

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

Los presentes Términos y Condiciones junto con la/s Oferta/s correspondientes, tienen por objeto regular los términos contractuales de la provisión de Software, Productos de Terceros y la prestación de Servicios así como delimitar el marco en el que deben desarrollarse las relaciones comerciales entre Cegid SMB y el Cliente.

Los presentes Términos y Condiciones son vinculantes con relación a un pedido para obtener una licencia de uso de Software, la prestación de Servicios, Servicios de Soporte y/o Mantenimiento, Servicios Cloud, Servicios SaaS y/o la adquisición de Productos de Terceros tras la firma de la Oferta correspondiente por los representantes autorizados por parte de Cegid SMB y del Cliente.

En este sentido, las partes dejan expresa constancia de que han leído y aceptan sin reservas estos Términos y Condiciones y que los mismos, junto con la/s Oferta/s y aquellos anexos que sean de aplicación en función de los productos y/o servicios que sean objeto de contratación, constituyen el acuerdo completo de las partes con relación al objeto de la/s Oferta/s y que no se aplicarán otros Términos y Condiciones ni compromisos anteriores por parte de Cegid SMB o del Cliente, salvo acuerdo por escrito entre las partes. En caso de controversia entre el contenido de la/s Oferta/s y de los presentes Términos y Condiciones prevalecerán los acuerdos y detalles de la/s primera/s, y así se interpretarán en caso de conflicto por su carácter de específicas.

Cegid SMB tiene derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones o a añadir nuevas condiciones. Dichos cambios

entrarán en vigor a los siete días de que se hayan dado a conocer o notificado. Dicha notificación puede llevarse a cabo por distintos medios, incluyendo su publicación en la página web de Cegid SMB, la web de Clientes, por correo electrónico o por cualquier otro medio que permita al Cliente tener conocimiento de dichos cambios. La continuidad en la relación comercial entre las partes tras dichos cambios se considerará como aceptación por parte del Cliente de dichos cambios.

### 1. DEFINICIONES Y VIGENCIA

1.1. **Definiciones.** En la página web de Cegid SMB, dentro de Términos y Condiciones se encuentra el Anexo de Definiciones donde consta la descripción y definición de aquellos términos incluidos en el presente Acuerdo Marco con mayúsculas. Dichos términos tendrán el significado atribuido en el citado enlace a menos que se indique lo contrario.

1.2. **Vigencia.** El presente Acuerdo Marco entrará en vigor el día de su firma. La fecha de entrada en vigor de una Oferta es la fecha de la firma de una Oferta por parte de Cegid SMB (tras la firma de la Oferta por parte del Cliente) y la Oferta seguirá vigente hasta su caducidad o terminación, de conformidad con lo previsto en la cláusula 4.11.2 de los Términos y Condiciones (Terminación de una Oferta suscrita al amparo del Acuerdo Marco).

### 2. SOFTWARE

Esta cláusula especifica el régimen aplicable a la utilización, por parte del Cliente, del Software que sea puesto a su disposición por Cegid SMB, que Cegid SMB utilice para la

prestación de los Servicios, y/o que sea objeto de licencia en virtud del presente Acuerdo Marco y la correspondiente Oferta.

2.1. **Titularidad.** El Software y todas sus copias son titularidad de Cegid SMB y/o sus licenciantes y todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial, morales y económicos sobre el Software permanecerán en todo momento bajo la titularidad de Cegid SMB y/o sus licenciantes, lo que es expresamente reconocido por el Cliente.

### 2.2. Licencia

2.2.1. Al pago de la Cuota de Licencia, de Cloud o de Suscripción, Cegid SMB otorga al Cliente una licencia individual, no exclusiva e intransferible para el uso de los módulos en la cantidad y condiciones del Software establecido en la/ Oferta/s ("la Licencia"). El Cliente no dispondrá de licencia de uso del Software hasta el completo pago de la citada Cuota de Licencia. En el caso de Cuota de Cloud o Suscripción, el Cliente dispondrá de licencia de uso del Software mientras abone la citada Cuota. La Licencia es válida durante la vigencia de este Acuerdo Marco a menos que se indique lo contrario en la/s Oferta/s.

2.2.2. Sin perjuicio de lo indicado en la cláusula 2.2 el Cliente tiene licencia para utilizar los elementos servidores del Software en una única instalación y para el entorno contratado. El número de usuarios con licencia para cada módulo y producto de Software no podrá dividirse entre múltiples instalaciones de

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

servidor a menos que las partes así lo acuerden específicamente en la/s Oferta/s.

2.2.3. El Software y la Documentación solamente pueden ser utilizados por:

- a) el Cliente y sus subcontratistas para las operaciones de negocios ordinarias del Cliente. Tales subcontratistas serán personas que actúan en nombre del Cliente bajo un acuerdo de gestión externalizado o para las instalaciones o un acuerdo de consultoría, habiendo sido esto notificado a Cegid SMB de forma previa a tal acuerdo y siempre y cuando el subcontratista no sea un competidor de Cegid SMB; o
- b) la organización matriz o Filiales del Cliente para sus propios motivos internos de negocio en cada caso, siempre y cuando la organización matriz tenga en propiedad el 51% o más del Cliente; y/o
- c) los clientes del Cliente que razonablemente necesiten acceso al Software y/o Documentación con el propósito de que el Cliente cumpla con su objeto social.

2.2.4. Exceptuando los usuarios permitidos y con el alcance definido en la cláusula 2.2.3, el Software no puede utilizarse para proporcionar servicios de procesamiento de datos a terceros.

2.2.5. El Cliente, con la utilización del Software por parte de las entidades descritas en la cláusula 2.2.3 confirma haber

obtenido el compromiso de éstas del cumplimiento de la totalidad de los Términos y Condiciones del Acuerdo Marco. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente asume y acepta la responsabilidad legal y solidaria ante Cegid SMB por las acciones y/u omisiones de su organización matriz, Filiales, personal temporal o subcontratistas en relación a cualquier incumplimiento de la Licencia o sus obligaciones bajo los presentes Términos y Condiciones por parte de las mismas.

### 2.3. Obligaciones de Licencia del Cliente

2.3.1. El Cliente y cualquier parte autorizada a usar el Software de conformidad con la cláusula 2.2.3 deberán:

2.3.1.1. asegurar y proteger los derechos de propiedad del Software y de toda copia que de él se haga.

2.3.1.2. exceptuando la distribución del Software del Cliente a los usuarios autorizados según se define en la cláusula 2.2, asegurarse de que no se entregan copias del Software en ningún formato a terceras partes e impedir el acceso al Software a terceros sin el consentimiento expreso y por escrito de Cegid SMB.

2.3.1.3. dar instrucciones a aquellos de sus empleados que tengan acceso al Software para que no copien, descompilen, desensamblen, aislen los componentes o dupliquen el Software o proporcionen información o ayuda en

relación con estas actividades a terceros.

2.3.1.4. reproducir todo aviso de copyright en todo material relacionado con el Software o parte del mismo en el cual se muestre tal aviso de copyright y no suprimir ningún aviso de copyright, Marca Registrada, información acerca de la marca registrada, aviso de confidencialidad, signo, leyenda u otra información incluida en el Software.

2.3.1.5. no asignar, transferir, hipotecar, gravar, realizar o efectuar cualquier otra gestión relacionada con cualquiera de sus derechos, deberes u obligaciones bajo esta Licencia sin el consentimiento previo y por escrito de Cegid SMB.

