

En el caso de marcar la casilla de “*He leído las condiciones de servicio y estoy de acuerdo con las mismas*”, el Cliente presta su consentimiento expreso al cumplimiento de los términos del presente contrato y su conformidad con todas las cláusulas que en el mismo se contienen mediante la **ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA DEL MISMO** en el momento de pulsar sobre la opción “**CONTRATAR**”.

CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS CLOUD

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- CALIFICACIÓN JURÍDICA Y OBJETO:

Por el presente contrato el cliente contrata a AON SOLUTIONS S.L.U. (en adelante **aonSolutions**) para que realice la prestación de los servicios que se relacionan en la cláusula tercera y que se especifican en la factura correspondiente y para el número de usuarios especificado en la misma.

aonSolutions otorga al cliente el derecho no exclusivo, no transferible para utilizar el Servicio y realizar sus propósitos relacionados con los términos y las condiciones de este Contrato. Todos los derechos que no le sean otorgados de forma explícita se los reservarán **aonSolutions** y sus licenciatarios.

SEGUNDA.- DEFINICIONES:

- **SaaS:** Software como Servicio. El proveedor de Servicios, proporciona la capacidad de utilizar una aplicación Web exclusivamente a través de Internet.
- **Aplicación Web:** Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación. El interfaz es un navegador Web, y la ejecución se produce en el proveedor de Servicios de Aplicación.
- **Datos del cliente/ Base de datos:** Recopilación de datos dispuestos de manera sistemática o metódica y accesible individualmente únicamente por el cliente a través de la aplicación Web.
- **Usuario:** Persona que tiene derecho a utilizar el programa por estar autorizada para ello exclusivamente a través de Internet, utilizando un navegador Web.
- **SLA:** Service Level Agreement (Compromiso del Nivel de Servicio).

TERCERA.- CONTENIDO DE SERVICIO:

El servicio de incluirá:

- a) Acceso a través de Internet a las aplicaciones y usuarios contratados, utilizando un navegador Web de manera no exclusiva, y no transferible, mediante la utilización de una clave de acceso, para cada uno de los usuarios.

La clave de usuario administrador será facilitada inicialmente por **aonSolutions** (requiriendo su cambio en el primer acceso a la aplicación). Para el resto de usuarios que la empresa contrate, será la propia empresa la encargada de la gestión de contraseñas.

- b) Modificación de los módulos necesarios para adaptar la aplicación Web a las exigencias legales de la normativa vigente en el estado Español (excepto los regímenes especiales por razón del territorio), durante la vigencia del contrato, con un límite de 2.000 horas anuales dedicadas a este menester.
- c) Acceso al servicio de Soporte Telefónico, siempre dentro de horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de **aonSolutions**, sin límite de horas de asistencia y dedicadas a la resolución de dudas o problemáticas asociadas al uso de la aplicación.
- d) Copias de seguridad:
 - Activas: Una copia de seguridad completa diaria con una retención de una semana.
 - Inactivas: Una copia de seguridad completa mensual con 12 históricos de retención, así como una copia de seguridad completa anual con 5 históricos de retención.

- e) El cliente recibirá, a título meramente informativo, nuevas funcionalidades que la aplicación vaya incorporando, ya sean mejoras o implementación de requisitos legales, utilizándose a tal efecto como canal de comunicación exclusivamente el correo electrónico.
- f) Acceso a los siguientes servicios:
 - Consultas a las preguntas más frecuentes.
 - Recepción de notificaciones y de los eMails de actualizaciones.
 - Envío de sugerencias por eMail a SOPORTE/CAU (Centro de Atención a Usuarios).

NO quedará incluido en el contrato de arrendamiento de servicios:

- a) La adaptación de la aplicación Web las circunstancias especiales del Cliente o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.
- b) La incorporación de los elementos necesarios para adaptarse a la evolución tecnológica en el ordenador del usuario: últimas versiones de sistemas operativos, navegador de Internet, requerimientos de hardware, conexión a Internet, etc.
- c) Los servicios de soporte necesarios para la conexión al servicio tanto de hardware (configuración del hardware) como de comunicaciones (línea de acceso a Internet, firewalls, proxys, etc.)
- d) Los gastos de desplazamiento de los técnicos, si se acordase como consecuencia de la prestación del servicio.
- e) Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte del Cliente o de terceros que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros, restauración de backups, envío de copias de información, etc.
- f) La corrección de anomalías imputables exclusivamente al ordenador utilizado, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como a averías de la red principal de corriente alterna o variaciones de la misma o del proveedor de comunicaciones y que, por lo tanto, no guarden ninguna relación de causalidad con el programa.
- g) Las tareas necesarias para realizar y/o restaurar copias de seguridad de acuerdo a políticas de seguridad diferentes de las previstas por **aonSolutions**.

