

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SaaS TO2

## 1. OBJETO

Este documento (en adelante, "TCs") regula los términos y condiciones de uso de los servicios SaaS de THINGSO2, S.L. (en adelante, "TO2") por los clientes (en adelante, individualmente, "Cliente"), según se detalla en la Propuesta Técnica y Económica (en adelante, "Propuesta") formalizada entre ambas Partes.

Los TCs, junto con la Propuesta, constituyen conjuntamente el contrato entre TO2 y el Cliente (en adelante, el Contrato). En caso de contradicción o conflicto, prevalecerá lo dispuesto en la Propuesta.

## 2. USO DE LOS SERVICIOS

Durante la vigencia del Contrato, el Cliente podrá hacer uso de los Servicios de conformidad con la documentación y material facilitados por TO2. El Cliente queda obligado y asume la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir a sus usuarios, los términos del Contrato y la documentación y material de apoyo. El Cliente se hace responsable de cualquier uso de los Servicios mediante las credenciales del Cliente o cualquier cuenta que el Cliente pueda establecer. El Cliente acepta mantener la confidencialidad de la cuenta, las credenciales y cualquier contraseña del Cliente necesarias para hacer uso de los Servicios. En caso de que el Cliente considere que ha tenido lugar un acceso no autorizado de la cuenta, las credenciales y/o las contraseñas del Cliente, deberá notificar inmediatamente a TO2.

El Cliente sólo se puede utilizar los Servicios para fines internos propios del Cliente y no para su comercialización. El Cliente no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones: (i) exceder ninguna de las limitaciones de uso identificadas en la documentación y material de apoyo; (ii) vender, revender, licenciar, sublicenciar, alquilar, arrendar o distribuir los Servicios, incluirlo como un servicio o una oferta de externalización o permitir a terceros no autorizados el uso de los Servicios; (iii) copiar o reproducir cualquier porción, característica, función o interfaz de usuario de los Servicios; (iv) obstaculizar o perturbar la integridad o el rendimiento de los Servicios; (v) usar los Servicios para almacenar o procesar información de naturaleza ilegal y/o que vulnere los derechos de terceros; (vi) usar los Servicios para interferir o dañar el sistema o entorno de un tercero; (vii) acceder y usar los Servicios para crear un producto o servicio competitivo; o (viii) realizar actos de ingeniería inversa.

## 3. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Los Servicios estarán disponibles de conformidad con los términos y condiciones del Acuerdo de Nivel de Servicio adjunto.

## 4. DURACIÓN

El Contrato entrará en vigor en la fecha de aceptación de la Propuesta, teniendo una duración inicial de doce (12) meses (en adelante, la "Duración Inicial"). Salvo que las Partes estipulen otra cosa en la Propuesta, el Contrato se renovará automáticamente por plazos sucesivos de doce (12) meses de duración cada uno, a menos que cualquiera de las Partes notifique a la otra, con una antelación mínima de sesenta (60) días antes de la fecha de renovación, su voluntad de no renovar el Contrato.

## 5. CONDICIONES ECONÓMICAS

A menos que se estipule otra cosa en la Propuesta, por el uso de los Servicios, el Cliente se obliga al pago de la cuota anual prevista en la Propuesta, la cual será facturada por meses anticipados. TO2 expedirá las correspondientes facturas que deberán ser satisfechas por el Cliente en un plazo de 30 días desde la fecha de factura, mediante transferencia bancaria.

Los importes no incluyen los impuestos aplicables, los cuales serán asumidos por la parte que legalmente tenga la obligación de asumir su pago. Si el pago de cualquier cantidad debida por un Cliente se retrasa 30 días o más, TO2 podrá,

sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso, suspender la prestación de los Servicios hasta que dicha cantidad sea abonada en su totalidad.

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Las Partes seguirán siendo titulares de los derechos de propiedad intelectual e industrial que tenían en el momento de celebrar el Contrato.

Sujeto al pago de los importes previstos en la Propuesta, TO2 otorga al Cliente una licencia no exclusiva, de ámbito mundial, perpetua e intransferible para hacer uso de los Servicios. Asimismo, las Partes acuerdan que el Cliente sea el titular de todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual que puedan reconocerse sobre los resultados derivados del uso de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente concede a TO2 una licencia no exclusiva, gratuita, para un ámbito territorial mundial y por el máximo plazo previsto en la legislación vigente, para poder hacer uso de los referidos resultados, entre otras finalidades, para corregir, mejorar, incrementar, desarrollar y evolucionar los productos y servicios ofrecidos por TO2.

