o casuísticas.

WKE. Garantiza la corrección gratuita, para los clientes que tengan suscrito el presente contrato de servicio, de todos aquellos errores demostrables de modo fehaciente que le sean comunicados. Las correcciones serán incorporadas automáticamente y por lo tanto puestas a disposición de los clientes en la aplicación Web. Adicionalmente se relacionarán en la página de WKE en la dirección <http://www.a3software.com>

b) Tampoco será imputable a WKE, la alteración de la velocidad de las comunicaciones y la calidad de las mismas.

c) En todo caso, WKE no será responsable de aquellos daños o perjuicios, que no sean única y exclusivamente imputables a WKE, ni del lucro cesante dejado de obtener por el cliente.

Por este motivo, queda bajo responsabilidad y la debida diligencia del cliente la contratación de las pólizas de seguros que entienda necesarias para cubrir las situaciones citadas anteriormente.

d) WKE se obliga por tiempo indefinido a guardar secreto y mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, propiedad del Cliente, a que tenga acceso como consecuencia de este contrato.

e) WKE sin el previo consentimiento expreso del Cliente, se abstendrá de efectuar actividad alguna ya se trate de reproducción, uso, conservación, modificación o de cualquier otra índole, con la información recibida, propiedad del Cliente, para finalidades distintas del estricto cumplimiento de este contrato.

f) En ningún caso podrán acceder terceros a los datos, propiedad del cliente, a que WKE tenga acceso, sin el consentimiento expreso del Cliente.

g) Fuera de lo dispuesto anteriormente, la responsabilidad de WKE por los daños imputables directamente a la prestación de servicio contratada se limitará al precio cuota inicial en concepto de alta y cuotas equivalentes al periodo de un año.

h) En cualquier caso el usuario acepta que el servicio contratado constituye una herramienta destinada a complementar, pero no a sustituir la labor humana, por esta razón es obligación del usuario realizar un muestreo sobre los resultados obtenidos con el uso de la aplicación. En caso de que el usuario detectara algún error deberá comunicarlo a la compañía WKE (a su centro de Barcelona) quién lo solucionará de forma gratuita para aquellos clientes que tengan suscrito el contrato de mantenimiento. El Cliente será el único responsable del buen funcionamiento de sus equipos y sistemas, no pudiendo imputar a WKE ninguna responsabilidad por estos motivos.

SEXTA - FUERZA MAYOR.

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra parte o terceros por los daños y perjuicios ocasionados o pérdidas que resulten de la demora o imposibilidad de cumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, en el supuesto de que se produzca cualquier circunstancia imprevista o que estando prevista, fuera inevitable al estar fuera de su control.

En relación con el uso del servicio WKE no garantiza:

- a) Que el mismo será siempre seguro, oportuno, ininterrumpido, que carecerá de errores o que funcionará en combinación con cualquier otro hardware, software, sistema o con otros datos.
- b) Que cumplirá los requisitos o expectativas del Cliente.
- c) Que los datos almacenados serán exactos y fiables.
- d) Que la calidad de los productos, los servicios, la información u otro material adquirido u obtenido por el Cliente a través del servicio SaaS cumplirán los requisitos o las expectativas del usuario
- e) Que el servicio/s prestado por otros operadores de telecomunicaciones, que hacen que el servicio de WKE esté disponible, no tendrá vicios u otros componentes dañinos.

Los servicios de WKE pueden ser objeto de limitaciones, retrasos y otras incidencias inherentes al uso de Internet y de comunicaciones electrónicas. WKE no será responsable de los daños derivados de dichas incidencias.

SÉPTIMA - MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES.

WKE se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos, y las condiciones de este Contrato o las políticas incluidas en el mismo relacionadas con el Servicio; dichas modificaciones entrarán en vigor una vez publicada en el servidor la versión actualizada del contrato. El Cliente es responsable de revisar periódicamente el contenido de este contrato, así como la página www.a3software.com con el fin de conocer las últimas novedades del servicio

La aceptación que se hace necesaria en el proceso de activación de las claves de los usuarios, constituye el consentimiento y aceptación del cliente a las cláusulas recogidas en este contrato.

OCTAVA - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

A) TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL WOLTERS KLUWER.

En la página de www.a3software.com, se recoge la política de privacidad del Grupo Wolters Kluwer España (http://www.wolterskluwer.es/lopd/avisos/aviso_privacidad.html).