CUARTA.- DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

- a) Condiciones de acceso: El cliente recibirá para cada usuario contratado, un código y una clave de acceso para poder utilizar la aplicación exclusivamente a través de Internet. Como mínimo el cliente dispondrá de un usuario con el que, además de poder utilizar las funcionalidades de la aplicación, administrar los datos y configuración de su empresa, tales como asignar derechos de acceso a los usuarios, consultar los registros de acceso, etc.
- b) Los usuarios podrán, a través de la aplicación Web tratar todos los datos facilitados conforme a las cláusulas anteriores, pudiendo realizar todos los cálculos y procesos relacionadas con este contrato.
- c) El cliente no podrá otorgar licencia, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir, explotar comercialmente de otro modo ni poner el Servicio o El Contenido a disposición de terceros.
- d) El cliente no podrá modificar el servicio o el contenido ni realizar trabajos derivados de ellos.
- e) El cliente no podrá crear “enlaces” con el Servicio en Internet, ni “adaptar” o “duplicar” ningún Contenido en ningún otro servidor ni dispositivo inalámbrico o basado en Internet; ni utilizar técnicas de ingeniería inversa, ni acceder al Servicio a fin de crear un producto o servicio competitivo, crear un producto utilizando ideas, características, funciona o gráficos similares a los del servicio.
- f) Los códigos de usuarios no podrán compartirse ni ser utilizadas por más de un Usuario individual de forma simultánea, pero podrán en determinadas ocasiones reasignarse a nuevos Usuarios que sustituyan a Usuarios

anteriores que hayan cesado en sus puestos de trabajo o cuya categoría laboral o función haya cambiado y ya no utilicen el Servicio.

- g) La base de datos facilitada por el cliente y los sucesivos datos introducidos por el cliente, a través de la aplicación Web de **aonSolutions**, pertenecen exclusivamente al cliente. Serán registrados y almacenados en un servidor gestionado por **aonSolutions**, de acuerdo a sus documentos públicos: Política de Seguridad y Privacidad de datos.

QUINTA.- SLA (Service Level Agreement)

aonSolutions realizará todos los esfuerzos humanos y técnicos disponibles para que su Plataforma de Gestión esté operativa al menos en un 99% (noventa y nueve por cien) del tiempo, computado en ciclos mensuales.

El tiempo de inactividad se mide porcentualmente por meses, calculando el mismo mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ inactividad} = \frac{\text{Total minutos inactividad}}{\text{Total minutos mes}} \times 100$$

En el hipotético caso que el porcentaje de inactividad superara el 1% (uno por cien) del ciclo mensual, **aonSolutions** procederá a abonar al mes siguiente el importe resultante de aplicar el porcentaje de inactividad truncado a las cuotas de servicio SaaS facturadas en el mes que ocurrió la incidencia.

Para la obtención de dicho abono, el cliente deberá abrir una incidencia a través de la cuenta de correo electrónico soporte@aonSolutions.es solicitando la apertura de la incidencia y solicitando el crédito que estime necesario. **aonSolutions** solicitará a AMAZON EC2, proveedor del servicio, un informe al respecto, siendo el resultado aportado por AMAZON vinculante para el cálculo de los periodos de inactividad.

SEXTA.- GARANTÍA, RESPONSABILIDAD CIVIL Y CONFIDENCIALIDAD.

- a) AON SOLUTIONS, S.L. es una empresa que aplica un sistema de calidad dentro de los límites tecnológicos actuales, y somete sus productos a controles de calidad antes de su puesta en producción a disposición de los usuarios.

No obstante, a pesar de aplicar el sistema de calidad, el servicio de aplicación Web proporcionado a través de Internet puede verse sometido a circunstancias aleatorias, entre otras:

- de fallos en las infraestructuras del servidor, de la red Internet y de otros programas instalados en el ordenador del cliente desde donde se conecten al servicio
- de errores de cálculo u otros errores de imposible detección en condiciones normales de simulación en la aplicación Web.
- de errores incluidos en las normas publicadas en el B.O.E. o diferentes Boletines Oficiales de las Haciendas Forales, sobre las cuales se basa parte de la funcionalidad de los programas de **aonSolutions**.

