

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

Versión 3.0 – 30/01/2020

Las presentes Condiciones Generales, junto a las Condiciones Particulares de Contratación y el Acuerdo de Nivel del Servicio son en su conjunto un contrato (en adelante Contrato) entre Consultores Canarios de Informática, S.A. (en adelante Noray) y Ud. (en adelante Ud. o Cliente). La contratación del servicio puede contener, además, otras notificaciones o acuerdos incorporados mediante referencia a este Contrato como pueden ser los Términos de Licencia del Software de Microsoft Dynamics Nav: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/mt589326\(v=nav.90\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/mt589326(v=nav.90).aspx) o las Condiciones Generales de Arsys: <https://www.arsys.es/legal?dhtml=condiciones-generales-contratacion>.

El Cliente debe leer detenidamente este documento. En el momento en que el Cliente hace click en el botón “acepto” o el aceptar de otro modo este Contrato a través de un documento de pedido, Ud. acepta suscribirse al Servicio SaaS de NORAY y acuerda cumplir y quedar obligado por las Presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, los Acuerdos de Nivel de Servicio y todos aquellos otros términos y condiciones de proveedores externos a NORAY, pero cuya contratación y/o instalación sea necesaria para el correcto uso del servicio de Licencia SaaS de NORAY contratada. El Cliente acepta del mismo modo quedar obligado por todas las modificaciones que se realicen a las presentes condiciones y demás documentación que forma parte del contrato, que se realicen en las mismas con el fin de adaptar y actualizar a las características de las nuevas versiones del software. En caso de que el Cliente no acepte todos y cada uno de los términos y condiciones del presente contrato, no podrá suscribirse al servicio SaaS ni utilizarlo, por lo que en caso de no aceptarlos, no podrá continuar con la suscripción ni realizar la instalación de ningún aplicativo o servicio.

Si un usuario celebra este contrato suscribiéndose al servicio SaaS de NORAY en nombre de una persona jurídica, manifiesta que tiene la autoridad y capacidad necesaria para vincular a la persona jurídica con este contrato, exonerando a Noray en caso de conflicto con la persona jurídica por cualquier reclamación derivada de la falta de capacidad o autorización.

1. DEFINICIONES

“**NORAY**” se entenderá como referencia a la entidad CONSULTORES CANARIOS DE INFORMÁTICA, S.A., provista de C.I.F. A38022109.

“**Cliente**” es la persona física o jurídica a quien se le presta el Servicio SaaS. Si una persona física suscribe este Contrato en el que se incluyen todos los Acuerdos y Términos expuestos en el encabezado, en nombre de una empresa u otra persona jurídica, dicha persona física manifiesta que tiene apoderamiento y/o autorización suficiente para vincular a dicha entidad a este Contrato.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

“Condiciones Particulares del Servicio” documento en el que se reseñan individualmente las condiciones en la que van a ser prestados los Servicios SaaS por Noray a solicitud del Cliente.

“Contrato” es el conjunto de documentos que regulan el Servicio contratado. Se compone de los siguientes documentos: “Condiciones Particulares del Servicio”, “Condiciones Generales del Servicio”, “Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)” y Términos y Condiciones de Microsoft ®.

“Id.” es el identificador o código de usuario.

“Librería” es un conjunto de funcionalidades agrupadas en una biblioteca que NORAY distribuye junto con las versiones del Software relacionado con Servicio.

“Licencia” representa los derechos concedidos por NORAY al Cliente para copiar, instalar, utilizar, mostrar y ejecutar el Servicio SaaS Online, así como para obtener acceso a él y/o interactuar con él de cualquier otro modo, según se aplique, con los objetivos empresariales internos del Cliente.

“Licencias de usuario” son las licencias que ha adquirido el Cliente de acuerdo con su Suscripción a los Servicios SaaS.

“Periodo de Garantía” Es el equivalente al Periodo de Vigencia estipulado en este Contrato, incluida cualquier prórroga.

“Periodo de Vigencia” es la duración estipulada del presente Contrato, incluidas las prórrogas.

