

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SABIO IBERICA SAU

1. Definiciones e Interpretación

1.1 Definiciones:

Sabio: SABIO IBÉRICA, S.A.U. (en adelante: SABIO), sociedad de nacionalidad española, con domicilio social en Madrid, Avenida Manoteras número 6, Edificio Cetil 2, local 1 (28050), con CIF: A28556009.

Afiliada: respecto de cualquier sociedad, se entenderá como tal sus filiales, sociedades asociadas, la sociedad matriz y las filiales y asociadas de dicha matriz a efectos de interpretación conforme al Derecho español, se entenderán como equivalentes las sociedades del mismo grupo conforme al artículo 42 del Código de Comercio.

Día Hábil: día laborable conforme al calendario laboral vigente en Madrid.

NC (Notificación de cambio): documento de modificación del alcance, funciones o condiciones contractuales, acordado por las partes conforme a lo previsto en la cláusula 15.

Cliente: la parte identificada como tal en la Oferta o en la Orden de trabajo, a la que Sabio prestará los Productos y Servicios objeto del contrato.

Obligaciones del Cliente: aquellas obligaciones y responsabilidades asumidas por el Cliente según se recogen en los presentes Términos, la Oferta, la Orden de Trabajo y el Documento de Alcance (SOW), incluyendo —sin carácter limitativo— las previstas en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Información Confidencial: toda información, ya sea tangible o intangible, incluyendo —a título enunciativo y no limitativo— fórmulas, patrones, compilaciones, dispositivos, métodos, técnicas, procesos, listas de clientes, datos de precios, planes de negocio, equipos informáticos, previsiones financieras, información de marketing, investigaciones y desarrollos actuales o previstos, así como cualquier otro dato interno perteneciente a una Parte o relacionado con ella, que no sea de conocimiento público y que esté identificada como confidencial o deba ser razonablemente considerada como tal, con independencia de que esté o no marcada como “confidencial”. Incluye también la información relativa a empleados, clientes, proveedores, socios comerciales, licenciatarios, distribuidores y demás personas con las que una Parte mantenga relaciones de negocio.

Moneda: la moneda establecida en la Orden de Trabajo o la Oferta para los pagos contractuales.

Entregable: cualquier trabajo, material, informe o elemento proporcionado por Sabio en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales

conforme a los presentes Términos, con exclusión de los Productos.

Importe en Discrepancia: tiene el significado atribuido en la cláusula 9 del presente documento.

Normativa de Protección de Datos (RGPD): El Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, RGPD), así como cualquier norma que lo desarrolle o complemente,

Zona Europa: se refiere al Espacio Económico Europeo (EEE) y al Reino Unido.

Incidencias Excluidas: aquellos defectos, errores o incidencias expresamente excluidos de la cobertura del SLA.

Fallo: tiene el significado asignado en el SLA correspondiente.

Honorarios: las cantidades que el Cliente se obliga a abonar, expresadas en la Moneda correspondiente y detalladas en la Orden de trabajo u Oferta.

Fuerza Mayor: cualquier acontecimiento o circunstancia, o conjunto de ellos, que se encuentre fuera del control razonable de una de las Partes, incluyendo, entre otros: catástrofes naturales, rayos, inundaciones, fenómenos meteorológicos excepcionales, hundimientos, incendios, explosiones, guerras, disturbios civiles, actos terroristas, ciberataques, incidentes nucleares, biológicos o químicos, emergencias sanitarias o civiles, pandemias y epidemias, imposiciones legales, conflictos laborales de terceros, demoras o fallos en el suministro energético, así como actos u omisiones de autoridades públicas o personas ajenas a Sabio, siempre que dichas causas escapen al control de la Parte afectada. Se asimila al concepto de “caso fortuito o fuerza mayor” conforme al artículo 1105 del Código Civil español.

Incidente: interrupción no planificada o deterioro de la calidad del Sistema Soportado, o el fallo de parte del mismo que aún no ha tenido impacto en la prestación del servicio.

Plazo Inicial: el plazo inicial de los Servicios de Soporte, definido en la cláusula 11.1 de los presentes Términos.

Insolvencia: situación en la que una Parte no puede cumplir con sus obligaciones de pago, o se encuentra en concurso de acreedores, liquidación, administración judicial o cualquier procedimiento similar conforme al Texto Refundido de la Ley Concursal (Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo).

Datos del Cliente: contenido que consiste en información o datos que el Cliente puede proporcionar, poner a disposición o conceder el acceso, en relación con la prestación de los

Servicios por parte de SABIO, excluidos los datos personales y que es legal.

Derechos de Propiedad Intelectual: todos los derechos reconocidos por la legislación aplicable sobre patentes, marcas, nombres comerciales, diseños registrados, modelos de utilidad, derechos de autor (incluidos los relativos a software y bases de datos), nombres de dominio, derechos sobre topografías de semiconductores, invenciones, secretos industriales o empresariales, know-how, y otros derechos de propiedad industrial o intelectual, registrados o no, incluidos los derechos a solicitarlos, mantenerlos y ejercitar acciones por infracción.

Ubicación(es): lugar o lugares donde se encuentra instalado el Sistema Soportado en la Fecha de Inicio del Servicio de Soporte.

Parte: el Cliente o Sabio, según corresponda en cada caso (conjuntamente, las "Partes").

Plan de Pagos: en su caso, el calendario de pagos pactado en relación con la ejecución de las obligaciones contractuales de Sabio, establecido en la Orden de Trabajo o la Oferta.

Productos: el hardware o software proporcionado por Sabio, conforme se indica en la correspondiente Orden de trabajo u Oferta (cuando proceda).

Servicios Profesionales: los servicios de carácter profesional prestados por Sabio que no estén directamente relacionados con el soporte del Sistema Soportado, conforme a la Orden de trabajo u Oferta, la Oferta y a el Documento de Alcance (SOW), en su caso.