El Cliente garantiza que dispone de todas las licencias y autorizaciones para poder utilizar la información y datos necesarios para el uso de los Servicios. El Cliente será el único responsable de las reclamaciones sobre derechos de propiedad intelectual o industrial que puedan producirse en la ejecución del Contrato, obligándose a resarcir a TO2, sus empresas participadas y/o los clientes de cualquiera de ellos de cuantos gastos, daños y perjuicios le pueda producir la violación de los referidos derechos.

## 7. CONFIDENCIALIDAD

Cada parte acepta y declara que considera confidencial toda la información, documentación, métodos, organización y actividades relacionadas con la otra parte, o con sus clientes, proveedores o terceros en general, a la que tengan acceso y/o que sea comunicada, facilitada o suministrada por una de las Partes, o por un tercero en nombre de una de las Partes, con motivo del cumplimiento del Contrato (en adelante, la "Información Confidencial").

Durante la vigencia del Contrato y un plazo de tres (3) años a contar desde la terminación del mismo por cualquier causa, las Partes se obligan a respetar escrupulosamente el deber de secreto y confidencialidad sobre la Información Confidencial, y utilizar la misma única y exclusivamente a los efectos de dar cumplimiento al Contrato.

Con excepción de lo dispuesto en la cláusula 6 anterior:

- (a) La revelación de Información Confidencial no se entenderá que constituye una cesión ni cualquier derecho o licencia, explícita o implícita, a favor de la Parte Receptora sobre cualesquiera patentes, marcas, derechos de autor, secretos industriales, know-how así como cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual o industrial de los que la Parte Reveladora sea titular actualmente o en un futuro adquiera en relación con el objeto de la Información Confidencial revelada. La Parte Receptora acepta que la Información Confidencial continuará siendo propiedad de la Parte Reveladora.
- (b) La Parte Receptora queda sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:
  - Seguir las instrucciones fijadas por la Parte Reveladora, en todo lo que respecta al uso y tratamiento de la Información Confidencial, no pudiendo utilizar y/o tratar dicha información para fines distintos de los indicados o informados previa, expresamente y por escrito por la Parte Reveladora.
  - No revelar la existencia de la Información Confidencial, ni que dicha información le ha sido proporcionada.
  - Observar y cumplir el deber de secreto y confidencialidad respecto de la Información Confidencial.
  - No transferir, ceder ni comunicar la Información Confidencial a ningún tercero, excepto cuando la Parte Reveladora así lo haya autorizado previa, expresamente y por escrito. En tal supuesto, dichos terceros deberán haber sido informados, por la Parte Receptora, del carácter confidencial de la Información Confidencial, y haberse comprometido a guardar dicha confidencialidad de conformidad con los términos y condiciones de la presente cláusula, como si fueran parte del mismo. La Parte Receptora será responsable de cualquier incumplimiento de esta cláusula por parte de cualquiera de dichos terceros.
  - Devolver a la Parte Reveladora toda Información Confidencial que, una vez terminado el Contrato, se pudiera encontrar en su poder, renunciando expresamente a cualquier derecho de retener o conservar la misma.

Queda excepcionada de lo anterior la Información Confidencial que:

- hubiera sido publicada con anterioridad a la fecha del Contrato;
- obre ya en poder de la Parte Receptora, en el momento de su revelación, y no esté sujeta a un acuerdo de confidencialidad entre las Partes;
- la Parte Receptora pueda acreditar documentalmente que ha sido independientemente desarrollada por ésta; o
- aquella otra que deba revelarse en cumplimiento de una orden de naturaleza judicial o administrativa. En este caso, la Parte Receptora deberá notificar a la Parte Reveladora con la mayor antelación posible a fin de que ésta pueda tomar las acciones que estime oportunas.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS

Cada una de las Partes será responsable, en exclusiva, del cumplimiento de las obligaciones que para cada una de las mismas se derive de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Cada una de las Partes es informada y consiente que los datos personales facilitados como consecuencia del Contrato y su ejecución sean objeto de tratamiento con la finalidad del mantenimiento, seguimiento y control de la relación contractual, quedando reconocidos los derechos previstos en la normativa vigente en materia de protección de datos, que podrán ser ejercitados mediante comunicación dirigida a la parte correspondiente.

Los datos serán objeto tratamiento durante la vigencia del Contrato y, una vez finalizado, durante los plazos legales de prescripción de las obligaciones nacidas del tratamiento.

