

Contrato de Servicio DiliTrust
Condiciones Generales del Servicio

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. Preámbulo..... | 2 |
| 2. Definiciones..... | 2 |
| 3. Objeto..... | 2 |
| 4. Entrada en vigor - Duración - Renovación | 3 |
| 5. Descripción del Servicio | 3 |
| 5.1 Límites de uso..... | 3 |
| 5.2 Red..... | 3 |
| 5.3 Acceso al Servicio..... | 3 |
| 5.4 Soporte..... | 3 |
| 5.5 Servicios excluidos..... | 3 |
| 6. Obligaciones del Proveedor de Servicios bajo la Ley de Datos | 4 |
| 6.1 Obligaciones Generales..... | 4 |
| 6.2 Subcontratación | 4 |
| 6.3 Derecho de información de los interesados | 4 |
| 6.4 Ejercicio de los derechos de protección de datos por los interesados..... | 4 |
| 6.5 Notificación de violaciones de datos personales | 4 |
| 6.6 Asistencia del Proveedor de Servicios en el marco del respeto por el Cliente de sus obligaciones | 5 |
| 6.7 Medidas de seguridad..... | 5 |
| 6.8 Medidas a adoptar una vez finalizada la prestación del Servicio | 5 |
| 6.9 El Titular del Departamento de Datos Personales..... | 5 |
| 6.10 Registro de actividades de tratamiento..... | 5 |
| 6.11 Documentación | 6 |
| 7. Otras obligaciones del Proveedor de Servicios | 6 |
| 7.1 Asistencia al cliente..... | 6 |
| 7.2 Ubicación de los datos | 6 |
| 7.3 Disponibilidad..... | 6 |
| 7.4 Auditoria | 6 |
| 7.5 Seguros..... | 6 |
| 7.6 Indemnidad | 6 |
| 8. Obligaciones del Cliente | 7 |
| 8.1 Datos Personales..... | 7 |
| 8.2 Uso de los datos | 7 |
| 8.3 Gestión de los Identificadores..... | 7 |
| 9. Confidencialidad | 7 |
| 10. Referencia comercial | 8 |
| 11. Cooperación | 8 |
| 12. Condiciones económicas..... | 8 |
| 12.1 Métodos de facturación y pago..... | 8 |
| 12.2 Alojamiento y gastos de viaje | 8 |
| 12.3 Plazo de pago | 8 |
| 12.4 Revisión | 9 |
| 13. Propiedad Intelectual e industrial | 9 |
| 14. Cesión | 9 |
| 15. Responsabilidad | 9 |
| 16. Independencia recíproca..... | 10 |
| 17. Trabajo oculto | 10 |
| 18. Fuerza mayor..... | 10 |
| 19. Resolución por incumplimiento | 10 |
| 20. Reversibilidad..... | 10 |
| 21. Integridad - Aceptación | 10 |
| 22. Ley aplicable - Procedimiento de acuerdo mutuo | 11 |

1. Preámbulo

Las Condiciones Generales establecen las normas por las que se regulan las relaciones entre El Cliente y el Proveedor de Servicios para la prestación del mismo, junto a aquellas condiciones estipuladas en las Condiciones Particulares.

La actividad del Proveedor de Servicios consiste en la publicación y distribución de soluciones informáticas de gestión. Como tal, el Proveedor de Servicios ofrece el servicio de alquiler en línea (en forma de Servicio SaaS - Software como servicio). El Servicio está diseñado para satisfacer las necesidades del mayor número de usuarios. Esta oferta está alojada por el Proveedor de Servicios y el Cliente accede a ella mediante un enlace remoto.

El Cliente ha recibido del Proveedor de Servicios toda la información necesaria, lo que le permite evaluar la adecuación del Servicio a sus necesidades y tomar todas las precauciones necesarias para su uso.

2. Definiciones

Los términos y expresiones en mayúscula utilizados en este Contrato tendrán los significados asignados a ellos en esta sección.

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):** el documento que figura en el Anexo del Contrato, que detalla en particular las funcionalidades del Servicio y la disponibilidad de este último.
- **Accesos:** número máximo de usuarios simultáneos por Órgano
- **Compañía relacionada:** cualquier persona jurídica controlada o que controla el Cliente, en el sentido del Artículo 42 del Código de Comercio, con la excepción de las sociedades que tengan una actividad concurrente con la ejercida por el Proveedor de Servicios.
- **Contrato:** conjunto de estipulaciones recogidas en los documentos contractuales enumerados en las Condiciones Particulares, así como cualquier cláusula adicional que las complementa, modifique o sustituya.
- **Data Room:** espacio de trabajo colaborativo de duración limitada administrado por uno o más gestores, que permite a los usuarios, organizados en equipos, consultar los documentos puestos a su disposición, hacer preguntas e intercambiar información.
- **Datos:** la información, publicaciones, documentos y contenidos y, en general, los datos del Cliente cuyo uso es objeto del Contrato, y que solo pueden ser consultados y/o utilizados de cualquier forma por los Usuarios.
- **Datos personales:** se refiere a los datos personales según lo definido por el RGPD, o cualquier otra regulación aplicable, que el Cliente recopila, y en el contexto de su uso del Servicio, captura, informa, transmite o procesa.
- **Gestor:** el colaborador del Cliente a cargo de la administración del Servicio.
- **Encargado:** La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del Responsable
- **Identificador:** el propio identificador del usuario ("inicio de sesión") y la contraseña de inicio de sesión asociada.
- **Mal funcionamiento:** deficiencia o falla que ocurre al acceder o utilizar el Servicio o que afecta la funcionalidad del Servicio.
- **Órgano:** un consejo, comité y, en general, cualquier reunión formal y regular gestionada mediante el Servicio. El número de reuniones celebradas en un mismo Órgano es ilimitado.
- **Representante autorizado:** una persona física designada por el Cliente al comienzo del uso del Servicio, autorizada para representarlo, como parte del Servicio.
- **Ley de Datos:** cualquier normativa vigente relativa al tratamiento de datos personales cubiertos por el Contrato y, en particular, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, demás leyes y tratados aplicables, así como cualesquiera disposiciones emitidas por el Instituto Nacional de Transparencia.
- **Responsable:** física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales
- **Servicio:** el servicio de aplicación remota mencionado en las Condiciones Particulares, incluidas las características y servicios enumerados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **Tratamiento de datos personales o Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones relacionadas con los Datos personales, cualquiera que sea el proceso utilizado la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, **Usuario:** una persona física o la interfaz de una aplicación de terceros interoperada para uso exclusivo del Cliente y autorizada por el mismo para acceder al Servicio de acuerdo con los términos del Contrato.