2.3.1.6. Cuando Cegid SMB instale, actualice o, de cualquier otra forma, utilice software de código abierto en el marco de la prestación de los Servicios actuando en nombre y representación del Cliente y de acuerdo con sus instrucciones, Cegid SMB no presta garantías, expresas o implícitas, respecto a la utilización de dicho software de código abierto y no asume posibles responsabilidades que pudieran derivarse de dicha utilización. En particular, en ese caso: (1) Cegid SMB no será responsable por reclamaciones de terceros relacionadas con la violación de derechos de patente o de derechos de propiedad intelectual en relación con dicho software;

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

(2) Cegid SMB no otorga ningún tipo de derechos de patente o de derechos de propiedad intelectual sobre dicho software de código abierto; y (3) Cegid SMB no será responsable por ningún tipo de daño o consecuencia que pueda resultar de la utilización de software abierto.

2.3.1.7. Para el caso que se diera la circunstancia, el Cliente será responsable (i) de obtener y proporcionar a Cegid SMB todos los Derechos de Uso del Software del Cliente o de los Productos de Terceros aportado por el Cliente, los cuales deberán ser acordes con los términos de este Acuerdo Marco; y (ii) del pago de cualquier cargo de los proveedores que pudiera derivarse de la obtención de los Derechos de Uso.

2.3.1.8. En el supuesto de que un Derecho de Uso no se hubiera podido obtener, el Cliente y Cegid SMB cooperarán para alcanzar un acuerdo alternativo razonable que permita al Cliente continuar con su proceso de trabajo con la mínima interferencia posible en sus operaciones de negocio, hasta que se obtenga dicho Derecho de Uso.

2.4. **Depósito de fuentes.** El Cliente y Cegid SMB pueden acordar un servicio de depósito del código fuente del Software de Cegid SMB, bajo la condición que el Cliente suscriba un contrato para este servicio con un depositario

indicado por Cegid SMB y pague los costes correspondientes.

### 3. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

Esta cláusula especifica el régimen aplicable a la prestación, por parte de Cegid SMB, de Servicios de Soporte y Mantenimiento que sean contratados por el Cliente al amparo del Acuerdo Marco.

#### 3.1. Servicios de Soporte y Mantenimiento.

Se proporcionarán Servicios de Soporte y Mantenimiento para el Software de Cegid SMB desde la fecha indicada en la/s Oferta/s, y se proporcionarán Servicios de Soporte para el Software a Medida y los Productos de Terceros a partir de la fecha de Instalación de los mismos y en cada caso continuarán hasta el primer día del mes natural siguiente al aniversario de tal fecha. A partir de entonces, los Servicios de Soporte y Mantenimiento se prestarán para periodos anuales sucesivos de 12 meses y continuarán prestándose sujetos a terminación por cualquiera de las partes siempre que otorgue a la otra parte no menos de 90 días naturales de preaviso antes de la Fecha de Renovación, o hasta que se resuelvan siguiendo lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

#### 3.2. Personas Formadas y Competentes

3.2.1. El Cliente designará un máximo de dos Personas Formadas y Competentes por cada área modular principal, como Finanzas o RRHH y un máximo de dos contactos técnicos para la administración del sistema.

3.2.2. Las Personas Formadas y Competentes proporcionarán un primer nivel de soporte para los usuarios finales del Cliente, valorando todas las peticiones de soporte antes de transferirlas al servicio de asistencia de Cegid SMB. Las Personas Formadas y Competentes son el punto de contacto principal con el servicio de asistencia de Cegid SMB.

#### 3.3. Corrección de errores

3.3.1. Cuando se establezca que hay un error en el Software de Cegid SMB o en los Productos del Terceros, se seguirán los procedimientos descritos en el anexo de Mantenimiento y Soporte.

3.3.2. Cuando se establezca que hay un error en el Software a Medida, este error se gestionará de acuerdo con los procedimientos de soporte de Cegid SMB que se entregarán al Cliente con la correspondiente Oferta.

3.3.3. Cegid SMB y sus partners de software no están obligados a prestar servicios de corrección de errores relacionados con:

3.3.3.1. defectos o errores derivados de la no utilización por parte del Cliente de las versiones adecuadas de cualquier otro software necesario para su ejecución en conjunto con el Software, como se detalla en la/s Oferta/s, en la extranet de cliente de Cegid SMB o en la extranet correspondiente del partner de software.

3.3.3.2. defectos o errores derivados de instalaciones, modificaciones o mejoras del Software

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

proporcionados por cualquier persona ajena a Cegid SMB o al partner de software correspondiente.

3.3.3.3. errores del usuario o el uso incorrecto del Software; o defectos de hardware o software fabricado por terceros y utilizado en conjunto con el Software.

3.3.3.4. defectos o errores provocados por el uso del Software en o con equipos no recomendados o aprobados por escrito por parte de Cegid SMB o el partner de software correspondiente.

### 3.4. Mejoras del Software de Cegid SMB y del Software del Partner

3.4.1. Cegid SMB y sus partners de software proporcionarán oportunamente mejoras al Software de Cegid SMB y a los Productos de Terceros (según corresponda) y éstas se incorporarán a una Actualización, Service Pack, Release o Versión.

3.4.2. El Cliente recibirá nuevas Actualizaciones, Service Packs, Releases o Versiones siempre y cuando se abonen a Cegid SMB las oportunas Cuotas Anuales de Mantenimiento o las Cuotas de Suscripción o Cuotas de Cloud en relación con el Software de Cegid SMB y de los Productos de Terceros (según corresponda). Cegid SMB (en nombre propio y de sus partners de software) se reserva el derecho de cobrar una cuota de mejora razonable para que el Cliente pueda obtener una nueva Release o Versión del Software de Cegid SMB o de los Productos de Terceros (según corresponda).

3.4.3. Es responsabilidad del Cliente implementar nuevas Actualizaciones, Service Packs o Releases tan pronto como sea razonablemente práctico. Cualquier efecto derivado del retraso del Cliente en implementarlas, es exclusiva responsabilidad del Cliente y podría ocasionar un cargo extra en la cuota de mantenimiento, suscripción o cuota cloud.

3.4.4. En el supuesto que el Cliente necesite algún Servicio que le ayude con la implementación de una Actualización, Service Pack, Release o Versión, los gastos correrán a cuenta del Cliente, según la Tarifa Vigente de Cegid SMB.

3.4.5. El Cliente reconoce que debido a los cambios y avances tecnológicos, es posible que en el futuro las nuevas Versiones o Releases del Software no sean siempre compatibles con los Entornos presentes en la fecha de Instalación. Cegid SMB realizará esfuerzos comercialmente razonables para notificar al Cliente con toda la antelación razonablemente posible si Cegid SMB tiene conocimiento que las nuevas Versiones o Releases del Software requerirán cambiar un Entorno acordado. Es responsabilidad del Cliente aplicar las mejoras a los Entornos, siguiendo las recomendaciones de Cegid SMB proporcionadas con una antelación razonable, para satisfacer los requisitos de nuevas Versiones o Releases. Cegid SMB se reserva el derecho, notificándolo con no menos de 6 meses de antelación, a retirar los Servicios de Soporte para nuevas Versiones o Releases del Software para ciertos sistemas de

bases de datos o sistemas operativos utilizados por el Cliente, que en la opinión razonable de Cegid SMB ya no son de uso comercial generalizado.

3.5. **Software Soportado.** A los Clientes que prescindan de adoptar una nueva Release se les proporcionarán Servicios de Soporte lo que no les exime de que para alguna resolución sea necesario instalar la última Actualización, siendo esta recomendación la que deberá llevarse a cabo en las condiciones descritas en el apartado 3.4.3 y 3.4.4.

