

**Términos y condiciones especiales para Servicios
Gestionados a nivel Global de COMPAREX España S.A.
("COMPAREX")**

Versión: 1.0 01 de julio de 2018

I. Ámbito de aplicación

1. Los presentes Términos y Condiciones Especiales para Servicios Gestionados a nivel Global (en lo sucesivo, "**Términos y Condiciones Especiales para GMS**") serán de aplicación exclusiva a empresarios, personas físicas y jurídicas (en lo sucesivo, conjuntamente "**Cientes**")

2. Como parte integrante del contrato, los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS regirán los términos y condiciones en virtud de los cuales COMPAREX presta los servicios en el área de Servicios Gestionados a nivel Global ("Servicios GMS") para los respectivos pedidos del Cliente, las ofertas realizadas por COMPAREX, así como las confirmaciones de pedido. Los servicios GMS incluirán, en particular: monitoreo, análisis predictivo, productividad y optimización, seguro de permanencia y gestión híbrida de la nube en la transformación digital o servicios similares.

3. Serán de aplicación los siguientes documentos (en orden descendente) a los efectos del desempeño de los Servicios GMS recogidos en el contrato:

- a. Los Términos y Condiciones Especiales para GMS;
- b. las descripciones de servicio aplicables y los contratos de niveles de servicio correspondientes para el Servicio GMS pertinente;
- c. ofertas y pedidos relacionados y cualquier contrato y/o acuerdo individual incluidos en los mismos ;
- d. los Términos y Condiciones Generales de COMPAREX.

A petición del Cliente, COMPAREX elaborará los documentos contractuales aquí mencionados, disponibles en su versión actualizada.

4. Los términos y condiciones divergentes del Cliente o toda modificación y enmiendas relativas a los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS, sólo serán válidos bajo reconocimiento por escrito por parte de COMPAREX. Ello será de aplicación igualmente en caso de que los términos y condiciones del Cliente no hayan sido objeto de objeción expresa.

II. Servicios contractuales

1. Entre los Servicios GMS prestados por COMPAREX como parte de una relación comercial se pueden incluir los siguientes elementos:

a. Servicios técnicos y de consultoría en y para el Cliente (en lo sucesivo, "**Servicios**") según queda recogido en la descripción de servicio del Servicio para GMS a la que se hace referencia en el apartado "**Elementos del Servicio**";

b. Provisión de aplicaciones de *software* por parte de COMPAREX u otros proveedores (en lo sucesivo, "**Productos de Software**") según queda recogido en la descripción de servicio de los Servicios de GMS a la que se hace referencia en el apartado "**Características del Servicio**". COMPAREX puede suministrar los productos de *software* de la

siguiente manera:

i. En forma de una aplicación de *software* que se puede utilizar a través de Internet o de la intranet del Cliente, incluyendo actualizaciones de uso por parte de los usuarios del Cliente, en forma de licencia de *software* temporal en un entorno online accesible a través de Internet y gestionada por COMPAREX (en lo sucesivo, "**Servicios en la nube**"); si el *software* se suministra sin compensación aparte, COMPAREX prestará a tal efecto "**servicios gratuitos en la nube**".

ii. En forma de una aplicación de *software* que puede ser instalada y utilizada en el propio *hardware* del Cliente para su uso por parte de los usuarios del Cliente, en forma de una licencia de *software* temporal, actualizaciones incluidas, (en lo sucesivo, "**Software como Suscripción**") o en forma de licencia de *software* por tiempo ilimitado (en lo sucesivo, "**Compra de Software**").

c. Provisión de *hardware* por parte de otros proveedores (en lo sucesivo, "**Productos de Hardware**") a tiempo ilimitado (en lo sucesivo, "**Compra de Hardware**") o temporal (en lo sucesivo, "**Leasing de Hardware**").

d. Con respecto a los productos de *Hardware/Software*: provisión de "Servicios de Mantenimiento" mediante la reparación de defectos de *hardware* o la provisión de actualizaciones de *software* (mejoras/actualizaciones/soluciones/reparaciones) para su uso por parte de los usuarios del Cliente;

e. Con respecto a los productos de *Hardware/Software*: "Servicios de Soporte" para los usuarios del Cliente.

2. COMPAREX prestará Servicios GMS (salvo Productos de *Hardware/Software* pero incluyendo Servicios de Nube) exclusivamente como desempeño de servicios en la medida acordada en el contrato. El proyecto y la responsabilidad del éxito serán asumidos por el cliente y no se concede un resultado de trabajo específico para los servicios ejecutados, salvo contrato y/o acuerdo expreso entre las Partes.

3. La provisión de Productos de *Software* puede limitarse a la provisión / licencia de módulos individuales de una aplicación de *software*. El alcance específico se establecerá en función de la oferta.

4. Las aplicaciones de *software* proporcionadas por proveedores terceros también pueden quedar sujetas a los Productos de *Software*. En la medida en que, de conformidad con el contenido de la oferta, el proveedor tercero se convierta en socio contratante del Cliente, los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS serán de aplicación también al proveedor tercero. Además, el alcance de los Productos de *Software* y de los Servicios de Soporte y Mantenimiento, según proceda, se considerará principalmente un complemento y resultado de los términos y condiciones de licencia de los usuarios finales (por ejemplo, "**EULA**") de dicho proveedor tercero. A petición del Cliente, COMPAREX proporcionará a proveedor tercero los términos y condiciones de licencia pertinentes en su respectiva versión actualizada.