“Servicio” significa todo el software y los servicios SaaS de NORAY que comprenden todas aquellas operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo necesarios para el adecuado funcionamiento de las aplicaciones de NORAY, de acuerdo con las Condiciones Particulares del Servicio y los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) También se incluye cualquier actualización, soporte y contenido, contenidos en el servicio o puestos a disposición del Cliente por parte de NORAY durante el uso del servicio. Se incluyen asimismo como servicios, los de configuración inicial, formación, consultoría y soporte. NORAY podrá modificar el servicio para realizar actualizaciones dispuestas a realizar mejoras, previa notificación al Cliente, salvo que las mismas tengan el carácter de urgentes o de seguridad.

“SaaS” Software as a Service. Software como servicio al que se accede a través de Internet.

“SLA” representa el nivel de servicio que se compromete prestar NORAY en relación con los Servicios SaaS. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede consultar en <http://noray.com/avisos-legales/>.

“Software” corresponde al Software Noray, que NORAY ofrece al Cliente a través de su modalidad de acceso SaaS y relacionado con la prestación del servicio objeto del presente documento de Condiciones Generales.

“Suscripción” es la solicitud formulada por el Cliente en la que se identifican los Servicios específicos que se solicitan.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

“Tecnología de Terceros con Licencia por Separado” se refiere a la tecnología de terceros cuya licencia se otorga en virtud de Términos por Separado y no conforme a los términos del presente Contrato con NORAY.

“Términos por Separado” se refiere a los términos de licencia por separado que se especifican en las Condiciones Generales, Particulares u otras especificaciones del Servicio, archivos “léeme” o archivos de aviso, y que son aplicables a la Tecnología de Terceros con Licencia por Separado de NORAY.

“Usuarios” son las personas físicas autorizadas por el Cliente, con derecho a utilizar el producto de Noray a través de una Licencia de usuario.

2. CONCESIÓN DE LICENCIAS

2.1 Disposiciones generales. NORAY concede al Cliente una Licencia en modalidad de suscripción para el uso de los Servicios solicitados por el Cliente, sujeta a la obligación del Cliente de pagar el precio estipulado por dichos Servicios y limitada a cualquier derecho u otra obligación descrita en el Contrato. Esta Licencia es no exclusiva e intransferible.

El Cliente recibirá, un código de cliente (Id.) y una clave de acceso clave con permisos de Administrador para administrar los datos de su cuenta cliente, y de todas las licencias de usuario contratadas; tales como asignar derechos de acceso a los usuarios, consultar los registros log, etc., que le permitirán acceder a utilizar la aplicación a través de Internet.

Los Usuarios Autorizados podrán conectarse al software, a través de la aplicación web pudiendo realizar todos los procesos y tratamientos de datos a los que esté autorizado por el Cliente.

Las claves de Usuarios Autorizados no deberán 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 por motivos laborales o de cambio de funciones y que ya no utilicen el Servicio.

La base de datos facilitada o generada por el Cliente y los sucesivos datos introducidos por el Cliente o por los Usuarios Autorizados del mismo, a través de la aplicación pertenecen exclusivamente al Cliente. Todos los datos serán registrados y almacenados en un servidor gestionado por NORAY pudiendo ser propio o de terceros pero siempre en territorio de la Unión Europea y que cumpla con las disposiciones nacionales y europeas de protección de datos personales.

2.2 Contenido del Servicio. El Servicio SaaS de NORAY consiste en el acceso a través de Internet a la aplicación contratada por el Cliente y el acceso por los usuarios, según las licencias contratadas.

Además del derecho de uso del producto, se incluyen los servicios de configuración inicial, consultoría y formación detallados en las Condiciones Particulares del Servicio, así como el soporte de la aplicación.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

El software de NORAY puede contener o requerir el uso de programas de terceros con determinados tipos de licencia. El Cliente se declara responsable de cumplir con las condiciones establecidas en el presente Contrato de Licencia de uso SaaS. El software de NORAY podrá incluir Tecnología de Terceros en cuyo caso incluirá los términos legales y avisos correspondientes dirigidos al Cliente en caso de que deba cumplir con las licencias de terceros. En ningún caso, el Cliente ni NORAY obtienen la propiedad y los derechos de propiedad intelectual de los mismos.