### 3.6. Costes de Mantenimiento, Soporte, Suscripción y Cloud

3.6.1. Cegid SMB podrá revisar e incrementar el precio una vez por año natural durante toda la vigencia del contrato, pudiendo el cliente rescindir el contrato, si no estuviera conforme con el incremento aplicado, mediante notificación fehaciente dentro de los treinta (30) días siguientes a que la actualización del precio hubiera sido comunicada. Los precios indicados, así como cualquier otra cantidad indicada en el marco del presente contrato, no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) ni ningún otro impuesto aplicable o arancel aduanero en vigor, los cuales irán a cargo del cliente y serán satisfechos a Cegid SMB de forma adicional al precio, cuando así resulte de la normativa aplicable. Cualesquiera otros impuestos o aranceles quedan fuera de aplicación a los servicios regulados en el presente contrato, y por tanto serán responsabilidad de cada una de las partes, conforme a Ley.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

3.6.2. La Cuota Anual de Soporte para el Software y Suscripción se calcula partiendo de la base que el Cliente utiliza el Software en el sistema operativo y combinación de base de datos identificada por el Cliente en el momento de la Instalación. Si el Cliente desea ejecutar el Software utilizando un sistema operativo o combinaciones de bases de datos diferentes, Cegid SMB se reserva el derecho de revisar la Cuota Anual de Soporte o Suscripción (según corresponda) previa consulta con el Cliente.

3.6.3. Si en algún momento el Cliente adquiere módulos adicionales o aumenta el número de usuarios con licencia, esto conllevará el consiguiente aumento de la Cuota Anual de Soporte o Suscripción. En el año de soporte en que se produzca tal hecho, la Cuota Anual de Soporte o Suscripción se prorrateará para resolverse en consonancia con los Servicios de Soporte principales.

3.7. **Software proporcionado en modo SaaS y en Suscripción.** El servidor donde estén alojadas las aplicaciones deberá tener acceso a internet para poder conectar con el centro de servicios Cloud de Cegid SMB.

3.7.1. Duración del servicio

- (i) La duración del servicio es la convenida expresamente en la Oferta, iniciándose su vigencia a partir de la fecha indicada en la oferta o en su defecto a la firma de la misma.
- (ii) El establecimiento del plazo se ha convenido de mutuo acuerdo por las partes atendiendo el precio y

demás circunstancias de la Oferta, por lo que dicho plazo se conviene como obligatorio para ambas partes, comportando la terminación unilateral por parte del Cliente dentro del expresado plazo, el devengo de una indemnización a satisfacer a Cegid SMB, equivalente a una cantidad igual al importe de las cuotas que quedaran por satisfacer en el momento de la terminación. Dicha indemnización deberá satisfacerse dentro de los quince días naturales siguientes a la notificación de la terminación por el Cliente.

(iii) La indemnización prevista en el párrafo anterior no será de aplicación en caso de que el Cliente opte por adquirir una Licencia del Software Cegid SMB en modalidad "on premise" o bien mediante una suscripción periódica para el uso del citado Software para los mismos módulos y condiciones de uso que las previstas inicialmente.

(iv) Al final del período de vigencia convenido el servicio se continuará prestando considerándose automáticamente renovado, y prorrogado por períodos anuales sucesivos, salvo que cualquiera de las partes notifique fehacientemente y por escrito a la otra su intención de no renovarlo, con al menos noventa días naturales de antelación a la fecha de expiración del

plazo inicial o el de cualquiera de sus prórrogas, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior. Las partes dejan expresa constancia que el citado plazo es razonable por cuanto Cegid SMB debe conocer con antelación suficiente la cantidad y características técnicas de los Clientes a los que deberá prestar los Servicios de Soporte y Mantenimiento. Por tal razón, cualquier comunicación que no respete el citado preaviso no se considerará válida y, en consecuencia, el servicio se entenderá renovado por una nueva anualidad.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. Garantía

4.1.1. Cegid SMB y sus partners de software garantizan que el Software, utilizado con arreglo a su Documentación correspondiente y a las correspondientes instrucciones del proveedor de software, funcionará en el momento de su correcta Instalación y a partir del mismo, mientras el Software esté cubierto por los Servicios de Mantenimiento, Soporte, Cloud o Suscripción.

4.1.2. Bajo esta garantía, el Cliente reconoce que el Software de Cegid SMB y los Productos de Terceros son software comercial y no un programa a medida preparado para satisfacer los requisitos individuales del Cliente (incluso en el caso de que Cegid SMB conozca estos requisitos). Es por tanto responsabilidad del Cliente asegurarse de que las características y funciones



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

descritas en la Documentación y por Cegid SMB en la/s Oferta/s satisfagan sus requisitos. Cegid SMB y sus partners de software (según corresponda) no asumen responsabilidad alguna derivada de que el Software o los Productos de Terceros no proporcionen facilidades o funciones no especificadas en la Documentación correspondiente o por Cegid SMB en una/s de las Oferta/s.

4.1.3. Cegid SMB garantiza y declara que tiene derecho a otorgar sublicencia de cualquier parte del Software que sublicencia al Cliente o (según corresponda) el derecho a distribuir los Productos de Terceros que proporciona al Cliente.

4.1.4. Cegid SMB y sus partners de software no asumen responsabilidad alguna derivada de que el Software y los Servicios, Servicios de Soporte y Mantenimiento y Servicios Cloud no proporcionen facilidades o funciones como resultado de:

- (i) una modificación del código del Software que no haya sido efectuada por Cegid SMB o sus partners de software o cualquier acción excluida expresamente en la Documentación (y cualquier aprobación se hará corriendo los gastos a cuenta del Cliente).
- (ii) toda combinación del Software con software o materiales no proporcionados o aprobados por Cegid SMB o sus partners de software.

(iii) la utilización del Software con un fin para el que no está destinado o de otra manera de cómo lo permiten los presentes Términos y Condiciones.

(iv) cuando el cliente no haya instalado una nueva Actualización, Service Pack y/o Release publicado para subsanar un error o utilice un Release que no sea el más reciente.

(v) instrucciones o información incorrectas por parte del Cliente o la incapacidad del Cliente para proporcionar información o documentación.

4.1.5. Cegid SMB y sus partners de software no garantizan que el Software funcione de manera ininterrumpida o libre de errores. El Cliente reconoce que el Software no estará libre de errores.

4.1.6. La garantía del correcto funcionamiento del Software y/o de los presentes Servicios es de 12 meses. Ni Cegid SMB ni sus partners asumen responsabilidad alguna por este concepto si durante los 12 meses siguientes a la entrega del Software o de los Servicios no se ha recibido reclamación al respecto.

4.1.7. El Cliente reconoce que los recursos expresados en los presentes Términos y Condiciones establecen toda la extensión de la responsabilidad y obligaciones de Cegid SMB en caso de violación de garantía.

### 4.2. Responsabilidades del Cliente

4.2.1. El Cliente proporcionará a Cegid SMB y a sus partners de software toda la información y

documentación que Cegid SMB pueda razonablemente solicitar para permitir a Cegid SMB y a sus partners de software el cumplimiento de sus obligaciones.

4.2.2. El Cliente proporcionará a Cegid SMB, sin que Cegid SMB incurra en coste alguno, acceso durante el horario de trabajo normal a las instalaciones, uso del teléfono y de líneas de comunicación y tiempo de ordenador que Cegid SMB pueda razonablemente considerar necesario para el cumplimiento de sus obligaciones.

4.2.3. El Cliente será responsable de la conectividad a su red y a Internet, incluyendo el mecanismo acordado para el acceso remoto de soporte.

4.2.4. El Cliente se asegurará de que los usuarios del Software hayan recibido una formación adecuada y de que los usuarios se comprometan a llevar a cabo su función respecto a la operación del Software según las Buenas Prácticas del Sector y de conformidad con cualquier Documentación y asesoramiento razonable proporcionado por Cegid SMB o sus partners de software.