III. Formalización del contrato

1. En caso de que el Cliente acepte una oferta de COMPAREX que ha sido expresamente referida como vinculante, o en caso de que COMPAREX acepte un pedido del Cliente sin reserva mediante confirmación del pedido o bien proporcionando el servicio, el contrato vinculante quedaría formalizado.

2. El contrato formalizado constituirá la totalidad del contrato respecto a las obligaciones de servicio de COMPAREX. Todos los contratos, las enmiendas y los contratos auxiliares, las garantías o similares divergentes, en particular los cambios y resoluciones determinados en las deliberaciones (y actas) relativas al proyecto o al desempeño, exigirá la confirmación por escrito de los representantes autorizados de COMPAREX para entrar en vigor y solo se aplicarán al pedido en virtud del cual fueron formalizados.

IV. Desempeño del Servicio

1. El alcance del desempeño del servicio dependerá de la correspondiente oferta y de las descripciones del mismo y niveles de servicio acordados y aplicables respectivamente a cada servicio GMS individual. COMPAREX prestará los servicios acordados en función el estado actual de la tecnología.

2. En el marco de formalización de cualquier contrato, COMPAREX prestará asesoramiento al Cliente según su legal saber y entender. En esta fase, COMPAREX igualmente deberá informar de forma proactiva al Cliente sobre cualquier información relativa al presupuesto.

3. COMPAREX forma cuidadosamente a los empleados seleccionados de los requisitos necesarios para prestar Servicios y Servicios de Soporte. Al seleccionar el despliegue del personal, COMPAREX tendrá en cuenta los intereses del Cliente. COMPAREX tendrá derecho en cualquier momento a reemplazar el personal desplegado o terceros por otro que cuente con cualificaciones y experiencia similares. Si los nombres de dichos empleados han sido notificados al Cliente, COMPAREX notificará igualmente al Cliente el reemplazo de los mismos. Por regla general, con respecto a la elección del lugar de trabajo, la programación de los horarios de trabajo y la estructuración del trabajo dentro del alcance de la tarea asignada, COMPAREX tendrá libertad y no estará obligado a seguir las instrucciones del Cliente. El personal desplegado queda sujeto únicamente a las instrucciones y a la responsabilidad personal de COMPAREX. Lo anterior será igualmente de aplicación para aquellos servicios prestados en las instalaciones del Cliente. Con el fin de cumplir con los plazos y completar las tareas, al trabajar conjuntamente con el Cliente, será COMPAREX quien deba determinar el horario de trabajo respecto de su personal o terceros a su orden, incluso, respecto del personal del Cliente que preste colaboración.

4. COMPAREX podrá designar empresas afiliadas y terceros como subcontratistas para llevar a cabo la prestación de los servicios y Servicios de Soporte estipulados contractualmente. La responsabilidad de COMPAREX por la prestación de los servicios contractuales no se verá afectada por lo contenido en la presente. COMPAREX tendrá derecho a transferir derechos y obligaciones a terceros.

5. Las fechas de servicio y entrega u otros plazos serán vinculantes sólo si han sido confirmadas por escrito por

COMPAREX. El Cliente se compromete a informar oportunamente de la necesidad de aplazamientos para que COMPAREX pueda llevar a cabo las modificaciones pertinentes. Las fechas de servicio fijo serán obligatorias, a condición de que COMPAREX reciba las entregas y los servicios por parte de sus respectivos proveedores en el plazo establecido y según lo dispuesto en el contrato.

6. Los elementos que se encuentran actualmente en proceso se corresponden con los servicios enumerados en la oferta particular correspondiente, de acuerdo con los términos y condiciones especificados en los mismos. Todos los servicios adicionales de COMPAREX quedarán organizados y referenciados por separado y serán abonados también por separado por parte del Cliente. En tal caso, COMPAREX proporcionará al Cliente una oferta extendida o ajustada a los servicios adicionales, generada sobre la base de los precios de la oferta original siempre y cuando los precios de la oferta original no hayan sufrido variación al alza.

7. Cualquier de las partes podrá sugerir cambios en la descripción y prestación del servicio. Para ello, se ha acordado el siguiente procedimiento:

a. COMPAREX podrá rechazar una propuesta de modificación por parte del Cliente y notificará si será necesaria o no una revisión exhaustiva de la misma.

b. En caso de que sea necesaria una revisión exhaustiva de la propuesta de modificación, COMPAREX notificará al Cliente dentro de un período de tiempo razonable (1 mes) acerca del plazo y remuneración esperados. El Cliente solicitará o rechazará la revisión dentro de un período de tiempo razonable (1 mes).

c. En caso de que no sea necesaria una revisión exhaustiva de la propuesta de modificación, o en caso de que dicha revisión se haya completado, COMPAREX podrá proceder de las siguiente forma:

(1) presentar una oferta escrita al Cliente para efectuar las modificaciones pertinentes (oferta de modificación). Dicha oferta de modificación incluirá, en particular, los cambios en la descripción del servicio y sus efectos sobre el período de ejecución, la fecha prevista de inicio y/o terminación, los medios de evaluación y la compensación;

o

(2) notificar al Cliente que COMPAREX no puede efectuar la propuesta de modificación dentro del alcance de los servicios estipulados.

d. El Cliente podrá bien rechazar la oferta de modificación dentro del plazo de aceptación especificado en la misma (período vinculante) o aceptar por escrito o bien mediante cualquier otra forma convenida. En caso de rechazo, el Cliente deberá notificarlo a COMPAREX dentro del plazo estipulado.

