CONDICIONES ADICIONALES PARA LOS SERVICIOS DOCUMENTALES «NAMIRIAL ARCHIVE»

Sección I - Disposiciones generales

1. Valor de las presentes Condiciones Adicionales

Las presentes Condiciones Adicionales (en adelante, las «Condiciones Adicionales») regulan la prestación de los servicios documentales (en adelante, el «Servicio»).
Las presentes Condiciones Adicionales complementan las Condiciones Generales y se refieren al/los Servicio(s) indicado(s) en la Propuesta Comercial.
En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Adicionales, prevalecerán estas últimas.
Las presentes Condiciones Adicionales se adjuntan a las Condiciones Específicas para la prestación y utilización de determinados Servicios que requieren una regulación específica. Estas forman parte integrante y esencial del Acuerdo y, en caso de conflicto, prevalecerán sobre las presentes Condiciones Adicionales.
Con referencia a cada Servicio que incluya el módulo de Preservation (Conservación), se aplicarán asimismo las Condiciones Específicas del Servicio de Preservation (Conservación), de conformidad con la ley.
Las disposiciones contenidas en la Sección II, «Condiciones Específicas para el Módulo Opcional "Clasificación por IA"», se aplican únicamente cuando el Cliente haya adquirido y activado el módulo correspondiente, según se indique en la Propuesta/Oferta Comercial y, en su caso, en la Solicitud de Activación y/o en la Ficha de Servicio. En caso contrario, dichas disposiciones no resultarán aplicables.

2. Definiciones

Además de las definiciones incluidas en las Condiciones Generales, se tienen en cuenta las siguientes definiciones, con carácter adicional y/o sustitutivo.
«Solicitud de Activación»: cuando proceda, es el documento propuesto al Cliente por el Proveedor, el Partner o el Reseller, que, junto con la Ficha de Servicio (cuando proceda), contiene determinadas especificidades del contrato.
«**AgID**»: Agencia para la Italia Digital.
«Credenciales de Autenticación»: es/son el/los código(s) para la identificación del Cliente, conocido(s) exclusivamente por este último o por el Usuario designado por el Cliente para acceder al Servicio, en particular a la Plataforma Web. El Cliente mantiene la plena y exclusiva responsabilidad respecto de las actuaciones del Usuario por él identificado.
«CAD»: es el Codice dell'Amministrazione Digitale (Código de la Administración Digital italiano) a que se refiere el Decreto Legislativo n.º 82, de 7 de marzo de 2005, y sus modificaciones y adiciones posteriores.
«Contrato»: es el contrato de prestación del Servicio, constituido - además de por las presentes Condiciones Adicionales, las Condiciones Generales y la Propuesta Comercial - por la Solicitud de Activación (cuando proceda), la Ficha de Servicio (cuando proceda), el Long Term Archiving Practice Statement (cuando proceda), el Acto de Nombramiento (cuando proceda), el Acuerdo de Nombramiento, la Descripción del Servicio y cualquier otro anexo y/o documento que, considerados conjunta e indisociablemente, constituyen partes integrantes y sustanciales de aquel.
«Documento electrónico»: es el documento electrónico que contiene la representación electrónica de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes.
«Partner»: es la empresa designada por el Proveedor para distribuir el Servicio a sus clientes, también a través del Reseller, o el propio Proveedor en caso de suministro directo del Servicio.
«Lista de Precios»: cuando exista, es el documento que describe las condiciones económicas, así como las modalidades de pago, de la prestación del Servicio.
«Solicitud de Autorización del Reseller»: cuando proceda, es el documento propuesto al Reseller por el Proveedor o el Partner, que contiene determinados elementos esenciales del Contrato.
«Reseller»: es la persona que, en su caso, previa designación del Partner, adquiere el Servicio para sus Clientes; el Reseller que desee utilizar el Servicio para sí mismo deberá suscribir, en calidad de Cliente, una Solicitud de Activación específica y quedará sujeto al contenido de las presentes Condiciones Generales.
«Descripción del Servicio»: es el documento descriptivo de los Servicios seleccionados por el Cliente en la Solicitud de Activación.
«Servicio»: son los servicios individuales seleccionados por el Cliente en la Solicitud de Activación, considerados conjunta o separadamente, o los servicios adicionales indicados en la Solicitud de Activación.
«SLA» o «SLO»: son los niveles de servicio aplicables al Servicio.
«Preservation (Conservación)»: es el servicio de conservación de documentos electrónicos, constituido por el conjunto de actividades dirigidas a definir y aplicar las políticas generales del Sistema de Preservation (Conservación) y a gobernar su gestión en relación con el modelo organizativo adoptado. La finalidad de la Preservation (Conservación) es conservar a largo plazo los documentos expresamente indicados por el Cliente en la Ficha de Servicio y/o en la Solicitud de Activación, con el fin de garantizar la integridad, autenticidad y legibilidad de dichos documentos, manteniendo su validez legal durante todo el período de conservación establecido contractualmente.
«Usuario»: es la persona física, entidad o sistema autorizado por el Cliente para acceder al Servicio, a través de la Plataforma Web, con el fin de buscar y acceder a la información de su interés. Este sujeto, indicado en la Solicitud de Activación o en la Ficha de Servicio, puede ser identificado por el Cliente tanto dentro como fuera de su propia organización y, en este caso, puede coincidir con el Partner o con uno de sus representantes.
«Plataforma Web»: es el área web que puede reservarse al Cliente y ponerse a su disposición mediante el uso de herramientas informáticas y telemáticas, así como de tecnologías de computación en la nube, que, en su caso, podrán alojarse en los sistemas informáticos puestos a disposición por el Proveedor o por el Partner.