3. Objeto

El objeto de este Contrato es la definición de las condiciones aplicables al Servicio suscrito por el Cliente.

4. Entrada en vigor - Duración - Renovación

El Contrato entrará en vigor tras la firma de las Partes, a partir de la fecha mencionada en las Condiciones Particulares, y permanecerá vigente por el período inicial indicado en las Condiciones Particulares, salvo su renovación automática conforme al párrafo siguiente.

Al final del plazo inicial mencionado en las Condiciones Particulares, el Contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su intención de no renovar el Contrato, por cualquier medio válido en derecho que permita dejar constancia de su recepción, con cuando menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha en que concluiría el plazo inicial o el plazo de renovación respectivo, según corresponda.

5. Descripción del Servicio

El Servicio y la tarifa de instalación se detallan en el Acuerdo de Nivel de Servicio, incluido como anexo al Contrato.

El servicio incluye:

- un derecho limitado y no exclusivo para acceder y utilizar las funcionalidades;
- el alojamiento y respaldo del Servicio y de los Datos;
- la formación y soporte funcional y técnico.

Todos los anteriores servicios según se enumeran en el Acuerdo de Nivel de Servicio, y dentro de los límites y condiciones del Contrato.

5.1 Límites de uso

Los límites de uso del Servicio aparecen recogidos en las Condiciones Particulares. Se pueden expresar de acuerdo con diferentes unidades de trabajo: usuarios, órganos, accesos, Data Rooms, por ejemplo.

El Proveedor de Servicios puede aumentar estos límites previa solicitud escrita del Cliente según las condiciones económicas vigentes el día de la solicitud.

El término "ilimitado", en caso de ser mencionado en el Contrato, debe entenderse como un uso razonable del Servicio, medidos en volumen de Datos. En caso de que el Proveedor de Servicios considere que el uso no es razonable, informará al Cliente por correo electrónico y le pedirá que modifique el uso no razonable dentro de los quince (15) días siguientes. En caso de imposibilidad, las Partes acordarán adaptar la tarifa del Servicio o, en caso contrario, terminar de forma anticipada el Contrato, quedando obligado el Cliente a pagar los meses restantes para cumplir el plazo inicial o el plazo de renovación respectivo, según corresponda.

5.2 Red

El Cliente dispone de libertad para la elección de los operadores y proveedores de acceso a Internet. A este respecto, asume la plena responsabilidad de esta elección y de cualquier falla de esta última.

5.3 Acceso al Servicio

El acceso al Servicio se realizará por medio de una conexión remota segura utilizando una dirección de conexión a Internet (URL) y un identificador. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que se actualizan las contraseñas predeterminadas para los Identificadores.

5.4 Soporte

El Proveedor de Servicios se encarga del mantenimiento correctivo y evolutivo de las funcionalidades del Servicio en las condiciones mencionadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio, sujeto a

- que el Cliente colabore con el Proveedor de Servicios para la resolución de las deficiencias y, en particular, responda a las preguntas y solicitudes de información para su resolución;
- que el Servicio se use conforme a su propósito y/o documentación entregada y de acuerdo con los términos del Contrato;
- que el Cliente no incumpla sus obligaciones en virtud del Contrato;
- que el Gestor haya completado la formación en el Servicio.

5.5 Servicios excluidos

El servicio no incluye

- el coste de las telecomunicaciones y el acceso a Internet para el uso del Servicio, que son responsabilidad exclusiva del Cliente;
- los gastos incurridos por el personal del Proveedor de Servicios que supongan un desplazamiento a las instalaciones del Cliente, fuera de la Ciudad de México y de su área metropolitana;
- el suministro de terminales de acceso al Servicio;
- posibles trabajos específicos, como la personalización avanzada del Servicio o la recuperación de los datos históricos del Cliente.

6. Obligaciones del Proveedor de Servicios bajo la Ley de Datos

Las obligaciones a las que se refiere este artículo son obligaciones de resultado.