e. COMPAREX y el Cliente podrán acordar la suspensión de aquellos servicios afectados por una propuesta de modificación hasta que finalice la revisión o, si se presenta una oferta de modificación, hasta el vencimiento del período vinculante.

f. Hasta que la oferta de modificación no haya sido aceptada, las obras continuarán su ejecución en base a los contratos anteriores. Los períodos de ejecución se ampliarán en función del número de días naturales en que se hayan suspendido las obras como consecuencia de la propuesta de modificación o de su revisión. COMPAREX podrá reclamar la correspondiente indemnización por la duración de dicha suspensión, salvo en la

medida en que COMPAREX utilice a sus empleados afectados por dicha suspensión de otro modo, o el Cliente no actúe de mala fe.

g. Salvo que se estipule lo contrario a instancias de COMPAREX, el proceso de modificación se deberá de documentar por escrito o mediante documentación o en la forma prevista por COMPAREX. Cualquier modificación en el contrato, en particular en lo relativo a la descripción del servicio, deberá especificarse por escrito.

h. Las secciones 7.b a 7.g serán de aplicación en función a cualquier propuesta de modificación presentada por COMPAREX.

8. En caso de que COMPAREX provea Servicios de Nube u otros servicios adicionales de forma gratuita, el Cliente no podrá reclamar por su debido cumplimiento o derecho de garantía.

9. Los acontecimientos imprevistos, inevitables o fuera del control de COMPAREX (en lo sucesivo, "**Fuerza Mayor**") exonerarán a COMPAREX de sus obligaciones de servicio por el periodo correspondiente. Entre otros casos de fuerza mayor se incluyen también:

a. Las consecuencias derivadas de conflictos laborales en COMPAREX o terceros que no sean responsabilidad de COMPAREX;

b. casos en los que los Productos de *Software* y/o *Hardware* en el ámbito de los Servicios GMS deban ser entregados total o parcialmente por un tercero y dicho proveedor tercero no haya realizado debidamente dichos servicios de conformidad con lo estipulado en el contrato, sin que exista responsabilidad por parte de COMPAREX, en la medida en que tales casos influyan en las entregas y servicios de COMPAREX. Los plazos estipulados para el Servicio GMS se ampliarán en función de la duración de la incidencia, si fuese necesario, incluida una fase razonable de reinicio; se deberá informar convenientemente al Cliente sobre dicha incidencia. En caso de que la duración de la incidencia no pudiera determinarse o fuera superior a un mes, las partes tendrán derecho a rescindir el Contrato o finalizarlo. Todo lo anterior será de aplicación igualmente si dichas circunstancias ocurren con un subcontratista de COMPAREX.

V. Entrega, Transferencia del Riesgo, Titularidad

1. Todos los Productos de *Hardware* y *Software* estarán disponibles en todas las ubicaciones indicadas en la oferta. Únicamente se exigirá la preparación de la disponibilidad operativa si se ha acordado explícitamente.

2. Para el cumplimiento de las fechas de entrega y transferencia del riesgo, será decisiva la fecha de entrega en la que COMPAREX o el fabricante entregue los artículos a la empresa de transporte para que éste sea entregada al Cliente.

3. En relación a la Compra del *Software* como Suscripción, en caso de incumplimiento del pago por parte del Cliente por un plazo superior a catorce (14) días naturales, COMPAREX tendrá derecho a prohibir el uso del *software* con efecto inmediato (derecho contractual de prohibición), sin perjuicio del ejercicio del derecho de reclamación que corresponda a COMPAREX.

4. COMPAREX se reservará el derecho de propiedad en caso de Compras de *Hardware* y *Software* hasta que todas sus futuras reclamaciones contra el Cliente en el momento del servicio o en relación con los artículos de entrega hayan sido resueltas y

abonadas. Con respecto a las cuentas corrientes, la cantidad retenida se considerará como garantía del saldo compensado o de la cuenta corriente por cobrar de COMPAREX.

5. La venta del *hardware* o *software* por parte del Cliente queda sujeta a la reserva del derecho de propiedad, en particular, su vinculación con objetos de terceros, con el consentimiento de COMPAREX o en otros casos previstos por la ley. El Cliente no tendrá el derecho de pignorar los bienes bajo reserva de propiedad de otro modo, para asignarlos en concepto de garantía, o para realizar otros actos de disposición que pongan en peligro la propiedad de COMPAREX. Asimismo, el Cliente deberá asignar inmediatamente a COMPAREX todas las cuentas por cobrar derivadas de la venta anticipada; a partir de este momento, COMPAREX aceptará dicha transferencia. Hasta nuevo aviso, el Cliente estará autorizado a cobrar las deudas de las reclamaciones asignadas a COMPAREX en su propio nombre y mantenerlas en fideicomiso en nombre de COMPAREX. COMPAREX tendrá derecho a revocar dicha autorización y el derecho a revender los productos retenidos, en caso de que el Cliente incumpla sus obligaciones contractuales esenciales. El Cliente deberá proporcionar, bajo petición, la información necesaria para la ejecución de los créditos, en particular, los nombres, direcciones, números de teléfono del cliente final y los bienes vendidos al cliente final.