NORAY se encargará de realizar copias de seguridad diarias de los datos del Cliente de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable de protección de datos. Adicionalmente y a solicitud del Cliente, éste podrá contratar otras periodicidades y frecuencias de copias que serán detalladas en las Condiciones Particulares o previa aceptación de presupuesto.

2.3 Software de Terceros. En algunos casos, el Cliente puede que necesite instalar software proporcionado por NORAY o por terceros para utilizar el Servicio y obtener acceso a él u ofrecer acceso a sus usuarios. El Cliente podrá solicitar a NORAY la realización de una copia de seguridad de la base de datos, adicionalmente a las copias de seguridad que se encarga de realizar NORAY en sus servidores bien sean propios o de terceros.

2.4 Propiedad Intelectual. NORAY es propietaria de los derechos de explotación de Propiedad Intelectual del Servicio, para todo el territorio nacional e internacional y durante todo el plazo de duración de los derechos establecido en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobado por RD Leg 1/1996 o normativa que lo sustituya. NORAY es propietaria además de las librerías pre-existentes o desarrolladas por NORAY que se integren en el producto informático desarrollado para el Cliente así como de los derechos morales, los cuales serán de propiedad, no remunerable, irrenunciable e inalienable de NORAY en su condición de autor. Usted conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre el contenido de sus bases de datos.

2.5 Usuarios Autorizados. Solamente podrán utilizar el Servicio y obtener acceso a él aquellas personas físicas que el Cliente designe como autorizadas, mediante la contratación de las licencias correspondientes. Solamente podrán añadir Usuarios autorizados adicionales al Servicio los Usuarios con privilegios de administrador hasta, como máximo, el número total de Contratos que contemplan el resto de Licencias de usuario contratadas con NORAY. Las Licencias de Usuario no se pueden compartir ni utilizar por parte de más de un Usuario individual autorizado, y no se pueden reasignar a un Usuario nuevo para reemplazar a un Usuario autorizado actualmente, que haya finalizado en su puesto de trabajo o cuyo empleo o función haya cambiado en cualquier modo y ya no utilice el Servicio. No obstante, los Usuarios con privilegios de administrador podrán eliminar a un Usuario autorizado del Servicio y añadir un Usuario autorizado nuevo para reemplazar al Usuario autorizado anterior o en su caso solicitarlo a NORAY.

2.6 Limitaciones de uso. El Cliente no podrá realizar actos de ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar ningún Servicio, salvo en aquellos casos en los que la legislación aplicable lo permita a pesar de esta limitación. El Cliente no podrá dar ningún Servicio SaaS en

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

arrendamiento, alquiler o préstamo, así como tampoco podrá revenderlos ni alojarlos para terceros salvo que el Cliente disponga del contrato de agencia o de distribución con NORAY en el que se le autorice expresamente para hacerlo.

2.7 Responsabilidades. El Cliente figura como único responsable del uso malintencionado que atenten o sobrepasen las limitaciones de uso, ya sea por él mismo o por los usuarios autorizados.

2.8 Los Servicios pueden contener o requerir el uso de tecnologías de terceros con licencia por separado. El servicio SaaS ofrecido por NORAY puede contener software o estar sujeto a tecnología de terceros, por lo que estará sujeto a términos y condiciones adicionales disponibles en <http://noray.com/avisos-legales/>. El Cliente es responsable de cumplir con los Términos por Separado estipulados por NORAY que rigen el uso que el Cliente haga de la tecnología de terceros con licencia por separado. NORAY podrá incluir ciertos avisos dirigidos al Cliente en las Condiciones Generales del Servicio, en las Condiciones Particulares, o publicados mediante link en la página web de NORAY. El tercero propietario, autor o proveedor de dicha tecnología de terceros con licencia por separado conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre la mencionada tecnología.

2.9 Contenido de Terceros. El tipo y alcance del contenido de terceros se definen en las Condiciones Generales del Servicio. El tercero propietario, autor o proveedor de dicho contenido de terceros conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre dicho contenido, y sus derechos de uso respecto del mencionado contenido de terceros se encuentran sujetos a, y se regirán por, los términos aplicables a dicho contenido según lo estipulado por dicho tercero propietario, autor o proveedor.