Dichos errores también pueden tener su origen en el elevado número de casuísticas diferentes que pueden producirse y de la necesidad del Cliente de utilizar el servicio de forma inmediata, de manera que no exista un lapso de tiempo suficiente entre la publicación de la norma y su incorporación a las nuevas versiones, para probar todas las posibilidades o casuísticas.

aonSolutions garantiza la corrección gratuita, para los clientes que tengan suscrito el presente contrato de servicio, de todos aquellos errores demostrables de modo fehaciente que le sean comunicados. Las correcciones serán incorporadas automáticamente y por lo tanto puestas a disposición de los clientes en la aplicación Web.

- b) Tampoco será imputable a **aonSolutions**, la alteración de la velocidad de las comunicaciones, la calidad y seguridad de las mismas, así como la pérdida, alteración o daños totales/ parciales sobre la información contenida en soportes magnéticos, discos, cintas, y otros, así como la introducción de virus informáticos en el servidor de la aplicación.
- c) En todo caso, **aonSolutions** no será responsable de aquellos daños o perjuicios, que no sean única y exclusivamente imputables a **aonSolutions**, ni del lucro cesante dejado de obtener por el cliente. Por este

motivo, queda bajo responsabilidad y la debida diligencia del cliente la contratación de las pólizas de seguros que entienda necesarias para cubrir las situaciones citadas anteriormente.

- d) **aonSolutions** se obliga por tiempo indefinido a guardar secreto y mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, propiedad del Cliente, a que tenga acceso como consecuencia de este contrato.
- e) **aonSolutions**. Sin el previo consentimiento expreso del Cliente, se abstendrá de efectuar actividad alguna ya se trate de reproducción, uso, conservación, modificación, o de cualquier otra índole, con la información recibida, propiedad del Cliente, para finalidades distintas del estricto cumplimiento de este contrato.
- f) En ningún caso podrán acceder terceros a los datos, propiedad del cliente, a que **aonSolutions** tenga acceso, sin el consentimiento expreso del Cliente.
- g) Fuera de lo dispuesto anteriormente, la responsabilidad de **aonSolutions** por los daños imputables directamente a la prestación de servicio contratada se limitará al precio cuota inicial en concepto de alta y cuotas equivalentes al periodo de un año.
- h) En cualquier caso el usuario acepta que el servicio contratado constituye una herramienta destinada a complementar, pero no a sustituir la labor humana, por esta razón es obligación del usuario realizar un muestreo sobre los resultados obtenidos con el uso de la aplicación. En caso de que el usuario detectara algún error deberá comunicarlo a **aonSolutions** (a su centro de Vitoria-Gasteiz) quién lo solucionará de forma gratuita para aquellos clientes que estén al corriente de pago. El Cliente será el único responsable del buen funcionamiento de sus equipos y sistemas, no pudiendo imputar a **aonSolutions** ninguna responsabilidad por estos motivos.

SEPTIMA.- FUERZA MAYOR:

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra parte o terceros por los daños y perjuicios ocasionados o pérdidas que resulten de la demora o imposibilidad de cumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, en el supuesto de que se produzca cualquier circunstancia imprevista o que estando prevista, fuera inevitable al estar fuera de su control.

En relación con el uso del servicio **aonSolutions** no garantiza:

- a) Que el mismo será siempre seguro, oportuno, ininterrumpido, que carecerá de errores o que funcionará en combinación con cualquier otro hardware, software, sistema o con otros datos.
- b) Que cumplirá los requisitos o expectativas del Cliente.
- c) Que los datos almacenados serán exactos y fiables.
- d) Que la calidad de los productos, los servicios, la información u otro material adquirido u obtenido por el Cliente a través del servicio SaaS cumplirán los requisitos o las expectativas del usuario.
- e) Que el servicio/s prestado por otros operadores de telecomunicaciones, que hacen que el servicio de **aonSolutions** esté disponible, no tendrá vicios u otros componentes dañinos.

Los servicios de **aonSolutions** pueden ser objeto de limitaciones, retrasos y otras incidencias inherentes al uso de Internet y de comunicaciones electrónicas. **aonSolutions** no será responsable de los daños derivados de dichas incidencias.

OCTAVA.- MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES

Los productos y/o servicios objeto de esta contratación son susceptibles de variación, limitación, cambio, suspensión temporal o definitiva, a tenor de las necesidades, situación, evolución o fluctuaciones del mercado, a criterio de la dirección de **aonSolutions**.

aonSolutions se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos, y las condiciones de este Contrato o las políticas incluidas en el mismo relacionadas con el Servicio; dichas modificaciones entrarán en vigor una vez publicada en el servidor la versión actualizada del contrato. El Cliente es responsable de revisar periódicamente el contenido de este contrato con el fin de conocer las últimas novedades del servicio.