Sabio: sociedad de nacionalidad española, con domicilio social en Madrid, Avenida Manoteras número 6, Edificio Cetil 2, local 1 (28050), con CIF: A28556009 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 5085, libro 4235 folio 214, sección 3.ª, hoja 40298, hoja actual M-76712, de la sección 8.ª 5085. Actúa representada en este acto por Jorge Crespo Valls, mayor de edad y con NIF 05398739-H, actuando en su calidad de Apoderado de la misma según escritura pública de 2 de junio de 2020, ante el notario de Madrid D. Jose Miguel Garcia Lombardía, con el nº 2395 de su protocolo.

Documento de Notificación Judicial: escrito de demanda u otros documentos judiciales presentados ante los tribunales.

Nivel de Servicio: respecto de los Servicios de Soporte, los niveles de desempeño establecidos en la Parte 2 del SLA.

Servicios: incluye los Servicios de Soporte, y/o los Servicios Profesionales, según el contexto.

SOW (Statement of Work): documento de alcance de Sabio relativa a los Servicios Profesionales (en su caso), referida en la Orden de trabajo u Oferta acordada por escrito entre las partes.

Servicios de Soporte: servicios de asistencia relativos al Sistema Soportado, tal y como se describen en el SLA y la Orden de trabajo u Oferta, incluyendo —cuando proceda— los Servicios Mejorados.

SLA (Service Level Agreement): acuerdo de nivel de servicio relativo a los Servicios de Soporte, adjunto como Anexo 1.

Fecha de Inicio del Servicio de Soporte: la fecha acordada entre las Partes en la Orden de trabajo u Oferta para el inicio de los Servicios de Soporte.

Hardware Soportado: los equipos informáticos objeto de soporte por parte de Sabio, conforme se indique en la Orden de trabajo u Oferta.

Software Soportado: el software incluido en el soporte prestado por Sabio, conforme se indique en la Orden de trabajo u Oferta.

Sistema Soportado: conjunto formado por el Software Soportado y el Hardware Soportado.

Sistema: conjunto de equipos y programas informáticos del Cliente instalados en la Ubicación, incluyendo expresamente el Sistema Soportado.

Orden de Trabajo: documento contractual aceptado por ambas Partes que especifica los Productos, los Servicios y los Honorarios correspondientes.

Oferta: Documento que se presenta al Cliente que incluye los Servicios, los Honorarios los Términos y Condiciones de contratación y otros documentos o información relacionados con los servicios que se prestarán. Será un documento contractual si lo aceptan y suscriben las Partes.

1.2 Interpretación

Salvo que se indique expresamente lo contrario:

- (a) Las referencias a cláusulas y anexos son a cláusulas y anexos de estos Términos.
- (b) Las referencias a una "persona" incluyen tanto personas físicas como jurídicas, así como organismos públicos, asociaciones, sociedades, entidades o cualquier forma jurídica con o sin personalidad jurídica propia.
- (c) Las referencias a leyes o normas se entenderán hechas a su versión vigente, incluyendo sus modificaciones, desarrollos o refundiciones posteriores.
- (d) La expresión "día" (incluida la de "Día Hábil") se entenderá como un período de 24 horas comprendido entre la medianoche de un día y la siguiente.
- (e) Cualquier referencia a otro documento citado en estos Términos se entenderá hecha a dicho documento conforme sea modificado, actualizado o complementado (siempre que no infrinja lo pactado en estos Términos).

(f) Los encabezados y títulos tienen carácter meramente orientativo y no afectarán a la interpretación del contrato.

(g) En caso de conflicto entre estos Términos, una Orden de trabajo u Oferta, prevalecerán los presentes Términos a no ser que se indique expresamente la disposición que se modifica de los presentes términos.

(h) Las expresiones “datos personales”, “tratamiento”, “encargado del tratamiento”, “interesado”, “responsable del tratamiento” y otras similares, tendrán el significado establecido en la normativa de protección de datos aplicable, y se referirán a los datos personales tratados por Sabio en el marco de la prestación de los Servicios conforme a estos Términos y la Orden de trabajo u Oferta.

2. Productos y Servicios

2.1 Sabio se compromete a: (a) suministrar los Productos y Servicios de conformidad con los presentes Términos y Condiciones; (b) prestar los Servicios con la debida diligencia profesional y pericia razonables; y (c) prestar los Servicios de Soporte conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA", por sus siglas en inglés), incluyendo, sin carácter limitativo, los Niveles de Servicio aplicables.

2.2 Sabio no estará obligado a prestar Servicios de Soporte respecto de Incidencias Excluidas. SABIO no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de los Servicios o que SABIO vaya a corregir todos los defectos o prevenir interferencias o accesos no autorizados de terceros más allá de los SLAs acordados.

2.3 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 2.2, el Cliente podrá solicitar a Sabio que subsane un Fallo Excluido. Sabio deberá, en el plazo de tres (3) Días Hábiles a contar desde dicha solicitud, notificar al Cliente si tiene intención de intentar subsanar dicho Fallo Excluido o si, por el contrario, no lo hará.

2.4 En caso de que, conforme a la cláusula 2.3, Sabio comunique al Cliente su intención de subsanar un Fallo Excluido, empleará esfuerzos razonables para llevar a cabo dicha subsanación, y el Cliente abonará a Sabio dicha intervención conforme a las tarifas vigentes en ese momento por tiempo y materiales. A efectos aclaratorios, ambas partes acordarán por escrito, con carácter previo al inicio de los trabajos, el plazo y coste estimado de dicha subsanación.

2.5 Los fallos relativos a Productos que formen parte del Sistema Soportado serán tratados conforme al SLA. Los Servicios de Soporte proporcionados respecto a los Productos se prestan (en la medida en que lo permita la normativa aplicable) en sustitución de cualquier término o condición legalmente implícito relativo a calidad satisfactoria,

idoneidad para un fin determinado, comerciabilidad u otros análogos.

2.6 La propiedad de los Productos de hardware vendidos al Cliente bajo una Orden de trabajo u Oferta se transferirá al Cliente una vez abonados íntegramente los importes correspondientes a dichos Productos (salvo que se disponga otra cosa en la propia Orden de Trabajo). El software seguirá siendo titularidad de Sabio o del tercero licenciante correspondiente y se licenciará conforme a lo previsto en la cláusula 5.