6. En caso de incautación de los bienes u otras interferencias por parte de terceros con la reserva de título o las reclamaciones de pago cedidas, el Cliente estará obligado a indicar el derecho de reserva de propiedad y los bienes de COMPAREX así como la cesión de cuentas por cobrar e informar inmediatamente a COMPAREX. El Cliente estará también obligado a informar a COMPAREX del nombre del tercero (partes, Organismos públicos, Tribunales, etc.) que confisque artículos o que asocie las reclamaciones o que cause cualquier otra interrupción. El Cliente asumirá los gastos incurridos para evitar dichas interferencias.

7. Si el valor realizable de las garantías supera el total de las reclamaciones de COMPAREX que deben ser garantizados en más del 20%, el Cliente tendrá derecho a exigir una exención respecto de dicha medida.

VI. Derechos de uso

1. El alcance y las limitaciones de las licencias de Productos de *Software* otorgadas al Cliente por COMPAREX se basan en el EULA del correspondiente Producto de *Software*, que se adjunta a la oferta de Servicios de GMS y que tendrá preferencia. A petición del Cliente, COMPAREX proporcionará el EULA del correspondiente Producto de *Software* entregado por terceros proveedores en su versión actualizada.

2. Lo siguiente se aplicará a todos los Productos de *Software*: El Cliente no utilizará el *software* más allá del alcance permitido por el respectivo EULA y los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS, ni permitirá el uso ni concederá acceso a terceros no autorizados. El Cliente debe, en particular, no ejecutar ninguna de las siguientes acciones: alquilar, arrendar, vender u obtener la licencia del *software*, hacerlo accesible para ser utilizado por un tercero, asignar o transferir el *software* o copiarlo o permitir la copia del *software*, ni de forma parcial, ni en su totalidad, salvo en los casos exclusivamente permitidos.

3. Si el suministro de Productos de *Software* se limita a módulos individuales de un Producto de *Software*, se le concederán al cliente los derechos de uso únicamente para el módulo suministrado/entregado. El Cliente sólo puede utilizar partes/módulos adicionales del *software* en caso de que sea necesario para el uso previsto de los módulos suministrados /entregados.

4. El *software* sólo puede utilizarse en una configuración aprobada por COMPAREX (la configuración se refiere al entorno de *hardware* y *software* respecto de o en el que se está utilizando el *software*). La configuración actual aprobada puede encontrarse en el manual de instalación, en la descripción del producto o en las notas de publicación del *software* correspondiente.

5. Para las Compras de *Software* se aplicará lo siguiente: Solo se permitirá la transferencia de derechos de uso a terceros si el Cliente renuncia a todos sus derechos. El Cliente deberá informar por escrito a COMPAREX de la cesión y deberá ceder sus derechos y restricciones al tercero. A solicitud de COMPAREX, el Cliente deberá confirmar por escrito la renuncia a su titularidad. El Cliente no conservará copias del *software*, incluidas copias de seguridad.

6. Durante la presentación, y durante la prestación de Servicios y Servicios de Soporte recogidos en el contrato, COMPAREX no cederá al Cliente ningún derecho sobre las herramientas, *software*, programas o métodos utilizados.

7. COMPAREX podrá tomar medidas técnicas y aplicarlas continuamente para proteger el *software*.

8. El Cliente deberá recibir un derecho de uso, simple e intransferible, de todos los resultados de trabajo obtenidos por COMPAREX en relación con la prestación individual de servicios y Servicios de Soporte para el Cliente, sujetos a pago. COMPAREX tendrá el derecho de utilizar libremente los conocimientos técnicos utilizados o adquiridos durante la prestación de los servicios y Servicios de Soporte recogidos en el Contrato a su propia discreción, ya sea para promover sus propios intereses o los de terceros. El conocimiento técnico se refiere a los conocimientos especiales de la experiencia operacional y técnica. La información de Cliente no se considera parte de dicho conocimiento técnico. COMPAREX tendrá derecho a utilizar y aplicar dicho conocimiento técnico, incluso a través de terceros.

VII. Responsabilidades del cliente

1. El Cliente acepta su obligación de cooperar (en virtud de lo dispuesto en los presentes términos y condiciones y, en su caso, también en virtud de lo dispuesto en la oferta) como requisito para la prestación de Servicios GMS por parte de COMPAREX y por lo tanto como una obligación contractual.

2. A excepción de otras normativas establecidas en el EULA de los correspondientes Productos de *Software*, serán de aplicación a todos los Productos de *Software*, las siguientes obligaciones de cooperación:

a. La provisión del *software* queda sujeta a ciertos requisitos previos relativos a la infraestructura técnica utilizada por

el Cliente. El Cliente se informará sobre y cumplirá con las características sustanciales del *software* y sus requisitos técnicos (por ejemplo, los relativos al navegador, el *hardware* del cliente y la conexión de red). El Cliente asumirá el riesgo de que el *software* cumpla con sus deseos y circunstancias. COMPAREX recomienda utilizar Microsoft Internet Explorer como navegador. Póngase en contacto con COMPAREX para obtener más información sobre la versión óptima. Es posible que no sea posible usar el *software* con otros navegadores web o que el uso de algunas características puede ser limitado, lo que habrá de tener en cuenta el Cliente, asumiendo las incidencias que de ello se pudieran derivar.

b. El Cliente deberá proteger los derechos de uso y acceso, así como las garantías de identificación y autenticación otorgadas para evitar el acceso de terceros y su divulgación a usuarios no autorizados. El Cliente cambiará frecuentemente las contraseñas.

c. El Cliente obligará a los usuarios autorizados a cumplir también con las normas estipuladas para el uso del *software*.

d. El Cliente garantizará que sus datos consten en el sistema hasta el día de la terminación del contrato. En la medida en que no es posible evitar el acceso a dichos datos por el Cliente tras la terminación del contrato, COMPAREX tiene derecho a eliminar los datos del Cliente después de la terminación del contrato.