4.2.5. Si el Cliente no proporciona acceso, facilidades o información correcta a Cegid SMB y a sus partners de software siguiendo lo previamente acordado entre las partes y esto provoca que Cegid SMB o sus partners de software deban repetir la prestación de cualquier Servicio, Cegid SMB se reserva el derecho de cobrar al Cliente por el tiempo adicional incurrido.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

4.2.6. Sin perjuicio de aquellos casos en los que en el Servicio Cloud sea responsable de determinados aspectos de salvaguarda, el Cliente es responsable en todo momento de la seguridad e integridad de sus datos. Esto incluye, de forma enunciativa pero no limitativa, asegurarse de que se efectúan las copias de seguridad correspondientes de todos los datos y con frecuencia diaria, de conformidad con la Norma BS7799 o ISO27000/27001/27002 y asegurarse de que el sistema pueda restaurarse a su estado anterior.

4.2.7. El Cliente es responsable de la precisión de lo introducido y extraído del Software y Productos de Terceros utilizados junto con el Software, así como de asegurarse de que los parámetros del Software se hayan establecido correctamente a fin de efectuar la administración, el procesamiento de datos y los cálculos de conformidad con todo requisito legal, contable o fiscal

4.2.8. El Cliente es responsable de asegurarse de proporcionar el equipo necesario para el buen funcionamiento del Software, y de que esté a punto para el inicio de los Servicios en una fecha mutuamente acordada por adelantado entre las partes, siempre que dichos equipos vayan a residir en las instalaciones del cliente.

4.2.9. El Cliente es responsable de establecer y efectuar las Pruebas de Aceptación del Usuario.

4.2.10. Si se impide a Cegid SMB o se le retrasa en la realización de alguna de sus obligaciones

contraídas bajo los presentes Términos y Condiciones a causa de algún acto, incumplimiento u omisión por parte del Cliente, sus representantes o sus subcontratistas, se considerará que Cegid SMB no incurre en incumplimiento de ninguna parte de los presentes Términos y Condiciones que de otra manera hubiera incumplido como resultado del mencionado acto, incumplimiento u omisión.

4.2.11. El Cliente no podrá comercializar o distribuir, total o parcialmente, los productos o elementos resultantes de la prestación de servicios contratados a Cegid SMB al amparo del presente Acuerdo Marco, salvo que medie autorización previa, expresa y por escrito de Cegid SMB.

4.2.12. Las partes dejan expresa constancia de que este Acuerdo Marco únicamente las obliga a ellas y que no genera derecho ni obligación alguna a favor de terceros, las sociedades de sus grupos, sus empleados o sus subcontratistas, salvo por lo previsto en la cláusula 2.2 de este Acuerdo Marco (Licencia).

### 4.3. Responsabilidad por Pérdida

4.3.1. Cegid SMB responderá única y exclusivamente por los conceptos y con los límites establecidos en la presente cláusula, sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 4.4 del Acuerdo Marco (Indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual).

4.3.2. Cegid SMB aceptará su responsabilidad ante el Cliente por lesiones personales a los empleados del Cliente o daños materiales a bienes Propiedad del

Cliente como resultado de un acto u omisión ilícito en el que concurra dolo o negligencia grave por parte de los empleados, representantes, subcontratistas o partners de Cegid SMB hasta un importe máximo de €1.250.000.

4.3.3. En el supuesto que Cegid SMB no cumpla con sus obligaciones de cualquier naturaleza derivadas de la/s oferta/s, su responsabilidad por incumplimiento, pérdidas o daños (ya sean contractuales, perjuicios –incluyendo incumplimiento, negligencia, falsedad o cualquier otra reclamación contractual o extracontractual–, restitución o de otra índole) no excederá, para el conjunto de todas las reclamaciones y causas de acción, y a excepción de lo dispuesto en la cláusula 4.3.2 anterior:

- (i) en relación con la pérdida o daños causados por la provisión de Software o Servicios, en total el 100% de la Cuota de Licencia o la Cuota de Suscripción junto con la suma de las cuotas de Servicios efectivamente pagadas por el Cliente a Cegid SMB durante el año anterior al que se produce tal incumplimiento o un importe de € 500.000, el que sea menor; y
- (ii) en relación con la pérdida o daños causados por la provisión de Servicios de Soporte, Mantenimiento, SaaS o Cloud, el 100% de la Cuota Anual de Soporte, Mantenimiento, SaaS o Cloud efectivamente pagada por el Cliente a Cegid SMB durante el año

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

anterior al que se produce tal incumplimiento o un importe de € 500.000, el que sea menor.

4.3.4. En ningún caso será ninguna de las partes responsable ante la otra por como quiera que se produzcan:

- (i) pérdida o daños indirectos o emergentes; o
- (ii) pérdida de negocio, lucro cesante; pérdida de ingresos, pérdida y/o daños en la reputación comercial, pérdida o deterioro de datos o pérdida de contratos, ingresos o ahorros anticipados (sea lo anterior directo, indirecto o emergente)
- (iii) pérdida de uso o valor de datos o equipos incluyendo software, tiempo perdido de gestión, de funcionamiento u otro (sea lo anterior directo, indirecto o emergente).

4.3.5. Es siempre condición para cualquier derecho a indemnización que el Cliente notifique los daños a Cegid SMB por escrito y en cualquier medio que garantice su recepción tan pronto como sea posible después de que se produzcan los mismos. En estos casos, Cegid SMB asumirá aquellos daños y perjuicios que haya causado exclusivamente por su intervención y en los que exista la necesaria y acreditada relación de causalidad entre su conducta y los daños causados.

4.3.6. Los límites de la responsabilidad anteriormente mencionados también se aplicarán a toda responsabilidad que se produzca por el uso

indebido por Cegid SMB o sus Partners de la propiedad intelectual, a que se refiere la cláusula 4.4 (Indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual).

4.3.7. En ningún caso Cegid SMB será responsable por daños que pudiera ocasionar el Cliente en incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades por él contraídas bajo el presente Acuerdo Marco.

4.3.8. Cegid SMB no responderá por reclamaciones de daños y perjuicios instadas frente al Cliente por terceros o por sociedades del grupo del Cliente, con independencia de la causa de tal reclamación, excepto en aquellos casos en que Cegid SMB deba responder por aplicación de una norma imperativa vigente y por lo previsto en la cláusula 4.4 siguiente.

### **4.4. Indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual**

4.4.1. Cegid SMB y sus partners de software (como corresponda) defenderán toda demanda iniciada contra el Cliente que alegue que el Software proporcionado infringe algún copyright, siempre y cuando el Cliente notifique con diligencia a Cegid SMB de tal demanda, no admita ninguna responsabilidad y otorgue a Cegid SMB o a sus partners de software (como corresponda) autoridad, información y ayuda exclusivas (corriendo los gastos a cuenta de Cegid SMB o de su partner de software, como corresponda) para presentar defensa o llegar a un acuerdo respecto a la demanda.

4.4.2. El no cumplimiento por parte del Cliente de estas obligaciones puede invalidar completamente el derecho de recuperación del Cliente bajo la presente cláusula. Cegid SMB indemnizará al Cliente por todos los daños y costes finalmente dictados en contra del mismo como resultado de tal demanda, pero no se hará responsable de ningún acuerdo o compromiso hecho sin el consentimiento previo de Cegid SMB o de su partner de software (como corresponda).

4.4.3. Cegid SMB puede, a discreción y expensas propias, si en algún momento le preocupa la posibilidad de tal infracción, o bien

- (i) obtener el derecho a que el Cliente pueda continuar utilizando el Software; o
- (ii) sustituir o modificar el Software para que cese la infracción o presunta infracción; o
- (iii) suprimir el Software en cuestión y devolver una parte del precio con la depreciación proporcional a la vida del Software (Cegid SMB sólo adoptará esta última opción una vez haya realizado esfuerzos comercialmente razonables para resolver la cuestión mediante las dos opciones previas).