2.10 Aceptación de correcciones. El Cliente debe aceptar todos los parches, correcciones de errores (bug fixes), actualizaciones, paquetes de servicio y mantenimiento necesarios para el adecuado funcionamiento y la seguridad de los servicios, según se describe en las Condiciones Generales de Contratación. Salvo por las actividades de mantenimiento de emergencia o relacionadas con la seguridad, NORAY coordinará con Ud. la programación y actualización de la aplicación o del servicio SaaS, cuando sea posible, en función de los horarios de mantenimiento estándares disponibles de NORAY.

3. PEDIDOS, PRECIOS, PAGOS, PRÓRROGAS E IMPUESTOS

3.1 Suscripción. El Cliente solicitará por cualquier medio dispuesto por NORAY, los servicios que desee para lo que contratará con NORAY, las licencias de usuario necesarias. El número de licencias adquiridas determinará el número máximo de usuarios que tienen acceso al servicio SaaS. Se deberán adquirir nuevas licencias si se quiere ampliar el número de usuarios con acceso autorizado al servicio. Si el Cliente desea reducir la cantidad total de usuarios, podrá hacerlo de acuerdo con las cuotas de cancelación estipuladas en el Apartado 4.2. Cualquier servicio añadido a una suscripción anterior expirará al final del periodo de vigencia contratado para dicha

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

suscripción. Todas las suscripciones estarán sujetas a un determinado periodo de vigencia (meses o años).

3.2 Cuotas de Suscripción y Facturas. “Cuota de Suscripción” significa la cantidad que está obligada a pagar el Cliente por la Suscripción al Servicio (SaaS). El Cliente deberá abonar la cuota de suscripción por periodos adelantados. La cuantía a abonar y la forma de pago de las cuotas de suscripción se especificarán en el documento de Condiciones Particulares del Servicio. Los pagos deberán abonarse de acuerdo con dichas Condiciones Particulares. Los cambios que se produzcan en el nivel de precios no se aplicarán con carácter retroactivo. Los precios de cada nivel de precios se establecen en el momento en que se realiza por primera vez la suscripción al servicio y se aplican durante todo el periodo de vigencia, siendo el periodo mínimo de un mes. Las cuotas de suscripción podrán ser revisadas al inicio de cualquier prórroga de la suscripción. El Cliente consiente la transmisión mediante medios electrónicos de las facturas del servicio a la cuenta de correo electrónico autorizada por el Cliente.

3.3 Prórroga. Salvo que en las Condiciones Particulares se indique expresamente lo contrario, la Suscripción del Servicio se renovará tácitamente, de forma automática, en la fecha de expiración y por la misma duración del periodo de vigencia previamente contratado, si el Cliente o NORAY no manifiestan su voluntad de resolver el Contrato.

3.4 Modificaciones. En cualquier caso, si durante el periodo de vigencia del Contrato se produce una modificación del mismo, al ampliarse o reducirse, los Servicios contratados, dichas actualizaciones pasarán a formar parte del presente Contrato.

3.5 Impuestos y otros Gastos. Los planes de tarifas y precios del servicio SaaS ofertados por NORAY no incluyen los impuestos, los gastos de conexión a Internet, teléfono o cualesquiera otros relativos a transmisiones de datos, salvo que se estipule lo contrario en las Condiciones Particulares del Servicio. El Cliente es responsable de abonar dichos gastos e impuestos si fueran necesarios para poder utilizar el servicio, y está legalmente obligado a pagar a NORAY, entre otros, cualesquiera impuestos que resulten aplicables como los impuestos indirectos (I.G.I.C., I.V.A.) o cualesquiera otros que se detallarán en las Condiciones Particulares del servicio y en la factura correspondiente.

3.6 Reembolsos. Los cargos realizados por NORAY relativos al uso del Servicio SaaS no son reembolsables, salvo que se estipule expresamente lo contrario, o esté previsto lo contrario por ley.