3. Serán de aplicación las siguientes obligaciones especiales a los efectos de colaborar con la implementación de los Servicios y Servicios de Soporte:

a. El Cliente apoyará a COMPAREX en la medida de lo posible con respecto a la prestación de los servicios y Servicios de Soporte. El Cliente proporcionará a COMPAREX el acceso necesario, en particular a los sistemas, interfaces, bases de datos, *software*, programas y otras fuentes de información, de manera gratuita, sin limitación y de manera óptima y, en la medida necesaria, a los efectos de otorgar las correspondientes licencias de acceso; y también proporcionará acceso gratuito a las salas y puestos de trabajo preparados para su uso, incluido el teléfono, el acceso a Internet y el entorno de desarrollo necesario con el número necesario de terminales y otros medios auxiliares dentro del ámbito de los periodos de trabajo habituales y la política operacional de acceso del Cliente.

b. El Cliente proporcionará a COMPAREX toda la información que necesite oportunamente para que COMPAREX pueda implementar los acuerdos adoptados por contrato. Esto incluye - en la medida en que sea necesario para prestar el Servicio GMS solicitado - la concesión de acceso (automatizado) al uso y la fecha de carga, conservados en un proveedor externo (proveedor de nube).

4. La prestación de los Servicios GMS puede estar relacionada con un tratamiento automatizado de información personal por parte del Cliente; en consecuencia, la introducción de los mismos puede requerir al Cliente el consentimiento por parte del comité de empresa y/o instituciones similares, y posiblemente también el consentimiento directo de los empleados. El Cliente será responsable de obtener los respectivos permisos y cumplir con los requisitos legales dentro de su ámbito de responsabilidad.

5. COMPAREX no queda obligado a verificar la calidad o exactitud de la intervención y actuación del Cliente ni la exactitud o integridad de la información proporcionada por el mismo. El Cliente proporcionará, bajo petición, a COMPAREX una

confirmación por escrito de la exactitud e integridad de la información y/o documentos que haya presentado.

6. En caso de que se produzcan retrasos y/o gastos adicionales debido al incumplimiento de la aceptación y/o participación inapropiada o tardía y/o provisión por parte del Cliente, COMPAREX no será responsable de los cambios requeridos en el cronograma y podrá cobrar los gastos adicionales necesarios al Cliente. Los plazos estipulados se prorrogarán de manera conveniente, de forma automática, pero, en cualquier caso, por la duración del retraso. Los precios de COMPAREX vigentes en el momento de prestar los servicios serán aplicables para remunerar los gastos adicionales. Además, los derechos contractuales de COMPAREX no se verán afectados.

VIII. Normativa especial para el portal del cliente

1. "COMPAREX Dashboard" es un servicio en la nube de COMPAREX. Se puede utilizar a través de un "Portal de clientes" de COMPAREX.

2. El suministro de COMPAREX Dashboard puede limitarse a módulos de *software* individuales. La información adicional queda incluida en la oferta.

3. El suministro de módulos individuales puede ofrecerse de forma gratuita. En este caso, serán aplicados adicionalmente a Servicios en Nube gratuitos los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS.

4. El Cliente estará obligado a cumplir con las obligaciones específicas de aplicación para contribuir con COMPAREX Dashboard y para que los módulos individuales funcionen de acuerdo con la descripción del servicio. Para más información, consultar en el documento SLA del respectivo servicio GMS.

5. El Cliente recibirá acceso en línea al Portal del Cliente durante el período previsto por COMPAREX para la provisión de los Servicios en Nube en virtud de lo dispuesto en el contrato. Mediante el uso del Portal del Cliente, el Cliente puede - en función del Servicio GMS solicitado - consultar el saldo de la licencia generada por COMPAREX, así como los datos adicionales e información sobre la gestión de activos de *software*. El Cliente tratará la información de acceso de forma confidencial y no los transmitirá a terceros. El Cliente adoptará las precauciones técnicas adecuadas para que ningún malware (por ejemplo, troyanos, virus) se infiltre en el Portal del Cliente. Es fundamental que los usuarios cierren la sesión del área protegida por contraseña después de cada uso. Si el Cliente se da cuenta de que terceros abusan de la información de acceso, el Cliente deberá notificarlo inmediatamente a COMPAREX.

6. COMPAREX no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que el acceso al Portal del Cliente no se encuentre disponible temporalmente, sin que quepa el reembolso de los pagos ya efectuados.

IX. Remuneración y Términos de Pago

1. El importe de la retribución quedará indicado en la oferta.

Si las partes contractuales no pudieran llegar a un acuerdo sobre un precio específico, el precio (i) se determinará sobre la base de la lista de precios válida de COMPAREX en el momento de la formalización del Contrato o (ii) las tarifas de COMPAREX por hora o por día válidas en el momento de la prestación de los servicios.

2. Salvo que se especifique lo contrario, los gastos de empaquetado, transporte y gastos de seguro de transporte incurridos, así como los gastos de viaje, correrán a cargo del Cliente.