3. Productos y Servicios Adicionales

3.1 El Cliente podrá, en cualquier momento, comunicar a Sabio su necesidad de productos o servicios adicionales, siendo las condiciones de suministro las que se establezcan en la correspondiente Orden de Trabajo u Oferta.

3.2 Los detalles relativos a dichos productos y servicios, así como las Tarifas adicionales aplicables, serán los que se especifiquen en la Orden de Trabajo u Oferta

4. Obligaciones del Cliente

4.1 El Cliente colaborará con las solicitudes razonables de Sabio a fin de posibilitar la entrega oportuna de los Productos y Servicios, incluyendo, sin carácter limitativo, la colaboración necesaria, el acceso razonable a las ubicaciones (“Localización” o “Localizaciones”) y la puesta a disposición de los medios de alimentación eléctrica o comunicaciones, así como productos necesarios. En relación con los Servicios Profesionales, el Cliente facilitará de forma oportuna y sin coste para Sabio, asistencia, colaboración, información, equipos, datos técnicos, instalaciones informáticas y de telecomunicaciones, todas las licencias necesarias, programas, archivos, documentación, datos de prueba, resultados de muestra, un entorno de trabajo adecuado, y cualesquiera otros recursos o elementos necesarios que, a juicio razonable de Sabio, sean necesarios para la prestación de los Servicios Profesionales (conjuntamente, la “Asistencia”). El Cliente reconoce que la capacidad de Sabio para prestar los Servicios Profesionales y los Entregables relacionados en plazo podrá verse afectada si no proporciona dicha Asistencia o si esta es deficiente.

4.1A El Cliente deberá cumplir con las obligaciones que le corresponden conforme a los presentes Términos, la Orden de trabajo u Oferta, el Documento de Alcance (SOW) y el SLA u Oferta.

4.2 En relación con los Servicios de Soporte, el Cliente se compromete a:

(a) mantener, utilizar y administrar correctamente el Sistema Soportado conforme a la documentación aplicable del fabricante o de Sabio, o cualquier instrucción relevante facilitada por Sabio, y a conservar la versión soportada recomendada por el fabricante;

(b) mantener un entorno adecuado para el Sistema Soportado en la Localización, incluyendo, entre otros, red, servidores mantenidos por el Cliente, configuración de escritorio u host, equipos o software distintos del Sistema Soportado y un suministro eléctrico constante;

(c) mantener limpias y en buen estado las superficies externas de los componentes del Sistema Soportado;

(d) utilizar únicamente los consumibles recomendados por el fabricante o Sabio;

(e) no solicitar ni permitir que personas ajenas a Sabio, o no autorizadas por Sabio, presten o ejecuten los Servicios de Soporte, permitiendo su uso únicamente a empleados formados o personas bajo su supervisión;

(f) no utilizar en conjunto con el Sistema Soportado ningún accesorio, complemento o equipo adicional que no haya sido suministrado por el fabricante o aprobado por escrito por Sabio (dicha aprobación no se denegará de forma injustificada);

(g) asegurar el acceso al Sistema Soportado, incluidos, sin carácter limitativo, cables, conectores, periféricos y suministrar gratuitamente a Sabio toda la documentación, información y equipos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones;

(h) proporcionar acceso remoto conforme al SLA Parte 1 o según se acuerde por escrito entre las partes; y

(i) informar con antelación a Sabio de cualquier cambio en la ubicación, posición o especificación del Sistema Soportado o sistemas/redes asociados que pueda afectar a su funcionamiento, y no trasladar su Localización sin acuerdo de Sabio.

(j) de obtener todos los permisos y derechos necesarios que permitan usar, proporcionar, almacenar o de cualquier otra forma tratar los Datos de Cliente vinculados al Servicio, y concede dichos permisos y derechos tanto a SABIO como sus Filiales y subcontratistas de ambos. Esto incluye que el Cliente realice las certificaciones necesarias y obtenga el consentimiento, si así se requiere, antes de proporcionar información, incluyendo datos personales u otros datos regulados en dichos Datos de Cliente. Si los Datos del Cliente están sometidos a regulaciones gubernamentales o requiere medidas

de seguridad adicionales a las especificadas por SABIO para dichos Servicios, el Cliente no facilitará ni permitirá el acceso a dichos Datos del Cliente hasta que las partes acuerden implantar medidas de seguridad adicionales adecuadas al caso.

4.3 El Cliente garantiza que:

(a) el Sistema Soportado necesario para que Sabio preste los Servicios de Soporte se encuentra instalado en las Localizaciones correspondientes y en correcto estado de funcionamiento, sin vulnerabilidades críticas conocidas en la Fecha de Inicio del Soporte;

(b) dispone de las licencias necesarias del Sistema Soportado y de la versión de software más reciente soportada (incluyendo la aplicación de los parches y actualizaciones recomendadas);

(c) no se ha producido ni existe uso no autorizado o infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros; y

(d) salvo que se indique lo contrario en la Orden de Trabajo u Oferta, el Sistema Soportado no contendrá datos personales ni datos de tarjetas de pago en la Fecha de Inicio del Soporte.

Las garantías de los apartados (a) y (b) no aplican a Productos que Sabio deba implantar conforme a una Orden de Trabajo u Oferta, los cuales se registrarán por los presentes Términos. El Cliente garantizará que todos los usuarios del Sistema Soportado (incluyendo las Afiliadas del Cliente) cumplen los presentes Términos y cuentan con los derechos necesarios bajo la licencia de usuario final aplicable; cualquier actuación u omisión de tales usuarios se considerará como propia del Cliente.

4.4 El Cliente será responsable de realizar copias de seguridad de sus datos conforme a las buenas prácticas del sector, asegurando que dichas copias se encuentren en soportes que permitan la recuperación de datos en caso de pérdida o corrupción.