3.7 Retraso en los Pagos. Excepto en la medida en que lo prohíba la legislación aplicable, NORAY podrá repercutir un interés de demora si el Cliente no paga puntualmente el importe del servicio SaaS contratado. El Cliente deberá pagar dichos intereses de demora, así como los gastos bancarios ocasionados en el modo y momento en que NORAY los facture. NORAY podrá cobrar los importes debidos mediante terceros, por lo que el Cliente autoriza expresamente la cesión a los mismos de sus datos personales. El Cliente deberá devolver a NORAY todos los gastos en que haya incurrido para cobrar los importes debidos, especialmente los gastos

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

bancarios y los honorarios ocasionados de abogados, procuradores, tasas judiciales y cualesquiera otros profesionales que sean necesarios. NORAY podrá suspender o cancelar, mediando un único aviso realizado por correo electrónico según dispone la cláusula 4.1, todos los Servicios contratados, si el Cliente no atiende, de manera completa y puntual, el importe de todas las cuotas de suscripción pactadas, quedando el Cliente sin acceso al Servicio SaaS.

3.8 Mantenimiento y desarrollo de funcionalidades. Todas las aplicaciones con licencia SaaS ofrecidas en modalidad de suscripción por NORAY incluyen obligatoriamente el mantenimiento de las mismas. Si el Cliente solicita a NORAY el desarrollo de nuevos servicios o funcionalidades que deban ser realizadas en la aplicación contratada por el Cliente, se presupuestará y facturará aparte, pudiendo NORAY reservarse el derecho a no realizar las operaciones solicitadas si considera que puede interferir en la seguridad y/o correcto funcionamiento de la infraestructura de NORAY, de la aplicación SaaS o por cualquier otro motivo técnico. La Propiedad Intelectual del desarrollo de los nuevos servicios o funcionalidades de la aplicación corresponderán a NORAY.

El Cliente deberá cooperar y facilitar información y acceso a los datos que fueran necesarios a NORAY para la correcta implementación de los nuevos servicios y funcionalidades, así como para la resolución de las incidencias que se puedan ocasionar.

4. PERIODO DE VIGENCIA Y RESOLUCIÓN

El Contrato entrará en vigor una vez que NORAY compruebe el ingreso realizado por parte del Cliente y se lo comunique por correo electrónico.

4.1 Resolución por parte de NORAY.

Si el Cliente infringiera cualquiera de las cláusulas de este Contrato, NORAY podrá cancelar o suspender el uso que realice el Cliente del Servicio SaaS o de una parte de él, en cualquier momento, También podrá resolver el contrato si NORAY considera que el uso que realiza el Cliente del Servicio representa una amenaza directa o indirecta para el funcionamiento de su red, para su integridad o para el uso que realice del Servicio cualquier otra persona, o bien si la legislación obliga a NORAY de cualquier otro modo. NORAY con anterioridad a la cancelación o suspensión del Servicio notificará previamente al Cliente por correo electrónico a la cuenta designada por el Cliente en las Condiciones Particulares, para que en su caso, proceda a subsanar el incumplimiento, especialmente si es debido a falta de pago. Si el Cliente no cumple con sus obligaciones o subsana el incumplimiento en el periodo informado por NORAY, siendo un máximo de 5 días naturales, el derecho del Cliente de usar el Servicio se detendrá inmediatamente y se le remitirá un comunicado fehaciente a través de los procedimientos habituales de comunicación (correo electrónico, carta postal, etc.) informándole de la cancelación y resolución definitiva del Contrato. La cancelación o suspensión del Servicio debida a la infracción de las cláusulas del Contrato por parte del Cliente no cambiará la obligación del Cliente de pagar cualquier cuota de Suscripción debida por durante el periodo de vigencia aplicable.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

4.2 Resolución por parte del Cliente. El Cliente podrá cancelar el Servicio al vencimiento del periodo de suscripción contratado, siempre y cuando preavise a NORAY con un plazo no inferior a 15 días. Si la cancelación lo es de una Suscripción que tenga un periodo de vigencia de un (1) mes o inferior, el cliente abonará el importe completo de la suscripción.

El Cliente tendrá derecho a solicitar la resolución del presente Contrato, si notificada una modificación de precios por parte de NORAY, no está de acuerdo con la misma, siempre que lo haga en el plazo de 15 días anteriores a cada una de las prórrogas.