3. El impuesto sobre las ventas se calculará por el importe legal correspondiente en el momento de la emisión de la factura. Los aumentos de precios derivados de un incremento de los impuestos sobre las ventas correrán por cuenta del Cliente. Todas las facturas de COMPAREX serán inmediatamente adeudadas y pagaderas sin descuento a partir de la fecha de la factura, salvo que en la oferta de COMPAREX o en la factura se indique un plazo de pago específico. COMPAREX tendrá derecho a emitir la factura en papel o electrónicamente. En este último caso, el Cliente deberá aceptar la facturación electrónica.

4. Cualquier objeción que el Cliente tenga respecto de la facturación de los Servicios de GMS prestada por COMPAREX, deberá efectuarse por escrito dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la factura. Después de dicho plazo, la facturación se considerará aceptada por el Cliente.

5. El Cliente sólo tendrá derecho a retener pagos o compensarlos en virtud de reclamaciones, en la medida en que estas reclamaciones sean indiscutibles o legalmente ejecutables. El cliente puede compensar o retener los pagos sólo en la medida en que presente reclamaciones de reembolso por incumplimiento de la garantía o de los servicios acordados. El Cliente no tendrá ningún derecho de retención si su reclamación de garantía ha caducado.

6. Si el Cliente no liquida en los términos acordados las deudas mantenidas con COMPAREX en la fecha contractual de pago, ya sea de forma total o parcial, COMPAREX podrá revocar las condiciones de pago estipuladas para todos los créditos vencidos de forma inmediata. Además, COMPAREX únicamente tendrá derecho a prestar servicios adicionales contra pago anticipado o contra garantía mediante una ejecutable concedida por una entidad de crédito o aseguradora de crédito de acreditada solvencia. Dicho anticipo abarcará el período de liquidación respectivo o, en caso de servicios puntuales, y su indemnización.

7. Si el Cliente no se encuentra en condiciones de cumplir con sus obligaciones frente a COMPAREX, COMPAREX podrá rescindir los acuerdos existentes con el Cliente mediante su suspensión, y cancelando las obligaciones continuas sin previo aviso, incluso en caso de que el Cliente se declare insolvente. El Cliente deberá notificar a COMPAREX en tiempo y forma por escrito sobre cualquier insolvencia inminente.

X Garantías

1. COMPAREX garantiza que los productos de *hardware* y *software* carecen de defectos materiales. A este respecto, las Partes coinciden en que, de acuerdo con los últimos avances técnicos, es imposible entregar un *software* completamente carente de errores. En caso de que se incurra en ligeras desviaciones respecto de las propiedades y de las condiciones contractuales por parte de COMPAREX, ello no dará lugar a reclamaciones por defectos de calidad. Las garantías y las

declaraciones públicas de terceros relativas al *hardware* y *software* producido por el mismo se considerarán parte de las propiedades y condiciones estipuladas del *hardware* y *software* únicamente si las Partes así lo han acordado por escrito o si COMPAREX lo ha asumido explícitamente de manera expresa y por escrito.

2. En caso de que existan productos de *software* defectuosos, COMPAREX, de conformidad con lo dispuesto en el contrato, garantizará el uso, facilitando una actualización del *software* tan pronto como esta se encuentre disponible y a su disposición. La opción de recurrir a la posibilidad de una «solución alternativa», de manera razonable, se considerará un ajuste de su uso, en virtud de lo dispuesto con el contrato, dado que al considerar la aplicación de una solución alternativa, existirá un fallo insignificante.

3. Se considerará que el *software* no se presenta defectuoso si cumple sustancialmente la calidad acordada en la transferencia de riesgo, según se describe en la oferta. En este contexto, se entenderán por «garantías» (en particular en lo que respecta a la calidad o a la durabilidad) aquellas expresamente indicadas en la oferta a entregar. COMPAREX recibirá toda la información requerida por parte del Cliente para solventar los errores de *software* que pudieran darse.

4. Se excluirá la reclamación del Cliente por la reparación de defectos, en la medida en que el defecto no sea reproducible, o no pueda indicarse mediante lecturas registradas en letra manuscrita o electrónica y en la medida en que el incumplimiento de la calidad según el contrato se haya ocasionado por el uso indebido, o el uso del *hardware/software* en condiciones de uso no acordadas, o en un entorno del sistema no acordado o por el incumplimiento de las obligaciones de cooperación por parte del Cliente.

5. Para los servicios en la nube proporcionados por COMPAREX, se aplicará lo siguiente: El punto de transferencia será el cortafuegos de la estructura de las tecnologías de la información operadas por COMPAREX. La responsabilidad de COMPAREX se limita al punto de la transferencia.

6. Para el alquiler de *hardware*, la suscripción al *software* y los servicios en la nube, se aplicará lo siguiente: Queda excluida cualquier tipo de responsabilidad legal por negligencia o por culpa de COMPAREX como resultado de los defectos que ya existían en el momento de firmar el contrato. Únicamente se permitirá la cancelación por parte del Cliente de la provisión del uso acordado contractualmente si COMPAREX ha tenido la oportunidad de rectificar el defecto y ha fallado en el intento. Únicamente se asumirá un fallo de la rectificación de errores en caso de imposibilidad, rechazo o retraso injustificado por parte de COMPAREX, en caso de dudas justificadas relativas a las posibilidades de éxito o en caso de que sea inaceptable por parte del Cliente por otros motivos justificados.

7. Las declaraciones de garantía del Cliente vencerán transcurridos doce (12) meses desde el inicio del periodo legal. Dicho plazo no será aplicable si existen plazos máximos obligatorios estipulados por ley. Las notificaciones requeridas legalmente respecto de los defectos por parte del Cliente, deberán realizarse inmediatamente y por escrito, incluyendo una descripción exacta del problema.