De acuerdo con la Ley de Datos, el Proveedor de Servicios es un encargado del tratamiento del Cliente, siendo este último responsable del tratamiento. Como encargado de tratamiento, el Proveedor de servicios actúa bajo la responsabilidad y las instrucciones del Cliente.

El Proveedor de Servicios está autorizado a tratar en nombre del cliente los datos personales necesarios para prestar el Servicio. La naturaleza de las operaciones realizadas en los Datos personales consiste en su almacenamiento y puesta a disposición controlada a los Usuarios. Los fines del tratamiento, la lista de datos personales tratados y las categorías de interesados se definen en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

6.1 Obligaciones Generales

El Proveedor de Servicios se compromete a:

- tratar los Datos personales solo para el (los) único (s) fin (es) del Servicio;
- tratar los Datos personales de acuerdo con las instrucciones documentadas por el Cliente contenidas en el Acuerdo de Nivel de Servicio. Si el Proveedor de Servicios considera que una instrucción constituye una violación de la Ley de Datos o de cualquier otra legislación o reglamentación aplicable en México en relación con la protección de datos, informará de inmediato al Cliente. Además, si el Proveedor de Servicios está obligado a transferir datos personales a un tercero, incluidas las autoridades competentes, de conformidad con la legislación aplicable, debe informar el Cliente de esta obligación legal antes del tratamiento, a menos que el derecho en cuestión prohíba dicha información por razones de interés público;
- garantizar la confidencialidad de los Datos personales tratados en virtud de este Contrato;
- garantizar que las personas autorizadas para tratar Datos personales en virtud de este Contrato:
 - se comprometan a respetar la confidencialidad o estén sujetos a una obligación legal adecuada a ese deber de confidencialidad;
 - reciban la capacitación necesaria en materia de protección de datos personales.
- tener en cuenta, con respecto a sus herramientas, productos, aplicaciones o servicios, los principios de protección de datos personales desde el diseño y la protección de datos personales por defecto.

6.2 Subcontratación

La ejecución del Contrato requiere la subcontratación de parte de los servicios, y en concreto la infraestructura de almacenamiento de datos y conexión a internet. Tales servicios serán prestados por la mercantil CLARANET SAS, con dirección en 2 rue Bréguet, 75011 Paris.

Las partes acuerdan que tal entidad subcontratada podrá ser sustituida en sus obligaciones por otro prestador de servicios, para lo cual será preciso que el Proveedor de Servicios se lo comunique al Cliente con, al menos, un (1) mes de antelación a que se lleve a cabo la sustitución. El prestador que, en su caso, suceda o sustituya a tal entidad, se subrogará en la posición que ésta ocupa en la presente. Los subencargados a los que, en su caso recurra, deben respetar las obligaciones de este Contrato en nombre y de acuerdo con las instrucciones del Cliente. Es responsabilidad del Proveedor de Servicios asegurarse de que cada subencargado brinde las mismas garantías suficientes en cuanto a la implementación de medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el Tratamiento cumpla con las exigencias de la Ley de Datos. Si el subencargado no cumpliera con sus obligaciones de protección de datos, el Proveedor de Servicios seguirá siendo totalmente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de sus obligaciones por parte del otro subencargado.

6.3 Derecho de información de los interesados

Es responsabilidad del Cliente proporcionar la información a los titulares o interesados en el momento de la obtención de los Datos personales, para lo cual se obliga a entregar el Aviso de Privacidad a cada uno de los titulares de los Datos personales. Copia de dicho Aviso de Privacidad se adjunta como Anexo del Contrato

6.4 Ejercicio de los derechos de protección de datos por los interesados

Cuando los interesados soliciten al Proveedor de Servicios el ejercicio de alguno de sus derechos en materia de protección de datos, entre ellos, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) previstos en la Ley de Datos, el Proveedor de Servicios debe enviar dichas solicitudes, tan pronto como se reciban y por correo electrónico, al Delegado de protección de datos del Cliente (en caso de que lo haya designado y se lo haya notificado al Proveedor de Servicios) y al Representante autorizado, a los efectos del presente Contrato.

6.5 Notificación de violaciones de datos personales

El Proveedor de Servicios notificará al Cliente cualquier violación de Datos personales de la que tenga conocimiento dentro de un máximo de veinticuatro (24) horas hábiles, por correo electrónico a la persona o departamento de Datos personales designada por el Cliente para dichos fines (en caso de que lo haya designado y se lo haya notificado al Proveedor de Servicios) y al Representante autorizado. Esta notificación deberá ir acompañada de toda la documentación pertinente para permitir al Cliente, si es necesario, notificar esta violación a la autoridad de control competente.

En la medida en que el Proveedor de Servicios cuente con esta información, la notificación contendrá al menos:

- una descripción de la naturaleza de la violación de datos personales, incluyendo, si es posible, las categorías y el número aproximado de personas afectadas por la violación y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales involucrados;
- el nombre y los datos de contacto de la persona o departamento de Datos personales designada por el Cliente para dichos fines u otro punto de contacto del que se pueda obtener información adicional;
- la descripción de las posibles consecuencias de la violación de los Datos personales;
- la descripción de las medidas tomadas o propuestas por el Cliente para remediar el incumplimiento de los Datos personales, incluidas, cuando corresponda, medidas para mitigar las eventuales consecuencias negativas.

