CONDICIONES ADICIONALES PARA EL SUMINISTRO DE SOFTWARE EN MODALIDAD SAAS

Sección I - Disposiciones Generales

1. Valor de las presentes Condiciones Adicionales

Las presentes Condiciones Adicionales del Contrato (en lo sucesivo, las «Condiciones Adicionales») regulan el suministro del Software prestado en modalidad Software as a Service («SaaS»). Las presentes Condiciones Adicionales complementan las Condiciones Generales y se refieren a los servicios indicados en la Propuesta Comercial. En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y las Condiciones Adicionales, prevalecerán estas últimas. Las Definiciones indicadas en las Condiciones Generales se aplican a las presentes Condiciones Adicionales.

2. Objeto del Servicio

El suministro permite al Cliente utilizar el SaaS para las finalidades indicadas en el Contrato, en los términos y condiciones especificados en las presentes Condiciones Adicionales, en cualesquiera Condiciones Específicas y según se indica en la documentación técnica publicada en el sitio web https://www.namirial.com/es/ (en lo sucesivo, «Documentación Técnica»). El suministro del SaaS incluye, durante toda la vigencia del Contrato, los Servicios Conexos conforme a las modalidades y términos definidos en el artículo 5 de las presentes Condiciones Adicionales, así como cualesquiera otros servicios conexos y/o accesorios indicados en el Contrato.
Salvo pacto expreso en contrario, no están incluidos en el suministro los siguientes servicios:

a. las intervenciones para la restauración de archivos y servicios provocadas por un uso no conforme del SaaS o por hechos culposos imputables al Cliente (por ejemplo, negligencia, incumplimiento de las Reglas de Uso, manipulación por parte del personal, etc.);
b. las actividades de intervención y/o mantenimiento sobre la infraestructura del Cliente (por ejemplo, firewall, dispositivos de red, switches, Wi-Fi, configuración de los puestos de trabajo del cliente, impresoras y/u otros periféricos de la red local).

3. Contenido

El contenido está constituido por todos los datos o informaciones que el Cliente facilita, autoriza a consultar o introduce en el Software. El Proveedor no tendrá la posibilidad de acceder, visualizar o escuchar ningún contenido del Cliente salvo que sea razonablemente necesario para ejecutar el Software. El Cliente declara y garantiza que es titular de todos los derechos sobre el contenido que aporta; que dicho contenido es veraz y exacto; y que el uso del contenido facilitado por el Cliente no vulnera las presentes Condiciones Adicionales, ninguna Condición Específica, las Condiciones Generales, ni la normativa aplicable. El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable del contenido facilitado y que asume la plena responsabilidad respecto de la validez jurídica y los derechos de autor del contenido.

4. Portabilidad de los Datos

Con el SaaS, salvo que el Contrato disponga otra cosa, no se presta un servicio conexo de archivo de documentos, ni el Software constituye una herramienta de archivo. No obstante lo anterior, y salvo pacto expreso en contrario, el Proveedor garantiza al Cliente la disponibilidad y la posibilidad de extraer (mediante descarga) los datos y documentos tratados por el Cliente a través del Software durante toda la vigencia del Contrato, así como durante el período adicional posterior a la resolución del Contrato especificado en la Propuesta Económica, las Condiciones Específicas o la Documentación Técnica. Transcurrido dicho período, el Proveedor procederá a eliminar los datos y documentos y cualquier otro contenido del Cliente conforme a los términos establecidos en el Acuerdo de Encargo del Tratamiento de Datos. El Cliente tiene la opción de activar un servicio de archivo y/o de conservación sustitutiva de pago para el período posterior a la resolución del Contrato o periodo de conservación contractual, que se regirá por condiciones contractuales específicas.