4.3 Otras causas de resolución del contrato. El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concurra alguna de las siguientes:

a) Mutuo Acuerdo de las partes.

b) Finalización del período inicial de duración del contrato o de las sucesivas prórrogas, con la notificación realizada por cualquiera de las partes de su voluntad de no renovarlo en el plazo de 15 días anteriores a la finalización del contrato o de cada una de las prórrogas.

c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato o anexos, y/o para con terceros con los cuales haya entrado en relación en cumplimiento de lo establecido en este contrato, por constituir una actividad ilícita o ilegal, o infringir los legítimos derechos de terceros.

d) Concurriera cualquier otra causa de resolución anticipada, establecida por la legislación vigente.

En caso de resolución del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, las partes deberán cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a ellas mismas y frente a terceros.

4.4 Efecto de la resolución. En caso de resolución o cancelación del Servicio por cualquiera de las partes y por cualquier motivo, NORAY podrá eliminar los datos del Cliente de sus servidores de forma permanente. A pesar de lo anterior, NORAY mantendrá los datos del Cliente durante un periodo de 30 días naturales a contar desde la finalización del Servicio contratado. El Cliente será el único responsable de adoptar las medidas necesarias para hacer copias de seguridad de sus datos y de garantizar el mantenimiento de sus datos. NORAY proporcionará los medios técnicos necesarios para la extracción de la Información, sin perjuicio de que se le remita un presupuesto donde se detallen los costes de las labores a realizar por NORAY y que deberá ser abonado antes de los 30 días que como máximo, almacenará sus datos NORAY en sus servidores. Una vez finalizado este periodo de cortesía de 30 días, posteriores a la resolución o cancelación del Contrato del Servicio, NORAY se exime de cualquier responsabilidad que tuviera sobre los datos del Cliente.

4.5 Ausencia de responsabilidad por la eliminación de datos. El Cliente reconoce que, salvo que se estipule expresamente lo contrario en el documento de Condiciones Particulares, NORAY

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

no tendrá ninguna obligación de continuar manteniendo los datos del Cliente, ni de exportarlos o devolverlos una vez finalizado el servicio. El Cliente reconoce que NORAY no tendrá ningún tipo de responsabilidad por la eliminación de los datos del Cliente en virtud de estas cláusulas, manteniendo únicamente los datos del Cliente antes de su eliminación definitiva y por completo durante 30 días naturales desde la fecha de la resolución del contrato.

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

5.1 Acceso a datos de Carácter Personal. Para poder operar y proporcionar los Servicios correctamente, NORAY recopila cierta información de carácter personal sobre el Cliente. NORAY utiliza y protege dicha información según se describe en el presente documento y en la política de privacidad de NORAY, disponible en <https://www.noray.com/privacidad-cookies>. En concreto, NORAY podrá obtener acceso a la información sobre el Cliente, así como divulgarla, incluido el contenido de sus comunicaciones, con el fin de cumplir con la legislación o atender a los requerimientos judiciales oportunos;

5.2 Datos de Carácter Personal. En cualquier caso, ambas partes se comprometen a cumplir con lo establecido en el Reglamento Europeo UE 2016/679 de Protección de Datos, la Ley Orgánica y demás normativa nacional o europea que sea de aplicación. NORAY se compromete a no aplicar ni utilizar la documentación y/o información que le haya sido facilitada por el Cliente para fines distintos de los contenidos en la oferta y/o en las Condiciones Particulares, comprometiéndose asimismo a no cederlos y/o transmitirlos a otras personas.

5.3 Confidencialidad. NORAY está obligado a guardar en secreto y mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, propiedad del Cliente, a que tenga o pueda tener acceso durante la prestación de los servicios de instalación o mantenimiento y actualización del Software objeto de este contrato.

5.4 Tratamiento de Datos. NORAY, cuando realice la labor de mantenimiento del Servicio, se considerará encargado del tratamiento de los datos personales del Cliente, por lo que en virtud del art. 28 y ss. del RGPD UE 2016/679, se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de la información facilitada por y/o relativa al Cliente, evitando su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, garantizando la integridad y seguridad necesaria dentro de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. NORAY garantiza que las medidas de seguridad adoptadas serán en todo momento las adecuadas para evitar el acceso de cualquier otra persona no expresamente autorizada y para evitar el deterioro, pérdida o sustracción de la información por cualquier causa.