En la medida en que no sea posible proporcionar toda esta información al mismo tiempo y dentro del mencionado plazo de veinticuatro (24) horas hábiles, la información se puede comunicar de manera escalonada, sin demora indebida.

La notificación al titular e interesado será realizada por el Cliente, el único capaz de evaluar el riesgo para los derechos y libertades de una persona física.

6.6 Asistencia del Proveedor de Servicios en el marco del respeto por el Cliente de sus obligaciones

Previa solicitud, el Proveedor de Servicios ayudará al Cliente a realizar evaluaciones de impacto relacionadas con la protección de datos personales.

Asimismo, el Proveedor de Servicios ayudará al Cliente a llevar a cabo la consulta previa de la autoridad supervisora, cuando este así se lo solicite.

6.7 Medidas de seguridad

El Proveedor de Servicios se compromete a implantar las medidas de seguridad listadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

6.8 Medidas a adoptar una vez finalizada la prestación del Servicio

Al término del Contrato, el Proveedor de Servicios se compromete, a la elección del Cliente y dentro del tiempo razonable solicitado por este último, el cual no podrá exceder de treinta (30) días naturales ni ser menor a veinte (20) días naturales a:

- destruir todos los datos personales y / o

enviar todos los datos personales al Cliente, quedando obligado el Cliente a cubrir la totalidad de los gastos generados por el envío.

La devolución debe ir acompañada de la destrucción de todas las copias existentes en los sistemas de información del Proveedor de Servicios. Una vez destruido, el Proveedor de Servicios debe justificar por escrito la destrucción. No obstante, el Proveedor de Servicios podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

6.9 El Titular del Departamento de Datos Personales

El Titular del Departamento de Datos Personales del Proveedor de Servicios es el Sr. Nadim Baklouti, contact-dpo@dilitrust.com.

6.10 Registro de actividades de tratamiento.

El Proveedor de Servicios declara mantener por escrito un registro de actividades de tratamiento realizadas en nombre del Cliente, incluyendo:

- el nombre y los datos de contacto del Cliente en cuyo nombre está actuando, los subencargados y, cuando corresponda, el Titular del Departamento de Datos Personales ;
- categorías de tratamientos realizados en nombre del Cliente;
- en el caso expreso de una orden judicial, la transferencia de datos personales a un tercero, incluida la identificación de ese tercero y, en el caso de las transferencias mencionadas en Artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- en la medida de lo posible, una descripción general de las medidas de seguridad técnicas y organizativas, que incluyen, entre otras, según corresponda:
 - utilización de seudónimos y cifrado de datos personales;
 - medios que permitan garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia continuas de los sistemas y servicios de tratamiento;
 - medios que permitan restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales a su debido tiempo en caso de un incidente físico o técnico;
 - un procedimiento para probar, analizar y evaluar regularmente la efectividad de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

6.11 Documentación

El Proveedor de Servicios proporcionará al Cliente la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de todas sus obligaciones y para permitir la realización de auditorías, incluidas las inspecciones, por parte del Cliente u otro auditor que haya designado, así como contribuir a estas auditorías.

7. Otras obligaciones del Proveedor de Servicios

7.1 Asistencia al cliente

El Proveedor de Servicios prestará al Cliente, si así lo solicitara, y sujeto a la aceptación previa por parte del Cliente del correspondiente presupuesto, aquellos servicios dentro de su área de especialización, que le sean requeridos.

7.2 Ubicación de los datos

El Proveedor de Servicios garantiza al cliente el almacenamiento de datos en servidores ubicados en el territorio de la Unión Europea. El Proveedor de Servicios se compromete a no exportar datos del Cliente fuera del territorio europeo.

7.3 Disponibilidad

El Proveedor de Servicios garantiza la disponibilidad del Servicio bajo las condiciones del Acuerdo de Nivel de Servicio.

El Cliente es consciente de los riesgos técnicos inherentes a Internet y de las interrupciones de acceso que pueden resultar. Como resultado, el Proveedor de Servicios no será responsable de ninguna falta de disponibilidad o ralentización del Servicio relacionado con Internet.

El Servicio podrá ser suspendido ocasionalmente en razón de intervenciones para las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los servidores del Proveedor de Servicios. En caso de interrupción del Servicio para actualizaciones, el Proveedor de Servicios se compromete a cumplir con el procedimiento descrito en el Acuerdo de Nivel de Servicio, para que el Cliente pueda ser informado en el mejor de los casos de la interrupción, y que adopte las medidas suficientes de antemano para evitar cualquier interrupción de su actividad.

7.4 Auditoría

El Proveedor de Servicios realiza regularmente, a su costa, pruebas de seguridad, destinadas a validar la protección de los datos. El resultado de estas pruebas se puede comunicar al Cliente a su solicitud, siendo el mismo confidencial.

Al margen de ello, y tras oportuna comunicación, por escrito al Proveedor de Servicios con un mínimo de cuatro (4) semanas de anticipación, el Cliente puede hacer que se auditen, a su cargo, las condiciones operativas del Servicio y, en general, verificar que el Proveedor de Servicios cumple con los estándares técnicos y de seguridad.

Como tal, el Cliente designará un auditor independiente que no compita con el Proveedor de Servicios, quien deberá ser aprobado por este último. Para ello deberá adherirse al protocolo de auditoría propuesto por el Proveedor.