4.5 Sabio empleará esfuerzos razonables para notificar al Cliente cualquier incumplimiento de sus responsabilidades tan pronto como tenga conocimiento de ello, y procurará prestar los Servicios a pesar de dicho incumplimiento.

4.6 Sabio no incurrirá en incumplimiento ni será responsable frente al Cliente si la imposibilidad de prestar los Servicios deriva de un incumplimiento de las Responsabilidades del Cliente.

4.7 Si Sabio hubiera prestado los Servicios conforme a los presentes Términos, pero no lo ha hecho debido a un incumplimiento por parte del Cliente de

sus Responsabilidades, tendrá derecho al reembolso de los costes adicionales probados y las pérdidas inevitables que resulten directamente de dicho incumplimiento.

4.8 Sabio no estará obligado a aceptar solicitudes del Cliente para demorar o modificar los plazos acordados para la prestación de Servicios Profesionales, ni a cambiar el alcance de dichos Servicios. Salvo disposición expresa de resolución contenida en los presentes Términos, el Cliente no podrá cancelar Servicios Profesionales contratados mediante Orden de trabajo u Oferta.

4.9 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 4.8, en caso de que el Cliente solicite o provoque un retraso o cambio en los plazos acordados para la prestación de Servicios Profesionales, y sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o acciones que correspondan a Sabio, el Cliente deberá abonar a Sabio:

4.9.1 los costes razonables adicionales (incluidos, sin carácter limitativo, los costes por horas extraordinarias) que Sabio incurra como consecuencia del retraso o cambio; y

4.9.2 en caso de que se requiera personal adicional o Sabio no pueda reasignar a su personal debido al retraso o cambio, una tarifa proporcional adicional calculada conforme a las tarifas vigentes de Sabio por tiempo y materiales.

5. Derechos de Propiedad Intelectual

5.1 Salvo que se disponga lo contrario en estas Condiciones o que las Partes lo acuerden expresamente por escrito, ninguna de las Partes adquirirá derecho alguno sobre los Derechos de Propiedad Intelectual pertenecientes a la otra Parte (o que esta tenga licenciados), permaneciendo dichos derechos en todo momento en poder de la Parte que los haya creado o sea su titular.

5.2 Sabio concede al Cliente una licencia no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para utilizar todos los Entregables y los Productos de software propiedad de Sabio, únicamente para fines empresariales internos razonables del Cliente y sujeta a las limitaciones establecidas en la correspondiente Orden de trabajo u Oferta. Salvo que se disponga lo contrario en dicha Orden, esta licencia estará limitada al plazo de vigencia de la Orden de Trabajo u Oferta aplicable (conforme a la duración de los Servicios de Soporte). Esta cláusula se interpreta sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 5.3.

5.3 Todo software de terceros (incluyendo, sin limitación, los Productos de software de terceros) que sea proporcionado por Sabio en virtud de la Orden de Trabajo u Oferta (incluidos actualizaciones, parches, versiones, etc., del fabricante) se licenciará entre el licenciante tercero y el Cliente conforme al contrato de licencia de usuario final (EULA) estándar del licenciante tercero, en el, o sujeto a cualquier otro término de licencia incluido en la Orden de trabajo u Oferta, que el Cliente se obliga a cumplir. El Cliente reconoce y acepta que los proveedores de software parte de dichos EULAs podrán hacer valer directamente frente al Cliente esta cláusula y los términos del EULA correspondiente.

5.4 En la medida permitida por la legislación aplicable, respecto a cualquier software (incluyendo, entre otros, códigos, interfaces y configuraciones) facilitado por Sabio (ya sea propio o de terceros), el Cliente se abstendrá de: (i) descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa sobre el software; (ii) modificar o crear obras derivadas del software o la documentación suministrada; (iii) fusionar el software con otros, salvo que así se indique en la documentación; (iv) usar, copiar, vender, sublicenciar, arrendar, alquilar, prestar, ceder, transmitir o comercializar de cualquier modo el software o la documentación; (v) distribuir, divulgar o permitir el uso del software o documentación por terceros; (vi) habilitar características del software que Sabio comercialice como productos independientes sin su consentimiento previo por escrito; o (vii) permitir o fomentar que terceros realicen cualquiera de las anteriores acciones.

5.5 Las Partes reconocen que pueden acordar que el Cliente sea titular de los Derechos de Propiedad Intelectual sobre determinados Entregables. En tales casos, dicho acuerdo se formalizará mediante el procedimiento de control de cambios o en la propia Orden de trabajo u Oferta. En estos supuestos, el Cliente concederá a Sabio una licencia que le permita prestar los Servicios contratados.

5.6 Sin perjuicio de las demás disposiciones de esta cláusula 5 y de la cláusula 10, y siempre que el Cliente haya cumplido debidamente con sus obligaciones, Sabio indemnizará al Cliente por los costes y daños finalmente reconocidos por un tribunal derivados de la infracción de Derechos de Propiedad Intelectual de terceros por parte de Sabio al suministrar los Entregables o Productos.

5.7 Como condición para que proceda la indemnización prevista en la cláusula 5.6, el Cliente deberá: (a) mitigar en lo posible los daños; (b) notificar a Sabio sin demora cualquier reclamación o procedimiento; (c) consultar activamente con Sabio

la estrategia procesal; (d) no realizar ninguna admisión de responsabilidad sin consentimiento previo por escrito de Sabio; (e) no acordar transacción alguna ni realizar pagos sin dicha autorización; (f) permitir que Sabio, a su costa, obtenga licencias necesarias o modifique/reemplace los Productos afectados, siempre que: (i) la funcionalidad y rendimiento no se vean afectados sustancialmente; (ii) no exista impacto negativo relevante en el Sistema del Cliente; (iii) no se generen costes adicionales para el Cliente; y (iv) se apliquen a los productos sustituidos o modificados las mismas condiciones del presente contrato; y (g) permitir a Sabio gestionar las negociaciones, manteniendo informado al Cliente y teniendo en cuenta sus opiniones. El Cliente prestará asistencia razonable a Sabio, con reembolso de los gastos que ello genere.