4.4.4. Cegid SMB se exime de toda otra responsabilidad por copyright, patente u otras infracciones incluyendo todo daño accesorio o emergente.

4.4.5. Cegid SMB y sus partners de software (cuando corresponda) no asumen



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

responsabilidad alguna ante el Cliente en el caso que la infracción o reclamación esté basada en alguna de las circunstancias descritas en la cláusula 4.1.4

4.4.6. Cegid SMB no proporcionará ninguna indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual por ningún Producto de Terceros proporcionado como parte de una Oferta. El Cliente deberá dirigir tales cuestiones directamente al licenciante o fabricante de software correspondiente, según lo indicado en el acuerdo de licencia que el Cliente firmó por separado con éstos.

4.4.7. Esta cláusula establece la responsabilidad total de Cegid SMB ante el Cliente respecto al uso indebido de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial, resultando de aplicación lo establecido con respecto a la limitación de la responsabilidad de Cegid SMB prevista en la cláusula 4.3

### 4.5. Cancelación a corto plazo.

Si el Cliente y Cegid SMB han acordado unas fechas específicas para la entrega de los Servicios y por cualquier motivo el Cliente cancela o retrasa lo dispuesto o Cegid SMB no puede prestar los Servicios por cualquier motivo debido a las acciones u omisiones del Cliente (incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, que el Cliente no cumpla con los prerequisites especificados por Cegid SMB), el Cliente se compromete a abonar todo coste incurrido por Cegid SMB como resultado de la cancelación, por ejemplo costes de desplazamiento o alojamiento.

**4.6. Control de cambios.** Cegid SMB únicamente estará obligada a prestar los Servicios y ejecutar los Proyectos incluidos en la correspondiente Oferta, y con el alcance previsto en la misma. Asimismo, Cegid SMB proporcionará los servicios adicionales y efectuará los cambios a los Servicios (y a las cuestiones resultantes referentes al precio o al tiempo) que le sean solicitados por escrito y en cualquier medio que garantice su recepción por el Cliente, siempre y cuando Cegid SMB haya aceptado la solicitud de prestación de tales servicios adicionales, resultando de aplicación lo dispuesto en cuanto a tarifas en la cláusula 4.7 del mismo. A estos efectos, se entenderá que Cegid SMB ha aceptado la solicitud remitida por el Cliente si procede a ejecutar los Servicios solicitados por el Cliente.

### 4.7. Tarifas y Pago

4.7.1. Tarifas. Las tarifas por la prestación de los Servicios serán las que se pacten en cada una de las Ofertas suscritas por las partes, según corresponda.

4.7.2. Facturación y pago

4.7.2.1. El Cliente efectuará los pagos a Cegid SMB como contraprestación por la prestación de los Servicios o ejecución de los Proyectos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en esta cláusula, a menos que se especifique lo contrario en la/s Oferta/s en virtud de las cuales se haya contratado cada Servicio o Proyecto concreto.

4.7.2.2. Salvo que las Partes decidan otra cosa, todas las facturas se emitirán en formato electrónico.

4.7.2.3. La fecha de emisión de la factura de las Cuotas de Licencia o Cuotas de Suscripción para el Software de Cegid SMB y/o para Los Productos de Terceros y el Software a Medida será la fecha del/de la/s aceptación y firma de la Oferta/s.

4.7.2.4. La fecha de emisión de la factura de Servicios será al fin de cada quincena por lo que respecta a los Servicios proporcionados en ese período.

4.7.2.5. La fecha de pago de la factura de Mantenimiento y Soporte, Servicios SaaS y/o Cloud será por periodos anticipados por lo que respecta a los servicios que se van a proporcionar en ese periodo. En el supuesto que durante el periodo el cliente requiera ampliar la cobertura de los servicios Cegid SMB podrá emitir una nueva factura complementaria.

4.7.2.6. El Cliente abonará a Cegid SMB las sumas detalladas en la/s Oferta/s junto con el IVA y cualquier otro impuesto o gravamen aplicado por las autoridades legales.

4.7.2.7. Todas las facturas se abonarán a treinta (30) días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura.

4.7.2.8. Los gastos se cobrarán adicionalmente según las tarifas establecidas en la/s Oferta/s.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

4.7.2.9. Sin perjuicio de lo indicado en la cláusula 4.7.2.6, en el caso de demora en el pago:

(i) Cegid SMB se reserva el derecho (complementario a sus otros derechos) de aplicar a la suma adeudada el interés de demora para operaciones comerciales establecido por la Ley vigente, a partir de la fecha de vencimiento hasta que Cegid SMB reciba el pago íntegro, y de recuperar del Cliente todos los gastos incurridos en la recuperación de la cantidad debida por el Cliente; y

(ii) Cegid SMB no estará obligada a proporcionar Software o Servicios, Servicios de Soporte, Servicios Suscripción y Servicios Cloud mientras haya alguna factura pendiente de cobro hasta que todos los importes debidos a Cegid SMB por parte del Cliente hayan sido liquidados por el mismo; y

(iii) en caso de que el Cliente no abone una factura correctamente emitida correspondiente a un curso de formación en su fecha de vencimiento, se cancelará la reserva del curso de formación.

4.7.2.10. El uso del Software puede requerir una clave de acceso temporal que impida al Cliente el uso del Software después de la fecha de caducidad de la clave si el Cliente no abona la Cuota de Licencia de conformidad con los presentes Términos y Condiciones. Cegid SMB

suministrará una clave de acceso permanente cuando haya recibido la Cuota de Licencia íntegra.

4.7.2.11. Todas las Cuotas son no reintegrables.

### 4.8. Disputa de facturas

4.8.1. El Cliente deberá plantear por escrito toda disputa relativa al contenido de una factura emitida por Cegid SMB en el plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de emisión de la misma. A efectos del pago de facturas, se considerará que las facturas se han emitido correctamente y que deberá procederse a su pago cuando las facturas no hayan sido objeto de disputa en el plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de emisión de las mismas.

4.8.2. Si toda o parte de una factura es objeto de una disputa válida y razonable, el Cliente deberá proporcionar detalles por escrito sobre el importe y la causa de la disputa, y abonará a Cegid SMB todo importe no disputado a medida que venzan tales importes. Las partes, de buena fe, intentarán resolver la disputa referente al importe impagado de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula 4.20. Durante ese tiempo, si el Cliente ha cumplido en su totalidad con lo establecido en la presente cláusula, Cegid SMB no tendrá derecho a cobrar intereses o denegar Servicios en referencia al importe disputado.

### 4.9. Cesión y subcontratación

4.9.1. Ninguna de las partes tendrá derecho a vender, ceder, sublicenciar, delegar, transferir o de otra manera disponer, ya sea

directa o indirectamente, de sus derechos u obligaciones, excepto con el previo permiso por escrito de la otra parte, que no se denegará o retrasará sin causa justificada.

4.9.2. Cuando alguna de las partes desee ceder los derechos y obligaciones derivados de una Oferta a otra persona jurídica dentro de su grupo u organización en general con el propósito exclusivo de reorganización interna, la otra parte no se negará a tal cesión, siempre que se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

(i) tal persona jurídica acepte la cesión o delegación y asuma tales obligaciones por escrito;

(ii) el Cliente o Cegid SMB, según sea el caso la parte cedente, se mantengan completamente responsables del total cumplimiento de sus obligaciones bajo el Acuerdo Marco, no liberándose de las mismas; y

(iii) el Cliente o Cegid SMB, según sea el caso la parte cedente, lo notifiquen por escrito a la otra parte dentro de los tres días laborables siguientes a la cesión y/o delegación, adjuntando copia de la cesión o delegación firmada.

