

Los presentes Términos y Condiciones (los "**Términos y Condiciones**") regulan la relación contractual entre la sociedad del grupo Cegid identificada en la Oferta ("**Cegid**") y el cliente identificado en la Oferta ("**Ciente**") para la provisión de software, servicios y productos contratados.

Estos Términos y Condiciones son vinculantes tras la firma de la Oferta correspondiente.

En caso de contradicción, prevalecerá la Oferta sobre estos Términos y Condiciones.

Cegid se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Cegid notificará de manera directa al Cliente las modificaciones de los Términos y Condiciones que, a su criterio, sean sustanciales. El Cliente podrá rechazar estas modificaciones en un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación por Cegid de la modificación, indicando su rechazo mediante el envío a Cegid de una carta certificada con acuse de recibo. Dicho rechazo conllevará la terminación del Acuerdo. El uso continuado del Servicio una vez transcurrido el citado plazo de treinta días supondrá la aceptación de la modificación. El Cliente será informado de cualesquiera otras modificaciones no sustanciales en la página web de Cegid <https://www.cegid.com/ib/es/terminos-y-condiciones-generales/>, que se compromete a consultar regularmente.

1. DEFINICIONES

A efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

Acuerdo: El conjunto formado por la Oferta, estos Términos y Condiciones y los Anexos aplicables

Información Confidencial: Tendrá el significado que se le otorga en la cláusula 12

Tarifa de Licencia On Premise y Precio:

Tendrán el significado que se le otorga en la cláusula 5.

Documentación: Manuales, guías y especificaciones técnicas del Software proporcionadas por Cegid.

Derechos de Propiedad Intelectual e

Industrial: Todos los derechos que bajo cualquier ley aplicable se consideren de propiedad industrial (incluyendo marcas, patentes, diseños, topografías de productos semiconductores), propiedad intelectual (incluyendo derechos de autor, derechos afines y derechos sui generis sobre bases de datos) y secretos empresariales.

Entorno del Cliente:

Son todos los servidores del Cliente, físicos o virtuales, junto con el software de sistema, de base de datos y de red necesarios para la ejecución del Software, cuya instalación, configuración, mantenimiento y actualización son responsabilidad exclusiva del Cliente.

Filial: Entidad controlada directa o indirectamente en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio

Licencia: Tendrá el significado que se le otorga en la cláusula 3.

Productos de Terceros: Cualquier software o hardware fabricado por personas distintas de Cegid.

Servicios: Se refiere a todos los servicios prestados por Cegid de acuerdo con la Oferta, incluidos cualesquiera Servicios Adicionales se pacten en el marco del presente Acuerdo.

Servicios Adicionales: Servicios prestados por Cegid de forma adicional al Software contratado que pueden incluir, según se especifique en la Oferta, servicios de consultoría general, consultoría de implementación, servicios de instalación,

servicios de gestión del proyecto, asistencia técnica, migración de datos, diseño, gestión de defectos, desarrollo de software, formación planificada, cursos de formación personalizados, producción de documentación o materiales relacionados, o cualquier otra actividad por tiempo.

Servicios de Mantenimiento: Servicios prestados por Cegid al Cliente en los términos indicados en la Oferta para el acceso por parte del Cliente a las Actualizaciones.

Servicios de Soporte: Servicios de asistencia técnica prestados por Cegid en los términos indicados en la Oferta que tienen como finalidad la asistencia a los Usuarios Clave en la resolución de incidencias relacionadas con el uso del Software.

Software: Programa informático titularidad de Cegid contratado por el Cliente de acuerdo con la Oferta y según se define en la Oferta.

Software a Medida: Desarrollos específicos realizados por Cegid para el Cliente

Usuario Autorizado: Tendrá el significado que se indica en la cláusula 3.3

Usuario Clave: Tendrá el significado que se indica en la cláusula 4.3

2. ACEPTACIÓN Y OBJETO

El Acuerdo tiene por objeto la contratación por parte del Cliente de los Servicios detallados en la Oferta, bajo cualesquiera de las siguientes modalidades:

- **Modalidad On Premise:** El Software se instala en los sistemas e infraestructura propia del Cliente. El Cliente adquiere el derecho de uso mediante el pago único de la Tarifa de Licencia On Premise en los términos descritos en este Acuerdo. Esta modalidad tan solo será posible

para algunos Software de los ofrecidos por Cegid, y si expresamente así lo recoge la Oferta.

- **Modalidad de Suscripción:** El Software se instala en los sistemas e infraestructura propia del Cliente. Mediante el abono periódico de la Cuota de Suscripción, el Cliente adquiere un derecho de uso del Software durante el período contratado.

Asimismo, el Cliente podrá contratar cualesquiera otros Servicios, en cuyo caso estos vendrán definidos en la Oferta.

El Cliente reconoce haber leído el Acuerdo y lo acepta debidamente y sin reservas con la firma de la Oferta.

3. SOFTWARE Y LICENCIA

3.1 Propiedad Intelectual e Industrial

El Software, incluyendo todas sus copias, es titularidad de Cegid o sus licenciantes. Todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial permanecen bajo titularidad de Cegid o sus licenciantes.

La titularidad de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre los elementos aportados por cada parte para la ejecución del presente Acuerdo corresponde a la Parte que los aporte. Esto incluye, sin limitación, Software, metodologías, tecnología, documentación, instrucciones o conocimientos técnicos o tecnológicos, operativos, de organización o funcionamiento, y sistemas de todo tipo.

Por la sola suscripción del presente Acuerdo el Cliente no adquiere ningún Derecho de Propiedad Intelectual e Industrial ni, en general, de explotación sobre el Software, ni sobre ninguno de los elementos aportados por Cegid para la ejecución del Acuerdo distintos de la licencia de uso expresamente

regulada en los presentes Términos y Condiciones.

Más allá de lo expresamente permitido en la Licencia según se recoge en la cláusula 3.2 siguiente, el Cliente no podrá (i) modificar, descompilar, desensamblar o aplicar ingeniería inversa al Software, (ii) acceder al código fuente, (iii) copiar, reproducir o distribuir el Software, transformar, realizar versiones sucesivas o derivadas, distribuir, comunicar públicamente, transmitir o retransmitir en ninguna forma ni por ningún medio, (iv) realizar cualquier actividad no autorizada expresamente por escrito.

Los resultados de los Servicios Adicionales, el Software a Medida, y cualquier otro desarrollo realizado por Cegid incluidos los desarrollos específicos, serán titularidad de Cegid, salvo que las Partes pacten expresamente lo contrario. En relación con el Software a Medida, Cegid concede al Cliente una licencia de uso no exclusiva, intransferible, para todo el mundo y por todo el tiempo legal de duración de los derechos.

Si el Cliente estuviese amparado por algún límite a los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de los previstos en el título III la Ley de Propiedad Intelectual, deberá contactar previamente con Cegid para requerirle la información o la asistencia necesarias para dar satisfacción a ese límite.

3.2 Licencia

Condicionado al abono puntual por parte del Cliente del Precio correspondiente según se establezca en la Oferta, Cegid concede al Cliente, a partir de la fecha de puesta a disposición del Servicio de acuerdo con la Oferta, una licencia de uso no exclusiva, intransferible y no sublicenciable sobre los módulos del Software especificados en la Oferta y en los términos y condiciones que en la Oferta se describan (la "**Licencia**"). En

función de la modalidad de licencia contratada por el Cliente y descrita en la Oferta, aplicarán las condiciones descritas a continuación:

Duración de la Licencia:

- **Modalidad de Suscripción:**

- La Licencia tiene carácter temporal y su duración coincidirá con la vigencia del presente Acuerdo. A la extinción del Acuerdo por cualquier causa, la Licencia quedará automáticamente revocada, sin derecho del Cliente a compensación o reembolso alguno por el período no consumido, excepto en los supuestos de resolución imputable a Cegid.
- El Cliente únicamente dispondrá de acceso activo al Software mientras se encuentre al corriente del pago de la citada Cuota de Suscripción. En el caso de la modalidad de Suscripción, la Licencia otorgada en virtud de la presente cláusula y, en consecuencia, el acceso al Software, quedará en suspenso en caso de impago de la Cuota de Suscripción, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias establecidas en el Acuerdo.