3. Objeto del Contrato

Las presentes Condiciones Adicionales se refieren a la prestación del Servicio, tal y como se detalla y especifica en el Contrato, en favor del Cliente, o de los sujetos específicamente indicados en la Ficha de Servicio, en su caso, o en la Solicitud de Activación, en su caso.

El Servicio se presta de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en la materia.

4. Condiciones de prestación de los Servicios

El Cliente reconoce y acepta que los Servicios se prestan a través de la Plataforma Web.
El Proveedor o el Partner actualizarán periódicamente la Plataforma Web y podrán, en cualquier momento, suspender temporalmente el funcionamiento del Servicio por las actividades de mantenimiento técnico que resulten necesarias, previo aviso específico mediante publicación en el sitio web https://status.namirial.com/.
El Proveedor no será responsable de los malentendidos y disfunciones de la Plataforma Web debidos a causa de fuerza mayor o que, en cualquier caso, no dependan de su voluntad.
El acceso a los Servicios se garantiza mediante el uso de las Credenciales de Autenticación que el Cliente, o el Usuario, deberá custodiar con la necesaria confidencialidad y la máxima diligencia, comprometiéndose, entre otras cosas, a no cederlas y/o no permitir su uso a terceros; en caso de pérdida y/o sustracción de las mismas, el Cliente, o el Usuario, deberá notificar de inmediato al Proveedor, o al Partner, dichas circunstancias, con el fin de activar sin demora el procedimiento de bloqueo y emisión de nuevas Credenciales de Autenticación.
Para cualquier incidencia o simple solicitud de asistencia relativa a la gestión de las actividades antes mencionadas, el Proveedor y/o el Partner y/o el Cliente ponen a disposición del Cliente, o del Usuario por él designado, un canal de comunicación específico (servicio de asistencia), disponible en días y horario laborables normales.
El Cliente reconoce y acepta que, en todas las fases de asistencia, tanto a distancia como directa, los operadores del servicio de asistencia podrán tener conocimiento de los datos personales del Cliente que puedan localizarse durante las fases de conexión en los dispositivos informáticos del Cliente.

5. Límites de la responsabilidad del Proveedor

A mero título de ejemplo de lo ya previsto en las Condiciones Generales, el Proveedor no asume ninguna responsabilidad frente al Cliente en caso de:

a. falta de activación del Servicio debido a la falta de adaptación de los sistemas informáticos y aplicativos del Cliente, así como a la falta de elaboración y/o actualización de la documentación necesaria;
b. incumplimiento por parte del Cliente de las especificaciones y requisitos acordados en la Solicitud de Activación y, en caso de adquisición del Servicio de Preservation (Conservación), en la Ficha de Servicio;
c. envío, entrega o transmisión incorrectos, no conformes o tardíos, por parte del Cliente, de documentos electrónicos y/o datos, en las formas, contenidos y plazos previstos contractualmente, necesarios para la correcta ejecución de los servicios a que se refiere el presente Contrato;
d. falta de comunicación, o comunicación incorrecta, de los datos necesarios para la correcta identificación de los Usuarios a efectos del acceso al Servicio, así como para la búsqueda, consulta y exhibición de los documentos objeto de Preservation (Conservación);
e. contenido incorrecto de las Facturas Electrónicas y/o Pedidos (según se definan en las Condiciones Específicas correspondientes), o de los datos e información en ellos contenidos, que serán determinados única y exclusivamente por el Cliente, o por el Usuario, con exención de cualquier responsabilidad relativa a reclamaciones de terceros contra el Cliente (a título de ejemplo, por parte de la Administración Tributaria);
f. indicación incorrecta del Responsable de la Preservation (Conservación).

A efectos de la correcta ejecución del Servicio, la existencia de errores sustanciales de conformidad y/o integridad y/o actualización de la información contenida en la Solicitud de Activación o en la Ficha de Servicio deberá ser comunicada de inmediato al Proveedor y/o al Partner y/o al Reseller por el Cliente, o por el Usuario, en la forma en ella indicada. En su defecto, el Proveedor no asumirá responsabilidad alguna al respecto.
El Proveedor tampoco será responsable en modo alguno del contenido, los datos y la información contenidos en los documentos electrónicos, que serán determinados única y exclusivamente por el Titular del objeto de la Preservation (Conservación), es decir, por el Cliente, con exención de cualquier responsabilidad relativa a reclamaciones de terceros contra el Cliente (a título de ejemplo, por parte de la Administración Tributaria).
El Proveedor, en caso de migración de documentos ya conservados con otro conservador, no podrá ser considerado responsable de las anomalías que se hayan producido durante la transferencia de los documentos al anterior Sistema de Preservation (Conservación). En cualquier caso, el Proveedor se compromete a notificar al Cliente, también a través del Partner y/o del Reseller, cualquier anomalía derivada del proceso de conservación anterior.
Cuando proceda y si las circunstancias lo permiten, las cláusulas contenidas en el presente artículo se aplicarán también al Partner (distinto del Proveedor) y al Reseller.

6. Comunicaciones

Además de lo indicado en las Condiciones Generales, a continuación se indican las direcciones de correo electrónico certificado a las que el Cliente deberá dirigir sus solicitudes en relación con el Servicio:
- lta.namirial@sicurezzapostale.it, para toda la correspondencia electrónica;
- disdette.lta.namirial@sicurezzapostale.it, para las bajas.

Toda la correspondencia remitida por el Cliente al Partner y/o al Reseller deberá enviarse a las direcciones indicadas en la Solicitud de Activación y/o comunicadas al Cliente por el Partner y/o el propio Reseller.

7. SLA

Los valores de SLO aquí expuestos podrán modificarse, durante la vigencia del Contrato, previo acuerdo escrito con el Cliente.