4.9.3. Cegid SMB podrá prestar servicios por medio de sociedades de su grupo o subcontratistas ajenos al mismo, de acuerdo con el apartado 3.4 del Anexo de Protección de Datos

de Carácter Personal del presente documento.

**4.10. Información Confidencial**

4.10.1. Ambas partes se comprometen a otorgar el tratamiento de confidencial a todos los datos, así como la información contenida o representada en toda documentación que se les haga llegar, y no se revelará, ni íntegramente ni en parte, a ningún tercero. Los términos de esta cláusula no se aplicarán a la siguiente información:

- (i) información que fuese del dominio público en el momento de revelarse.
- (ii) información que, aunque fuera originalmente Información Confidencial, es ahora del dominio público por causas ajenas a la parte receptora de la Información Confidencial.
- (iii) información concebida, perfeccionada o desarrollada de forma independiente por empleados o representantes de cualquiera de las partes o que esté en este momento o a partir de este momento bajo la posesión legal de cualquiera de las partes o de sus empleados o representantes, demostrable mediante registros por escrito donde el empleado o representante de la parte pueda demostrar que no ha tenido acceso a información confidencial recibida bajo una Oferta.
- (iv) En los supuestos legalmente exigibles.

4.10.2. Las anteriores obligaciones respecto a la confidencialidad permanecerán vigentes y efectivas aun cuando la/s Oferta/s o el Acuerdo Marco se resuelvan por cualquier motivo.

4.10.3. Nada en la presente cláusula 4.10 puede considerarse o interpretarse como un impedimento a que el Cliente revele Información Confidencial obtenida de Cegid SMB a:

- (i) cualquier Filial (o departamento o agencia en el caso de los Clientes del sector público) del Cliente, siempre y cuando el Cliente haya requerido que tal información se trate de forma confidencial por parte de la mencionada Filial (o departamento o agencia en el caso de los Clientes del sector público) y sus empleados.
- (ii) cualquier consultor o subcontratista contratado por el Cliente, siempre y cuando el Cliente haya obtenido del consultor o subcontratista un compromiso de confidencialidad firmado bajo sustancialmente las mismas condiciones contenidas en la presente cláusula.

y por lo que respecta a Cegid SMB y al Cliente, ninguna de las dos partes incurrirá en incumplimiento de la presente cláusula 4.10 cuando se revele información en virtud de una obligación legal de revelar información o de los requerimientos de un organismo legislativo, pero

solo en la medida en que sea necesario.

4.10.4. En el caso de haber contratado servicios SaaS, la confidencialidad en las comunicaciones vendrá preservada y dependerá del sistema utilizado en su transmisión y de la red por la que circulen; Cegid SMB no asume ninguna otra responsabilidad al efecto que las específicamente citadas en este contrato.

**4.11. Terminación**

4.11.1. Terminación del Acuerdo Marco. El presente Contrato Marco terminará por las siguientes causas:

- (i) En cualquier momento, por mutuo acuerdo de las partes.
- (ii) Por la denuncia del Acuerdo Marco formulada por Cegid SMB, basada en el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de pago asumidas por el Cliente en virtud del presente Acuerdo Marco, sin perjuicio del derecho de Cegid SMB de optar por la continuación del Acuerdo Marco y de exigir al Cliente el íntegro cumplimiento de sus obligaciones de pago, más los intereses de demora que le correspondan de conformidad con lo previsto en la cláusula 4.7.2.9.

4.11.2. Terminación de una Oferta suscrita al amparo del Acuerdo Marco

4.11.2.1. Sin perjuicio de cualesquiera otras causas de terminación adicionales

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

establecidas en cada una de ellas, cualquier Oferta suscrita al amparo del presente Acuerdo Marco terminará por las siguientes causas:

- (i) Por la conclusión del plazo de su duración o de cualquiera de sus prórrogas.
- (ii) En cualquier momento, por mutuo acuerdo de las partes.

4.11.2.2. Cegid SMB tendrá el derecho de resolver y dejar sin efecto una Oferta, incluyendo la licencia de Software, de forma inmediata si:

- (i) Hay algún incumplimiento de la cláusula 2 (Software) de la cláusula 4.4 (Indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual); o
- (ii) El Cliente no ha abonado en sesenta (60) días naturales ninguna cuota debida bajo una Oferta; o
- (iii) El Cliente cesa de forma permanente en la utilización del Software y notifica a Cegid SMB por escrito a tal efecto.

4.11.2.3. En el supuesto que el Cliente no haya abonado las Cuotas Anuales de Soporte y/o Mantenimiento durante sesenta (60) días naturales o más, quedarán resueltos dichos Servicios, pero el Cliente podrá continuar teniendo derecho a utilizar el Software que tenga instalado cumpliendo las condiciones (económicas) que indique Cegid SMB.

4.11.2.4. En el supuesto de Servicio Cloud o suscripción, si el Cliente no abona una de las cuotas, quedará resuelto dicho servicio, quedando restringido por tanto el acceso al Centro de Servicios Cloud, si corresponde.

4.11.2.5. Cualquier parte puede resolver una Oferta previa notificación por escrito a la otra parte si:

- (i) la otra parte comete un incumplimiento material de cualquier término de una Oferta o del presente Acuerdo Marco que (en el caso de un incumplimiento que pueda ser remediado) no se haya remediado en treinta (30) días naturales a partir de la solicitud por escrito de la otra parte para ponerle remedio.
- (ii) la otra parte solicita los beneficios del concurso de acreedores o bien un tercero insta contra la misma un concurso de acreedores necesario que le impida continuar cumpliendo con normalidad sus obligaciones.
- (iii) la otra parte es incapaz de abonar sus deudas de forma regular.
- (iv) se designa a un fideicomisario, síndico, liquidador, interventor, administrador judicial o similar en relación con todo o parte del negocio o activos de la otra parte.
- (v) la otra parte cesa su actividad de negocios como

empresa en funcionamiento.

- (vi) la otra parte deja de estar en una posición que le permita cumplir con las obligaciones asumidas bajo una Oferta.

4.11.2.6. Además, Cegid SMB puede resolver una Oferta por conveniencia previa notificación por escrito al Cliente con 12 meses de antelación, resultando de aplicación lo previsto en cuanto a los efectos de la terminación en la cláusula 4.12 siguiente.

4.11.2.7. En el supuesto que Cegid SMB adquiera el derecho a notificar la resolución en casos donde se haya designado un interventor, síndico, o administrador por parte del Cliente (o se haya hecho una designación equivalente), Cegid SMB no notificará tal resolución a menos que Cegid SMB crea razonablemente que puede haber un incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones o que el Software pueda estar en peligro.

### 4.12. Efectos de la terminación

4.12.1. Efectos de la terminación del Acuerdo Marco

- (i) Producida la terminación del presente Acuerdo Marco, las Partes vendrán obligadas a respetar y observar las cláusulas que, según éste, sobrevivan o sean aplicables pese a su terminación.
- (ii) La terminación del Acuerdo Marco supondrá la

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

terminación automática de las Ofertas vigentes, y el Cliente vendrá obligado a satisfacer las cantidades que por cualquier concepto estuvieran pendientes de pago de las Ofertas vigentes.

- (iii) A la expiración o terminación del Acuerdo Marco y, consecuentemente, de las correspondientes Ofertas vigentes que se hubieran suscrito al amparo del Acuerdo Marco, Cegid SMB proporcionará al Cliente la asistencia adicional (Ampliación Temporal de Servicios) establecida en esta cláusula, salvo en el caso de que Cegid SMB hubiera terminado el Acuerdo Marco por incumplimiento del Cliente.
- (iv) Ampliación Temporal de Servicios. En el caso de que Cegid SMB diese por terminado el Acuerdo Marco por incumplimiento del Cliente, Cegid SMB sólo aceptará la Ampliación Temporal de Servicios si Cegid SMB así lo decide y el Cliente paga por adelantado la Ampliación Temporal de Servicios.