5.8 La indemnización establecida en la cláusula 5.6 no será de aplicación en los siguientes casos: (a) si el Cliente ha utilizado los Entregables o Productos incumpliendo las licencias otorgadas o cualquier otra disposición contractual; (b) si los ha utilizado en contra de las instrucciones de Sabio y ello ha contribuido directamente a la infracción; (c) si la infracción se refiere a Productos de terceros; (d) si la infracción se basa en información proporcionada por el Cliente a Sabio; o (e) si ha existido negligencia del Cliente relevante para la infracción.

6. Personal de Sabio

6.1 Sabio será responsable de la gestión y coordinación diaria de su personal. Sabio se asegurará de que, cuando su personal trabaje en los Locales del Cliente, cumpla en todo momento las normas razonables de seguridad, salud laboral y cualquier otra normativa vigente en dichos Locales, siempre que el Cliente haya proporcionado copia de tales normas o haya notificado por escrito (o verbalmente, si es razonable) dichas instrucciones.

6.2 El Cliente se compromete a: (a) facilitar al personal de Sabio, previa notificación razonable, acceso seguro al Sistema Soportado para la prestación de los Servicios; (b) proporcionar espacio de trabajo adecuado y permitir el uso de instalaciones razonables para guardar equipos de prueba, piezas de repuesto y efectos personales del personal de Sabio; (c) garantizar la seguridad e integridad del personal de Sabio mientras se encuentre en los Locales; y (d) asegurar la disponibilidad y colaboración del administrador del sistema del Cliente y de cualquier otro personal necesario para diagnosticar incidencias o fallos del Sistema Soportado.

7. Personal del Cliente

7.1 El Cliente será responsable de la gestión y coordinación diaria de su propio personal (incluyendo proveedores y subcontratistas), respondiendo ante Sabio por sus actos u omisiones como si fueran propios. El Cliente garantizará que su personal: (a) interfiera lo menos posible con el trabajo del personal de Sabio; y (b) cumpla en todo momento, cuando se encuentren en las instalaciones de Sabio, con las normas de salud, seguridad y demás regulaciones aplicables.

8. Manifestaciones, garantías y autoridad

8.1 Cada Parte declara y garantiza que: (a) dispone de plena capacidad jurídica y poderes necesarios para celebrar y cumplir el presente contrato; (b) la firma y ejecución del contrato han sido debidamente autorizadas; y (c) cuenta con todas las licencias, autorizaciones y consentimientos necesarios para la validez, ejecución y oponibilidad del contrato ante cualquier autoridad competente.

8.2 Ninguna de las Partes, ni las personas contratadas por ellas para la ejecución de este contrato, tendrán autorización para actuar en representación de la otra Parte, ni podrán ostentar ni aparentar dicha representación.

9. Pagos

9.1 Sabio emitirá facturas al Cliente por los Honorarios en la moneda indicada y conforme a la Orden de trabajo u Oferta.

9.2 Salvo lo dispuesto en la cláusula 9.4, las facturas serán pagaderas por el Cliente en un plazo de treinta (30) días desde su fecha de emisión.

9.3 Los importes serán sin incluir el IVA, derechos de aduana u otros impuestos locales o nacionales, los cuales serán por cuenta del Cliente.

9.4 Si alguna partida de una factura está sujeta a una disputa de buena fe por parte del Cliente (el "Importe en Discrepancia"), el resto de la factura seguirá siendo exigible y deberá abonarse conforme a la cláusula 9.2, incluyendo el Importe en Discrepancia si finalmente se resuelve como pagadero.

9.5 El Cliente deberá notificar por escrito a Sabio, en un plazo máximo de 14 Días Hábiles desde la recepción de la factura, cualquier Importe en Discrepancia, indicando las razones de la controversia. La disputa se resolverá conforme a la cláusula 15.

9.6 Cualquier importe impagado a su vencimiento devengará intereses conforme lo permitido por ley. Los intereses sobre Importes en Discrepancia no se aplicarán hasta pasados 14 días desde su resolución.

9.7 Salvo estipulación expresa en contrario en la Orden de trabajo u Oferta, Sabio podrá incrementar los Honorarios hasta un 5% anual, siendo el primer aumento aplicable 12 meses después de la Fecha de Inicio del Soporte.

9.8 En caso de que el Cliente o alguna de sus Afiliadas exija a Sabio requisitos específicos de facturación o cobro (como formularios o información adicional), dichos requisitos deberán figurar expresamente en la Orden de trabajo u Oferta y ser razonables. Si no se incluyen, ni el Cliente ni sus Afiliadas podrán retener pagos alegando que Sabio no ha cumplido con tales requisitos.

10. Responsabilidad

10.1 Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones limitará ni excluirá la responsabilidad de ninguna de las Partes por: (a) los daños personales o la muerte causados por dolo o negligencia grave de esa Parte, sus administradores, directivos, empleados, contratistas o agentes actuando en el ejercicio de sus funciones; (b) fraude o declaración dolosa; (c) cualquier otra responsabilidad conforme a la legislación aplicable, que no pueda ser excluida o limitada.

10.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 10.1, Sabio no será responsable frente al Cliente, ya sea por responsabilidad contractual, extracontractual (incluida, sin limitación, la negligencia), legal, reglamentaria, objetiva o cualquier otra teoría jurídica, por cualesquiera de los siguientes daños o perjuicios directos, cualquiera que sea su causa: (a) pérdida de beneficios; (b) pérdida de ingresos o facturación; (c) pérdida de ahorros esperados; (d) pérdida de oportunidades; (e) pérdida de actividad empresarial o interrupciones del negocio; (f) pérdida de contratos; (g) pérdida de fondo de comercio; (h) responsabilidad frente a terceros (incluyendo, sin carácter limitativo, la obligación de indemnizar a clientes, ya sea de forma voluntaria o de otro modo); (i) gastos inútiles; (j) pérdida, alteración o corrupción de datos; (k) costes y gastos operativos o administrativos adicionales; (l) multas, sanciones o gastos.