En concreto, NORAY y todo su personal y colaboradores se obligan a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad de prestar los servicios objeto del presente contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Cliente, Responsable del Tratamiento.
- El Cliente autoriza a NORAY, a subcontratar con terceros, en nombre y por cuenta del Cliente, los servicios de almacenamiento, custodia de las copias de respaldo de datos y seguridad, para la normal y correcta prestación del Servicio, cumpliendo lo dispuesto en el RGPD UE 2016/679 y demás normativa nacional o europea de aplicación. En cualquier momento, el Cliente podrá dirigirse a NORAY para que le informe sobre las entidades subcontratadas para la prestación de los servicios indicados y con los que existe un contrato de tratamiento de datos, entre ellos ARSYS (Arsys Internet, S.L.U. C/ Chile nº 54, 26007 Logroño, La Rioja - España).
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, que contenga la información mínima requerida por el RGPD.
- No comunicar los datos a terceros, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente, en los supuestos legalmente admisibles.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el presente contrato.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- Mantener a disposición del Cliente la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Notificar al Cliente, sin dilación indebida, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, según lo dispuesto en el RGPD a estos efectos. Asimismo, NORAY, a petición del Cliente, comunicará, en el menor tiempo posible, las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados cuando legalmente así proceda, de acuerdo con los requisitos establecidos en el RGPD.
- Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por el mismo.
- Implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios relacionados con el tratamiento.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

- Devolver al Cliente los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el Encargado del Tratamiento.

Por su parte, el Cliente se compromete a lo siguiente:

- Facilitar a NORAY el acceso a la información o los sistemas necesarios a fin de prestar el servicio contratado.

- Cumplir con las obligaciones que le correspondan de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

NORAY utilizará y tratará los datos personales a los que tenga acceso en virtud de este Contrato con el fin de cumplirlo y conforme a las instrucciones del Cliente (Responsable del Tratamiento), no aplicándolo con fin distinto al que figura en este Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas, exceptuando el caso de la subcontratación de servicios a terceros que sean necesarios para el cumplimiento del presente Contrato, con los que se mantiene suscrito el correspondiente contrato de tratamiento de datos.

5.5 Medidas de Seguridad. NORAY utilizará los medios tecnológicos disponibles para proteger el Servicio y proteger la información de sus Clientes y los usuarios de estos, pudiendo emplear filtros para detectar y detener los virus y el correo electrónico no deseado, o incrementar la seguridad. En algunas ocasiones, estos medios podrían dificultar o interrumpir el uso que el Cliente haga del Servicio de mantenimiento.

5.6 Legitimación. Los titulares de este contrato, autorizan a las partes a incorporar sus datos personales incluidos en el mismo junto con los que se obtengan mientras esté vigente, a sus bases de tratamientos de datos con la finalidad de llevar a cabo la correcta gestión de esta relación contractual, descrita en las presentes Condiciones Generales y para comunicarse la información necesaria a través de los medios escritos y electrónicos de que dispongan para el buen fin de la relación contractual. Los datos se mantendrán mientras permanezca vigente la relación contractual y durante el periodo necesario para cumplir con las obligaciones tributarias, laborales, fiscales y legales oportunas. En virtud de lo que dispone la LOPD y el Reglamento Europeo UE 2016/679, puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y oposición, dirigiéndose por escrito a la dirección de las partes indicadas en este contrato o a los correos electrónicos habituales.

5.6 Comunicaciones. Dado que el Servicio es un Servicio SaaS, es posible que, en algún momento, NORAY necesite notificar a los Usuarios del Servicio anuncios y advertencias importantes relacionadas con el funcionamiento del Servicio. Los Usuarios podrán recibir de NORAY comunicaciones y otros mensajes no críticos relacionados con el Servicio. En cualquier caso, cuando se prevean paradas programadas del Servicio por parte de NORAY, serán notificadas al Cliente con una antelación mínima de 72 horas, especificando el tiempo estimado en que el Servicio no podrá ser utilizado.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

6. DERECHOS Y LIMITACIONES DE USO

6.1 SLA. NORAY cumplirá el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) vigente relacionado con los Servicios, como se estipula aquí: <http://noray.com/avisos-legales/>

6.2 Uso por parte del Cliente. Al utilizar el Servicio SaaS, el Cliente deberá:

- ser responsable de la selección de los servicios SaaS que constituyen el objeto de este Contrato y que éstos se ajustan a sus necesidades, así como de la instalación y utilización de la plataforma, si así procediera.
- cumplir toda la legislación aplicable.
- cumplir cualquier código de conducta o aviso que proporcione NORAY.
- conservar en secreto sus contraseñas de acceso.
- notificar inmediatamente a NORAY cualquier incidencia de seguridad relacionado con el Servicio o acceso no autorizado a él, de los que pueda tener conocimiento.