Las disposiciones aplicables del Acuerdo Marco y de la/s correspondiente/ Oferta/s seguirán plenamente vigentes durante el la Ampliación Temporal de Servicios.

### 4.12.2. Efectos de la terminación de una Oferta

- (i) La terminación de una Oferta será sin perjuicio de los derechos y responsabilidades

adquiridos por las dos partes y no supondrá la terminación automática de otras Ofertas vigentes bajo el Acuerdo Marco. La terminación no afectará la entrada en vigor o la continuación de la vigencia de los términos que están expresamente o implícitamente destinados a entrar en vigor o continuar su vigencia después de una terminación.

- (ii) Cuando Cegid SMB resuelva una Oferta, el Cliente retornará inmediatamente el Software a Cegid SMB, o a petición de Cegid SMB, destruirá el Software y todas las copias del Software o de parte de él, y en un plazo de siete (7) días naturales, certificará a Cegid SMB por escrito que ha retornado o destruido el software, según corresponda.
- (iii) Si el Cliente no retorna o destruye el Software, ello facultará a Cegid SMB, tras un razonable preaviso, a adoptar aquellas medidas necesarias para evitar que el mismo pueda seguir siendo utilizado.

### 4.13. Protección de Datos

- 4.13.1. Durante la vigencia de una Oferta, las partes cumplirán con lo dispuesto en la legislación vigente en cuanto a protección de datos de carácter personal, ya sean leyes o reglamentos, requisitos legales o códigos profesionales que rijan el uso, almacenamiento y/o comunicación de datos de

carácter personal, y no permitirán ningún acto que pueda tener como resultado un incumplimiento de los mismos por cualquiera de las partes, todo ello de conformidad con lo previsto en el Anexo de Protección de Datos de Carácter Personal que estará disponible en la web de Cegid SMB dentro de Términos y Condiciones.

- 4.13.2. Para el caso de que el Cliente incumpla sus obligaciones de pago con Cegid SMB, y sin perjuicio de la facultad de terminación del Acuerdo Marco que corresponde a Cegid SMB de conformidad con lo previsto en la cláusula 4.11.1, el Cliente autoriza desde este momento a Cegid SMB para que pueda ceder sus datos a empresas de gestión y recobro de deudas a fin de que puedan proceder a la reclamación de las mismas así como para su inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Cegid SMB efectuará una comunicación previa al Cliente indicándole la existencia de dicha deuda, así como la entidad cesionaria de los datos.

### 4.14. Fuerza Mayor

- 4.14.1. Las partes no tienen la responsabilidad de cumplir con ninguna obligación si es imposible hacerlo como consecuencia de una fuerza mayor. Se entenderá que el término fuerza mayor incluye fuerza mayor por parte de los proveedores de Cegid SMB, que los proveedores que el Cliente ha dispuesto que Cegid SMB utilice no puedan cumplir adecuadamente con sus obligaciones, así como cualquier defecto en Productos de Terceros



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

o software que el Cliente ha dispuesto que Cegid SMB utilice.

4.14.2. Ninguna de las partes será responsable por retraso alguno en el cumplimiento de sus obligaciones si la causa del retraso son circunstancias razonablemente más allá de su control, imprevisibles y excepcionales, incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, cualquier retraso provocado por interrupción del suministro eléctrico, de Internet, de medios de telecomunicación, huelgas y no disponibilidad de personal y todo retraso provocado por cualquier acto u omisión de la otra parte.

**4.15. Divisibilidad.** Las partes acuerdan que las limitaciones y exclusiones incluidas en los presentes Términos y Condiciones son razonables en todas las circunstancias de la relación comercial entre el Cliente y Cegid SMB, pero que, si en el futuro alguno de los términos se declara no aplicable o inválido en una circunstancia específica, no resultarán afectados ni su aplicación en el resto de circunstancias ni los términos restantes.

**4.16. Renuncia.** La renuncia por cualquiera de las partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de cualquier disposición del presente Acuerdo Marco o de una Oferta no implicará una renuncia con carácter general al cumplimiento presente o futuro de esa disposición o de cualquier otra disposición.

**4.17. Notificaciones.** Toda notificación, solicitud, petición, incluyendo las relativas a la enmienda o modificación de los

presentes Términos y Condiciones, deberá efectuarse por escrito y enviarse por mensajero u otra forma de envío a la dirección que el destinatario haya designado a través de una notificación de conformidad con lo dispuesto en esta cláusula. En todo caso, las partes aceptan expresamente la posibilidad de remitir dichas notificaciones por medios telemáticos, incluyendo, entre otros, el envío por correo electrónico a la persona y en la cuenta de correo corporativa designada por las partes a efectos de notificaciones.

De conformidad con lo anterior, se considerará que se han recibido las notificaciones:

4.17.1. si se han enviado por mensajero, en el día en que el destinatario firma el recibo del mensajero (o, si no es un día laborable, en el siguiente día laborable).

4.17.2. si se han enviado por correo postal, en el día en que el destinatario firma el acuse de recibo.

4.17.3. si se envía por medios telemáticos, a la recepción de la confirmación de la transmisión correcta de la notificación, en el día en que se envió la notificación (o, si no es un día laborable, en el siguiente día laborable). En su caso, podrá requerirse la confirmación expresa del Cliente mediante el uso de dichos medios telemáticos (por ejemplo, mediante confirmación de recepción del correo electrónico, aceptación expresa mediante un formulario, entre otros).

Adicionalmente, las notificaciones que realice Cegid SMB podrán ser remitidas al

Cliente a través de los mecanismos interactivos en línea que Cegid SMB tenga en cada momento implementados para su comunicación con sus clientes (por ejemplo, intranet, extranet, espacio web reservado para clientes, así como cualquier otro entorno similar). En particular, en este entorno, Cegid SMB podrá requerir al Cliente la aceptación del contenido de la notificación o la confirmación de que la misma ha sido recibida, entendiéndose que la aceptación o confirmación emitida por el Cliente en dicho entorno constituye una manifestación de voluntad válida y vinculante a todos los efectos.

Cegid SMB se reserva el derecho de notificar a los Clientes cualquier aspecto relacionado con novedades o funcionalidades del Software, así como a realizar Encuestas directas para conocer el grado y satisfacción con el uso del mismo.

### **4.18. Relación de las partes.**

Nada en los presentes Términos y Condiciones constituirá o se considerará que constituye que alguna de las partes actúa como representante o socio en una empresa conjunta de la otra parte.

### **4.19. Condiciones**

**prevalcientes.** La prestación de los Servicios contratados por el Cliente a Cegid SMB se regirá por el Acuerdo Marco, los Términos y Condiciones y la/s correspondiente/s Oferta/s suscritas por ambas partes. En caso de discrepancia entre lo previsto en el Acuerdo Marco y/o en los Términos y Condiciones, y lo dispuesto en una Oferta suscrita al amparo de aquéllos,

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SOFTWARE, PRODUCTOS DE TERCEROS Y SERVICIOS

prevalecerá lo establecido en esta última.

### **4.20. Procedimiento de disputa y legislación aplicable.**

En caso de disputa entre las partes en relación con el Acuerdo Marco o una Oferta, antes de ejercer cualquier derecho legal que corresponda, la parte perjudicada deberá proporcionar notificación por escrito del problema a un Director de la otra parte. A continuación, ambas partes realizarán esfuerzos

comercialmente razonables para resolver la disputa en los siguientes siete (7) días naturales. Si el problema permanece sin resolver, la parte perjudicada deberá entonces proporcionar notificación por escrito del problema al Director General (o cargo equivalente) de la otra parte. A continuación, ambas partes realizarán esfuerzos comercialmente razonables para resolver la disputa en los siguientes siete (7) días naturales.