5. Servicios Conexos

Los Servicios Conexos incluyen:

a) el servicio de mantenimiento correctivo, que comprende el diagnóstico y la eliminación de las causas y los efectos de los fallos de funcionamiento del Software;
b) el servicio de mantenimiento adaptativo, que comprende la puesta a disposición del Cliente de las actualizaciones del Software derivadas de cualesquiera cambios legislativos, reglamentarios o administrativos («requisitos normativos»), que comporten variaciones imputables al concepto de administración ordinaria y que no impliquen la creación de un nuevo módulo del Software o de un producto distinto. El mantenimiento adaptativo no incluye la implementación o eliminación de nuevas funcionalidades, aun cuando la intervención sea necesaria para cumplir un requisito normativo, salvo en el caso de funcionalidades implementadas por iniciativa del Grupo Namirial. En cualquier caso, las intervenciones de mantenimiento adaptativo se consideran incluidas en las condiciones económicas pactadas en el Contrato si el esfuerzo total de trabajo de todas las intervenciones en el año natural de referencia (effort) es igual o inferior a 20 (veinte) días laborables;
c) la puesta a disposición del Cliente de cualesquiera nuevas versiones del Software que el Grupo Namirial, o sus licenciantes, puedan poner a disposición; en consecuencia, queda excluido el envío de módulos adicionales del Software y/o de un Software de nuevo diseño;
d) la puesta a disposición del Cliente de cualesquiera correcciones de errores o fallos de funcionamiento presentes en el Software, tan pronto como estén disponibles;
e) la asistencia de software SaaS se presta durante el horario laboral habitual observado por el personal del Proveedor o, en su caso, del Partner. El servicio no incluye la prestación de asistencia en las instalaciones del Cliente. El Proveedor podrá prestar asistencia, incluso a distancia, mediante acceso remoto al ordenador del Cliente, previa autorización de este en cada ocasión, con aceptación directa de cada solicitud de intervención. Las solicitudes de asistencia quedan garantizadas a través de los canales indicados en el sitio web https://www.namirial.com/es/.

El Servicio se prestará al Cliente limitado a las dos últimas versiones compatibles del Software, sin tener en cuenta las modificaciones o integraciones realizadas por el Cliente o por terceros designados por este sobre el propio Software. El Proveedor, para la prestación de la asistencia, podrá recurrir también a terceros ajenos a su organización o directamente a distribuidores autorizados. Si el Proveedor necesitara proceder al mantenimiento del Software y/o de las infraestructuras, cuando ello implique una interrupción de las funcionalidades del Software, informará al Cliente con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas sobre la necesidad de llevar a cabo dichas intervenciones, así como sobre su duración, mediante publicación en el sitio web https://status.namirial.com/. El Cliente reconoce y acepta que, en todas las fases de la asistencia, los operadores del Proveedor o del Partner, incluso externos a la organización, puedan tener conocimiento de los datos personales del Cliente que se encuentren, durante las fases de conexión, en los dispositivos informáticos de este último; dicho acceso se producirá exclusivamente en la medida necesaria, siguiendo instrucciones documentadas, con sujeción a obligaciones de confidencialidad y de conformidad con el Acuerdo de Encargo del Tratamiento de Datos aplicable.

6. Garantías

El Proveedor garantiza la conformidad del Software con las especificaciones contenidas en la Documentación Técnica, sin perjuicio de que el Proveedor no garantiza que dichas especificaciones satisfagan las necesidades del Cliente ni que la calidad del Software cumpla las expectativas del Cliente. La garantía prestada por el Proveedor está condicionada al correcto funcionamiento y a la adecuación de los equipos informáticos y de los servicios de conectividad de que disponga el Cliente, así como al uso correcto del Software por parte de este último.

7. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, incluidos los correspondientes derechos de explotación económica sobre el SaaS, la documentación, las actualizaciones y los desarrollos, los trabajos preparatorios y las obras derivadas son y seguirán siendo, en todo o en parte y en todo el mundo, propiedad exclusiva del Grupo Namirial y/o de sus Sub-proveedores. El Cliente se compromete, respecto de cada Usuario, a utilizar el SaaS con respeto a los derechos de propiedad intelectual del Grupo Namirial y/o de sus Sub-proveedores. En consecuencia, a título meramente enunciativo y no exhaustivo, y en todo caso sin perjuicio de los límites legales imperativos, el Cliente no podrá:

a) eludir las limitaciones técnicas y las medidas tecnológicas de protección presentes en el Software, incluido el sistema de autenticación;
b) reproducir, modificar, adaptar o personalizar el Software, ni crear obras derivadas de este.