La aceptación que se hace necesaria en el proceso de activación de servicios y/o usuarios, constituye el consentimiento y aceptación del cliente a las cláusulas recogidas en este contrato.

NOVENA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Los datos que el Cliente proporciona a **aonSolutions** para la prestación del servicio se someten a la legislación vigente y en particular a los criterios públicamente expresados por **aonSolutions** en su website en los documentos política de privacidad y política de seguridad.

En cuanto a la base de datos, facilitada por el Cliente y los sucesivos datos introducidos por el Cliente, son propiedad del cliente. A todos los efectos, el Cliente es el responsable del fichero de datos de carácter personal que él mismo ha registrado mediante la aplicación Web.

En el tratamiento de los datos se cumplen todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos. Reflejando todo ello en el "Documento de Seguridad" de obligada cumplimentación por parte del cliente, según la legislación vigente.

Las partes asumen que como consecuencia de la prestación del servicio de mantenimiento contratado, el personal técnico y personal de soporte de **aonSolutions** pueden tener acceso a datos personales facilitados o introducidos en la Base de Datos por el Cliente para la resolución de incidencias o pruebas de funcionamiento de la aplicación en sus diferentes versiones. Dicho acceso no será considerado comunicación de datos. El Cliente autoriza a **aonSolutions**, como encargado del tratamiento para que realice el tratamiento de datos incluidos en los ficheros siguiendo las instrucciones recibidas del Cliente como responsable del tratamiento en virtud de la relación contractual de prestación de servicios que les vincula.

Si por autorización expresa del Cliente, dentro del servicio contratado se facilitaran a **aonSolutions** datos especialmente protegidos (tal y como se definen en el artículo 7 de la LOPD), el Cliente garantiza que:

- a) habrá obtenido el consentimiento de los afectados para el tratamiento de datos especialmente protegidos por parte de **aonSolutions** en los términos del presente acuerdo;
- b) habrá informado a todos los afectados que los datos especialmente protegidos relativos a su persona serán tratados por un tercero.

aonSolutions no realizará copia alguna de los datos de carácter personal del Cliente, salvo aquéllos necesarios para prestar el servicio contratado de copia de seguridad diaria, así como para realizar las pruebas de funcionamiento de versiones y la resolución de incidencias que reporte el Cliente.

- a) En caso de que para el desarrollo y ejecución del presente Contrato sea necesaria la comunicación entre las partes de información personal, en virtud del Artículo 27.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), dichas partes quedarán eximidas de la obligación de informar acerca de dicha cesión siempre que, con arreglo a la Ley, la mencionada cesión se limite a la finalidad que la justifique.
- b) El Cliente acepta que sus datos personales así como los introducidos en la aplicación, incluidos en el presente contrato se entreguen a ESFERALIA NETWORKS, S.A. sociedad que realiza el desarrollo y evolución tecnológica de la "Plataforma SaaS de gestión: aonSolutions" con el fin de ofrecerle productos o servicios que puedan ser de su interés y permitir pruebas reales para mejorar y evolucionar el que actualmente usa, objeto del presente Contrato. En cualquier momento, el Cliente podrá cancelar, cambiar o acceder a dichos datos personales y podrá asimismo retirar su consentimiento a recibir información.
- c) Ambas partes se comprometen por el presente contrato a cumplir todos los requisitos legales previstos en la normativa española sobre Datos Personales, y especialmente en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal).

Una vez cumplidos los servicios objeto de este contrato de mantenimiento, o como consecuencia de la resolución del mismo, **aonSolutions** devolverá, bajo demanda del cliente, la base de datos de carácter personal al Cliente, al igual que

cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Por el contrario, **aonSolutions** podrá destruir sin previo aviso las bases de datos si en el plazo de 12 (doce) meses desde que tenga lugar la resolución del presente contrato, el Cliente no procediera a solicitar los mismos o no accediera a recuperarlos.

DECIMA.- RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.