El Proveedor de Servicios se compromete a cooperar de buena fe con el auditor y a facilitar su misión brindándole toda la información necesaria y respondiendo a todas sus solicitudes relacionadas con esta auditoría.

La auditoría no interferirá con el buen funcionamiento del Servicio. El Proveedor de Servicios recibirá una copia del informe de auditoría preparado por el auditor.

7.5 Seguros

El Proveedor de Servicios ha contratado un seguro de responsabilidad profesional que cubre los servicios cubiertos por el Contrato.

Se compromete a mantener vigente con una compañía de seguros notoriamente solvente una póliza para todas las consecuencias pecuniarias de su responsabilidad civil profesional, y pagar las primas correspondientes. Hay un certificado disponible en el sitio web del Proveedor de Servicios en la siguiente dirección: <https://www.dilitrust.com/es/certificados/>.

7.6 Indemnidad

El Proveedor de Servicios garantiza al Cliente el uso y disfrute del Servicio contratado. Por tanto, el Proveedor de Servicios garantiza que cuenta con todos los derechos de propiedad intelectual que le permiten prestar el Servicio al Cliente, bien por ser titular de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio o bien por contar con todas las autorizaciones que puedan ser necesarias para la concesión de la licencia otorgada en virtud del Contrato.

El Proveedor de Servicios se hace cargo de la defensa del Cliente frente a cualquier acción dirigida en su contra y basada en la infracción de un derecho de propiedad intelectual de un tercero con motivo del uso del Servicio, siempre que se cumplan acumulativamente las siguientes condiciones:

- Que el Proveedor de Servicios haya sido informado dentro de los diez (10) días de la entrega del primer requerimiento, demanda, notificación, oficio al Cliente;
- que se le encomiende la defensa en exclusiva, así como toda negociación transaccional, y;
- que reciba inmediatamente del Cliente y dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de que el Proveedor de Servicios lo haya solicitado, toda la información en su poder necesaria para asegurar dicha defensa.

En relación con tal acción por infracción, el Proveedor de Servicios se compromete a reembolsar al Cliente los costes directos e inmediatos no recuperables y/o daños e intereses a los que el Cliente haya sido condenado en virtud de una decisión judicial o arbitral firme, o los pactados en un acuerdo transaccional entre el Proveedor de Servicios y el promotor de la acción. Si finalmente se resuelve, mediante una decisión firme, que el uso del Servicio por parte del Cliente constituye una infracción o si el Proveedor del Servicio así lo decide antes de que se pronuncie dicha resolución, este último podrá elegir a su cargo uno de los de las siguientes opciones:

- obtener resolución firme que garantice al el Cliente el derecho de continuar beneficiándose del Servicio;
- modificar el Servicio para cesar en la infracción de los derechos de los terceros promotores de la acción;
- reemplazar el Servicio con una solución equivalente que no suponga infracción alguna;
- Si ninguna de las medidas anteriores es razonablemente posible, terminar anticipadamente el Contrato y devolver al Cliente la parte proporcional de la suscripción pagada entre la fecha de terminación y la fecha de vencimiento en vigor.

8. Obligaciones del Cliente

8.1 Datos Personales

El Cliente se compromete, de acuerdo con la Ley de Datos, a:

- Proporcionar al Proveedor de Servicios los datos personales necesarios para realizar el servicio;
- documentar por escrito cualquier instrucción sobre el tratamiento de Datos Personales por parte del Proveedor de Servicios;
- supervisar el tratamiento, incluida la realización de auditorías e inspecciones al Proveedor de Servicios.

8.2 Uso de los datos

El Cliente sigue siendo el único propietario de los Datos.

El Cliente es el único responsable de la calidad, legalidad y relevancia de los Datos que transmite con el fin de utilizar el Servicio. También garantiza que es el legítimo propietario de todos los derechos que le permiten utilizar los Datos y transmitirlos al Proveedor de Servicios.

En consecuencia, el Cliente exime al Proveedor de Servicios de toda responsabilidad en caso de obtención y almacenamiento ilícito de los Datos, incumplimiento de las leyes y regulaciones, orden público o necesidades del Cliente.

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor de Servicios frente a cualquier daño resultante de la reclamación de un tercero por el incumplimiento de esta garantía.

8.3 Gestión de los Identificadores

Los identificadores están destinados a permitir el acceso del Servicio únicamente a los Usuarios, para proteger la integridad, la seguridad y la disponibilidad del Servicio, así como la integridad, la seguridad, la disponibilidad y confidencialidad de los Datos.

Los identificadores son personales y confidenciales. Solo se pueden cambiar a solicitud del Cliente. El Cliente se compromete a hacer todo lo posible para mantener en secreto los Identificadores relacionados con él y no revelarlos a terceros.

El Cliente es totalmente responsable del uso de sus identificadores. Se asegurará de que ninguna otra persona no autorizada por el Proveedor de Servicios tenga acceso al Servicio. En caso de pérdida o robo de uno de sus identificadores, el Cliente debe notificar al Proveedor de Servicios sin demora para analizar conjuntamente las medidas apropiadas a adoptar.

9. Confidencialidad

Cada Parte se compromete a mantener confidencial cualquier información que reciba de la otra Parte. El Contrato es confidencial.

La información y los datos transmitidos por el Cliente al Proveedor de Servicios, independientemente de su finalidad, naturaleza, medio y modo de transmisión, se consideran confidenciales (en adelante, la "**Información Confidencial**"). Están sujetos a confidencialidad reforzada.