El Grupo Namirial y/o sus Sub-proveedores conservan todos los derechos sobre los manuales de usuario, vídeos, presentaciones o cualquier otro material impreso accesorio, incluidos marcas, logotipos, nombres, nombres de dominio y otros signos distintivos asociados al SaaS, de manera que el Cliente no podrá utilizarlos en modo alguno sin la autorización previa y por escrito del Grupo Namirial y/o de sus Sub-proveedores.

8. Seguridad

Las credenciales de autenticación facilitadas por el Proveedor se consideran conocidas exclusivamente por el Cliente, que está obligado a mantenerlas confidenciales y con la máxima diligencia, comprometiéndose a no cederlas y a no permitir que terceros utilicen el Software en modo alguno; en caso contrario, el Cliente será considerado responsable de cualquier daño o perjuicio causado directa o indirectamente al Proveedor y/o a terceros por el uso indebido del Software por parte de personas no autorizadas. La seguridad de los puestos de trabajo y de los recursos utilizados para los servicios prestados por el Proveedor es responsabilidad del Cliente. El Cliente se compromete, por tanto, a garantizar que la gestión de las cuentas se supervise conforme a los procedimientos de seguridad vigentes, a fin de limitar los supuestos de intentos de acceso y/o vulneraciones a través de sus sistemas. El Cliente se compromete asimismo a garantizar que los procedimientos de registro (log) sean seguros y estén verificados y que la gestión de los accesos esté orientada a procedimientos de trazabilidad y supervisión. El Proveedor emplea procedimientos físicos, electrónicos y de gestión para proteger el Contenido del Cliente y evitar accesos no autorizados a este. El Proveedor selecciona estas garantías en función de la sensibilidad de la información recopilada, tratada y almacenada y del estado actual de la tecnología. Si bien el Proveedor adopta medidas para evitar la divulgación no autorizada de información, Internet y el Software no son 100 % seguros, por lo que el Proveedor no garantizará al Cliente que la información recopilada o almacenada esté protegida frente a todo acceso no autorizado. Las presentes Condiciones Adicionales contienen disposiciones de seguridad específicas adicionales en las Secciones II y III, aplicables, respectivamente, en caso de uso del servicio mediante «SaaS Compartido» o «SaaS Privado».

9. Tratamiento de Datos Personales

En el marco del suministro del Software en virtud de las presentes Condiciones Adicionales, el Cliente, en su condición de Responsable del Tratamiento, se compromete a designar al Proveedor como Encargado del Tratamiento conforme al art. 28 del RGPD mediante un Acuerdo de Encargo del Tratamiento de Datos que regulará en detalle, también mediante fichas de tratamiento específicas, en función del tipo de Software utilizado por el Cliente, los términos, modalidades y responsabilidades del tratamiento. No obstante, si el Software prestado al Cliente está conectado a la prestación de Servicios de Confianza por parte del Proveedor o Sub-proveedor, este último actuará como Responsable del Tratamiento de los datos personales. Si el Cliente, para sus fines exclusivos, necesitara acceder a los datos personales de los Usuarios recopilados por el Proveedor en el marco de la prestación de Servicios de Confianza, actuará como Responsable del Tratamiento independiente.

Sección II - Seguridad del SaaS Compartido

10. Seguridad del SaaS Compartido

Estas cláusulas de seguridad se aplican a la prestación de software en modalidad «SaaS Compartido». Por SaaS Compartido se entiende un modelo de distribución de software en el que varios Clientes comparten la misma infraestructura, plataforma y aplicaciones, alojadas y gestionadas por el Proveedor, en su condición de prestador del Servicio.

11. Períodos de Actualización del Software y del Sistema Operativo del Servidor

Los parches y las actualizaciones a nuevas versiones son gestionados por el Proveedor conforme a sus políticas de seguridad y a su calendario. No podrán retrasarse a petición del Cliente. El Cliente que necesite un programa personalizado de parches y actualizaciones deberá pasar a un software SaaS Privado.

