CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO «MAILDOC PRO»

Sección I – Disposiciones Generales

1. Valor Jurídico de las presentes Condiciones Específicas
Las presentes Condiciones Contractuales Específicas (en adelante, las «Condiciones Específicas») regulan la prestación del servicio «MailDoc Pro» (en adelante, el «Servicio» o la «Plataforma»), prestado en modalidad Software as a Service («SaaS»).
Las presentes Condiciones Específicas complementan y forman parte integrante de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios y Software (Mod.Nam.Contracts01) y de las Condiciones Adicionales que, en su caso, resulten aplicables a los servicios SaaS del Grupo Namirial.
En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Específicas, estas últimas prevalecerán en relación con el Servicio. Las definiciones establecidas en las Condiciones Generales también se aplican al presente documento.

2. Objeto del Servicio
El Servicio permite al Cliente gestionar, adquirir, tratar, consultar, archivar, monitorizar y transmitir comunicaciones electrónicas y documentos digitales a través de una plataforma de aplicación accesible vía web y/o mediante integración de aplicaciones.
El Servicio se presta en modalidad SaaS, alojado en la infraestructura en la nube del Grupo Namirial o de sus Sub-proveedores cualificados, y es accesible mediante credenciales de autenticación, conexiones seguras y, cuando se prevea, API dedicadas.
El Servicio incluye, cuando así se prevea en la Propuesta Comercial:
alojamiento (hosting) de la aplicación;
mantenimiento correctivo estándar;
actualizaciones de la aplicación y parches de seguridad;
gestión operativa;
copia de seguridad (backup) y recuperación ante desastres (disaster recovery);
servicio de asistencia (help desk) y soporte técnico;
gestión de accesos y trazabilidad de eventos;
los entornos de pruebas/UAT dedicados que, en su caso, correspondan;
las integraciones de aplicaciones que, en su caso, correspondan.
Quedan excluidos del Servicio los desarrollos personalizados, el mantenimiento evolutivo, las migraciones de datos, las integraciones a medida y los servicios profesionales adicionales, salvo que se disponga otra cosa en la Propuesta Comercial.

Sección II – Servicio SaaS MailDoc Pro

3. Modalidad de Prestación del Servicio
El Servicio se presta a través de infraestructura en la nube.
La infraestructura de la aplicación se diseña conforme a criterios de seguridad, resiliencia, segregación lógica de entornos y continuidad operativa.
Los entornos de producción están separados de los eventuales entornos de desarrollo, prueba y testing. Los datos de producción no se utilizarán en entornos que no sean de producción sin la autorización previa del Cliente.
El Proveedor podrá utilizar infraestructura multi-tenant o dedicada, según se establezca en la Propuesta Comercial.

4. Niveles de Servicio (SLA)
El Servicio se presta de conformidad con los niveles de servicio («SLA») definidos en la documentación técnica y en los anexos contractuales aplicables.
Salvo que se disponga otra cosa en la Propuesta Comercial:
los tickets clasificados con severidad «Urgente» se gestionarán restableciendo el funcionamiento en el plazo de 1 (un) día laborable en el 90 % de los casos y en el plazo de 2 (dos) días laborables en el 100 % de los casos;
las intervenciones clasificadas con severidad Alta, Media y Baja se gestionarán sobre una base de mejores esfuerzos (best effort);
el servicio de soporte se presta en días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00.
Los plazos del SLA comienzan a contar desde la apertura del ticket a través de los canales oficiales de soporte.
Quedan excluidos del cómputo del SLA:
a) los supuestos de fuerza mayor;
b) la indisponibilidad imputable a terceros o al Cliente;
c) el mantenimiento programado;
d) las anomalías derivadas de un uso no conforme del Servicio;
e) la indisponibilidad de redes de telecomunicaciones o de servicios externos no controlados por el Proveedor.
Mantenimiento Programado
Las actividades de mantenimiento programado que puedan ocasionar la indisponibilidad del Servicio se comunicarán con una antelación razonable, salvo en los casos de urgencia o de exigencias de seguridad.
Las ventanas de mantenimiento no se computarán a efectos de la medición del SLA.