SLI (Indicador de Nivel de Servicio)	**Descripción**	**SLO**
Disponibilidad	El porcentaje de tiempo en un mes en que el servicio en la nube resulta accesible y utilizable. El tiempo total del período de referencia, que sirve de base para el cálculo del porcentaje, no tiene en cuenta los eventos catastróficos. Se entiende por eventos catastróficos aquellos que provocan la indisponibilidad de las infraestructuras utilizadas para la prestación del servicio durante un período prolongado y ante cuya aparición se activa la solución de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery)	99 % mensual
Actividades de soporte - Horario de soporte para emergencias	El horario en que el servicio de soporte técnico está operativo para emergencias	24x7
Actividades de soporte - Tiempo de primera respuesta de soporte	El tiempo máximo que transcurre entre la notificación de un evento con impacto crítico en las operaciones y la respuesta inicial a dicha notificación por el sujeto correspondiente	<=1h
Minor Release (versión menor)	El intervalo máximo de aviso previsto para notificar, junto con las notas de la versión, la publicación de una Minor Release (versión menor). Se entiende por Minor Release (versión menor) los cambios en el servicio que consisten principalmente en la corrección de fallos de funcionamiento del software (bugs) o, en cualquier caso, en la incorporación de nuevas funcionalidades compatibles con versiones anteriores	3 días
Major Release (versión mayor)	El intervalo máximo de aviso previsto para notificar, junto con las notas de la versión, la publicación de Major Releases (versiones mayores). Se entiende por Major Release (versión mayor) los cambios en el servicio que suponen una evolución sustancial de la funcionalidad del servicio respecto de la versión anterior	1 mes
Copia de seguridad	Número mínimo de pruebas de restauración realizadas al año	1 vez
RTO	Recovery Time Objective (Objetivo de Tiempo de Recuperación)	8 horas
RPO	Recovery Point Objective (Objetivo de Punto de Recuperación)	4 horas

Indicadores
Los SLO anteriores pueden ser controlados y medidos de forma independiente por el Cliente a través de la página de estado del Grupo Namirial (status.namirial.com), donde se actualizan constantemente.

El Up-time (tiempo de actividad) de cada componente se calcula de forma externa por el SOC/NOC de la siguiente manera:
•Cada 5 minutos se comprueba cada componente. Si la prueba falla dos veces seguidas, el tiempo de inactividad correspondiente se calcula considerando todo el período como inactividad (aproximadamente 10');
•El cálculo del up-time se realiza como sigue: (minutos totales del mes - minutos de inactividad)/(minutos totales del mes). Los minutos totales se calculan sobre la base de 24x7.
Calendario de prestación y supervisión del servicio SaaS:
Todos los Servicios SaaS se prestan y supervisan 24x7x365. En caso de incidencias detectadas fuera del horario laboral, el personal del centro de supervisión (SOC/NOC) activa al personal del Grupo Namirial con arreglo a los procesos internos aprobados.

Procedimiento de gestión de incidencias
El Proveedor ha definido procedimientos de gestión y notificación de incidencias (incluida la gestión y notificación de incidentes de seguridad) conformes con el marco «ENISA Incident reporting framework for eIDAS Article 19».

Especificaciones adicionales para el Servicio de Conservación Conforme:
o El Proveedor se compromete a garantizar la conservación conforme a la ley mediante sello de tiempo y firma digital, dentro de los plazos previstos por la normativa vigente;
o El Proveedor se compromete a verificar la legibilidad de los documentos dentro de los plazos previstos por la normativa vigente y según se describe en el Long Term Archiving Practice Statement de Namirial S.p.A.

La siguiente tabla muestra los grados de gravedad de la incidencia y el tiempo de recuperación correspondiente.

ID de gravedad	Niveles de gravedad	Tiempos de restablecimiento
1	Indisponibilidad grave del Servicio que tiene un impacto grave en las actividades del Cliente y no puede eludirse. Ejemplo: un centro de datos con un 30 % o más de sus servicios caídos.	4 horas laborables y, en cualquier caso, antes de las 16:00 h del día siguiente a la notificación
2	Interrupción parcial del Servicio que no puede eludirse. Ejemplo: línea primaria del centro de datos interrumpida.	8 horas laborables
3	Servicio degradado, la interrupción puede eludirse temporalmente.	24 horas laborables
4	Problemas que no tienen un impacto inmediato en el Servicio del Cliente, o simples solicitudes de información. En caso de trabajos programados con el Cliente, con plazos acordados, no se aplica el tiempo de recuperación normal.	40 horas laborables

En caso de incidencias con la gravedad indicada en la tabla anterior, el Cliente notificará de inmediato al Proveedor mediante correo electrónico certificado a las direcciones especificadas en la Ficha de Servicio.
NB: el funcionamiento a través de línea de respaldo o de un centro de datos secundario no está incluido en las incidencias de gravedad 1 y 2 (bloqueantes).

Descripción de la copia de seguridad	Frecuencia	Tiempos de restablecimiento
Copia de seguridad de la carpeta de datos en bucket S3 (UE) diferencial diario con cifrado de datos	Diaria	De 1 hora a unos días, según el número total de GB de la copia de seguridad que deba restaurarse. La velocidad se define en 10 GB cada 8 horas.
Copia de seguridad de la base de datos SQL con copia diaria, con posibilidad de restauración hasta 30 días atrás.	Diaria	De unos minutos a unos días, según el tamaño de las copias de seguridad que deban restaurarse. La velocidad se define en 50 MB cada 12 horas.
Instantánea (SnapShot) de los discos (EBS) C (SO) y D (Datos); una vez ejecutada, se elimina la anterior.	Diaria	Unos minutos para la recuperación del disco y, a continuación, unas horas para la alineación de los datos.