8. El Cliente no tiene derecho a retención si sus reclamaciones de garantía ya han vencido. En caso de que se emita un aviso por defectos sin motivo justificado, COMPAREX tendrá derecho a solicitarle un reembolso al Cliente por los gastos

incurridos.

XI. Plazos y Cancelaciones

1. COMPAREX prestará los servicios incluidos en el contrato por el plazo estipulado en la oferta. Si las Partes no han acordado un plazo en la oferta, COMPAREX prestará los servicios de conformidad con las condiciones estipuladas en la oferta por un periodo de tiempo indeterminado. En tal caso, ambas partes contarán con un derecho ordinario de cancelación, que podrá ejercerse con un plazo de notificación de tres (3) meses después del final de cada trimestre.

2. El derecho de cancelación extraordinaria por causa justificada no se verá afectado. En concreto, se considera causa justificada en caso de que:

a. una parte incumpla sus obligaciones de manera continuada, incluido lo relativo a los presentes Términos y Condiciones; en caso de incumplimiento de los contratos de nivel de servicio por parte de COMPAREX, únicamente se considerará como tal si COMPAREX ha vulnerado inexcusablemente un contrato y si dicha vulneración se mantiene durante un periodo mínimo consecutivo de tres (3) meses; COMPAREX únicamente será responsable de la indisponibilidad de un servicio en la nube si se produce fuera de una ventana de servicio regular o irregular (las ventanas de servicio se describen en el documento SLA del servicio GMS correspondiente);

b. el Cliente rechace formal y definitivamente el cumplimiento de sus obligaciones contractuales;

c. no se haya efectuado el pago de los honorarios adeudados o una parte considerable de los mismos en beneficio de COMPAREX en el plazo de 14 días siguientes a la notificación;

d. se produce una modificación en la identidad del Cliente, se vende la empresa o las circunstancias del negocio cambian tanto que se plantean dudas sobre la fiabilidad y la capacidad del Cliente;

e. si se presenta una solicitud de apertura de un procedimiento de insolvencia para los activos del Cliente, si dicha solicitud se ha rechazado por falta de activos, si las demandas contra el Cliente no han tenido éxito o si se han aplicado medidas de ejecución y no se han cancelado en el plazo de un mes (por ejemplo, la anulación de la retención).

3. Únicamente se permitirá la resolución de los Servicios en la Nube por parte del Cliente derivada de la no provisión del uso acordado contractualmente si COMPAREX ha tenido la oportunidad de rectificar el defecto y ha fallado en el intento. Únicamente se asume el incumplimiento de la rectificación de los errores si

a. resulta imposible,

b. se rechaza o se retrasa injustificadamente por parte de COMPAREX o

c. si se vuelve inaceptable para el Cliente por otros motivos justificados.

3. Será necesario que la resolución se presente por escrito, siendo suficiente su envío por fax. El correo electrónico no constituye un medio de notificación por escrito, salvo que permita justificar el envío y recepción y lectura del mismo.

XII. Obligación

1. COMPAREX será responsable de los daños ocasionados por

negligencia leve sólo si éstos son atribuibles al incumplimiento de obligaciones materiales. Las obligaciones materiales son aquellas que sólo pueden cumplirse cuando el contrato se lleva a cabo adecuadamente, cuya transgresión pone en peligro la posibilidad de alcanzar el objetivo del mismo y cuando el socio contractual conserva el derecho de esperar su cumplimiento (lo que se denomina obligaciones cardinales).

2. En los casos descritos en el art. XII.1. anteriormente mencionado y en el caso de daños y perjuicios que puedan atribuirse a una negligencia grave por parte de un empleado (no de dirección) de COMPAREX, la responsabilidad de COMPAREX quedará limitada a los daños habituales o previsibles para este tipo de contrato.

3. En los casos descritos en los art XI.1. y 2. anteriormente mencionados, la responsabilidad total de COMPAREX quedará limitada al menor de los siguientes importes de acuerdo con o en relación con un único contrato individual:

a. 100.000,00€ o

b. el valor neto del contrato individual afectado.

4. En los casos descritos en el sec. XII.1. y 2. anteriormente mencionados, COMPAREX no será responsable de ningún daño indirecto o derivado (en particular daños por pérdidas o pérdidas de ganancias empresariales, reclamaciones de terceros debido a interrupción de negocios, pérdida de información de negocios y similares).

5. COMPAREX únicamente será responsable por la pérdida de información en la medida en no se hayan podido evitar dichas pérdidas por parte del Cliente por no tomar las precauciones adecuadas para evitar la pérdida de información (incluyendo a título enunciativo la creación de copias de seguridad, al menos diarias, de todos los datos). En otros casos, la responsabilidad por la pérdida de datos estará limitada por las demás disposiciones establecidas en esta cláusula.

6. Excepto en los casos previstos por la ley estatutaria (es decir, en lo que respecta a la legislación española, cuando se trate de reclamaciones en virtud de la Ley Española sobre responsabilidad por productos o en casos amparados por una garantía contractual,), las disposiciones de responsabilidad anteriores se aplican a todas las reclamaciones por daños y perjuicios, independientemente de sus fundamentos legales.

7. Las anteriores limitaciones de responsabilidad también se aplican a las reclamaciones por daños y perjuicios reclamadas por una parte contra los empleados o representantes de COMPAREX.