10.3 Además de las limitaciones establecidas en la cláusula 10.2, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 10.1, Sabio no será responsable frente al Cliente por ningún daño o perjuicio indirecto, especial o consecuencial, cualquiera que sea su causa y con independencia de que deriven de una relación contractual, extracontractual (incluida, sin carácter limitativo, la negligencia), u otra figura jurídica (incluidos, entre otros, aquellos relacionados con reclamaciones por muerte o lesiones personales, en la medida en que no hayan sido

causadas por negligencia de Sabio), incluidos sin limitación los daños descritos en la cláusula 10.2 que puedan ser considerados como daños indirectos o consecuenciales, aunque fueran razonablemente previsibles o conocidos por las Partes al momento de formalizar las presentes Condiciones.

10.4 Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas 10.2 y 10.3 y sujeto a lo dispuesto en la cláusula 10.1, en caso de que se determine la responsabilidad de Sabio derivada de estas Condiciones y/o del correspondiente Orden de Trabajo u Oferta, la responsabilidad total agregada de Sabio (ya sea por responsabilidad contractual, extracontractual —incluida sin limitación la negligencia— o de otro tipo) se limitará al 100 % del importe total de los Honorarios pagados en virtud del correspondiente Orden de Trabajo u Oferta.

10.5 Salvo disposición expresa en contrario en las presentes Condiciones, Sabio excluye, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, toda condición, garantía o manifestación, expresa o implícita, que pudiera derivarse de la ley, la costumbre, la jurisprudencia, pacto colateral u cualquiera otra fuente, incluidas, sin carácter limitativo, cualquier garantías de calidad de comerciabilidad, calidad satisfactoria o adecuación a un propósito determinado.

11. Fuerza Mayor

11.1 Ninguna de las Partes será responsable ante a otra por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones cuando dicho incumplimiento o retraso se deba a un evento de Fuerza Mayor.

11.2 La Parte afectada deberá notificarlo por escrito a la otra Parte tan pronto como sea razonablemente posible, indicando la causa de la Fuerza Mayor y su duración estimada. En caso de que la situación de Fuerza Mayor se prolongue más de sesenta (60) días naturales, cualquiera de las Partes podrá resolver las presentes Condiciones mediante notificación escrita a la otra Parte.

12. Cesión

12.1 Ninguna de las Partes podrá ceder, transferir, gravar o disponer de otro modo de sus derechos u obligaciones derivados de estas Condiciones sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte, excepto en el caso de una cesión a una empresa del mismo grupo societario, siempre que dicha cesión no afecte negativamente a la otra Parte.

13. Notificaciones

13.1 Toda notificación u otra comunicación que deba efectuarse entre las Partes con motivo o en relación con estas Condiciones deberá realizarse por escrito y enviarse por correo certificado, mensajería con acuse de recibo o por correo electrónico (cuando se acuerde entre las Partes), a las direcciones indicadas en la Orden Pedido de Trabajo u Oferta o a cualquier otra que haya sido notificada conforme a este documento.

13.2 Las notificaciones se entenderán entregadas: (a) en el momento de la entrega, si se entregan en mano; (b) a los dos (2) días hábiles siguientes al envío, si se remiten por correo certificado o mensajería; (c) en el momento de la recepción por el servidor del destinatario, si se envían por correo electrónico, siempre que no se genere mensaje de error o rechazo.

14. Renuncia

14.1 La renuncia por cualquiera de las Partes a ejercitar cualquier derecho o acción derivado del incumplimiento de estas Condiciones no se considerará como renuncia a futuros derechos o acciones, ni afectará a los derechos que legalmente le correspondan.

15. Control de Cambios

15.1 Ninguna modificación de las presentes Condiciones ni de los Servicios será válida ni producirá efectos si no consta por escrito y está firmada por un representante debidamente autorizado de cada una de las Partes.

15.2 Cualquiera de las Partes (la "Parte Solicitante") podrá proponer modificaciones relativas o conexas a los Servicios mediante solicitud escrita dirigida a la otra Parte (la "Parte Receptora"). Tan pronto como sea razonablemente posible, la Parte Receptora deberá proporcionar una respuesta por escrito en la que indique a la Parte Solicitante las implicaciones del cambio propuesto sobre los Servicios, los Honorarios y las presentes Condiciones.

15.3 Si, tras recibir la respuesta prevista en la cláusula 17.2, la Parte Solicitante desea seguir adelante con la modificación, ambas Partes deberán, de buena fe y con la debida diligencia, procurar alcanzar un acuerdo respecto de una Nota de Control de Cambios ("NCC") tan pronto como sea razonablemente posible (y, en todo caso, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta de la Parte Receptora, o dentro del plazo que ambas Partes acuerden por escrito de forma razonable).

15.4 Los costes derivados del análisis y tramitación de lo previsto en esta cláusula 17 serán soportados exclusivamente por la Parte Solicitante.

16. Terminación:

16.1 Cualquiera de las partes puede terminar este Acuerdo Marco:

16.2 i)) sin causa, una vez hayan expirado o terminado sus obligaciones bajo el Contrato, o

16.3 ii) inmediatamente por incumplimiento, si la otra parte ha incurrido en un incumplimiento sustancial del Contrato, siempre que la parte incumplidora haya sido notificada de ello y se le haya dado un plazo razonable para subsanar el incumplimiento. SABIO concederá al menos un preaviso de 60 días con anterioridad a la retirada de los Servicios. El Cliente pagará los cargos correspondientes a los Servicios prestados hasta la fecha efectiva de terminación y si es el caso la suscripción de licencias abonadas por adelantado a sus proveedores y no pagadas por el Cliente. En caso de SABIO termine por incumplimiento del Cliente, el Cliente además deberá cumplir con todos los compromisos mínimos y pagar los cargos de cancelación o ajuste especificados en el Contrato, así como cualquier coste adicional en el que SABIO incurra de forma razonable como consecuencia de la terminación anticipada, como pueden ser los costes relativos a subcontratación o reubicación y si es el caso la suscripción de licencias abonadas por adelantado a sus proveedores y no pagadas por el Cliente. SABIO tomará medidas razonables para mitigar tales costes adicionales. A la expiración o cancelación de la Solución, o con anterioridad a petición del Cliente, SABIO devolverá o eliminará los Datos del Cliente o de los recursos informáticos de SABIO. SABIO puede realizar un cargo por ciertas actividades ejecutadas a petición del Cliente no identificadas en los Servicios (como entregar los Datos del Cliente en un formato específico, etc...).