- **Modalidad On Premise:**

- La Licencia se otorga con carácter perpetuo por todo el plazo de duración de los derechos, salvo que la Oferta establezca una duración específica, o que el Acuerdo se resuelva anticipadamente por cualquiera de las causas previstas en él.
- El Cliente no podrá hacer uso de la Licencia hasta que se haya producido el pago íntegro y efectivo de la Tarifa de Licencia On Premise. El Software podrá estar

sujeto a una clave de acceso temporal que quedará bloqueada si no se abona la Tarifa de Licencia On Premise. Una vez recibido el pago íntegro, Cegid proporcionará la clave de acceso permanente.

Instalación y uso de la Licencia:

- La Licencia habilita al Cliente para instalar y ejecutar el Software en un único Entorno del Cliente, siendo este las instalaciones o infraestructura tecnológica propia del Cliente especificadas en la Oferta. Queda expresamente excluida la posibilidad de instalar el Software en Entornos del Cliente adicionales o en instalaciones de servidor distintas de las pactadas, salvo acuerdo expreso y por escrito entre las Partes.
- El número de usuarios con licencia para acceder a cada módulo es el que figura en la Oferta. Dicho número de usuarios no podrá distribuirse entre múltiples Entornos de Cliente, salvo que las Partes así lo acuerden expresamente por escrito.
- El Cliente es responsable de la instalación, configuración, mantenimiento y operatividad del entorno tecnológico necesario para el funcionamiento del Software, incluyendo el hardware, los sistemas operativos y las comunicaciones de red, salvo que Cegid hubiera asumido alguna de estas obligaciones expresamente por escrito.

3.3 Usuarios Autorizados

Tendrán la consideración de "Usuarios Autorizados" los empleados del Cliente, así como aquellas otras personas que, en su caso, se identifiquen expresamente como

tales en la Oferta. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 3.4 siguiente, el uso del Software quedará reservado exclusivamente a los Usuarios Autorizados, que deberán ajustarse en todo caso a las limitaciones establecidas en el presente Acuerdo. El Cliente garantiza que los Usuarios Autorizados han asumido el cumplimiento íntegro de estos Términos y Condiciones, respondiendo solidariamente ante Cegid por cualquier incumplimiento que les fuera imputable relativo al uso de la Licencia o al presente Acuerdo.

3.4 Obligaciones del Cliente respecto a la Licencia

El Cliente deberá:

1. Proteger, estableciendo las medidas de seguridad necesarias para ello, los derechos de propiedad sobre el Software y la Documentación – titularidad de Cegid - y cualquier otro Derecho de Propiedad Intelectual e Industrial que Cegid aporte para la ejecución de este Acuerdo.
2. No poner el Software a disposición de cualquier modo para su uso por cualquier tercera parte, tomando todas las medidas comercialmente razonables para impedir el acceso no autorizado o el uso del Software por parte de terceros y notificándolo, en su caso, a Cegid, tan pronto como sea posible tras tener conocimiento de cualquier acceso o uso no autorizado.
3. Notificar a Cegid, por escrito, acerca de cualquier falla que aparezca en el Software, así como cualquier anomalía relacionada con el funcionamiento del mismo, y suministrar a Cegid toda la información pertinente que este

requiera a los efectos de detectar y solucionar los errores detectados.

4. Instruir a sus empleados sobre el uso del Software y sus restricciones
5. Mantener los avisos de Propiedad Intelectual e Industrial incluidos en el Software.
6. No ceder, transferir ni gravar la Licencia concedida sin consentimiento expreso de Cegid.

Cuando Cegid instale software de código abierto por instrucción del Cliente, Cegid no asume garantías ni responsabilidades sobre dicho software, incluyendo cualesquiera reclamaciones por infracción de derechos de propiedad intelectual.

El Cliente es responsable de obtener los derechos de uso sobre cualquier software o producto titularidad de terceros que aporte en el marco de la ejecución del presente Acuerdo.

3.5 Modificaciones del Software

Si el Cliente hubiera contratado en la Oferta los Servicios de Mantenimiento, Cegid pondrá a disposición del Cliente, de forma periódica, actualizaciones del Software consistentes en correcciones de errores, mejoras de rendimiento y adaptaciones normativas, destinadas a mantener su correcto funcionamiento conforme a la Documentación (las "**Actualizaciones**").

Cegid podrá asimismo desarrollar modificaciones del Software que incorporen funcionalidades o cambios significativos respecto a la edición vigente (las "**Versiones**"), en cuyo caso no se considerarán Actualizaciones. Las nuevas Versiones no están incluidas en el Servicio de Mantenimiento ni en ninguna de las Licencias e implicarán una revisión del Precio.

En el supuesto que el Cliente necesite algún Servicio para favorecer la implementación de una Actualización o Versión, los gastos correrán a cuenta del Cliente, según las tarifas indicadas por Cegid.

El Cliente reconoce que, debido a los cambios y avances tecnológicos, es posible que en el futuro las Actualizaciones no sean siempre compatibles con los Entornos de Cliente en los que inicialmente se instaló el Software. Cegid notificará al Cliente con antelación razonable cuando una nueva Actualización requiera cambios en dicho Entorno. La adaptación del Entorno a los requisitos de cada Actualización es responsabilidad del Cliente.

Cegid se reserva el derecho de retirar los Servicios de Mantenimiento y Soporte y dejar de realizar Actualizaciones y Versiones de los productos que, en la opinión razonable de Cegid, ya no sean de uso generalizado. Cegid notificará al Cliente con al menos 6 meses de antelación la circunstancia mencionada.

4. SERVICIOS ADICIONALES, DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

4.1 Alcance

Cegid prestará los Servicios de Mantenimiento y Soporte en las condiciones descritas en el Anexo I de Mantenimiento y Soporte.

En su caso, los Servicios de Soporte y Mantenimiento se prestarán desde la fecha indicada en la Oferta, y por un plazo de duración de un año, renovándose automáticamente por periodos anuales salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes con un preaviso mínimo de 90 días antes de la fecha de su renovación.

4.2 Servicios de Mantenimiento

El Servicio de Mantenimiento incluirá la provisión por parte de Cegid de las Actualizaciones necesarias. El Cliente solo recibirá los Servicios de Mantenimiento y las Actualizaciones mientras se encuentre al corriente del pago de las cuotas correspondientes.

Es responsabilidad del Cliente implementar las Actualizaciones provistas por Cegid tan pronto como sea posible. Cualquier efecto derivado del retraso del Cliente en implementarlas, es exclusiva responsabilidad del Cliente.

Cegid y sus partners de software no asumirán responsabilidades derivadas de errores en el Software relacionados con:

- a) incompatibilidades derivadas del uso de versiones de software de terceros no aprobadas por Cegid y no adecuadas para su ejecución conjunta con el Software;
- b) modificaciones o intervenciones sobre el Software realizadas por personas ajenas a Cegid que no hayan sido aprobadas por Cegid;
- c) uso incorrecto del Software o defectos de hardware o software de terceros;
- d) uso del Software en entornos no recomendados o aprobados por Cegid.

Los Servicios de Mantenimiento no incluirán la corrección de errores por los motivos mencionados.

4.3 Servicios de Soporte

Los Servicios de Soporte comprenden la asistencia técnica prestada por Cegid desde la fecha indicada en la Oferta, con el objeto de auxiliar a los Usuarios Clave en la resolución de incidencias relativas al Software, una vez agotada la primera línea

de soporte gestionada por los propios Usuarios Clave.

El Cliente designará como máximo a 2 personas con formación específica y competentes por cada área modular principal y dos contactos técnicos (todos ellos, los "**Usuarios Clave**"). Los Usuarios Clave:

- Serán los únicos interlocutores de Cegid en los Servicios de Soporte.
- Serán personas con competencias en prácticas y procedimientos de gestión relevantes, y habrán superado las pruebas de certificación de los cursos de formación del Software si así lo requiere el Anexo de Mantenimiento y Soporte.
- Proporcionarán un primer nivel de soporte a los Usuarios Autorizados del Cliente valorando todas las peticiones de soporte antes de transferirlas a Cegid.

4.4 Servicios Adicionales

Si el Cliente y Cegid contratan Servicios Adicionales, estos se registrarán por el presente Acuerdo y serán objeto de Oferta separada. Cegid solo proporcionará los Servicios Adicionales que le sean solicitados por escrito y que hayan sido aceptados por Cegid o que, en su defecto, hayan sido efectivamente ejecutados por Cegid.

4.5 Implantación del Software

La implantación del Software se llevará a cabo conforme al proyecto de implantación que las Partes acuerden por escrito en la Oferta, con carácter previo al inicio de los trabajos, en el que se detallará el alcance y, si procede, también la planificación, los entregables, los recursos asignados por cada Parte, los hitos y condiciones específicas de aceptación. Cualquier modificación posterior del alcance acordado deberá igualmente

formalizarse por escrito y, en su caso, dará lugar al correspondiente ajuste de precio y plazos.