- a) Mantenimiento de la instalación. El Cliente realizará y mantendrá una correcta instalación eléctrica para la alimentación del equipo.
- b) Facilitar el trabajo de mantenimiento. El Cliente facilitará el acceso de los especialistas de **aonSolutions** a las páginas de la aplicación Web durante la vigencia del presente contrato, con el fin de facilitar los servicios de soporte contratados.
- c) Evolución tecnológica. Las aplicaciones de **aonSolutions** se diseñarán de manera que funcionen con los últimos requerimientos tecnológicos de hardware, software y comunicaciones mayoritariamente aceptados por el mercado como estándares, por lo que el Cliente debe mantener su instalación adaptada a la evolución tecnológica de los sistemas informáticos: nuevas versiones de sistemas operativos, requerimientos de hardware, actualización de aplicaciones de software de otros fabricantes relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones de **aonSolutions**, ancho de banda en Internet, etc....
- d) El cliente será responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas de usuario y con utilización de las mismas. Por este motivo, el cliente será el único responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, legalidad y fiabilidad de sus datos, así como de la propiedad intelectual o el derecho de utilizar los mismos, y **aonSolutions** no será en ningún caso responsable de la eliminación, corrección, destrucción, los daños ni la pérdida de los datos del cliente ni de que dichos datos no hayan sido guardados. Una vez finalizado el contrato **aonSolutions** pondrá a disposición del Cliente un archivo de datos del mismo durante los 30 (treinta) días siguientes a la terminación, sólo si el Cliente así lo ha manifestado en el momento en que tenga lugar la finalización. Una vez rescindido el contrato debido a un motivo justificado, el Cliente perderá inmediatamente el derecho a acceder a los datos del mismo y a utilizarlos. **aonSolutions** no tendrá la obligación de conservar ni enviar dichos datos, y podrá destruirlos si en el plazo de 12 (doce) meses desde la finalización del presente contrato el Cliente no los solicita. **aonSolutions** se reserva el derecho de retener, suprimir y/o descartar los Datos del cliente sin previo aviso si se produce algún incumplimiento por parte del mismo, incluida sin limitación, la falta de pago.

UNDECIMA.- CUOTAS POR VOLUMEN DE ALMACENAMIENTO EXCESIVO DE DATOS.

El espacio máximo de almacenamiento para backup proporcionado al Cliente sin costes adicionales es de 500 MB, así como de 100 MB para almacenamiento documental por empresa. Si la cantidad de almacenamiento para backup o documental en disco requerida sobrepasa estos límites, el cliente deberá pagar la cuota de almacenamiento vigente en ese momento. **aonSolutions** hará todo lo posible para notificar al Cliente el momento en que el volumen de almacenamiento utilizado por licencia alcance aproximadamente el 90% del espacio máximo. No obstante, aun cuando **aonSolutions** no efectúe dicha notificación, el cliente no quedará eximido de pagar dichos cargos de almacenamiento adicional. **aonSolutions** se reserva el derecho de establecer o modificar sus prácticas y límites generales relacionados con el almacenamiento de Datos del cliente.

DUODECIMA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.

El precio, forma de pago y vencimiento de los servicios contratados por el Cliente más los impuestos en vigor en cada momento se reflejarán en la factura correspondiente, el pago de la misma constituirá la conformidad por parte del Cliente del importe y servicios contratados.

- a) El pago de los servicios del presente contrato, realizados por **aonSolutions** será efectuado de forma mensual mediante domiciliación bancaria en la cuenta que el cliente haya indicado para tal efecto.
- b) Correrán por cuenta del Cliente los gastos que se ocasionen con motivo del servicio encargado, tales como soportes informáticos y gastos de envío.

DECIMOTERCERA.- DURACION DEL CONTRATO, SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tendrá una vigencia de dos años, un año, tres meses o un mes de acuerdo a la opción que haya escogido el Cliente durante el proceso de compra/suscripción

Una vez finalizado/resuelto este contrato y siempre que no haya sido por el incumplimiento por parte del Cliente, **aonSolutions** pondrá a disposición del mismo un archivo de datos del cliente durante los 30 días siguientes a la terminación, siempre que así se haya manifestado por parte del cliente en el momento de la finalización.

En caso de impago de cualquier plazo o cuota emitida por **aonSolutions** a cargo del cliente, faculta a **aonSolutions** para suspender el servicio contratado, sin necesidad de comunicación previa alguna, hasta que el cliente proceda a abonar los importes pendientes. Por lo tanto durante el tiempo que dure la situación de impago **aonSolutions** no estará obligada a prestar el servicio contratado.

DECIMOQUARTA.- EXTINCION DEL CONTRATO.

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas por la Ley y en especial, por incumplimiento de las obligaciones contempladas en el mismo.

DECIMOQUINTA.- COMPETENCIA JURISDICCIONAL.

Las partes, con renuncia a su fuero propio, si lo tuvieren, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Vitoria-Gasteiz, para dirimir en ellos cuantas cuestiones pudieran derivarse de la interpretación y ejecución presente contrato.

DECIMOSEXTA.- DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Las presentes Condiciones Generales derogan lo dispuesto en cualquier otro documento suscrito entre el Cliente y **aonSolutions**, referente al servicio de mantenimiento contratado.

En Vitoria-Gasteiz a octubre de 2014



AON SOLUTIONS, S.L.
NIF: B-01.487271