16.4 Cualesquiera términos y condiciones del Contrato que por su naturaleza se extiendan más allá de la terminación de este, permanecerán en vigor hasta su cumplimiento, y se aplicarán a los respectivos sucesores o cesionarios de cada una de las partes.

17. Disposiciones Generales

17.1 Las Partes acuerdan que las firmas transmitidas electrónicamente o por medios digitales se considerarán originales, y ambas aceptan quedar vinculadas por ellas. Las presentes Condiciones podrán formalizarse en varios ejemplares, cada uno de los cuales será considerado un original, aunque

no será eficaz hasta que cada Parte haya firmado al menos uno de ellos.

17.3 Si en algún momento alguna disposición de estas Condiciones fuera declarada inválida, inaplicable, nula o anulable, en todo o en parte, por un tribunal competente u otra autoridad con jurisdicción, ello no afectará a la validez del resto de cláusulas, que permanecerán en pleno vigor y efecto.

17.4 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 5.3, ninguna persona que no sea Parte de una Orden de Trabajo u Oferta tendrá derecho alguno a exigir el cumplimiento de cualquier disposición de estas Condiciones o de la Orden de Trabajo u Oferta. El derecho de las Partes a resolver, modificar, renunciar o alcanzar acuerdos en virtud de estas Condiciones o de la Orden de Trabajo u Oferta no estará condicionado al consentimiento de ninguna persona ajena al Contrato.

17.5 Las presentes Condiciones, junto con cualquier Orden de Trabajo u oferta que resulte de aplicación, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes en relación con su objeto y sustituyen cualquier acuerdo, entendimiento, compromiso, manifestación, borrador, pacto colateral o negociación previa entre las Partes en relación con el mismo.

17.6 Sabio podrá designar a un subcontratista para que ejecute total o parcialmente sus obligaciones contractuales en su nombre. Las Partes acuerdan que las Afiliadas de Sabio no se consideran subcontratistas y pueden ejecutar cualquiera a algunas de las obligaciones contractuales de Sabio en su nombre sin ninguna otra formalidad o notificación al Cliente.

17.7 La demora u omisión de cualquiera de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho o acción que le corresponda por ley o por virtud de las presentes Condiciones no constituirá una renuncia

al mismo. Salvo que se disponga expresamente lo contrario, los derechos y acciones reconocidos en estas Condiciones son acumulativos y no excluyen otros derechos o acciones legales que pudieran corresponder.

17.8 Prescripción. Ninguna de las partes interpondrá acción legal alguna que traiga causa o estuviese relacionada con el Contrato, transcurridos más de dos años desde que se produjo su causa.

17.9 Políticas. SABIO tiene un sólido conjunto de guías y políticas de conducta comercial que cubren los conflictos de interés, abusos de mercado, antisoborno y corrupción, así como fraude. SABIO y su personal cumplirán con dichas políticas y requerirán a los subcontratistas que tengan políticas similares.

17.10 Independencia. SABIO es un contratista independiente, y no un agente, socio o fideicomisario del Cliente ni es partícipe de una "joint venture" con el Cliente, y no se compromete a cumplir con ninguna de las obligaciones normativas del Cliente, ni a asumir ninguna responsabilidad en relación con las operaciones o el negocio del Cliente.

18. Legislación aplicable y jurisdicción

18.1 Cada parte es responsable de cumplir con la legislación y regulaciones propias de aplicación a su negocio.

18.2 Las presentes Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española.

18.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 14, los tribunales de Madrid tendrán competencia exclusiva para conocer y resolver cualquier controversia (ya sea contractual o extracontractual) que pudiera derivarse de o en relación con las presentes Condiciones o con cualquier Orden de Trabajo u Oferta.

ANEXO 1

Parte 1 – Servicios de Soporte

1. Definiciones

“**Categoría 1**”, “**Categoría 2**” y “**Categoría 3**”: según se definen en la Parte 2 del presente Anexo.

“**Horario de Cobertura**”: las horas durante las cuales Sabio recibirá y trabajará para resolver Incidencias.

“**Centro de Atención del Cliente**”: instalación centralizada del Cliente para registrar todas las Incidencias notificadas internamente y comunicárselas a Sabio.

“**Incidencias excluidas**”: aquellas recogidas en el apartado 4 del presente, respecto de las cuales Sabio no estará obligada a intervenir.

“**Incidencia**”: cualquier defecto, error, fallo o desviación sustancial del funcionamiento o especificación del Sistema Soportado.

“**Evento**”: comunicación de una Incidencia a Sabio conforme a lo previsto en este Anexo.

“**Horario laboral habitual**”: de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 (hora española) excluidos de la prestación de servicios días Festivos nacionales, autonómicos y locales de Madrid.

“**Horario de actualización**”: fuera del Horario laboral habitual, de lunes a jueves (excepto festivos).

“**Centro de Soporte Sabio**”: centro de ayuda de Sabio al que el Cliente debe comunicar las Incidencias.

“**Restauración del Servicio**”: restablecimiento del Sistema Soportado a un funcionamiento correcto (temporal o permanente, incluyendo soluciones provisionales aceptadas).

“**Respuesta Técnica**”: acuse de recibo de la Incidencia comunicada, con indicación de que está siendo revisada por un técnico de Sabio.

“**Soporte de Nivel 1 (Tier 1)**”: análisis de los síntomas de la Incidencia y diagnóstico de su causa.