5. PRECIO Y FACTURACIÓN

5.1 Precio

El precio por los Servicios objeto del presente Acuerdo serán los que se pacten en la Oferta (el "**Precio**"). En función de la modalidad contratada, el Precio puede comprender:

- **Tarifas por el acceso al Software:**
 - **Tarifa de Licencia On Premise:** incluye la contratación del Software en modalidad On Premise y constituye un pago único por el uso del Software. Los Servicios de Mantenimiento y Soporte son independientes de la Licencia y deberán contratarse por separado si el Cliente desea recibirlos.
 - **Cuota de Suscripción:** incluye la contratación del Software en modalidad de Suscripción y constituye un pago recurrente. La Cuota de Suscripción incluye el acceso al Software y los Servicios de Mantenimiento y de Soporte.
- **Tarifas adicionales:**
 - En la modalidad de contratación On Premise, si el Cliente desea contratar Servicios de Mantenimiento y Soporte, el Cliente deberá pagar la Cuota de Soporte y la Cuota de Mantenimiento. El precio de los Servicios de Mantenimiento y Soporte se detallará en la Oferta.
 - Si el Cliente, contrata cualquier tipo de Servicio Adicional, éste será facturado adicionalmente en los términos definidos en la Oferta, formando también parte del Precio.

5.2 Revisión de Precios

Cegid podrá revisar e incrementar el Precio previa notificación al Cliente con 60 días de

antelación a la fecha en la que la actualización del precio entre en vigor, pudiendo el Cliente rescindir el Acuerdo si no estuviera conforme con el incremento aplicado, mediante notificación fehaciente dentro de los treinta (30) días siguientes a que la actualización del Precio le hubiera sido comunicada. Si, pasados los 30 días desde la comunicación de la revisión, el Cliente no manifestara su disconformidad, se entenderá que el Cliente acepta el precio revisado. Lo anterior no será de aplicación a la Tarifa de Licencia On Premise por ser un pago único.

El Precio indicado en la Oferta, así como cualquier otra cantidad indicada en el marco del presente Acuerdo, no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) ni ningún otro impuesto aplicable o arancel aduanero en vigor, los cuales irán a cargo del Cliente y serán satisfechos a Cegid de forma adicional al Precio, cuando así resulte de la normativa aplicable. Cualesquiera otros impuestos o aranceles quedan fuera de aplicación a los Servicios regulados en el presente Acuerdo, y por tanto serán responsabilidad de cada una de las Partes, conforme a Ley.

5.3 Facturación

Los pagos se realizarán conforme a los términos de esta cláusula, salvo que la Oferta aplicable establezca condiciones distintas. Las facturas se emitirán en formato electrónico por defecto.

Momento de facturación:

- a) La Tarifa de Licencia On Premise se facturará en la fecha de aceptación y firma de la Oferta;
- b) la Cuota de Suscripción y los Servicios de Mantenimiento y Soporte se facturarán de forma anticipada anualmente, salvo que la Oferta indique una periodicidad

diferente, pudiendo Cegid emitir facturas complementarias si el Cliente amplía la cobertura durante el período en curso; y

- c) los Servicios Adicionales se facturarán al cierre de cada quincena por el trabajo realizado en ese período.

Todas las facturas, más IVA y demás impuestos aplicables, serán pagaderas en un plazo de treinta (30) días naturales desde su emisión, salvo que la Oferta estipule otro plazo.

En caso de demora en el pago, Cegid podrá:

- (a) aplicar los intereses de demora legalmente previstos para operaciones comerciales, así como repercutir los gastos de recobro;
- (b) suspender la prestación del Servicio y cualesquiera otros servicios prestados hasta la liquidación total de los importes pendientes; y
- (c) cancelar automáticamente cualquier Servicio en curso o pendiente cuya factura no haya sido abonada en plazo.

Todas las cantidades que componen el Precio tienen carácter no reintegrable y no incluyen IVA ni ningún otro impuesto aplicable.

Disputa de facturas:

- a) El Cliente dispone de quince (15) días naturales desde la emisión de una factura para impugnarla por escrito. Transcurrido ese plazo sin reclamación, la factura se considerará correctamente emitida y exigible.
- b) Si la disputa es válida y razonable, el Cliente deberá detallar por escrito el importe y el motivo, y abonar sin demora la parte no disputada. Las partes tratarán de resolver la discrepancia de buena fe. Mientras

el Cliente cumpla estas obligaciones, Cegid no podrá cobrar intereses ni suspender los Servicios respecto al importe en disputa.

6. OBLIGACIONES DE CEGID

Sin perjuicio de las demás obligaciones asumidas por Cegid en el presente Acuerdo, durante su vigencia y con el fin de prestar los Servicios objeto del presente Acuerdo, Cegid:

- a) Prestará los Servicios objeto del presente Acuerdo y proporcionará el Software empleando la diligencia que corresponda a un prestador de este tipo de Servicios.
- b) Mantendrá el hardware y software de su propiedad o sobre el que cuente con las pertinentes licencias de explotación y uso que sean necesarios para la prestación de los Servicios y el uso del Software.
- c) Asignará a la prestación de los Servicios personal con la formación y cualificación necesarias para ello, conservando la plena autonomía sobre la asignación, control y autoridad sobre él.
- d) Cumplirá cuantas obligaciones legales y contractuales le sean aplicables para permitir el normal desarrollo del objeto del Acuerdo; en especial, cumplirá sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.
- e) Tendrá las autorizaciones y licencias necesarias para ejercer su actividad y para prestar los Servicios y proporcionar el Software durante la vigencia del Acuerdo.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a proporcionar a Cegid y a sus partners, sin coste adicional, en tiempo y forma, la información,

documentación y acceso razonablemente necesarios para la prestación de los Servicios y el uso de Software, incluyendo el acceso a instalaciones, medios de comunicación y recursos informáticos durante el horario laboral habitual. Asimismo, el Cliente asumirá la responsabilidad sobre su conectividad a red e Internet, incluido el mecanismo de acceso remoto acordado para el Servicio de Soporte.

El Cliente velará por que sus Usuarios Autorizados cuenten con la formación adecuada para operar el Software conforme a las buenas prácticas del sector y a la documentación proporcionada por Cegid.

Le corresponde al Cliente garantizar la exactitud de los datos gestionados a través del Software, la correcta configuración de sus parámetros y cuentas de usuario conforme a los requisitos legales, contables y fiscales aplicables, la disponibilidad del equipamiento necesario para la recepción de los Servicios en la fecha acordada, y la realización de las pruebas de aceptación del usuario. Mediante las pruebas de aceptación del usuario, el Cliente se compromete a asegurar que el Software que proporcione Cegid, incluyendo tanto en software estándar como los Desarrollos a Medida y cualquier Actualización o Versión, funciona correctamente en sus sistemas antes de su puesta en producción. El Cliente será responsable de la identificación de los procesos críticos que no funcionen correctamente en relación con el Software e informará a Cegid lo antes posible.

Del mismo modo, le corresponde al Cliente garantizar la seguridad e integridad de sus datos.

En caso de que la falta de colaboración del Cliente ocasione la necesidad de repetir algún Servicio o de dedicarle una cantidad de trabajo mayor de lo habitual para dicho

tipo de Servicios, Cegid podrá repercutirle al Cliente el tiempo adicional incurrido. Del mismo modo, cualquier impedimento o retraso en la actuación de Cegid derivado de actos u omisiones imputables al Cliente, sus representantes o subcontratistas, no será considerado incumplimiento por parte de Cegid.

Finalmente, el Cliente se abstendrá de comercializar o distribuir, por cualquier medio, los resultados de los servicios prestados por Cegid sin su autorización previa y por escrito. El presente Acuerdo vincula exclusivamente a las partes signatarias, sin que genere derechos u obligaciones frente a terceros, salvo lo expresamente previsto.

Las modificaciones que el Cliente realice sobre el Software, ya sea directamente o a través de terceros serán de su exclusiva responsabilidad. Dichas modificaciones deberán respetar en todo momento los estándares de producto establecidos por Cegid. Cegid quedará exonerada de cualquier responsabilidad derivada de modificaciones no conformes con dichos estándares, pudiendo excluirlas del ámbito del soporte técnico y del mantenimiento contratados. En ningún caso las modificaciones del Software, ya sean realizadas por Clientes, partners, o cualquier tercero, generarán obras derivadas, salvo que así lo pacten las partes expresamente por escrito.