5. Medidas de Seguridad y Protección
El Proveedor adopta medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad del Servicio, entre ellas medidas de autenticación reforzada, segregación lógica de entornos, cifrado de los datos en reposo y en tránsito, sistemas de firewall, protección frente a ataques DDoS, monitorización continua y sistemas de registro (logging) y trazabilidad.
El Proveedor adopta asimismo procesos de gestión de vulnerabilidades, gestión de incidentes y gestión de cambios conformes con los estándares de seguridad aplicables y las mejores prácticas.
Las medidas de seguridad avanzadas o dedicadas que solicite el Cliente podrán ser objeto de una cotización específica y regularse en la Propuesta Comercial.

6. Copia de Seguridad y Recuperación ante Desastres
Las copias de seguridad de los datos se almacenan en la infraestructura en la nube indicada en el Acuerdo de Encargo del Tratamiento de Datos.
El Servicio prevé copias de seguridad completas periódicas, copias de seguridad diferenciales, copias de seguridad del registro de transacciones y replicación redundante de los datos, de conformidad con las configuraciones estándar de la infraestructura en la nube.
Salvo que se disponga otra cosa en la Propuesta Comercial:
el RPO (Recovery Point Objective) estándar es de 1 (una) hora;
el RTO (Recovery Time Objective) estándar para la restauración de copias de seguridad es, con carácter general, inferior a 12 (doce) horas;

en caso de recuperación ante desastres de la infraestructura, la restauración de los entornos podrá requerir hasta 48 (cuarenta y ocho) horas laborables.
Las configuraciones avanzadas de alta disponibilidad, copia de seguridad geográfica o resiliencia reforzada serán objeto de una cotización independiente.

7. Mantenimiento y Actualizaciones
El Proveedor lleva a cabo el mantenimiento correctivo, las actualizaciones de la aplicación, la instalación de parches y las intervenciones de seguridad orientadas a garantizar la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y el mantenimiento de los estándares de seguridad del Servicio.
Las intervenciones de mantenimiento programado podrán ocasionar limitaciones o suspensiones temporales del Servicio.
En la medida de lo posible, dichas actividades se llevarán a cabo fuera del horario laboral estándar.

8. Servicio de Asistencia y Soporte
El servicio de soporte técnico utiliza un sistema de tickets para el registro, la clasificación y el seguimiento de las solicitudes del Cliente.
Las solicitudes de soporte deberán presentarse a través de los canales oficiales indicados por el Proveedor.
El Cliente se compromete a transmitir únicamente la información estrictamente necesaria para la gestión de la solicitud de soporte, evitando incluir datos personales innecesarios.

9. Uso de Componentes de Inteligencia Artificial (IA)
El uso de componentes de inteligencia artificial dentro de la Plataforma se realiza de conformidad con el Reglamento (UE) sobre Inteligencia Artificial (AI Act), el RGPD y la legislación aplicable.
No se llevan a cabo actividades de entrenamiento sobre los Datos del Cliente sin la autorización previa por escrito del Cliente y/o sin el uso de datos anonimizados o seudonimizados, en la medida en que lo permita la legislación aplicable.

10. Obligaciones Específicas del Cliente
El Cliente se compromete a:
utilizar el Servicio de conformidad con la ley aplicable y con la documentación técnica facilitada;
custodiar las credenciales de acceso con la debida diligencia;
garantizar la licitud de los datos y contenidos tratados;
garantizar la corrección de las configuraciones e integraciones que sean de su competencia;
adoptar medidas de seguridad adecuadas en sus propios sistemas y dispositivos;
utilizar versiones de software y de navegador compatibles.
El Cliente sigue siendo responsable de los datos introducidos en el Servicio y de las actividades realizadas por sus usuarios autorizados.

11. Trazabilidad y Registros
El Servicio prevé el seguimiento de los eventos de la aplicación y de los accesos administrativos, de conformidad con criterios de seguridad y de cumplimiento normativo.
Los registros (logs) se conservarán durante los periodos exigidos por la legislación aplicable, la Propuesta Comercial o las políticas internas del Proveedor.
La exportación de registros en formatos específicos o las integraciones SIEM que solicite el Cliente podrán ser objeto de una cotización independiente.

12. Integraciones con Servicios de Terceros
Cuando el Servicio implique integraciones con sistemas, proveedores o plataformas de terceros, el Cliente reconoce que los eventuales fallos de funcionamiento, indisponibilidades o modificaciones imputables a dichos terceros podrán afectar a la operatividad del Servicio, sin que ello genere responsabilidad alguna para el Proveedor.
Los costes, licencias o requisitos técnicos exigidos por proveedores terceros correrán a cargo del Cliente, salvo que se acuerde otra cosa contractualmente.

Firma del Cliente*_____
*Por favor, firme digitalmente