El Proveedor de Servicios se compromete a

- mantener la más estricta reserva sobre la **Información Confidencial** y no revelarla a terceros;
- tomar todas las medidas necesarias para proteger y mantener la confidencialidad de la **Información Confidencial**, y para evitar su divulgación, aplicando medidas que alcancen, al menos, el mismo nivel de las que aplique para proteger su propia **Información Confidencial**;
- no copiar ni transcribir la **Información Confidencial** en ningún medio, excepto cuando dichas copias sean estrictamente necesarias para la ejecución del Contrato;
- revelar la **Información Confidencial** solamente a sus directivos, empleados o agentes en la medida en que necesiten conocerla, y solo en relación con la ejecución del Contrato;
- informar a dichos directivos, empleados o agentes de las disposiciones de este acuerdo de confidencialidad y comprometerse a tratar la **Información Confidencial** de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo;

- no utilizar, total o parcialmente, la **Información Confidencial** para fines distintos al cumplimiento del Acuerdo;
- informar inmediatamente al Cliente en caso de pérdida de la totalidad o parte de los documentos, soportes o medios que contengan **Información Confidencial**, así como en caso de incumplimiento de esta cláusula por parte del Proveedor de Servicios, sus directivos, empleados o agentes;
- destruir las copias de la **Información Confidencial** en su poder después de haberlas devuelto al Cliente en su totalidad, en las condiciones establecidas en el artículo 20 - Reversibilidad.

No se considerará confidencial ninguna información que una Parte pueda demostrar

- que estaba en el dominio público antes de la divulgación, o
- que ya era conocida por ella antes de la fecha de vigencia del Contrato, o
- que deba divulgarse conforme a la ley o por orden de un tribunal, o
- que haya sido recibida de un tercero de manera lícita y sin restricción o incumplimiento del Contrato, o
- que haya sido publicada sin infringir las disposiciones del Contrato, o
- que el uso o divulgación haya sido autorizada por la Parte propietaria de la información.

Las Partes harán todo lo posible para cumplir con estas disposiciones por parte de su personal y de cualquier agente o tercero que pueda estar involucrado, de cualquier modo, en la ejecución del Contrato.

Estas obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes mientras dure el Acuerdo y por un período de un (1) año después de la finalización del mismo.

10. Referencia comercial

El Proveedor de Servicios tendrá derecho a incluir el nombre del Cliente en una lista de referencias comerciales. En la medida en que el Proveedor de Servicios desee utilizar esta referencia más allá de la simple cita, debe asegurarse de que el Cliente acepte de antemano este uso, y respetar las condiciones de uso que se le impongan.

11. Cooperación

Las Partes se comprometen a utilizar medios razonables para garantizar que la ejecución del Contrato se lleve a cabo en buenas condiciones y que los vínculos contractuales se adapten a las necesidades cambiantes de las Partes. La colaboración requiere contactos frecuentes, ya sea por cualquier medio de telecomunicación para el intercambio de información, o mediante reuniones en las que las Partes deben participar en función de su disponibilidad.

El Cliente ha sido informado de que el Proveedor de Servicios utilizará los datos de contacto de los Administradores o personal de contacto en el contexto de la prestación del Servicio para comunicarse con el Cliente con el propósito de (i) realizar encuestas o verificaciones sobre el Servicio, en particular sobre sus funcionalidades, su facilidad de uso y la apreciación del Cliente por ello, (ii) proporcionar al Cliente información relacionada con el Servicio, o (iii) por cualquier otro motivo relacionado con el Servicio. El Cliente se obliga a comunicar este hecho a sus Administradores y personal de contacto, en su caso.

12. Condiciones económicas

El precio y la frecuencia de la suscripción y el precio de cualquier otro servicio se detallan en las **Condiciones Particulares**.

12.1 Métodos de facturación y pago.

El Servicio, la tarifa de instalación y los servicios adicionales se facturan por adelantado. La orden de compra original emitida por el Cliente en virtud del Contrato seguirá siendo válida para futuros pagos anuales.

Las facturas serán emitidas por el Proveedor de Servicios y enviadas por correo electrónico con un documento PDF adjunto a la dirección de correo electrónico mencionada en las Condiciones Particulares.

Cualquier procedimiento específico para el Cliente sobre la emisión y / o el pago de facturas (mención especial, proceso de comunicación...) debe comunicarse al Proveedor de Servicios antes de firmar el Contrato y mencionarse en las **Condiciones Particulares**. De lo contrario, no puede constituir un motivo de impago o de retraso en el pago.

12.2 Alojamiento y gastos de viaje

Los gastos de alojamiento y de viaje fuera de la Ciudad de México y su área metropolitana de los empleados del Proveedor de Servicios que trabajan en las instalaciones del Cliente a solicitud de este último serán objeto de un acuerdo previo de las Partes sobre su cantidad y serán trasladados y cobrados al Cliente a su costo real.