SLO de Soporte

Servicio y soporte
El servicio de asistencia a la Administración Pública, se garantiza a través de la plataforma Zendesk (emisión de tickets), gestionada internamente a través de la plataforma Jira (seguimiento de incidencias), garantizado 24/7/365 en italiano, y a través del número de teléfono que se facilitará durante la activación del Servicio.
El soporte para los Clientes está disponible por correo electrónico en ticketIta@namirial.co (o en la dirección de correo electrónico diferente que se facilite durante la activación del Servicio), lo que da lugar a la apertura automatizada del ticket en la plataforma Zendesk.
El portal Zendesk puede integrarse en el portal gubernamental con API expuestas para la interacción programática con sistemas de gestión de expedientes.
El Proveedor enviará comunicaciones a través de la página de estado y por correo electrónico con detalles sobre las actualizaciones de los servicios en la nube (mediante un boletín al que se suscribirá la Administración Pública, con información sobre la versión, la descripción y los días de publicación), que se enviarán al menos una semana antes de la fecha prevista de publicación.

El servicio de asistencia gestiona las incidencias o cualquier deficiencia con arreglo a la siguiente tabla de prioridades:
CRÍTICA (el Servicio no está disponible):
El problema impide el funcionamiento de un sistema crítico o el uso de funcionalidades de un sistema crítico, con la consiguiente pérdida de ingresos o impacto negativo en la imagen.
ALTA (el servicio no está disponible en algunas secciones o contenidos); la disfunción implica al menos uno de los siguientes supuestos:
las operaciones del sistema o las funcionalidades críticas funcionan mediante una solución alternativa (workaround) implementada
las operaciones del sistema o las funcionalidades críticas funcionan con problemas de rendimiento que afectan a los tiempos de respuesta previstos. Una funcionalidad no crítica no es ejecutada por el sistema.
NORMAL (el servicio no está disponible para un grupo de usuarios/terminales):
la disfunción impide que se ejecute una función no crítica conforme a los requisitos
BAJA (el servicio no está disponible para un usuario/terminal/transacción):
la disfunción tiene un impacto mínimo en el funcionamiento del sistema; a pesar de que el sistema no funciona conforme a los requisitos, la operación se desarrolla de forma razonable sin necesidad de solución alternativa.

A continuación se detallan los tiempos de intervención por clase de criticidad.
- CRÍTICA:

Atendida por el servicio de asistencia (HELP DESK) en un plazo de 0,5 horas dentro del horario de oficina previamente indicado.
- ALTA:

Atendida por el servicio de asistencia (HELP DESK) en un plazo de 1 hora dentro del horario de oficina previamente indicado.
- NORMAL y BAJA:

Atendida por el servicio de asistencia (HELP DESK) en un plazo de un día laborable dentro del horario de oficina previamente especificado.

Límites de aplicabilidad de los SLO
Los SLO se suspenderán temporalmente en las siguientes situaciones:
- fuerza mayor o eventos causados por terceros o que, en cualquier caso, estén fuera del control del Grupo Namirial y que impidan al personal del Grupo Namirial acceder al centro de datos (server farm), tales como, a título de ejemplo: huelgas, manifestaciones que impliquen el bloqueo de vías de comunicación por carretera, accidentes de tráfico, guerras, actos de terrorismo, catástrofes naturales, como inundaciones, tormentas, huracanes, etc.; sin perjuicio de la activación del procedimiento de recuperación ante desastres previsto por el Grupo Namirial;
- intervenciones de mantenimiento programadas* o extraordinarias necesarias para el mantenimiento y la correcta prestación de los Servicios; queda entendido que las operaciones programadas se comunicarán de inmediato mediante publicación en las páginas de estado (status.namirial.com), que el Cliente se compromete a supervisar;
- acciones u omisiones del Cliente;
- fallos técnicos en los equipos y/o la conectividad del Cliente;
- indisponibilidad del servicio de Internet debida a interrupciones en proveedores públicos y privados de Upstream o de Peering;
- indisponibilidad del Servicio por actualizaciones de las bases de datos de los organismos oficiales que gestionan las

normas, infraestructuras y protocolos de Internet (Ripe, Nic, etc.).

Penalizaciones
En caso de incumplimiento de los SLA de Disponibilidad del Servicio, por cada 0,1 % inferior al SLA acordado, calculado mensualmente, se aplicará una penalización del 1 % de la cuota de un mes (por mes se entiende 1/12 de la cuota anual) hasta un máximo del 10 % de la cuota del mismo mes. Más allá de este límite, el derecho de la Administración Pública a resolver el Contrato no se ve afectado.

Cláusulas generales
Cualquier cambio en los SLA no tendrá un impacto directo en los entornos y/o tenants propiedad de la Administración Pública

SECCIÓN II - Condiciones Específicas para el Módulo Opcional «Clasificación por IA»

8. VALOR DE LAS PRESENTES CONDICIONES

Las siguientes disposiciones, también denominadas «Condiciones de Clasificación por IA», regulan el módulo opcional de inteligencia artificial integrado en el Servicio Namirial Archive/LTA.
Las Condiciones de Clasificación por IA se aplican exclusivamente cuando el Cliente haya adquirido y activado el módulo correspondiente, según resulte de la Propuesta/Oferta Comercial y, en su caso, de la Solicitud de Activación y/o de la Ficha de Servicio. En su ausencia, estos términos no serán de aplicación.
En caso de conflicto:

- las Condiciones de Clasificación por IA prevalecerán para los aspectos específicamente relacionados con el módulo opcional;
- las Condiciones Adicionales de Namirial Archive prevalecerán para las partes relativas a la Preservation (Conservación) conforme.