8. DURACIÓN

8.1 Duración de los Servicios

El presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha indicada en la Oferta o, en su defecto, en la fecha de la última de las firmas de la Oferta, y tendrá la duración inicial pactada en la Oferta o, en su defecto, una duración inicial de 12 meses (el "**Periodo Inicial**").

Transcurrido el Periodo Inicial, el Acuerdo se prorrogará tácitamente por sucesivos periodos de 12 meses (el "**Periodo de Prórroga**"). La parte que decida no prorrogar el Acuerdo deberá notificar de forma fehaciente su decisión a la otra parte por escrito al menos 90 días antes de la finalización del periodo en curso, ya sea el Periodo Inicial o cualquiera de sus prórrogas. La contratación de cualquier Servicio Adicional durante la vigencia del Acuerdo no modificará la duración del mismo según lo especificado anteriormente.

El Acuerdo tendrá carácter vinculante para ambas partes durante toda su vigencia. Con independencia de la duración del Periodo Inicial pactada en la Oferta, el Cliente asume en todo caso un compromiso de permanencia mínima de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de entrada en vigor de cada Oferta (el "**Periodo de Permanencia**"), resultando de obligado cumplimiento el mayor de ambos periodos —el Periodo Inicial o el Periodo de Permanencia—.

En caso de resolución anticipada por parte del Cliente con anterioridad a la finalización del Periodo de Permanencia que resulte de aplicación, este vendrá obligado a abonar a Cegid una indemnización equivalente al importe total de las cuotas pendientes hasta la conclusión de dicho periodo, que deberá satisfacerse en el plazo de quince (15) días naturales contados desde la notificación de la resolución.

Lo anterior no será de aplicación cuando la resolución anticipada traiga causa de una migración del Cliente entre las distintas modalidades de contratación ofrecidas por Cegid.

8.2 Terminación

Vencimiento natural: el presente Acuerdo se extinguirá a la terminación del mismo,

conforme a los términos establecidos en la cláusula de Duración anterior.

Resolución anticipada: cualquiera de las Partes podrá resolver anticipadamente el presente Acuerdo en los siguientes supuestos:

- a) En caso de incumplimiento por la otra Parte de una obligación esencial del presente Acuerdo, salvo que dicho incumplimiento sea subsanado dentro del plazo de 30 días de habersele dirigido a la Parte incumplidora una notificación al respecto;
- b) Si la otra Parte cesase en sus actividades mercantiles;
- c) Si las prestaciones bajo este Contrato se ven afectadas por un suceso de Fuerza Mayor durante un plazo continuado de un (1) mes o más.
- d) Si como consecuencia de un cambio regulatorio, se determinase la imposibilidad de seguir prestando los servicios contratados.

Cegid tendrá derecho a resolver el Acuerdo, en los siguientes supuestos:

- a) el Cliente incumple la cláusula 3 (Licencia); o
- b) el Cliente no abona en el plazo de 60 días naturales alguna de las cantidades debidas a Cegid.
- c) En el supuesto de impago de una Cuota de Suscripción.

Desistimiento: Cegid podrá resolver el Acuerdo, por conveniencia, previa notificación por escrito al Cliente con seis (6) meses de antelación.

8.3 Efectos de la terminación

Terminación del Acuerdo: Producida la terminación del Acuerdo, incluyendo la Oferta correspondiente, las partes quedarán

obligadas a respetar las cláusulas que, conforme a su contenido, deban sobrevivir a dicha terminación.

Ante la terminación del Acuerdo por cualquier motivo, el Cliente deberá retornar o destruir de forma inmediata el Software y todas sus copias, certificando por escrito a Cegid el cumplimiento de dicha obligación en un plazo de siete (7) días naturales. El incumplimiento de esta obligación facultará a Cegid, previa notificación con preaviso razonable, a adoptar las medidas necesarias para impedir el uso continuado del Software.

En caso de contratación en modalidad On Premise, la Licencia del Software permanecerá vigente de forma indefinida, incluso después de la expiración o terminación de este Contrato y en la versión que el Cliente estuviera utilizando en el momento de finalización del Acuerdo, siempre que: a) el Cliente haya cumplido con todas sus obligaciones durante el período de vigencia del Acuerdo; b) no exista terminación por causa del Cliente y c) el Cliente no tenga obligaciones de pago pendientes. El Cliente reconoce que, tras la terminación del Acuerdo, no recibirá nuevas Actualizaciones ni versiones, ni actualizaciones de seguridad.

Periodo de transición: Salvo que la terminación traiga causa de incumplimiento del Cliente, Cegid podrá prestar, a su discreción, una ampliación temporal de servicios hasta la efectiva terminación cuya duración determinará Cegid de forma razonable. En caso de terminación por incumplimiento del Cliente, dicha ampliación quedará a discreción de Cegid y condicionada al pago anticipado por parte del Cliente de cualesquiera cantidades se pacten por los Servicios a prestar durante el Periodo de transición. Durante este período, las disposiciones del Acuerdo y las Ofertas

correspondientes continuarán plenamente vigentes.

9. GARANTÍA

Cegid se compromete a prestar los Servicios de acuerdo con la Documentación, y a que el Software cumpla con lo establecido en la Documentación.

Cegid no otorga al Cliente ninguna garantía implícita o explícita en relación con el Software. Entre otros, no garantiza que esté libre de errores, virus u otros elementos nocivos.

El Cliente declara que ha tenido oportunidad de examinar el Software a su satisfacción y que decide celebrar este Acuerdo con conocimiento suficiente de todas sus características técnicas y funciones, para su utilización comercial por su cuenta y riesgo.

Cegid no garantiza que el Servicio o el Software cumpla con los requisitos específicos del Cliente o esté libre de defectos, pero se compromete a subsanar, con toda la diligencia razonable y de acuerdo con los términos del Acuerdo, cualquier anomalía en los Servicios o el Software que se detecte en relación con lo recogido en la Documentación.

Cegid tampoco garantiza la capacidad de los Servicios o el Software para alcanzar los objetivos o resultados que el Cliente se haya propuesto o para realizar las tareas específicas que le llevaron a suscribir el presente Acuerdo. Es responsabilidad del Cliente o de cualquier tercero designado por el Cliente a tal efecto asegurarse de la adecuación del Servicio y del Software a sus necesidades o a su actividad específica.

Con carácter general, Cegid no asume ningún otro compromiso de garantía que lo previsto expresamente en el presente Acuerdo.

Cegid se compromete a hacer esfuerzos razonables para que el Servicio se ajuste a las disposiciones legislativas y reglamentarias vigentes durante toda la ejecución del Acuerdo. No obstante, las Partes reconocen que, debido al tiempo necesario para analizar y aplicar un cambio normativo, Cegid no puede garantizar que el Servicio o el Software sea plenamente conforme en todo momento durante la ejecución del Acuerdo.

El Cliente es responsable del contenido, exactitud y presentación en plazo de las declaraciones fiscales y de seguridad social realizadas a través del Servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones legales que le sean aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, Cegid responderá frente al Cliente en los términos previstos en el presente Acuerdo cuando un mal funcionamiento del Servicio directamente imputable a Cegid haya sido la causa determinante de un error, omisión o retraso en dicha declaración.

10. RESPONSABILIDAD

10.1 Responsabilidad de Cegid

En el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Acuerdo, Cegid queda sujeto a una obligación de medios. En consecuencia, Cegid se compromete a actuar con la diligencia debida y a poner a disposición los recursos técnicos y humanos adecuados, sin que pueda garantizarse un resultado concreto. Cegid sólo responderá de los daños directos y previsibles derivados del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, quedando expresamente excluidos los daños no vinculados directamente al incumplimiento del presente Acuerdo.

Cegid no será responsable por daños indirectos o lucro cesante. A título meramente ilustrativo y por acuerdo expreso entre las Partes, se consideran daños

indirectos cualquier pérdida de clientes, daños a la reputación o a la imagen, cualquier reclamación de un tercero contra el Cliente y cualquier pérdida sufrida por un tercero.

En el supuesto de que Cegid incurra en responsabilidad, el importe de la indemnización global y acumulativa que pudiera corresponder al Cliente por todas las causas concurrentes, principal, intereses y costas, estará limitada a los daños directos y previsibles sufridos por el Cliente, sin que pueda exceder de un importe equivalente a 12 meses de facturación de la Oferta origen de la responsabilidad de Cegid.