A los efectos de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 (en adelante, LOPD), WKE como responsable del fichero, le informa de que los datos de carácter personal incluidos en la factura, así como cualesquiera otros que sean facilitados a lo largo de la relación comercial que Vd. tenga, se integrarán en un fichero automatizado de su propiedad y serán utilizados para la gestión adecuada de los servicios solicitados, los cobros y pagos, la promoción de los servicios del Grupo Wolters Kluwer, tal y como se especifica en la Política de privacidad. Asimismo es posible que WKE realice estudios de satisfacción y de mercado.

La aceptación de este contrato supondrá la prestación del consentimiento para que la Compañía pueda tratar los datos con las finalidades descritas anteriormente.

Asimismo, los interesados podrán ejercer los derechos reconocidos en la LOPD (acceso, rectificación, cancelación u oposición), mediante escrito donde se identifique ante Wolters Kluwer España, S.A, sito en la calle Collado Mediano, 9, de 28230 Las Rozas (Madrid)

B) TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL CLIENTE.

La aplicación permite al cliente crear su base de datos e introducir documentos e información propia, que pertenecen y son responsabilidad exclusiva del cliente. WKE como proveedor de servicios de la aplicación, tiene la obligación de cumplir con las obligaciones previstas conforme a la LOPD y el régimen legal vigente en la materia.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 12 de la LOPD, WKE y el cliente deben acordar el cumplimiento de las obligaciones referentes al acceso a datos de carácter personal, en este sentido, WKE expresamente manifiesta y se obliga a:

(I) Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de cumplir con el presente Contrato y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del cliente. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación. Excepto en el caso de subcontratación de servicios. WKE mantiene subcontratados parte de los servicios con el Proveedor de Aplicación de Internet con quien mantiene suscrito el correspondiente contrato de acceso a datos.

(II) Observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el cliente con respecto al desarrollo del objeto del presente Contrato, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona dicha información o datos que se le hubieran facilitado.

(III) Si se solicita expresamente devolver al cliente, una vez concluida la prestación de servicios objeto del presente Contrato, todos los documentos y archivos en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.

(IV) Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados, agentes y colaboradores que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto del presente Contrato.

(V) Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que correspondan al nivel de seguridad necesario en función de los ficheros o datos a los que WKE tenga acceso, en cumplimiento del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre (RLOPD).

La aceptación de este contrato supondrá la conformidad respecto a estas condiciones, considerándose celebrado el contrato de acceso a datos a que obliga el Art. 12 LOPD, entre el responsable del fichero y el encargado del tratamiento (el proveedor con acceso a datos).

C) CLOUD COMPUTING.

WKE o en su caso, sus Proveedores, para prestar servicios de cloud computing pueden conllevar un acceso a datos de carácter personal. Se trata de una modalidad mixta de cloud computing, un cloud privado, donde se crean redes independientes para los clientes dentro de una plataforma de alta disponibilidad.

A través de WKE se ofrece a los clientes un servicio SaaS (modelo de Servicio Software As a Service), los clientes encuentran en la nube herramientas para implementar directamente procesos de su empresa a través de un software.

WKE para prestar estos servicios de cloud computing tiene subcontratado parte de los mismos con varios proveedores. En cumplimiento de las obligaciones de la LOPD WKE tiene firmado con cada uno de ellos el correspondiente contrato de acceso a datos por cuenta de terceros. Asimismo, nuestros proveedores tienen diversos certificados de seguridad y calidad con empresa de certificación (ISO/IEC 20000 e ISO/IEC/270000).

Asimismo WKE y sus proveedores garantizan que para el tratamiento tanto de los datos, como del resto de información de los clientes, no se realizan transferencias internacionales de datos. Los datos permanecen alojados en territorio del Espacio Económico Europeo (EEE) y por lo tanto no aplica la autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, para transferencias Internacionales, ni los principios de Puesto Seguro (Safe Harbour).