9. DEFINICIONES

Además de las definiciones del art. 2 de las Condiciones Adicionales de Namirial Archive, se aplican asimismo las siguientes definiciones:

- Condiciones de Clasificación por IA: las presentes condiciones adicionales específicas que regulan el módulo opcional de Clasificación por IA de los servicios documentales Namirial Archive, que forman parte integrante de las Condiciones Adicionales de Namirial Archive;
- Configuraciones: parámetros del Servicio dedicados al tenant del Cliente (taxonomías aplicadas, reglas de enrutamiento hacia Namirial Archive/LTA, umbrales operativos de confianza y ajustes de integración);
- Datos del Cliente: cualquier documento, archivo, metadato, información o contenido (incluido cualquier dato personal) facilitado o puesto a disposición por el Cliente para la prestación del Servicio;
- Registros Técnicos: registros de eventos y parámetros técnico-operativos (por ejemplo, identificadores, resultados, tiempos, versiones) generados por el Servicio con fines de seguridad, trazabilidad y soporte;
- Modelos: componentes de software de aprendizaje automático/IA utilizados para prestar el Servicio (por ejemplo, clasificadores, extractores, reglas), incluidos los modelos fundacionales o servicios de terceros integrados;
- Output (Resultado): etiquetas de clasificación, categorías, metadatos extraídos/normalizados, indicadores de calidad, archivos transformados o enriquecidos generados por el Servicio;
- Puntuación de Confianza: valor numérico o cualitativo que expresa la fiabilidad del Output; se compara con el Umbral Operativo para determinar si se requiere validación humana;
- Umbral Operativo: el valor mínimo de confianza definido en las Configuraciones por debajo del cual el Output debe someterse necesariamente a revisión/aprobación humana antes de su uso;
- Validación Humana: control y corrección de los Outputs realizados por los operadores autorizados del Cliente.

10. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones de Clasificación por IA se refieren a la prestación del Servicio, tal y como se detalla y especifica en el Contrato, en favor del Cliente, o de los sujetos específicamente indicados en la Ficha de Servicio, en su caso, o en la Solicitud de Activación, en su caso.
El Servicio permite la clasificación automática de documentos y la extracción de los metadatos correspondientes mediante un sistema de inteligencia artificial, a efectos de archivo digital y de Preservation (Conservación) (LTA).
El Servicio prevé dos flujos de tratamiento:

a. Flujo Manual: el Cliente carga uno o varios documentos a través de la interfaz web de Namirial Archive/LTA o de las API puestas a disposición por el Proveedor; el sistema propone la clasificación y los metadatos extraídos, que son comprobados y confirmados por el Cliente antes del archivo; los elementos con puntuaciones de confianza inferiores al umbral configurado se someten siempre a revisión;
b. Flujo Automatizado: el Cliente carga un conjunto de documentos a través de las API puestas a disposición por el Proveedor, que se procesan automáticamente. Los elementos que superan el Umbral Operativo se archivan automáticamente en el sistema LTA, mientras que los que no lo alcanzan se remiten al Flujo Manual para su revisión por el Cliente.

El Cliente podrá probar el Servicio en cualquier momento a través de modos/entornos de prueba que no producen efectos de archivo definitivo ni de Preservation (Conservación). Los resultados de las pruebas tienen fines de demostración/validación, y el Output de clasificación se utiliza para entrenar el Modelo de IA.
Los Umbrales Operativos y las reglas de enrutamiento son definidos por el Proveedor en las Configuraciones del Cliente. Para los casos de uso que así lo requieran, el Cliente mantiene la validación humana de los Outputs antes de utilizarlos para fines legales/normativos/contables.
Al finalizar el tratamiento, los documentos y los metadatos se transmiten y archivan en Archive/LTA con arreglo a la clasificación producida y a las reglas de Preservation (Conservación) aplicables.
El Servicio se presta de conformidad con la normativa aplicable.

11. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Cliente reconoce y acepta que los Servicios se prestan a través de la interfaz web de Namirial Archive/LTA o mediante API puestas a disposición a tal efecto por el Proveedor.

El Cliente utilizará el Servicio exclusivamente para sus fines empresariales legítimos y se compromete a no utilizarlo para tratamientos contrarios a la ley o a las instrucciones contractuales. Queda prohibido cualquier uso dirigido a eludir los controles de seguridad, realizar ingeniería inversa o tratar contenidos ilícitos.
El Cliente es responsable de la calidad y conformidad de los documentos transmitidos, de la exactitud de los datos de entrada y de la verificación de los Outputs cuando así lo exijan los umbrales de confianza o sus propios procedimientos internos.
El Proveedor, o el Partner, actualizarán la interfaz web de Namirial Archive/LTA cuando proceda y podrán, en cualquier momento, suspender temporalmente el Servicio por las necesarias actividades de mantenimiento técnico, previo aviso mediante publicación en https://status.namirial.com/.
El Proveedor no será responsable de los inconvenientes o disfunciones de la interfaz web debidos a causa de fuerza mayor o que, en cualquier caso, estén fuera de su control.
El acceso a los Servicios se garantiza mediante Credenciales de Autenticación que el Cliente, o el Usuario, deberá mantener confidenciales y con la máxima diligencia, comprometiéndose a no cederlas ni permitir su uso por terceros; en caso de pérdida y/o sustracción, el Cliente, o el Usuario, deberá informar de inmediato al Proveedor, o al Partner, con el fin de activar sin demora el procedimiento de bloqueo y emisión de nuevas Credenciales de Autenticación.
Para cualquier aspecto no regulado por las Condiciones de Clasificación por IA, se aplicarán las Condiciones Adicionales de Namirial Archive y las Condiciones Generales.