12.3 Plazo de pago

Las facturas se pagan en un plazo de treinta (30) días naturales después de su recepción, por transferencia o domiciliación bancaria. Sin perjuicio de los posibles daños y perjuicios que de ello se deriven, el hecho de que el Cliente no pague una factura a su vencimiento implica, automáticamente:

- la aplicación de un interés mensual de demora igual a tres veces la tasa de interés legal, sin previo aviso y desde el primer día de retraso. Dicha tasa de interés es del (seis por ciento) 6%;
- la aplicación de la indemnización por costos de cobro equivalente al diez por ciento (10%) del monto adeudado ;

- la suspensión del Servicio dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a que el Proveedor de Servicios haya enviado un requerimiento de pago, por carta certificada con acuse de recibo u otro medio fehaciente, que no haya sido atendido por el Cliente; o la terminación del Contrato de conformidad con la cláusula 19 del presente Contrato.

12.4 Revisión

Los precios contenidos en el Contrato se corresponden estrictamente con las condiciones de uso del Servicio, según lo previsto en las Condiciones Particulares. Cualquier modificación de estas condiciones, como la extensión del período de suscripción, la extensión del número de entidades jurídicas, órganos o usuarios, así como la suscripción de nuevas opciones, dará como resultado la facturación de importes adicionales.

Al final del plazo inicial del Contrato, el Proveedor de Servicios se reserva el derecho de revisar e incrementar el monto de la suscripción cada año. Este aumento no será mayor que la evolución anual del Índice Nacional de Precios al Consumo aprobado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, u organismo que lo sustituya.

En cada período de renovación del Contrato, el Cliente puede notificar al Proveedor de Servicios su intención de reducir el alcance del uso del Servicio (reducción del número de Usuarios, reducción de la opción de suscripción en particular). Esta solicitud de reducción debe ser notificada al Proveedor de Servicios con al menos tres (3) meses de antelación antes del final del período en curso, pudiendo dar lugar a una reducción en el precio de la suscripción a partir de la próxima fecha de vencimiento.

13. Propiedad Intelectual e industrial

El Proveedor de Servicios es y sigue siendo el único propietario de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial en relación con el Servicio, incluida la propiedad de sus componentes de software, así como su marca y logotipo, y su sistema informático; o bien cuenta con los derechos necesarios para autorizar al Cliente el uso y disfrute del Servicio.

El Contrato no otorga al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual e industrial sobre todo o parte del Servicio. El Proveedor de Servicios le otorga al Cliente un derecho personal, no exclusivo, intransferible para usar el Servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 14 siguiente, durante la duración del Contrato y a nivel mundial. El Cliente no puede, bajo ninguna circunstancia, poner el Servicio a disposición de un tercero que no sea una Compañía relacionada.

El derecho de uso otorgado se limita al acceso al Servicio por parte del Cliente. A menos que la ley disponga lo contrario, a título meramente enunciativo pero no limitativo, el Cliente se compromete a abstenerse directa e indirectamente de:

- utilizar el Servicio para la adaptación, reproducción, modificación, traducción, ordenación, distribución, descompilación;
- sublicenciar, revender, alquilar, prestar, confiar, distribuir, desmembrar, comercializar o transferir los derechos resultantes de éstos, y en particular para acceder o utilizar el Servicio;
- proporcionar el Servicio a un tercero que no sea una Compañía relacionada;
- eliminar o modificar cualquier derecho de autor, marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual adjunto al Servicio.

14. Cesión

El Cliente puede ceder sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato en su totalidad o en parte exclusivamente a una Compañía relacionada, previa notificación por escrito al Proveedor de Servicios con cuando menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la cesión. Esta cesión será notificada por el Cliente al Proveedor de Servicios, mencionando la identidad del cesionario. La Compañía relacionada, por el solo hecho de la notificación, se compromete a cumplir con todas las obligaciones establecidas en este Acuerdo, permaneciendo el Cliente como responsable solidario de las obligaciones de la Compañía relacionada.

El Proveedor de Servicios puede ceder todos o parte de sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato a una Compañía relacionada con el Proveedor de Servicios o a una tercera empresa que se haga cargo de la operación del Servicio. El Proveedor de Servicios notificará esta cesión al Cliente por adelantado, mencionando la identidad del cesionario. En este caso, este último tendrá derecho a terminar de forma anticipada el Contrato en el plazo de los tres (3) meses siguientes a la notificación, y se le reembolsará el monto de la suscripción actual efectivamente pagada en proporción a la duración restante.

15. Responsabilidad

El Proveedor de Servicios es responsable de cualquier incumplimiento directo de las obligaciones que le impone el Contrato. El Proveedor de Servicios no es responsable de los daños indirectos que pueda sufrir el Cliente, como la pérdida de beneficios, de clientela o la interrupción del negocio. En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de Servicios de sus obligaciones derivadas del Contrato, o de producirse daños directos sufridos por el Cliente que se deriven de un incumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato, la responsabilidad del Proveedor de Servicios está estrictamente limitada a un monto total de un millón de euros (1,000,000 €), dentro de los límites y condiciones de su póliza de seguro.

Esta limitación de responsabilidad no se aplica a casos de dolo, negligencia grave o lesiones corporales.

Las Partes reconocen que el precio del Contrato refleja la asignación de riesgos derivados del Contrato, así como el equilibrio económico deseado por las Partes, y que el Contrato no se habría concluido en estos términos sin las limitaciones de responsabilidad establecidas en este documento.

16. Independencia recíproca

Cada Parte es independiente y actúa en su propio nombre y bajo su exclusiva responsabilidad; en particular, sigue siendo el único responsable de sus intervenciones, actos, alegaciones, compromisos y beneficios.