2. Resolución de Incidencias

2.1 Sabio se compromete a resolver las Incidencias dentro del Horario de Cobertura aplicable, mediante:

2.1.1 Investigación de la Incidencia;

2.1.2 Provisión de instrucciones/información al Cliente;

2.1.3 Sustitución de componentes del Sistema Soportado;

2.1.4 Provisión de actualizaciones o nuevas

versiones del Software;

2.1.5 Reconfiguración del Sistema Soportado.

2.2 Sabio podrá actuar a través de:

2.2.1 Asistencia telefónica;

2.2.2 Acceso remoto;

2.2.3 Presencia física en las instalaciones;

2.2.4 Cualquier otro método razonablemente determinado.

2.3 Medios de contacto del Centro de Soporte Sabio:

- Teléfono: +34(0)91 210 4730
- Portal web: <https://sabio.service-now.com/sabioit>
Las Incidencias críticas deben notificarse telefónicamente en primera instancia.

2.4 Las actuaciones de parcheo, corrección de errores y actualizaciones menores ("Patching Work") se realizarán dentro del Horario de Actualización. Los niveles de servicio serán ajustados en consecuencia.

2.5 Los componentes consumibles (baterías, RAID, etc.) no están cubiertos por los Servicios de Soporte. El Cliente será responsable de su mantenimiento y sustitución.

2.6–2.10 Sabio no estará obligada a resolver Incidencias que:

- Dependan de parches no disponibles por parte del fabricante (2.6.1);
- Afecten negativamente a otro componente (2.6.2);
- Requieran una versión no soportada del software (2.6.3);
- Involucren versiones incompatibles entre componentes (2.8);
- Afecten a componentes que han alcanzado fin de soporte por el fabricante (2.9).

Estas disposiciones prevalecen sobre cualquier otra en este Anexo – 2.10.

3. Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete, entre otras obligaciones, a:

- Reportar Incidencias a través de personal cualificado (3.1.1);
- Garantizar acceso remoto o físico a los sistemas (3.1.2);
- Colaborar durante todo el proceso de resolución (3.1.3–3.1.4);
- Contar con personal técnico y medios de soporte (3.1.5–3.1.7);
- Mantener medidas de seguridad, antivirus, y copias de seguridad (3.1.8–3.1.11);
- Realizar mantenimientos periódicos y disponer de recursos técnicos adecuados (3.1.12–3.1.14);
- Validar archivos de registro y configuración (3.1.15);
- Aplicar instrucciones y parches sencillos bajo indicación de Sabio (3.1.16);
- Mantener servicios de infraestructura activos (3.1.17);
- Categorizar y describir correctamente la Incidencia (3.1.18–3.1.20);
- Proporcionar información técnica de terceros (3.1.21);
- Realizar capturas de trazas y registros (3.1.22);
- Revisar cambios internos que puedan haber causado el fallo (3.1.23);
- Dar respuestas precisas y oportunas (3.1.24);
- Realizar chequeos diarios (3.1.25);

- Proporcionar medios para pruebas y retroalimentación (3.1.26).

4. Incidencias Excluidas

Sabio no estará obligada a resolver Incidencias derivadas de:

- Alteraciones no autorizadas por Sabio (4.1.1);
- Uso de consumibles defectuosos o no autorizados (4.1.2);
- Software no proporcionado o mantenido por Sabio (4.1.3);
- Accidentes o catástrofes (4.1.4);
- Intervenciones no realizadas por Sabio (4.1.5–4.1.6);
- Incumplimiento de obligaciones por parte del Cliente (4.1.7–4.1.8);
- Fallos eléctricos o de suministro (4.1.9);
- Componentes fuera de vida útil o sin reparación rentable (4.1.10);
- Recomendaciones ignoradas por el Cliente (4.1.11);
- Fallos cuya causa se origine antes del inicio del Servicio (4.1.12).

4.2 Si una Incidencia excluida se notifica al Centro de Soporte, Sabio podrá facturar el tiempo y materiales empleados según sus tarifas estándar.

ANEXO 1 – Parte 2

1. Niveles de Servicio (SLAs)

1.1 A partir de la fecha de inicio del servicio de soporte, Sabio aplicará los siguientes niveles de servicio:

Categorías del Sistema Soportado

- **Categoría 1:** Avaya CM, Avaya Elite, Avaya CMS, Avaya/Verint Call Recording, AES, Aura Messaging.
- **Categoría 2:** IVR a medida, Marcador, Speech Analytics, Aplicaciones Sabio, Oceana, AACC, Avaya WFM.
- **Categoría 3:** Otros componentes (los SLAs se definen en el Pedido de Trabajo correspondiente).

2. Cobertura del Centro de Soporte Sabio

Tipo de Evento Categoría 1 y 2

P1 – Horario cobertura 24x7

P2 – Horario cobertura 24x7

P3 – Horario cobertura L-V, 08:00 – 18:00

P4 – Horario cobertura L-V, 08:00 – 18:00

Solicitudes / MACs L-V, 08:00 – 18:00

3. Gestión de Incidencias – Tiempo de Respuesta Técnica

Categoría Tiempo de Respuesta

P1	30 minutos
P2	1 hora
P3	4 horas
P4	8 horas

4. Gestión de Incidencias – Restauración del Servicio

Categoría Tiempo de Restauración*

P1	+2 horas
P2	+4 horas
P3	+3 días laborables
P4	+5 días laborables o próxima versión

* Sujeto a que una restauración razonable sea viable. Estos plazos no aplican si:

- La resolución depende de un tercero (por ej. fabricante);
- Se requiere información adicional del Cliente.

5. Categorización de Incidencias

Categoría Descripción

P1 Crítica	– Funcionalidad principal inoperativa. Sin solución alternativa. Interrupción total o casi total.
P2 – Alta	Parte significativa degradada. Sin solución alternativa. Interrupción intermitente.
P3 Media	– Función principal operativa. Funciones auxiliares degradadas o inoperativas de forma continua.
P4 – Baja	Funciones auxiliares degradadas o intermitentes. No afectan a funciones principales.