12. CONFIGURACIONES Y UMBRALES OPERATIVOS

Se elaboran Configuraciones del Servicio dedicadas para cada Cliente, que definen al menos:

a. las taxonomías documentales aplicadas (clases, etiquetas y reglas de enrutamiento);
b. las correspondencias con series o registros de Preservation (Conservación);
c. los umbrales operativos de confianza y las modalidades de revisión en función del flujo utilizado.

Las Configuraciones se acuerdan en el momento de la activación y podrán modificarse a solicitud del Cliente o por necesidades técnicas/evolutivas, previo aviso del Proveedor.
Los umbrales operativos definen el nivel mínimo de fiabilidad exigido para el archivo automático. Los documentos o metadatos con una puntuación inferior al umbral se remiten automáticamente al flujo de revisión humana del Cliente.
El Proveedor podrá actualizar los componentes del Servicio, los Modelos y las taxonomías para mejorar la precisión o la fiabilidad, manteniendo la compatibilidad con las funciones básicas. Toda actualización sustancial se notificará según lo previsto en las Condiciones Generales.

13. USO DEL SERVICIO

La activación del Servicio sigue el procedimiento comunicado por el Proveedor. La activación podrá estar sujeta a la finalización de las Configuraciones técnicas mínimas y, cuando proceda, a la superación de pruebas.
El Cliente custodia sus credenciales, aplica las medidas oportunas y garantiza que el acceso quede limitado a usuarios autorizados. El Cliente es responsable de las actividades realizadas mediante sus credenciales.
El Cliente garantiza que los documentos transmitidos cumplen los formatos admitidos, están íntegros y tienen una calidad adecuada. El envío de archivos corruptos, ilegibles o fuera de especificación puede impedir su tratamiento y remitir el contenido a revisión o rechazo.
El Cliente utiliza el Servicio únicamente para fines lícitos coherentes con el Contrato, absteniéndose de: (i) eludir los controles de seguridad; (ii) realizar ingeniería inversa o pruebas de vulnerabilidad no autorizadas; (iii) cargar contenidos ilícitos o que infrinjan derechos de terceros; (iv) usos incompatibles con las Configuraciones acordadas.
El Proveedor podrá aplicar límites razonables de volumen, frecuencia o llamadas a la API para garantizar la estabilidad del Servicio, informando al Cliente. Cualquier exceso estructural estará sujeto a ajuste contractual.
En caso de riesgos de seguridad, infracciones legales o uso no conforme, el Proveedor podrá limitar o suspender el Servicio, informando al Cliente e indicando las medidas correctoras. La reactivación estará sujeta a la eliminación de las causas.
El Cliente colabora razonablemente con el Proveedor a efectos de diagnóstico, soporte y mejora del Servicio. El Cliente reconoce asimismo que el sistema genera registros técnicos y trazas de operación con fines de seguridad, auditoría y asistencia.
El Cliente sigue siendo responsable de: (i) la gestión de usuarios y perfiles de autorización; (ii) la verificación de los Outputs cuando así lo exijan los umbrales operativos o sus propios procedimientos; (iii) la actualización de sus sistemas de terceros integrados; (iv) la licitud de los datos cargados y del tratamiento realizado.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A los efectos del Reglamento (UE) 2016/679 («RGPD»), el Cliente actúa como responsable del tratamiento de los datos personales contenidos en los documentos y metadatos tratados por el Servicio; el Proveedor actúa como encargado del tratamiento de conformidad con el art. 28 del RGPD.
El Proveedor trata los datos personales exclusivamente para: (i) prestar el Servicio (clasificación/extracción, enrutamiento a Archive/LTA); (ii) garantizar la seguridad, la continuidad del negocio y el soporte; (iii) cumplir obligaciones legales. Cualquier tratamiento ulterior requerirá instrucciones documentadas del Cliente.
Las categorías de datos e interesados dependen del uso que el Cliente haga del Servicio y pueden incluir, en su caso, categorías especiales de datos con arreglo al art. 9 del RGPD. El Cliente garantiza la licitud de los datos introducidos y la conformidad de sus avisos a los interesados.
El Proveedor adopta medidas técnicas y organizativas adecuadas (incluidos control de acceso, cifrado, registro y segregación de entornos) y vincula a su personal y encargados a obligaciones de confidencialidad.
Los Datos del Cliente podrán utilizarse por el Servicio para el entrenamiento/mejora de modelos limitados al tenant, activados por defecto, limitados al entorno/tenant del Cliente y en beneficio exclusivo del Cliente (mejora de la clasificación de sus propios documentos, sin reutilización para otros clientes). En ningún caso se utilizarán los Datos del Cliente para entrenar modelos generales ni para fines distintos de los indicados en el presente artículo y en la Ficha de Tratamiento.
El Cliente podrá desactivar en cualquier momento el uso de sus datos para el entrenamiento/mejora del modelo limitado al tenant mediante solicitud por escrito. La exclusión (opt-out) puede reducir la precisión y/o la capacidad del Servicio de adaptarse a los documentos del Cliente; el Proveedor no será responsable de las desviaciones de rendimiento resultantes.
El Proveedor presta al Cliente asistencia razonable en la atención de solicitudes de los interesados, en garantizar la seguridad del tratamiento, en la notificación de violaciones de seguridad de datos personales y en la realización de evaluaciones de impacto (EIPD), dentro de límites de información y coste proporcionados.
Previa solicitud por escrito y con un preaviso razonable, el Proveedor pondrá a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del encargado del tratamiento.
Salvo que la ley exija otra cosa, los datos personales tratados para la prestación del Servicio se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para realizar las actividades y para la integración con Archive/LTA; a la extinción del Servicio, el Proveedor eliminará o devolverá los datos al Cliente conforme a las instrucciones de este.
Los datos técnicos/agregados (por ejemplo, registros, métricas de uso) podrán ser utilizados por el Proveedor con fines de seguridad, fiabilidad y mejora del Servicio.