Ninguna disposición del Contrato se interpretará como la creación entre las Partes de una compañía, asociación o cualquier forma de agrupación o relación de subordinación.

El Proveedor de Servicios es el único autorizado para dar instrucciones a su personal, que permanece bajo su única autoridad jerárquica, legal y disciplinaria.

El personal del Proveedor de Servicios que preste servicios en las instalaciones del Cliente estará sujeto a las reglas de seguridad y las normas sanitarias del Cliente.

17. Trabajo oculto

De conformidad con las disposiciones legales sobre prevención y represión del trabajo ilegal, el Proveedor de Servicios se compromete a poner a disposición del Cliente, antes del inicio de la prestación de los servicios y previa petición:

- una declaración jurada en la que se certifique que el trabajo se llevará a cabo con empleados legalmente contratados y que se respetarán las formalidades previstas por la normativa laboral vigente;
- un certificado justificativo del cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social, con menos de seis meses de antigüedad;
- un extracto de su inscripción en el Registro Mercantil.

18. Fuerza mayor

Ninguna de las Partes puede ser considerada responsable por el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato, si dicho incumplimiento resulta de un caso fortuito o evento de fuerza mayor, que no pudo preverse en el momento de la celebración del Contrato o en fecha posterior y cuyos efectos no puedan evitarse mediante la adopción de medidas adecuadas; y en particular debido a una decisión gubernamental, que incluya cualquier revocación o suspensión de cualquier autorización, huelga total o parcial, interna o externa a la empresa, incendio, desastre natural, estado de guerra, pandemia, interrupción total o parcial o un bloqueo de las redes de telecomunicaciones o electricidad o, en general, cualquier otro caso fortuito o evento de fuerza mayor que tenga las características definidas por la ley y la jurisprudencia.

La Parte que tome conocimiento del suceso informará de inmediato a la otra Parte de su incapacidad para cumplir con sus obligaciones.

Si el caso fortuito o evento de fuerza mayor es temporal, se suspenderá el cumplimiento de la obligación afectada a menos que la demora resultante justifique la terminación del Contrato. En el caso de que un evento de fuerza mayor sea definitivo, el Contrato se terminará automáticamente y las Partes quedarán liberadas de sus respectivas obligaciones.

19. Resolución por incumplimiento

Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial alguna, en caso de que la otra parte incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, simplemente dando aviso por escrito con acuse de recibo a la parte que incumplió, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de rescisión. En dicho caso, la parte en incumplimiento se obliga a pagar la indemnización señalada en la Sección 14.

20. Reversibilidad

En caso de terminación de la relación contractual, cualquiera que sea la causa, el Proveedor de Servicios acepta devolver, sin cargo, a primera solicitud del Cliente y dentro de un período máximo de veinte (20) días a partir de la fecha de recepción de esta solicitud, una copia de todos los datos en un formato estándar fácilmente legible en un entorno equivalente.

Este servicio estará sujeto al pago total por parte del Cliente de los montos adeudados al Proveedor de Servicios. El Proveedor de Servicios asistirá al Cliente, si así es requerido, bajo las condiciones vigentes, en el procedimiento y formato de devolución de los Datos.

El Proveedor de Servicios eliminará, dentro de un período acordado con el Cliente, todas las copias de los Datos y la Información confidencial en su posesión. Y ello sin perjuicio de la facultad de conservar, debidamente bloqueados, tales datos, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

21. Integridad - Aceptación

El Contrato representa el acuerdo completo entre las Partes. Cualquier tolerancia o falta de exigencia de una Parte en la aplicación de la totalidad o parte de los compromisos aquí asumidos no puede ser interpretada como una modificación del Contrato, ni generar derecho alguno.

La nulidad, la caducidad, la ausencia de fuerza vinculante o la inaplicabilidad de cualquiera de las estipulaciones del Contrato no implicará la nulidad, caducidad, ausencia de fuerza vinculante o imposibilidad de ejecución de las demás

estipulaciones, que conservarán todos sus efectos. Las Partes podrán acordar mutuamente reemplazar o modificar las estipulaciones invalidadas.

La aceptación Contrato por medios electrónicos a través de un tercero certificador externo tiene el mismo valor probatorio entre las Partes que un documento escrito a mano y firmado en papel. El archivo de los documentos contractuales se realiza con un soporte confiable y duradero que se puede presentar como prueba. El Contrato solo puede modificarse mediante acuerdo entre las Partes.

Los plazos contractuales (días y horas) son en días y horas laborables en España.

22. Ley aplicable - Procedimiento de acuerdo mutuo

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes aplicables y a la jurisdicción de los tribunales competentes en la ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o legislación que les pudiese corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

En caso de dificultad de ejecución o interpretación del Contrato, antes de cualquier derivación a una jurisdicción competente, las Partes deberán iniciar un procedimiento amistoso de resolución de controversias.

Para este propósito, cada Parte designará un representante de su Dirección General. Estos representantes tendrán la tarea de reunirse y conciliar las opiniones de cada Parte dentro del mes siguiente a la solicitud de la Parte más diligente. En caso de un acuerdo amistoso, se firmará un memorándum de entendimiento o una enmienda al Contrato entre las Partes.

Si no se llega a un acuerdo dentro del plazo mencionado anteriormente, cada una de las Partes será libre de interponer las acciones que considere oportunas.