El Cliente será responsable frente a Cegid de cualesquiera daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. Dicha responsabilidad comprenderá tanto los daños directos como los indirectos que Cegid pueda sufrir como consecuencia de tal incumplimiento, y se determinará conforme a las reglas generales del ordenamiento jurídico aplicable.

El Cliente, siempre que no sea un consumidor en el sentido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, no podrá emprender ninguna acción legal por responsabilidad contractual en virtud del Acuerdo transcurrido el plazo de 1 año desde que el Cliente tuvo o debería haber tenido conocimiento de los hechos que la originaron.

Las Partes acuerdan expresamente que las limitaciones de responsabilidad seguirán siendo aplicables incluso en caso de resolución o terminación del Contrato.

Cegid, sus partners y proveedores no serán responsables de los fallos o incorrecto funcionamiento del Software o los Servicios cuando la causa sea imputable al Cliente. Se

consideran causas imputables al Cliente, entre otras, las siguientes (i) modificaciones del código no realizadas por Cegid o sus partners; (ii) combinación del Software con software o materiales no suministrados ni aprobados por Cegid; (iii) uso del Software para fines distintos o de forma diferente a lo establecido por Cegid; (iv) falta de instalación de Actualizaciones publicadas para la corrección de errores, o uso de una Versión desactualizada; (v) instrucciones o información incorrectas, incompletas o no facilitadas por el Cliente.

10.2 Indemnización por uso indebido de la propiedad intelectual o industrial

Cegid indemnizará y mantendrá indemne al Cliente, hasta un importe equivalente a 12 meses de facturación de la Oferta origen de la responsabilidad de Cegid, frente a cualesquiera acciones, reclamaciones, daños, costas y gastos razonables que sean objeto de resolución judicial firme, derivados de cualquier reclamación de un tercero que alegue que el Software infringe sus derechos de propiedad intelectual o industrial, siempre que el Cliente: (i) notifique a Cegid por escrito en el plazo máximo de 10 días desde que tenga conocimiento de la reclamación; (ii) no reconozca responsabilidad alguna frente al tercero sin el consentimiento previo por escrito de Cegid; (iii) ceda a Cegid el control exclusivo de la defensa y negociación; y (iv) coopere razonablemente con Cegid, facilitando la información y documentación que le sean requeridas. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones invalidará el derecho del Cliente a ser indemnizado.

Cegid asumirá los costes de defensa y las condenas firmes con los límites expresados, pero no quedará vinculado por ningún acuerdo alcanzado por el Cliente sin su consentimiento previo por escrito. El Cliente

podrá designar abogados propios para participar como parte observadora, siendo los honorarios correspondientes de su exclusivo cargo.

Si surgiera tal reclamación, o cualquiera de las Partes estimara que es probable que surja, Cegid podrá adoptar, a su elección y cargo, alguna de las siguientes medidas: (i) negociar con el titular de los derechos reclamados una licencia que permita al Cliente continuar usando el Software sin interrupción; (ii) sustituir o modificar el Software para corregir los elementos infractores, manteniendo un funcionamiento del Software sustancialmente equivalente; o (iii) resolver el Acuerdo sobre el Software infractor y reembolsar al Cliente la parte proporcional de las cuotas abonadas correspondiente al período restante de vigencia.

Quedan excluidos de esta cobertura los productos de terceros, respecto de los cuales el Cliente deberá dirigirse directamente al licenciante correspondiente. Asimismo, Cegid no tendrá obligación de indemnización cuando la reclamación traiga causa en: (i) uso del Software en combinación con productos no suministrados por Cegid, si la infracción no se hubiera producido sin dicha combinación; (ii) uso no autorizado o modificación no autorizada del Software; (iii) uso continuado tras haber sido notificada la infracción; (iv) negligencia grave, temeridad o dolo del Cliente; (v) incumplimiento del presente Acuerdo por el Cliente en el momento de la reclamación; (vi) componentes de código abierto; o (vii) uso de una versión del Software que no sea la más reciente disponible comercialmente durante al menos seis (6) meses antes de la reclamación.

Lo dispuesto en la presente cláusula constituye la única y exclusiva obligación de

Cegid frente a cualquier reclamación relativa a derechos de propiedad intelectual de terceros. La responsabilidad total de Cegid en esta materia se rige por los límites establecidos en la cláusula de Responsabilidad.

11. PROTECCIÓN DE DATOS

En las modalidades de suscripción y **on-premise**, Cegid no tendrá acceso a los datos personales tratados por el Cliente y, por tanto, no realizará ningún tratamiento de dichos datos personales.

Excepcionalmente, cuando como consecuencia de los Servicios de soporte y mantenimiento se derive un tratamiento de datos personales conforme lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (en adelante, LOPDGDD), de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, serán de aplicación las condiciones del contrato de encargo de tratamiento de datos adjunto como **Anexo II**.

Los datos de los representantes y personas de contacto de Cegid y/o del Cliente a los que se acceda por la ejecución del Acuerdo serán tratados por cada una de las Partes, como responsables independientes, con la finalidad de gestionar la relación contractual, sin decisiones automatizadas. La base jurídica es la ejecución del contrato. Los datos se conservarán mientras dure la relación contractual y serán tratados solo por Cegid, el Cliente y los terceros a quienes deban comunicarse por obligación legal o contractual.

Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad dirigiéndose a ib_dpo@cegid.com o al contacto principal del Cliente, y presentar

reclamación ante la autoridad de protección de datos competente.

12. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Software podrá incorporar sistemas de inteligencia artificial, en el sentido del Reglamento (UE) 2024/1689 (el "Reglamento de IA") (las "Funcionalidades de IA"). Cegid informará al Cliente de su existencia en los términos exigidos por la normativa aplicable. Cegid tendrá en cuenta de manera continua la normativa en materia de inteligencia artificial.

El Cliente se compromete a cumplir el Reglamento de IA en lo que le resulte aplicable en el ámbito de su organización. El Cliente no podrá utilizar las Funcionalidades de IA para introducir o generar contenidos ilícitos o que vulneren derechos de Cegid o de terceros, para introducir categorías especiales de datos del artículo 9 del RGPD ni para eludir sus medidas de seguridad o aplicarles ingeniería inversa. Cegid podrá suspender o retirar las Funcionalidades de IA en caso de incumplimiento.

Los resultados generados por las Funcionalidades de IA se producen de forma automatizada a partir de la información facilitada por el Cliente y pueden ser inexactos, incompletos o inadecuados para su situación. El Cliente deberá verificarlos antes de utilizarlos y será responsable de su uso. Cegid no otorga ninguna garantía sobre dichos resultados más allá de lo exigido por el Reglamento de IA. El Cliente podrá comunicar a Cegid cualquier resultado ilícito, inexacto o inapropiado a través de los canales de contacto habituales.

13. MISCELÁNEA

13.1 Cesión y subcontratación

El Cliente podrá ceder, total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, con el consentimiento

previo y expreso de Cegid. Cegid podrá ceder o transferir libremente el Acuerdo, así como los derechos y obligaciones que contempla en cuyo caso Cegid quedará liberada de sus obligaciones derivadas del Acuerdo y no podrá ser considerada responsable solidaria del cumplimiento del Acuerdo por parte del cesionario.

Cegid podrá subcontratar libremente la prestación de los Servicios por medio de sociedades de su grupo o subcontratistas ajenos al mismo.

13.2 Información Confidencial

Ambas Partes tratarán como confidencial toda la información y documentación intercambiada en el marco del presente Acuerdo que por su naturaleza se pueda entender que tiene carácter confidencial, sin revelarla total ni parcialmente a terceros. Esta obligación no se aplicará a la información que sea de dominio público —ya sea desde el momento de su revelación o por causas ajenas a la parte receptora— ni a la exigida por obligación legal o requerimiento de autoridad competente, en la medida estrictamente necesaria. El intercambio de información no transfiere a la Parte receptora derecho alguno sobre la misma.

Las Partes podrán compartir Información Confidencial con sus filiales, así como con clientes, consultores o subcontratistas, siempre que en todos los casos haya impuesto un compromiso de confidencialidad en términos sustancialmente equivalentes a los de esta cláusula.

Estas obligaciones permanecerán vigentes tras la resolución del Acuerdo por cualquier causa.

13.3 Pacto de no contratación

En la medida permitida por la ley, ambas Partes se comprometen a no contratar a persona alguna de las que prestan sus servicios para la otra y que estén involucradas en los trabajos objeto del presente Acuerdo, durante el periodo de vigencia del mismo ni durante los siguientes 12 meses a su terminación. En caso de incumplimiento de lo estipulado en la presente cláusula, la Parte incumplidora deberá indemnizar a la otra por un importe equivalente a una anualidad del salario bruto que el trabajador tuviera al tiempo de causar baja en la Parte incumplidora.