Las modalidades y detalles del tratamiento se describen en la Ficha de Tratamiento del Servicio, que forma parte integrante de las presentes Condiciones Adicionales.
El Cliente sigue siendo responsable de informar a los interesados sobre el uso del Servicio con fines de clasificación/extracción y archivo/Preservation (Conservación), así como de definir la base jurídica en su aviso de privacidad.

15. SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Proveedor adopta y mantiene medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad del Servicio, coherentes con sus sistemas de gestión certificados conforme a la norma ISO/IEC 27001.
Las medidas de seguridad específicas, las ubicaciones de tratamiento y las referencias a los sub-encargados del tratamiento se detallan en la Ficha de Tratamiento del Servicio, que forma parte integrante de las presentes Condiciones Adicionales.
En caso de incidente de seguridad o violación de datos personales, el Proveedor informará al Cliente sin dilación indebida, facilitando la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones frente a las autoridades competentes o los interesados.
El Proveedor mantiene planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres adecuados para restablecer los datos y las funciones esenciales en plazos compatibles con la naturaleza del Servicio y con los niveles establecidos para Namirial Archive/LTA.

16. FLUJO DE ARCHIVO

Al finalizar el tratamiento, los documentos y metadatos correspondientes se transmiten a Namirial Archive/LTA con arreglo a la clasificación producida por el Servicio y a las reglas de enrutamiento configuradas para el Cliente.
El mapeo define los metadatos obligatorios/opcionales necesarios para el archivo y la posterior Preservation (Conservación).
En el Flujo Manual, el archivo se produce tras la aprobación humana de los Outputs; en el Flujo Automatizado, los elementos que superan el umbral operativo se archivan automáticamente; los elementos por debajo del umbral o anómalos se remiten a revisión y no se archivan hasta su aprobación.
Los metadatos necesarios para el archivo se facilitan en formato estructurado (por ejemplo, JSON/XML), al igual que los identificadores técnicos y los elementos de trazabilidad (Registros Técnicos).
El Cliente conserva la obligación de supervisar y validar el mapeo respecto de su propia organización documental y sus procesos internos.
El Proveedor presta soporte técnico y realiza comprobaciones formales razonables de la coherencia del mapeo con los requisitos del Servicio, quedando entendido que los rechazos/KO debidos a inexactitudes, omisiones o falta de actualización de la información y las configuraciones facilitadas o validadas por el Cliente son responsabilidad de este.
En caso de conflicto, prevalecerán las reglas y requisitos del servicio Namirial Archive/LTA aplicables al archivo y a la Preservation (Conservación) conforme, incluidos los controles formales y de integridad previstos por dicho servicio.
Los elementos que no cumplan los requisitos de archivo (por ejemplo, falta de metadatos obligatorios, incoherencias, archivos no conformes) no se archivan.
El reachivo o la sustitución de documentos ya archivados solo se permite de conformidad con las reglas de sustitución admitidas por Namirial Archive/LTA y la normativa aplicable.
Para cada operación relevante se conservan Registros Técnicos que incluyen al menos: identificadores, resultados (por ejemplo, ok/revisión/ko), fecha y hora, versión del sistema y mapeo utilizado. Dichas evidencias se utilizan con fines de seguridad, auditoría y soporte y no sustituyen a la documentación probatoria propia de la Preservation (Conservación) conforme.

17. SLA Y NIVELES DE SERVICIO

El Servicio se presta en integración con el servicio Namirial Archive/LTA.
Por tanto, los niveles de servicio (SLA), los objetivos de disponibilidad, los tiempos de respuesta y los procedimientos de mantenimiento programado o extraordinario se aplican según lo previsto para el servicio Namirial Archive/LTA y se regulan en las Condiciones Adicionales de Namirial Archive correspondientes.
No se prevén SLA específicos o dedicados para el módulo de Clasificación por IA. El rendimiento correspondiente (por ejemplo, precisión de la clasificación o tiempos de tratamiento) es indicativo y no constituye una garantía de resultado, ya que el Servicio se presta como obligación de medios y no de resultado.
El Proveedor podrá realizar mantenimiento técnico, actualizaciones o mejoras del Servicio, incluida su suspensión o limitación temporal, con arreglo a los mismos procedimientos y plazos de aviso previstos para el servicio Namirial Archive/LTA.
El Cliente se compromete a colaborar con el Proveedor durante el mantenimiento, las actualizaciones o las pruebas, adoptando las medidas necesarias para preservar la continuidad de sus sistemas integrados y la coherencia de las Configuraciones.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

En cuanto a la titularidad de los derechos de propiedad intelectual, industrial y de autor sobre los servicios del Grupo Namirial, se aplican íntegramente las disposiciones de las Condiciones Generales.
Sin perjuicio de las Condiciones Generales:

a. el Cliente conserva la plena titularidad de los datos y documentos cargados en el Servicio y de los resultados tratados («Output»), y podrá utilizarlos para sus fines empresariales y documentales;
b. el Grupo Namirial y/o sus Sub-proveedores conservan la titularidad y todos los derechos sobre el software, los modelos de inteligencia artificial, las canalizaciones de tratamiento, las taxonomías y las Configuraciones utilizadas para prestar el Servicio;
c. el Proveedor se compromete a no utilizar los Datos del Cliente para entrenar o mejorar modelos generales propios o de terceros, ni para elaborar perfiles o análisis no necesarios para la prestación del Servicio;
d. el Proveedor podrá tratar datos técnicos y agregados únicamente con fines de seguridad, supervisión y mejora del funcionamiento del Servicio, de conformidad con el RGPD.