En la medida en que las actividades de una de las Partes (Encargado del Tratamiento) implique el tratamiento y/o el acceso a datos personales titularidad de la otra Parte (Responsable del Tratamiento), ello determinará que el Encargado del Tratamiento deba cumplir las siguientes obligaciones: (a) tratar los datos personales exclusivamente conforme a las instrucciones facilitadas por escrito por el Responsable del Tratamiento; (b) llevar un registro de los tratamientos efectuados por cuenta del Responsable del Tratamiento; (c) cuando proceda, designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar sus datos de contacto al Responsable del Tratamiento; (d) no comunicar los datos personales a ningún tercero salvo cuando cuente con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento; (e) garantizar que las personas autorizadas para tratar los datos personales reciban la formación necesaria en materia de protección de datos personales y se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes; (f) permitir al Responsable del Tratamiento revisar toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de las obligaciones aquí previstas, así como permitir y contribuir a la realización de inspecciones y auditorías por parte de Responsable del Tratamiento; (g) dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y/o en la realización de consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda; (h) notificar al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida y en cualquier caso en un plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico, las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento; (i) prestar al Responsable del Tratamiento la asistencia que sea razonable en cualesquiera solicitudes, instancias, requerimientos y cualesquiera otros trámites que fueran precisos o convenientes ante las autoridades administrativas o judiciales competentes y, en concreto, ante la Agencia Española de Protección de Datos; (j) de acuerdo con las instrucciones del Responsable del Tratamiento, devolver, suprimir o entregar a terceros todos los datos personales y, si procede, los soportes donde consten, una vez hayan dejado de ser pertinentes para dicha finalidad o el Contrato quede extinto, pudiendo sólo conservar los datos en caso de que exista un deber legal de conservación; e (k) implantar las medidas de seguridad que sean notificadas por escrito por el Responsable del Tratamiento.

## 9. GARANTÍA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

TO2 garantiza que el Servicio funciona sustancialmente según la documentación e información correspondiente. De producirse cualquier infracción de esta garantía, la única obligación de TO2 y el recurso exclusivo del Cliente, será que TO2 realice los esfuerzos comercialmente razonables para: (a) corregir el Servicio para que sea conforme con la presente garantía; o (b) identificar o poner a disposición del Cliente una solución alternativa que logre sustancialmente el mismo resultado o funcionalidad. En el caso en que TO2 no consiguiera resolver el problema como se describe en los apartados (a) o (b) anteriores, el Cliente podrá terminar el Contrato anticipadamente y TO2 reembolsará al Cliente los importes correspondientes al periodo posterior a la fecha en la que el Cliente hubiera informado a TO2 de tal infracción de la garantía.

LA RESPONSABILIDAD DE CUALQUIERA DE LAS PARTES CON RESPECTO A CUALQUIER INCIDENTE QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADO CON EL CONTRATO, NO EXCEDERÁ LA SUMA EFECTIVAMENTE PAGADA POR EL CLIENTE, DURANTE LOS 12 MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES A LA FECHA EN QUE HUBIERA SURGIDO EL INCIDENTE EN CUESTIÓN Y

TENIENDO EN CUENTA QUE, EN NINGÚN CASO, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE CUALQUIERA DE LAS PARTES QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE CONTRATO EXCEDERÁ LA CANTIDAD TOTAL PAGADA POR EL CLIENTE EN VIRTUD DEL CONTRATO. LO ANTERIOR NO LIMITARÁ NI APLICARÁ A LAS OBLIGACIONES DE PAGO DEL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON EL CONTRATO.

## 10. MISCELÁNEA

- a) Naturaleza de la relación: El Contrato tiene carácter mercantil y las Partes son entidades independientes, no existiendo vínculo laboral alguno entre las mismas. Ninguna de las Partes podrá actuar como representante o agente de la otra, ni podrá llevar a cabo acción alguna que implique una apariencia de vinculación o dependencia respecto de ésta. Cada una de las Partes será responsable del cumplimiento de sus respectivas obligaciones; entre otras, a título enunciativo, en materia fiscal, laboral y de la Seguridad Social.
- b) Medios: Los servicios serán prestados por TO2 con medios humanos adecuados, el cual no tendrá vinculación laboral ni de ningún otro tipo con el Cliente y a través de medios técnicos (hardware) propiedad de TO2 o, cuando así se estipule en la Propuesta, propiedad del Cliente. A la terminación del Contrato por cualquier causa, los medios técnicos, propiedad de TO2, deberán ser devueltos a ésta.
- c) Comunicación entre las Partes: Todas las comunicaciones entre las Partes en relación con este Contrato serán realizadas por cualquier medio escrito que permita dejar constancia de su recepción. A este efecto, las Partes designan, como punto de contacto, a las personas y direcciones de correo electrónico indicados en la Propuesta.
- d) Cesión: El Contrato tiene carácter “intuitu personae” y el vínculo jurídico, de naturaleza mercantil, creado en virtud del Contrato entre las Partes no podrá ser cedido total o parcialmente a terceros, salvo acuerdo previo y por escrito entre las Partes.
- e) Subcontratación: TO2 podrá subcontratar todo o parte de los servicios objeto del Contrato.
- f) Autorizaciones: El Cliente autoriza expresamente a TO2 para que ésta pueda utilizar los signos distintivos de la primera (marca y/o logotipo) en documentación comercial.
- g) Integridad: El Contrato constituye el acuerdo íntegro alcanzado entre las Partes con relación al objeto del mismo, englobando y dejando sin efecto, por tanto, cualesquiera acuerdos previos que hubieran podido ser alcanzados entre las Partes.
- h) Nulidad: La ilicitud, invalidez o ineficacia de cualquiera de las cláusulas del Contrato no afectará a la eficacia del resto, siempre que los derechos y obligaciones de las Partes no se vieran afectados de forma esencial. Dichas cláusulas deberán reemplazarse o integrarse con otras que, siendo conformes a la ley, respondan a la finalidad de las sustituidas.
- i) Fuerza mayor: Las Partes no serán responsables por cualquier retraso o falta de ejecución total o parcial de sus obligaciones cuando se deba a causas de fuerza mayor, entendiendo como tales aquellas que reúnen las características expresadas en el artículo 1.105 del Código Civil y, además, todos los supuestos que estuvieran fuera del control de las Partes.
- j) Ley aplicable y jurisdicción: El Contrato se regirá e interpretará por la legislación española que resulte de aplicación al mismo. Para la resolución de cualesquiera discrepancias surgidas en el desarrollo e interpretación del Contrato, las Partes, con renuncia expresa a cualquier fuero que pudiera corresponderles, acuerdan someter el conocimiento de las mismas a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

# ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

## Alcance

Durante la vigencia del Contrato, TO2 mantendrá los datos e información del Cliente en el sistema SaaS de TO2 y permitirá a los usuarios a acceder al mismo de forma remota, a través de la interfaz con una instancia de ejecución del software a través de Internet mediante navegadores web compatibles debidamente configurados o a través de las APIs previstas para acceso programático.

## Disponibilidad

ThingsO2 se compromete a una disponibilidad del servicio de, al menos, un 95% del tiempo de vigencia del Contrato, calculado en promedio anual.

Para el cálculo de la disponibilidad anterior, no se contabilizarán (i) las interrupciones del Servicio solicitadas por el Cliente; (ii) las interrupciones del Servicio planificadas (que serán notificadas con una antelación mínima de 72 horas y tendrán una duración no superior a 120 minutos); ni (iii) cualquier tiempo de indisponibilidad provocado por circunstancias fuera del control razonable de TO2, incluyendo a título enunciativo, hechos fortuitos, acciones gubernamentales, inundación, incendio, terremoto, terrorismo, huelgas u otros problemas laborales (que no afecten a empleados de TO2), fallos, quiebras o retrasos de proveedores de servicios de Internet, así como ataques de denegación de servicio.

## Soporte

TO2 suministrará un teléfono para soporte, además del e-mail de contacto de un gestor de cuenta comercial y/o servicio que podrán involucrar a más miembros de TO2 para la asistencia requerida.

## Tiempos de respuesta

TO2 establece los siguientes tiempos de respuesta, dentro de su horario laboral, en base a la criticidad de la incidencia que lo requiera:

Criticidad	Descripción	Vía de contacto	Tiempo de Respuesta <sup>1</sup>	Mitigación <sup>2</sup>	Resolución <sup>3</sup>
Muy Alta	Intrusión de seguridad.	Teléfonica	60 minutos	16 horas	5 días
Alta	Caída del servicio no-programada o incidencia que impide el uso de funcionalidades de primer nivel (captura y visualización de datos).	E-mail	8 horas en horario laboral	72 horas	5 días
Media	Incidencia que dificulta pero no impide el uso de funcionalidades de primer nivel (captura y visualización de datos).	E-mail	24 horas en horario laboral	5 días	14 días
Baja y muy baja	Otras incidencias	E-mail	72 horas	N/A <sup>4</sup>	N/A <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Tiempo de respuesta basado en la vía de contacto.

<sup>2</sup> Mitigación se define como reducción del impacto/criticidad de la incidencia. Se contabiliza desde la primera respuesta.

<sup>3</sup> Resolución se refiere a la solución programática si así lo requiriera la incidencia. Se contabiliza desde la primera respuesta.

<sup>4</sup> En caso de incidencia baja o muy baja, el gestor de cuenta comercial o de servicio registrará la misma en la base de datos de incidencias para su análisis y priorización.

## Horario Laboral

El horario laboral es de 9:00 a 17:00 horas, lunes a jueves y de 8:00 a 13:00 horas los viernes, horario laboral de la ciudad de Madrid capital. TO2 suministrará el calendario de vacaciones al que se adscribe al inicio de la relación contractual y mantendrá al cliente informado de variaciones sobre el mismo con una antelación mínima de 7 días.

## Notificación

Las incidencias deberán ser notificadas a TO2 a través de los datos de contacto facilitados a tal fin.