13.4 Uso de marcas

El Cliente autoriza a Cegid a utilizar su denominación social y/o marca con la única finalidad de identificarlo como cliente de Cegid en sus actuaciones comerciales y de marketing (a título enunciativo, listados de referencias, presentaciones o material promocional). Esta autorización no incluye, en ningún caso, el uso de la marca del Cliente para identificar, promocionar o comercializar productos o servicios propios de Cegid.

Salvo lo establecido en el párrafo anterior, ninguna de las Partes ostentará derecho alguno, a resultas del presente Contrato, a utilizar con fines publicitarios o en sus relaciones comerciales con terceros ni, en general, con cualquier otra finalidad, la marca comercial, signo distintivo, o emblema que fuese propiedad de la otra Parte.

13.5 Cláusula ética de proveedores

Cegid fundamenta la relación con sus clientes, proveedores y empleados, en los más altos estándares de responsabilidad, rechazando de forma expresa cualquier práctica anómala que, además de contravenir cualquier disposición legal que en su caso resulte aplicable, sea contraria a

los principios éticos y valores relacionados con las políticas de Cegid.

13.6 Normativas sectoriales o de seguridad:

Cegid cumplirá la normativa que le resulte aplicable como prestador de servicios, pero no es responsable del cumplimiento de normativas sectoriales o internas del Cliente. Si el Cliente requiriera a Cegid la implementación de normativas específicas de seguridad, continuidad de negocio u otras de carácter sectorial, interno o internacional, se aplicarán las siguientes reglas: (i) el Cliente determinará bajo su responsabilidad los requisitos concretos que deban aplicarse a los Servicios y los comunicará a Cegid; (ii) si la implementación implica un incremento de coste no contemplado en la Oferta por cualquier causa no imputable a Cegid, se facturará como Servicio Adicional.

13.7 Contrato completo y renuncia:

El presente Acuerdo constituye el contrato entre las Partes y sustituye cualquier acuerdo explícito o implícito entre las Partes, así como cualquier comunicación y/o propuesta previa. El Acuerdo prevalecerá sobre los términos y condiciones de cualquier pedido u orden de trabajo o servicios emitida por el Cliente distinta de la Oferta, incluso aunque Cegid la hubiere aceptado o, de cualquier modo, no hubiera rechazado.

Si cualquier estipulación contenida en el Acuerdo, fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación de la relación contractual.

La renuncia por cualquiera de las partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de cualquier disposición del presente Acuerdo o de una Oferta no

implicará una renuncia con carácter general al cumplimiento presente o futuro de esa disposición o de cualquier otra disposición.

13.8 Comunicaciones:

Las comunicaciones previstas en el presente Acuerdo deberán realizarse por escrito, teléfono (con confirmación escrita), vía electrónica, o por cualquier otro medio aceptado por ambas Partes al contacto indicado en la Oferta.

13.9 Fuerza Mayor

Ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Contrato cuando pueda probar que tal incumplimiento tiene causa en un supuesto de Fuerza Mayor.

13.10 Independencia de las partes.

Las Partes actúan como contratantes independientes. Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo crea entre ellas una relación de agencia, representación, sociedad, joint venture o relación laboral. Ninguna de las Partes podrá asumir obligaciones ni compromisos en nombre de la otra, ni vincularla frente a terceros de forma alguna.

13.11 Procedimiento de disputa y legislación aplicable.

El presente Acuerdo se rige por legislación española. Las Partes se comprometen a solventar, mediante todos los medios a su alcance, las discrepancias que pudieran surgir en lo que a la interpretación y cumplimiento de este documento y sus anexos se refiere.

No obstante lo anterior y para cuantas controversias puedan surgir respecto al cumplimiento, interpretación o resolución del presente Acuerdo, las Partes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

ANEXO I: MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El presente Anexo I especifica el régimen aplicable a la prestación, por parte de Cegid, de los Servicios de Soporte y Mantenimiento contratados por el Cliente al amparo del Acuerdo.

1. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se proporcionarán Servicios de Soporte y Mantenimiento para el Software de Cegid por el periodo de duración que se especifique en cada Oferta o, en su defecto, por el periodo de duración del presente Acuerdo.

2. SERVICIO DE SOPORTE

2.1 Alcance del Servicio

El Centro de Servicios Cegid proporciona soporte técnico, funcional y operativo al Cliente en remoto, a través de profesionales cualificados y especializados en cada producto.

El servicio de soporte estándar cubre:

- Resolución de dudas funcionales sobre funcionalidades estándar del producto.
- Análisis y resolución de problemas de disponibilidad, rendimiento o estabilidad de la plataforma.
- Diagnóstico y resolución de incidencias asociadas a errores del producto estándar.
- Asesoramiento operativo básico vinculado a los procesos del producto.

Quedan expresamente fuera del alcance del servicio estándar:

- Desarrollos, ajustes o funcionalidades específicas requeridas por el Cliente fuera del estándar de producto.
- Integraciones no estándar o con sistemas de terceros no contempladas en el contrato.
- Clarificaciones legales o fiscales fuera de la cobertura funcional estándar del producto.
- Consultoría funcional o técnica avanzada.
- Parametrización o configuración extensiva.
- Formación.

2.2 Acceso al Servicio de Soporte

La atención del Centro de Servicios Cegid se gestiona exclusivamente a través de la herramienta de gestión de solicitudes proporcionada por Cegid. Disponible 24/7, constituye el único medio válido para reportar y hacer seguimiento de cualquier solicitud. A través de ella, el Cliente puede:

- Reportar dudas, incidentes y problemas en el uso de las aplicaciones.
- Obtener documentación técnica y funcional.
- Acceder a la base de conocimientos (Knowledge Base).

2.2.1 Interlocutores del Cliente

El Cliente designará un máximo de dos Usuarios Clave según lo establecido en el Acuerdo.

Los Usuarios Clave proporcionarán un primer nivel de soporte para los usuarios finales del Cliente, valorando todas las peticiones de soporte antes de transferirlas al Centro de Servicios de Cegid. Son el punto de contacto principal con el servicio de asistencia de Cegid y deberán estar autorizadas en la herramienta de gestión de solicitudes.

2.3 Horario de Atención

La atención del Centro de Servicios de Cegid se prestará de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 h (CET/CEST), según el calendario laboral de Madrid o Barcelona en función del producto contratado.

Las condiciones específicas de horario aplicables a determinados productos se recogen en el apartado 4 del presente Anexo.

2.4 Recursos de Autoservicio

Con carácter previo a la apertura de cualquier solicitud, el Cliente dispone de recursos de autoservicio proporcionados por Cegid que permiten resolver de forma autónoma dudas frecuentes, consultar documentación técnica y funcional, y acceder a contenidos formativos. Su uso contribuye a reducir los tiempos de resolución.

La disponibilidad de recursos de autoservicio para cada producto se detalla en el apartado 4 del presente Anexo.

2.5 Modalidades de Servicio

El servicio de soporte se presta en la modalidad estándar definida en el presente Anexo. Las modalidades adicionales disponibles para determinados productos se recogen en el apartado 4 del presente Anexo.

2.6 Niveles de Soporte

El modelo de soporte se estructura en tres niveles de responsabilidad que garantizan una cadena de atención escalada y especializada:

2.6.1 Nivel I — Soporte Especializado (Cliente)

Es responsabilidad del Cliente y constituye el primer punto de contacto interno antes de escalar al Centro de Servicios de Cegid. Los Usuarios Clave designados por el Cliente tendrán bajo su responsabilidad:

- Resolver todas las consultas relacionadas con el uso habitual de las aplicaciones Cegid contratadas.
- Resolver dudas funcionales sobre la usabilidad del producto, procesos de gestión y aspectos legales cubiertos por el estándar.
- Identificar las situaciones que superen su capacidad de resolución, categorizando adecuadamente su criticidad y reuniendo la información y evidencias necesarias antes de trasladarlas al Centro de Servicios de Cegid.

2.6.2 Nivel II — Soporte Avanzado (Cegid)

Es responsabilidad del Centro de Servicios de Cegid y atiende exclusivamente las consultas trasladadas desde el Nivel I cuando estas superan la capacidad de resolución del Cliente. Tendrá bajo su responsabilidad:

- Diagnosticar y resolver problemas técnicos de alta complejidad relacionados con el producto estándar.