8. COMPAREX no asumirá ninguna responsabilidad o garantía por la inexactitud de los resultados que haya compilado o calculado en la medida en que su inexactitud sea consecuencia de la información incorrecta/incompleta proporcionada por el Cliente.

XIII. Limitación estatutaria

1. De acuerdo con las disposiciones legales, será de aplicación la limitación estatutaria a las reclamaciones por conducta deliberada o negligente por parte de COMPAREX, un representante legal o agentes indirectos de COMPAREX, así como a reclamaciones por daños y perjuicios derivadas de pérdida de vidas, lesiones físicas o perjuicio para la salud.

2. Para todas las demás reclamaciones contractuales y

legales contra COMPAREX, la prescripción será de un año. Lo mismo se aplicará a cualquier otro derecho de garantía del Cliente.

XIV. Derechos de auditoria

COMPAREX tendrá derecho a auditar el cumplimiento por el Cliente de los requisitos del presente contrato *in situ*, ya sea a través de una tercera persona obligada a la confidencialidad, en cualquier momento después de la notificación previa durante la actividad comercial regular y de una manera que afecte lo menos posible a la actividad comercial operativa del Cliente. Como parte de dicha auditoria, COMPAREX también puede revisar la documentación e informes del Cliente. El Cliente concederá a COMPAREX el acceso a la información pertinente, bases de datos, archivos de registro y similares, para tal fin y permitirá a COMPAREX o al tercero monitorear el cumplimiento de este contrato. El Cliente prestará soporte a COMPAREX o a la tercera persona en la medida de sus posibilidades.

XV. Confidencialidad y protección de datos

1. Las Partes conservarán toda la información confidencial de la otra Parte que reciban, como parte de la colaboración y la protegerán con la debida precaución, a los efectos de evitar su revelación a personas no autorizadas. Se consideran como personas no autorizadas a los efectos del presente Contrato, los subcontratistas y empleados de COMPAREX no sujetos a las obligaciones de confidencialidad de acuerdo con el mismo. Las Partes sólo incluirán en la colaboración a empleados o terceros, que queden sujetos a la misma forma de confidencialidad, cuando esta sea precisa en virtud de los datos e información tratados.

2. Se considerará confidencial toda la información de las Partes, independientemente de su forma, que sea identificada como confidencial por escrito o cuya confidencialidad sea evidente debido a su naturaleza, en particular los secretos operativos y comerciales. No se considerará como confidencial la información respecto de la que la Parte receptora puede demostrar que:

a. están o estaban generalmente disponibles,

b. ya eran propiedad de la Parte sin obligación de confidencialidad,

c. fueron desarrolladas por otra parte, independientemente y sin utilizar información confidencial, o

d. se trata de información legalmente adquirida por un tercero que no estaba sujeto a confidencialidad.

3. COMPAREX cumplirá con los requisitos acordados relativos a la protección de datos y seguridad de datos del Cliente. Las Partes cumplirán las disposiciones pertinentes sobre protección de datos aplicables, incluidas, a título enunciativo, las aplicables en España. En la medida en que COMPAREX procese datos personales en el contexto de la prestación de sus servicios, COMPAREX actuará exclusivamente en nombre del Cliente en calidad de procesador de datos. A este respecto, las Partes formalizarán un acuerdo por separado sobre el tratamiento de los datos contractuales a petición del Cliente.

XVI. Miscelánea

1. La cesión de derechos o la cesión de obligaciones que surjan del presente contrato exigirán la aprobación previa de COMPAREX.

2. COMPAREX tendrá derecho a transferir cualquier

contrato, incluyendo todos los derechos y obligaciones, celebrado/s en virtud de lo dispuesto en los presente Términos y Condiciones Especiales para GMS, a una empresa filial de COMPAREX.

3. El Cliente será el único responsable de cumplir con la normativa de importación y exportación aplicables a los servicios, incluidos a los Estados Unidos y a la Unión Europea. En caso de entregas o servicios transfronterizos, el Cliente deberá soportar los impuestos, intereses, honorarios, aranceles u otros cargos incurridos. Salvo que se establezca expresamente lo contrario, el Cliente tendrá la responsabilidad exclusiva de tramitar cualquier procedimiento legal o reglamentario relacionado con entregas transfronterizas o servicios.

4. Los acuerdos subsidiarios, las garantías y otros acuerdos, incluidos modificaciones y enmiendas y decisiones verbales efectuadas respecto del presente contrato, deben presentarse por escrito para entrar en vigor. La confirmación por escrito de modificaciones o enmiendas solo puede efectuarse mediante representantes autorizados de COMPAREX. La oferta por escrito, incluidos los Términos y Condiciones Especiales, constituirá el Contrato completo relativo a las obligaciones de servicio de COMPAREX.

5. Serán de aplicación las leyes del Estado Español, excluidas las normas de derecho internacional privado y de conflicto de leyes. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

6. La jurisdicción exclusiva que regirá los conflictos entre las partes en relación con los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS o una orden de compra / orden generada será el Tribunal en España, responsable de la sede de COMPAREX. Sin embargo, COMPAREX tendrá derecho a demandar al Cliente en su jurisdicción aplicable, cuando el Cliente cuente con su domicilio social.

7. Si las disposiciones individuales de los presentes Términos y Condiciones Especiales para GMS son o resultan ineficaces, o si hubiese una laguna en tales términos y condiciones, ello no afectará la validez de las disposiciones restantes.