NOVENA - RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.

a) Mantenimiento de la instalación. El Cliente realizará y mantendrá una correcta instalación eléctrica para la alimentación del equipo.

b) Facilitar el trabajo de mantenimiento. El Cliente facilitará el acceso y claves a los especialistas de WKE a sus páginas de la aplicación Web durante la vigencia del presente contrato, con el fin de facilitar los servicios de soporte contratados.

c) Evolución tecnológica. Las aplicaciones de WKE se diseñarán de manera que funcionen con los últimos requerimientos tecnológicos de hardware, software y comunicaciones mayoritariamente aceptados por el mercado como estándares, por lo que el Cliente debe mantener su instalación adaptada a la evolución tecnológica de los sistemas informáticos:

Nuevas versiones de sistemas operativos, requerimientos de hardware, actualización de aplicaciones de software de otros fabricantes relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones de WKE, ancho de banda en Internet, etc.

d) El cliente será responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas de usuario y con utilización de las mismas. Por este motivo, el cliente será el único responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, legalidad y fiabilidad de sus datos, así como de la propiedad intelectual o el derecho de utilizar los mismos, y WKE no será en ningún caso responsable de la eliminación, corrección, destrucción, los daños ni la pérdida de los datos del cliente ni de que dichos datos no hayan sido guardados. Una vez finalizado el contrato WKE pondrá a disposición del Cliente un archivo de datos del mismo durante los 30 días siguientes a la terminación, sólo si el Cliente así lo ha manifestado en el momento en que tenga lugar la finalización. Una vez rescindido el contrato debido a un motivo justificado, el Cliente perderá inmediatamente el derecho a acceder a los datos del mismo y a utilizarlos. WKE no tendrá la obligación de conservar ni enviar dichos datos, y podrá destruirlos si en el plazo de 12 meses desde la finalización del presente contrato el Cliente no los solicita. WKE se reserva el derecho de retener, suprimir y/o descartar los Datos del cliente sin previo aviso si se produce algún incumplimiento por parte del mismo, incluida sin limitación, la falta de pago.

DECIMA - CUOTAS POR VOLUMEN DE ALMACENAMIENTO EXCESIVO DE DATOS.

El espacio máximo de almacenamiento para backup proporcionado al Cliente sin costes adicionales es de 500 MB por usuario contratado. Si la cantidad de almacenamiento para backup en disco requerida sobrepasa estos límites, el cliente deberá pagar la cuota de almacenamiento vigente en ese momento. WKE hará todo lo posible para notificar al Cliente el momento en que el volumen de almacenamiento utilizado por licencia alcance aproximadamente el 90% del espacio máximo. No obstante, aun cuando WKE no efectúe dicha notificación, el cliente no quedará eximido de pagar dichos cargos de almacenamiento adicional. WKE se reserva el derecho de establecer o modificar sus prácticas y límites generales relacionados con el almacenamiento de Datos del cliente.

UNDECIMA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.

Los precios de los servicios contratados por el Cliente se encuentran en la factura correspondiente.

A dicha cantidad deberá añadirse el impuesto sobre valor añadido vigente:

a) El pago de los servicios del presente contrato, realizados por WKE será efectuado en los periodos indicados en el documento comercial y por anticipado por domiciliación bancaria.

b) Correrán por cuenta del Cliente los gastos que se ocasionen con motivo del servicio encargado, tales como soportes informáticos y gastos de envío.

DUODECIMA - DURACION DEL CONTRATO, SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato tendrá una vigencia de dos años, un año, tres meses o un mes de acuerdo a la opción que haya escogido el Cliente durante el proceso de compra/suscripción

Una vez finalizado/resuelto este contrato y siempre que no haya sido por el incumplimiento por parte del Cliente, WKE pondrá a disposición del mismo un archivo de datos del cliente durante los 30 días siguientes a la terminación, siempre que así se haya manifestado por parte del cliente en el momento de la finalización.

En caso de impago de cualquier plazo o cuota emitida por WKE a cargo del cliente, WKE queda facultada, para suspender el servicio contratado, sin necesidad de comunicación previa alguna, hasta que el cliente no abone los importes pendientes. Por lo tanto durante el tiempo que dure la situación de impago WKE no estará obligada a prestar el servicio contratado.

DECIMOTERCERA.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas por la Ley y en especial, por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el mismo.

DECIMOQUARTA.- COMPETENCIA JURISDICCIONAL.

Las partes, con renuncia a su fuero propio, si lo tuvieren, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Barcelona, para dirimir en ellos cuantas cuestiones pudieran derivarse de la interpretación y ejecución presente contrato.

DECIMOQUINTA.- DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Las presentes Condiciones Generales derogan lo dispuesto en cualquier otro documento suscrito entre el cliente y WKE, referente al servicio de mantenimiento contratado.

WOLTERS KLUWER ESPAÑA, S.A.