- Gestionar y resolver incidentes críticos que impidan la operativa del Cliente, garantizando una respuesta rápida y efectiva.
- Gestionar los errores del producto estándar identificados, determinando si pueden resolverse en este nivel o deben escalar al Nivel III.

2.6.3 Nivel III — Fabricante / Producto (Cegid interno)

Representa el escalón más alto de la estructura de atención y está a cargo de los equipos internos de producto e infraestructura de Cegid. Solo interviene a requerimiento del Nivel II:

- Diagnosticar y resolver problemas técnicos de alta complejidad relacionados con la infraestructura o la plataforma.
- Gestionar de manera integral los errores del producto estándar escalados desde el Nivel II.
- Desarrollar y aplicar parches o actualizaciones específicas para corregir errores del producto que, por su impacto, no puedan seguir los plazos del plan de producto.

2.7 Criticidad y Priorización

El Cliente deberá categorizar la criticidad de cada solicitud en el momento de su apertura. Las categorías son las siguientes:

P1 — Crítica: Problemas graves que resultan en la indisponibilidad total del sistema o de un proceso crítico de negocio, sin alternativa viable que permita continuar con las operaciones.

P2 — Alta: Problemas significativos que impiden la explotación completa de una funcionalidad esencial sin alternativa viable. Generan interrupciones importantes, aunque el sistema permanezca parcialmente operativo.

P3 — Media: Problemas que afectan parcialmente al funcionamiento de la aplicación, con alternativas que permiten continuar las operaciones de forma limitada.

P4 — Baja: Problemas menores que no afectan a funcionalidades críticas ni impiden el uso normal de la aplicación. Sin impacto significativo en la operatividad general.

2.8 Compromisos de Nivel de Servicio (SLA)

A efectos del presente Anexo se definen los siguientes conceptos:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo desde que el Cliente traslada la solicitud a Cegid a través de la herramienta de gestión hasta que Cegid notifica el inicio de los trabajos.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo desde que Cegid comienza a trabajar sobre una solicitud, con información suficiente para su estudio, hasta que se pone a disposición del Cliente una solución o alternativa de funcionamiento con plan de acción consensuado.

Las fracciones de tiempo en las que Cegid no pueda avanzar por causas ajenas a su control — incluyendo fuerza mayor o espera de respuesta por parte del Cliente — no computarán a efectos de los tiempos de resolución comprometidos.

Los tiempos se medirán sobre días y horas laborables según el horario definido en el apartado 2.3.

Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	SLE
P1 — Crítica	2 h laborables	8 h laborables	95%
P2 — Alta	4 h laborables	16 h laborables	95%
P3 — Media	6 h laborables	N/A	90%
P4 — Baja	8 h laborables	N/A	90%

El SLE (Service Level Expected) indica el porcentaje mínimo de casos en que Cegid se compromete a cumplir los tiempos definidos.

3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

3.1 Corrección de Errores

Cuando se establezca que existe un error en el software estándar de Cegid, se seguirán los procedimientos de escalado y resolución descritos en el apartado 2.6 del presente Anexo.

Cegid no estará obligado a prestar servicios de corrección de errores en los siguientes supuestos:

- Defectos o errores derivados de la no utilización por parte del Cliente de las versiones adecuadas de cualquier software necesario para su ejecución conjunta con el producto Cegid.
- Defectos o errores derivados de instalaciones, modificaciones o mejoras del software realizadas por personas o entidades ajenas a Cegid.
- Errores del usuario o uso incorrecto del software; o defectos de hardware o software de terceros utilizado conjuntamente con el producto.
- Defectos o errores provocados por el uso del software en entornos no recomendados o no aprobados por escrito por Cegid.

3.2 Actualizaciones y Mejoras del Software

Cegid proporcionará oportunamente mejoras al software en forma de Actualizaciones, siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente del abono de las cuotas correspondientes y de acuerdo con las condiciones establecidas para ello en el Acuerdo.

3.3 Software Soportado

A los Clientes que no adopten una nueva Versión se les continuarán proporcionando Servicios de Soporte en los términos del presente Acuerdo. No obstante, para determinadas resoluciones podrá ser necesario disponer de la última Versión o Actualización disponible.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

Las condiciones generales establecidas en el presente Anexo son de aplicación a todos los productos Cegid contratados por el Cliente. Las siguientes condiciones específicas prevalecen sobre las condiciones generales para los casos indicados.

4.1 Horario de Atención

Producto	Condición específica
Cegid Prosoft	L-J: 08:30–18:00 h / V: 08:00–15:00 h. Julio y agosto: 08:00–15:00 h todos los días laborables. Calendario de referencia: Madrid.
Cegid Revo	Para incidencias P1 y P2, canal de recepción disponible 24/7. No implica atención humana continua.
Cegid Gestiona3W	L-V: 09:00–14:00 h / 15:00–18:00 h todos los días laborables. Calendario de referencia: Madrid.
Cegid YET	L-V: 09:00–18:00 h todos los días laborables. Calendario de referencia: Madrid.

4.2 Modalidades de Servicio

Producto	Condición específica
Cegid Ekon XRP	Modalidad Premium disponible como contratación adicional. Garantiza tiempo de respuesta de 2 horas laborables para cualquier nivel de criticidad.

ANEXO II: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Lo dispuesto en el presente Acuerdo de Encargo del Tratamiento de Datos Personales (en adelante, el "Acuerdo") regula el tratamiento de datos personales efectuado por parte de Cegid por cuenta del Cliente.

1. PRINCIPIOS GENERALES

En el contexto de la ejecución de los Servicios de soporte y/o mantenimiento:

- (I) el Cliente actúa como responsable del tratamiento de los datos personales; y
- (II) Cegid actúa como encargado del tratamiento, por lo que seguirá las instrucciones documentadas del Cliente.

Ambos reconocen que cumplirán con las obligaciones e instrucciones establecidas en el presente Acuerdo, así como, si el Servicio se refiere a una solución específica de Cegid, todas aquellas expresamente previstas en su Documentación, según corresponda.

Cualquier instrucción adicional del Cliente debe hacerse por escrito, especificando el propósito en cuestión y la actividad que se tiene que realizar. La ejecución de cualquier instrucción adicional estará sujeta a la aceptación por parte del Cliente del correspondiente presupuesto emitido por Cegid si excede de las obligaciones contractuales de Cegid como encargado del tratamiento.

Cegid se compromete a informar al Cliente por cualquier medio, en un plazo máximo de quince (15) días laborables a partir de la fecha en que Cegid tenga conocimiento de la instrucción, si, a su juicio, esta instrucción constituye una infracción de la normativa aplicable en materia de protección de datos. Cegid se reserva el derecho de no implementar instrucciones que contravengan la legislación vigente.

El Cliente es el único que tiene el control y el conocimiento del origen de los datos personales tratados durante la prestación de los Servicios. De este modo, el Cliente garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones que le incumben como responsable del tratamiento o, en su caso, como encargado del tratamiento de sus respectivos clientes.

Una vez finalizada la prestación de los Servicios de soporte y/o mantenimiento, Cegid procederá a la supresión o anonimización de los datos personales tratados por cuenta del Cliente que permanezcan en sus sistemas o en los de sus subencargados.

No obstante lo anterior, Cegid podrá conservar aquellos datos personales cuyo mantenimiento resulte necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable en virtud del Derecho de la Unión Europea o del Derecho de los Estados miembros que le sea aplicable, así como, cuando proceda, para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Durante dicho período de conservación, los datos permanecerán debidamente bloqueados o sujetos a medidas equivalentes que limiten su tratamiento a las finalidades que justifiquen su conservación.

Cegid declara que lleva un registro de las actividades de tratamiento tal y como se definen en el artículo 30.2 del RGPD en su condición de encargado del tratamiento.

2. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 32.1 del RGPD, el Cliente reconoce que Cegid implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a los riesgos.

Cegid implanta todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyen, entre otros:

1. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales;
2. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
3. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
4. Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

En todo caso, es responsabilidad del Cliente asegurarse de que los usos y opciones de configuración del Servicio disponible para él cumplan con los requisitos y obligaciones de la normativa que le fuera de aplicación. Para mayor certeza, Cegid no tiene ninguna obligación de proteger los datos personales almacenados o transferidos fuera del Servicio por el Cliente o por Cegid bajo la dirección del Cliente y fuera de la estricta ejecución del Servicio.

Cegid garantiza que su personal autorizado para tratar datos personales se compromete a respetar la confidencialidad y es informado regularmente sobre la seguridad de los datos personales.