12. Firewall para Aplicaciones Web

El Firewall para Aplicaciones Web (WAF) está activado por defecto para garantizar la protección del software «SaaS Compartido». El WAF no podrá desactivarse a petición del Cliente. El Cliente que necesite el control total sobre la configuración del WAF deberá solicitar la activación de la modalidad de prestación «SaaS Privado».

13. Pruebas de Penetración y Evaluación de Vulnerabilidades

El Cliente no podrá realizar pruebas de penetración ni evaluaciones de vulnerabilidades sobre la infraestructura pública multiusuario (multi-tenant) compartida del Proveedor.

14. Auditoría y Ejecución de Pruebas

El Cliente no está autorizado a participar en la ejecución de las pruebas de seguridad. El Proveedor ha implementado políticas avanzadas de Continuidad de Negocio (BC) y Recuperación ante Desastres (DR) que incluyen actividades de prueba. Las pruebas se llevan a cabo conforme al calendario del Proveedor y de acuerdo con las políticas internas.

Sección III - Seguridad del SaaS Privado

15. Seguridad del SaaS Privado

Estas cláusulas de seguridad se aplican a la prestación de software en modalidad «SaaS Privado». Por «SaaS Privado» se entiende un modelo de distribución de software en el que la aplicación y la infraestructura están dedicadas exclusivamente a un único Cliente, manteniendo al mismo tiempo las ventajas propias del modelo SaaS, tales como la gestión, el mantenimiento y las actualizaciones centralizadas gestionadas por el Proveedor.

16. Actualizaciones

Los parches y las actualizaciones a nuevas versiones podrán gestionarse individualmente de mutuo acuerdo. El Proveedor informa al Cliente cuando haya parches o actualizaciones disponibles. El Cliente deberá rechazar los parches en el plazo de 9 (nueve) días, transcurrido el cual se considerarán aceptados. Si el Cliente rechaza los parches, el Proveedor no podrá ser considerado responsable de las incidencias relacionadas con la obsolescencia del Sistema Operativo y del software. Para recibir mantenimiento, el Cliente deberá utilizar una versión de estabilidad a largo plazo (Long Term Stability, «LTS») no anterior a 2 años o la versión actual publicada, que también se distribuye en el Software «SaaS Compartido».

17. Firewall para Aplicaciones Web

El Firewall para Aplicaciones Web (WAF) no está activado por defecto en el software «SaaS Privado». Se dispone de un servicio de soporte, previa solicitud, para activar el WAF.

18. Pruebas de Penetración y Evaluación de Vulnerabilidades

Las pruebas de penetración y las evaluaciones de vulnerabilidades solo podrán realizarse si el software «SaaS Privado» es accesible mediante un dominio personalizado. Se dispone de un servicio de soporte, previa solicitud, para la ejecución de pruebas de penetración y evaluaciones de vulnerabilidades.

19. Nombre de Dominio Personalizado

El Cliente deberá proporcionar nombres de dominio personalizados (por ejemplo, sign.Clientename.com o similar) para el software «SaaS Privado»; su falta de aportación implicará la imposibilidad de acceder al servicio. En cualquier caso, el Proveedor tiene derecho a registrar un dominio personalizado en nombre del Cliente, a través del cual se prestará el servicio directamente o mediante redirección de URL.

20. Auditoría y Ejecución de Pruebas

El Cliente no está autorizado a participar en la ejecución de las pruebas. El Proveedor ha implementado políticas avanzadas de Continuidad de Negocio (BC) y Recuperación ante Desastres (DR) que incluyen actividades de prueba. Las pruebas se llevan a cabo conforme al calendario del Proveedor y de acuerdo con las políticas internas.

Sección IV - Condiciones Específicas de Servicio

Las presentes Condiciones Adicionales van acompañadas de Condiciones Específicas para la prestación y el uso de determinados Servicios SaaS que requieren una regulación específica. Estas constituyen parte integrante y esencial del Contrato.

Firma del Cliente* _____
*Por favor, firme digitalmente

Nombre del Cliente _____