Las prohibiciones de uso indebido, duplicación, modificación o ingeniería inversa del software y de los modelos se mantienen conforme a lo establecido en las Condiciones Generales.

19. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Las Partes acuerdan que todas las limitaciones, exclusiones y límites de responsabilidad previstos en las Condiciones Generales (incluidas las exclusiones de daños indirectos/consecuentes y cualquier límite aplicable) se aplican íntegramente.
El Servicio se presta como obligación de medios. Los Outputs de clasificación pueden requerir verificación humana conforme a los Umbrales Operativos acordados; el Proveedor no garantiza la consecución de resultados específicos.
Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor no asume responsabilidad alguna frente al Cliente en caso de:

a. falta de activación del Servicio debido a que el Cliente no haya adaptado sus sistemas/aplicaciones, o no haya elaborado o actualizado la documentación necesaria;
b. incumplimiento por parte del Cliente de las especificaciones y requisitos acordados en la Solicitud de Activación y, cuando se adquiera el servicio de Preservation (Conservación) (Namirial Archive/LTA), en la Ficha de Servicio;
c. envío/entrega/transmisión incorrectos, incompletos o tardíos, por parte del Cliente, de documentos y/o datos, en las formas, contenidos y plazos contractualmente exigidos para la correcta prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

El Proveedor no será en ningún caso responsable del contenido, los datos y la información contenidos en los documentos electrónicos, que serán determinados únicamente por el Titular del objeto de la Preservation (Conservación) o por el Cliente; queda excluida cualquier responsabilidad por reclamaciones de terceros contra el Cliente (incluida, a título de ejemplo, la Administración Tributaria).
Cuando proceda y si las circunstancias lo permiten, las cláusulas del presente artículo se aplicarán también en favor del Partner (distinto del Proveedor) y del Reseller.
Las disposiciones de las Condiciones Generales relativas a indemnización/exención de responsabilidad, fuerza mayor, suspensión por motivos de seguridad y cualesquiera otras disposiciones de responsabilidad permanecen inalteradas.

20. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Las presentes Condiciones no alteran las obligaciones legales o normativas del servicio de Preservation (Conservación) conforme; cuando sea necesario, el Servicio funcionará de manera que no perjudique las obligaciones y garantías previstas para Namirial Archive/LTA.
En cuanto a las obligaciones en materia de protección de datos personales, seguridad de la información, gestión de la calidad y Preservation (Conservación) conforme, se aplican íntegramente las Condiciones Generales, las Condiciones Adicionales de Namirial Archive/LTA y la Ficha de Tratamiento del Servicio.
El Proveedor garantiza que el Servicio se diseña y gestiona con arreglo a los principios de privacidad desde el diseño y por defecto, seguridad, transparencia, supervisión humana y trazabilidad, de conformidad con el Derecho de la UE y nacional aplicable, incluidos el Reglamento (UE) n.º 679/2016 y el Reglamento (UE) n.º 1689/2024 (el «AI Act»).
El Servicio, limitado a las funciones de clasificación de documentos y extracción de metadatos, se califica como sistema de riesgo limitado con arreglo al AI Act, ya que no realiza decisiones automatizadas con efectos jurídicos sin garantizar la posibilidad de intervención humana.
Si, debido a los casos de uso, los datos o las Configuraciones elegidas por el Cliente, el Servicio quedara comprendido en el ámbito de alto riesgo definido por el AI Act, la activación solo tendrá lugar tras la implementación de los requisitos del AI Act. En ausencia de dichas medidas, el uso será responsabilidad exclusiva del Cliente y el Proveedor podrá abstenerse de activar o podrá suspender las funcionalidades correspondientes.
El Proveedor mantiene el cumplimiento del Servicio dentro de su ámbito de riesgo limitado, actualizando los procesos y la documentación cuando sea necesario; las obligaciones adicionales previstas por el AI Act solo se aplicarán cuando así lo exijan usos de alto riesgo decididos por el Cliente y previo acuerdo con el Proveedor.
El Proveedor supervisa la evolución de la normativa de la UE y nacional en materia de IA y se compromete a mantener el cumplimiento del Servicio con las disposiciones aplicables, actualizando los procesos y la documentación técnica cuando sea necesario.

21. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

El Proveedor podrá actualizar los Modelos de IA, las taxonomías y las Configuraciones operativas para mejorar la precisión o la fiabilidad del Servicio, informando al Cliente. Dichas actualizaciones se considerarán mejoras y estarán sujetas a las mismas reglas de gestión de versiones aplicadas al servicio Namirial Archive/LTA.
Durante las actualizaciones o el mantenimiento evolutivo, el Proveedor adoptará todas las medidas razonables para minimizar las interrupciones o los impactos en los flujos de archivo y Preservation (Conservación).

22. CONSECUENCIAS DE LA EXTINCIÓN

A la extinción del Servicio por cualquier motivo:
a. los documentos y metadatos ya archivados/conservados seguirán rigiéndose por las Condiciones Adicionales de Namirial Archive/LTA;
b. los datos tratados por el módulo para clasificación/extracción serán devueltos o eliminados por el Proveedor según lo previsto en la Ficha de Tratamiento del Servicio y en las Condiciones Generales;
c. los Registros Técnicos y las evidencias de trazabilidad se gestionarán con arreglo a los plazos de conservación y a los fines permitidos por la ley.

Las disposiciones relativas a la propiedad intelectual, la confidencialidad, las limitaciones de responsabilidad, el cumplimiento normativo y la ley/el foro aplicables permanecerán en vigor tras la extinción, al igual que las obligaciones relativas a la Preservation (Conservación) conforme ya vigentes con arreglo a las Condiciones Adicionales de Namirial Archive/LTA.

Firma del Cliente* _____
*Por favor, firme digitalmente

Nombre del Cliente _____