3. COOPERACIÓN CON EL CLIENTE

Cegid se compromete a comunicar al Cliente, sin dilación indebida, cualquier solicitud, petición o reclamación que le dirija cualquier persona física afectada por el tratamiento de sus datos personales realizado en virtud de la prestación del Servicio.

Como responsable del tratamiento, el Cliente sigue siendo responsable de la respuesta que debe facilitar a las personas físicas afectadas y Cegid se compromete a no responder a dichas solicitudes.

Adicionalmente, siempre que exista una solicitud previa por escrito del Cliente, Cegid le proporcionará, a expensas del Cliente si dicha solicitud excede las obligaciones contractuales de Cegid como encargado del tratamiento, o las impuestas por la normativa aplicable en materia de protección de datos, cualquier información útil que obre en su poder con el fin de ayudarle a cumplir con las obligaciones que incumben al Cliente como responsable del tratamiento de datos en relación con las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales realizadas por y bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente, así como las consultas previas a la Autoridad de Protección de Datos que puedan derivarse de las mismas.

4. NOTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS DE DATOS PERSONALES

Cegid notificará al Cliente, sin dilación indebida y en cuanto tenga conocimiento, cualquier incidente de seguridad que resulte en la destrucción, pérdida, alteración o divulgación no autorizada, accidental o ilegal, de los datos personales transmitidos, almacenados o tratados de otro modo, o el acceso no autorizado a dichos datos personales, salvo que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

En estos casos, Cegid proporcionará al Cliente la siguiente información sin dilación indebida desde que tenga conocimiento de la brecha de seguridad:

- la naturaleza de la violación;
- las categorías y el número aproximado de personas afectadas por la infracción;
- las categorías y el número aproximado de registros de datos personales de que se trate;
- una descripción de las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;
- una descripción de las medidas adoptadas o propuestas por Cegid para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluidas, en su caso, las medidas para mitigar las consecuencias adversas.

5. SUBENCARGADOS DE TRATAMIENTO

El Cliente autoriza a Cegid a utilizar subencargados del tratamiento para llevar a cabo las actividades de tratamiento, en nombre del Cliente. Esta autorización comprende tanto los subencargados actualmente utilizados por Cegid en relación con los Servicios de soporte y/o mantenimiento como aquellos que puedan ser contratados o sustituidos posteriormente durante la vigencia de la relación contractual. Cegid se compromete a recurrir a subencargados que ofrezcan garantías suficientes en cuanto a la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas.

En particular, Cegid se compromete a utilizar únicamente subencargados:

1. establecidos en un país de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo; o
2. establecidos en un país con un nivel de protección suficiente por decisión de la Comisión Europea; o
3. siempre que cuenten con alguna de las garantías adecuadas de conformidad con lo establecido en el artículo 46 del RGPD.

Cegid se compromete a imponer contractualmente a sus subencargados del tratamiento un nivel de obligación al menos equivalente al establecido en el presente Acuerdo. Asimismo, Cegid se compromete a informar al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, otorgándole la posibilidad de formular objeciones razonables cuando estas se fundamenten en motivos relacionados con la protección de datos. En todo caso, Cegid sigue siendo responsable ante el Cliente del cumplimiento de sus obligaciones por parte de dichos subencargados.

6. CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA

Cegid pondrá a disposición del Cliente, por correo electrónico y a petición de éste, la documentación que estime conveniente para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones como encargado del tratamiento en relación exclusivamente con los servicios de soporte y/o mantenimiento que, excepcionalmente, impliquen un acceso a datos personales. Lo anterior no resultará de aplicación a las soluciones en modalidad **on-premise y de suscripción**, respecto de la cual Cegid no tiene acceso a los datos personales tratados por el Cliente y, por tanto, no actúa como encargado del tratamiento. Cualquier otro método de transmisión de estos documentos a cambio de una tarifa se realizará a cargo del Cliente.

El Cliente podrá solicitar explicaciones adicionales a Cegid si los documentos aportados no le permiten verificar el cumplimiento de las obligaciones de Cegid como encargado del tratamiento. Para ello, el Cliente realizará una solicitud por escrito a Cegid, en la que justificará y documentará su solicitud de explicación adicional. Cegid se compromete a dar una respuesta al Cliente a la mayor brevedad posible.

Si, a pesar de la respuesta de Cegid, el Cliente cuestiona la veracidad o integridad de la información facilitada, el Cliente podrá realizar una auditoría in situ siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- i. El Cliente solicite por escrito a Cegid una auditoría in situ, por carta certificada con acuse de recibo, justificando y documentando su solicitud.
- ii. Cegid se compromete a dar respuesta al Cliente en un plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la solicitud, especificando las condiciones para la realización de la auditoría in situ. Las verificaciones llevadas a cabo en el marco de esta auditoría podrán tener lugar durante el horario de apertura de las instalaciones de Cegid, y se realizarán en el lugar en que estén instalados los recursos informáticos de la infraestructura para operar el Servicio como encargado del tratamiento, siempre que estas comprobaciones no den lugar a perturbaciones en el funcionamiento del Servicio. La duración de la auditoría no excederá de dos (2) días hábiles, que serán facturados por Cegid al Cliente de acuerdo con la tarifa de servicios vigente en el momento de la auditoría. En caso de que se programe otra auditoría en la fecha solicita por el Cliente, Cegid podrá aplazar la auditoría a una fecha posterior sin exceder de quince (15) días hábiles a partir de la fecha inicialmente fijada.
- iii. Las Partes acuerdan que no podrá realizarse una auditoría durante los meses de agosto y diciembre de cada año.
- iv. Estas auditorías pueden ser llevada a cabo por los auditores internos del Cliente o pueden ser confiadas a cualquier proveedor de servicios seleccionado por el Cliente, siempre que no sea un competidor de Cegid.
- v. Los auditores deberán comprometerse formalmente a no revelar la información recopilada durante la auditoría, independientemente del método utilizado. La firma del acuerdo de confidencialidad por parte de los auditores debe ser previa a la realización de la auditoría y comunicada previamente a Cegid.

En el marco de la auditoría, Cegid facilitará el acceso a sus instalaciones y, en general, a los documentos y personas necesarios para que los auditores puedan realizar la auditoría en condiciones satisfactorias. Para mayor certeza, esta auditoría no dará lugar a ninguna interrupción del funcionamiento del Servicio.

El proyecto de informe de auditoría será puesto a disposición de Cegid por los auditores, antes de su finalización, para que Cegid pueda formular cualquier comentario. El informe final debe tener en cuenta y responder a estas observaciones. A continuación, se enviará al Cliente y se revisará en una reunión entre las Partes. El informe final de la auditoría se enviará a Cegid lo antes posible.

En caso de que el informe final de auditoría revele incumplimientos de los compromisos adquiridos para la prestación del Servicio, Cegid deberá proponer un plan de acción correctiva en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde la comunicación del informe final de auditoría. En esta reunión se establecerá el plazo para la ejecución de las acciones.

Para mayor certeza, a los efectos de este Anexo, día hábil significa un día entre lunes y viernes y que no sea festivo en la Comunidad de Madrid.

A menos que se produzca un cambio en las circunstancias y un evento que legitime la realización de una auditoría en un período de tiempo más corto, como una solicitud de una autoridad supervisora en protección de datos, las auditorías solo podrán ser realizadas por el Cliente una vez durante el período inicial del Contrato, y luego una vez cada tres (3) años.

7. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO

Objeto, duración, naturaleza y finalidad del tratamiento. El objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad de cualquier tratamiento de datos personales realizado en el marco de la prestación de los Servicios de soporte y/o mantenimiento se corresponderán con las especificaciones establecidas en la Oferta correspondiente. Dicha descripción corresponde al funcionamiento estándar del Servicio. Es responsabilidad del Cliente, como responsable del tratamiento, comprobar si esta descripción se corresponde con los fines y tratamientos realmente realizados.

Tipo de datos personales y categorías de interesados. Con carácter general, los datos personales objeto de tratamiento en el marco de la prestación de los Servicios de soporte y/o mantenimiento podrán corresponder a las categorías de interesados de clientes, empleados y proveedores del Cliente, así como a los datos personales asociados a dichas categorías que resulten necesarios para la ejecución de los Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá incorporar o poner a disposición de Cegid datos personales relativos a otras categorías de interesados. Cegid no tendrá obligación de verificar la categoría de los interesados cuyos datos sean tratados mediante los Servicios, entendiéndose que todos ellos quedarán sujetos al mismo régimen de tratamiento previsto en el presente acuerdo.