Si al final de este periodo de catorce (14) días naturales aún no se ha llegado a una resolución, entonces la parte perjudicada tiene derecho a ejercer sus derechos legales.

La interpretación, validez y ejecución del presente acuerdo se regirá por la legislación española y estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

## ANEXO PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 1. OBJETO DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO.

Cegid SMB, encargada del tratamiento, tratará por cuenta del Cliente, Responsable del Tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para la prestación de servicios informáticos de consultoría, soporte y mantenimiento, ya sea en modalidad on premise como en cloud.

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto del encargo, el Cliente deberá poner a disposición de Cegid SMB, la información contenida en las bases de datos que se gestionen a través del software licenciado.

### 3. OBLIGACIONES DE CEGID SMB

Cegid SMB y todo su personal se obliga a:

- 3.1. tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del cliente, y en ningún caso para otras finalidades distintas del objeto del encargo del tratamiento, ni cederlos a terceros, salvo los supuestos legalmente exigibles.

Si Cegid SMB considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, Cegid SMB informará inmediatamente al Cliente.

- 3.2. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente.
- 3.3. En caso que Cegid SMB deba transferir datos personales a un tercer país o una organización

internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, tiene que informar al Cliente de esta exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

#### 3.4. Subcontratación.

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, excepto los servicios auxiliares necesarios para la correcta prestación de los servicios por parte del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, se comunicará previamente y por escrito al Cliente, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de manera clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación se puede llevar a cabo si el Cliente no manifiesta su oposición en el plazo de siete días desde la notificación.

El subcontratista, que tiene también la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones que este documento establezca para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de manera que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en cuanto al tratamiento adecuado de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas

afectadas. Si el nuevo encargado lo incumple, El encargado inicial continúa siendo plenamente responsable ante el responsable en cuanto al cumplimiento de las obligaciones.

En los servicios informáticos en cloud gestionados por CEGID SMB se informa que actualmente el proveedor de servicios de hosting es la compañía AWS con servidores en Irlanda y gestionado por ACENS TECHNOLOGIES, SLU, con CIF B-84948736, C/ San Rafael, 14, 20108-Madrid e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

Cualquier cambio en el proveedor de servicios de cloud se les informará por email.

- 3.5. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que habrá informado convenientemente.
- 3.6. Derecho de información. Corresponde al Cliente facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos de sus interesados.
- 3.7. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. Cegid SMB notificará al Cliente, sin dilación indebida, y en cualquier caso con antelación suficiente para que el Cliente pueda notificar la incidencia a la Autoridad de Protección de Datos, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las cuales tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia a fin de que el Cliente pueda

tramitar la notificación a la Autoridad de Control competente.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- (i) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- (ii) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información. A tal efecto consta designada la siguiente dirección: [dpo@grupoprimavera.com](mailto:dpo@grupoprimavera.com)
- (iii) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- (iv) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

3.8. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento

de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

3.9. Medidas de seguridad. Cegid SMB se obliga a adoptar las medidas de seguridad que correspondan en función de la naturaleza de los datos tratados de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, respondiendo de la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos cuando ello sea debido a causas imputables directa y exclusivamente al propio encargado o a sus subcontratistas, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que estén expuestos.

- (i) Medidas: Utilizar técnicas de pseudonimización y cifrado sobre los procedimientos de transmisión de datos pertenecientes en categorías especiales través de redes de telecomunicaciones.
- (ii) Funciones y obligaciones del personal: Las funciones y las obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos personales titularidad del Responsable del tratamiento y a los sistemas de información están claramente definidas y documentadas por el Encargado de tratamiento.
- (iii) Registro de incidencias: El Encargado de tratamiento dispone de un procedimiento de notificación y gestión de las

incidencias que afecten a los datos personales titularidad del Responsable del tratamiento.

- (iv) Control de acceso: Los usuarios tienen acceso únicamente a aquellos datos y recursos que precisan para el desarrollo de sus funciones.
- (v) Gestión de soportes y documentos: Los soportes y documentos que contengan datos personales del Responsable del tratamiento deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado.
- (vi) Identificación y autenticación: El Encargado del tratamiento tiene establecida una segregación interna de funciones con la finalidad de gestionar el riesgo de acceso por parte de usuarios no autorizados.
- (vii) Copias de respaldo y recuperación: El Encargado de tratamiento deberá encargarse de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos titularidad del Responsable del tratamiento solamente cuando la gestión de copias haya sido contratada.
- (viii) Verificación: El Encargado de tratamiento podrá someterse a un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de

las medidas técnicas periódicamente o tras cada cambio importante en la organización.

- (ix) Seguridad en los accesos a datos a través de redes de comunicaciones: Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a través de redes de comunicaciones deben garantizar un nivel de seguridad equivalente a los accesos en modo local.
- (x) Registros de accesos: Para todo tratamiento de datos de especial protección, el Encargado debe mantener un registro de todas las actividades de los usuarios en el sistema de información. Deberá indicar quién realiza la actividad, cuándo la realiza y sobre qué información, sea cual sea el usuario. El registro de acceso se mantendrá durante un mínimo de dos años de forma ininterrumpida.
- (xi) Planes de contingencia y continuidad: El Encargado de Tratamiento cuenta con un Plan de Contingencia y de Continuidad de negocio que le permite garantizar la prestación continua del servicio objeto de encargo con independencia de posibles incidencias que pudieran afectar a su negocio.

Así pues, Cegid SMB aplicará en sus sistemas de tratamiento los mecanismos para:

- (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - (ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - (iii) Verificar, evaluar y valorar, de manera regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- 3.10. Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Cliente. El Delegado de Protección de Datos constará notificado en la Autoridad de Control correspondiente, y su información de contacto constará en la página web [www.CegidSMB.es](http://www.CegidSMB.es). Por dicho medio únicamente se atenderán asuntos relacionados con el ejercicio de derechos en materia de protección de datos y la comunicación de brechas de seguridad.
- 3.11. Destino de los datos.
- Cegid SMB devolverá al Cliente los datos de carácter personal que le hubiera facilitado y, en su caso, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación, en el formato que tenga la base de datos.
- La devolución comportará el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados para el Encargado.
- Sin embargo, Cegid SMB puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivar responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Cuando el Cliente solicite que dichos datos le sean entregados en un formato distinto del que tenga la base de datos, Cegid SMB tendrá derecho a percibir el importe correspondiente a los trabajos de adaptación requeridos por el Cliente.

### 3.12 Transferencias

Internacionales de datos. Cegid SMB no realizará Transferencias Internacionales de Datos, entendiéndose por tales, aquel tratamiento de datos que supone una transmisión de los mismos fuera del territorio del Espacio Económico Europeo (EEE), bien constituya una cesión o comunicación de datos, bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del Cliente, manteniendo en todo momento, los datos personales del Cliente dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), o en su defecto, en los países considerados con un nivel de protección equiparable, y que aparecen detallados en el DOUE y en la página web de la Comisión Europea.

Si el Encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Cliente de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

## 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Corresponde al Cliente:

- 4.1. Facilitar a Cegid SMB las bases de datos a que se refiere la cláusula 2 de este Anexo.
- 4.2. Realizar su análisis de riesgos y/o su evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de



tratamiento a realizar por Cegid SMB.

- 4.3. Realizar las consultas previas a la Autoridad de Control que corresponda.
- 4.4. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del Encargado.
- 4.5. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías, siempre a su cargo y coste.
- 4.6. Cumplir con las obligaciones de legitimación para el tratamiento de los datos personales puestos a disposición de Cegid SMB.