El Cliente no está autorizado a:

- utilizar el Servicio de forma que perjudique a NORAY o a sus distribuidores y/o Partners, a cualquier cliente de NORAY o a otros Usuarios del Servicio.
- participar, facilitar o promover conductas ilícitas o ilegales.
- dañar, deshabilitar, sobrecargar o perjudicar el Servicio, realizar un uso abusivo del servicio ni interferir con el uso y disfrute del Servicio por parte de usuarios y/o clientes.
- revender o redistribuir el Servicio o cualquier parte de él sin la autorización expresa y por escrito de NORAY.
- utilizar cualquier parte del Servicio como un destino vinculado desde mensajes comerciales o envíos masivos no solicitados (“correo no deseado”)
- utilizar cualquier servicio o proceso automatizado no autorizado para obtener acceso al Servicio y/o utilizarlo.
- utilizar cualquier medio no autorizado para modificar o reenrutar el Servicio, o intentar modificarlo o reenrutarlo, o eludir cualquier limitación técnica del Servicio.
- modificar, crear obras derivadas, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o tratar de descubrir de cualquier otra manera cualquier secreto empresarial incluido en el Servicio, o en otras tecnologías o sistemas utilizados por NORAY para ofrecer el Servicio SaaS.
- crear “vínculos” de Internet al Servicio, ni replicar o incluir en un “marco” ningún contenido del Servicio de modo que parezca que el Cliente ofrece toda la funcionalidad del Servicio como su propio servicio, ubicado en sus servidores;

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

- desarrollar un producto o servicio utilizando ideas, características, funciones o gráficos similares a los del Servicio; copiar ideas, características, funciones o gráficos del Servicio.

6.3 Límites del Servicio. Con el fin de proporcionar un servicio de calidad para los distintos usuarios y evitar comportamientos abusivos, NORAY podrá establecer límites para el Servicio. Por ejemplo, podrá limitar entre otras conductas las siguientes:

- El espacio de almacenamiento máximo disponible por contrato con el Cliente en los servidores de NORAY o de terceros, será el que consta en las Condiciones Particulares del Servicio. Los excesos de esta cantidad pueden repercutir en un coste añadido para el Cliente en su cuota mensual de pago por uso.
- El número de transacciones que puede realizar el Cliente a través del Servicio no superaran las operaciones usuario/hora estipuladas en las Condiciones Particulares. Superada esta barrera, el Servicio en el conjunto del Cliente puede verse limitado por NORAY de forma controlada, para evitar usos abusivos en los servidores de NORAY o de terceros.
- Cualquier otra utilización del servicio que tenga carácter abusivo.

6.4 Uso de Otros Servicios de NORAY. Es posible que el Cliente necesite utilizar determinados servicios o sitios web de NORAY para obtener acceso a los Servicios y utilizarlos. En tal caso, serán de aplicación para el uso que realice el Cliente los Avisos Legales y las Condiciones de Uso asociados a dichos servicios o sitios web, según corresponda que se podrán consultar a través de la web en <http://noray.com/avisos-legales/>

6.5 Servicios de Terceros. NORAY en su caso, podrá poner a disposición del Cliente servicios de terceros para la prestación del servicio objeto de este Contrato. Los servicios de terceros son responsabilidad de dichos terceros, no de NORAY. Los proveedores de servicios de terceros podrán exigir al Cliente que acepte términos y condiciones adicionales, y/o que pague una cuota para poder utilizar sus servicios.

Estos términos y condiciones adicionales se acordarán entre el Cliente y dichos terceros o bien entre NORAY y el tercero si fuera el caso. Cualquier uso o información de terceros que facilite el Cliente como parte del uso del servicio estará sujeto a las prácticas y declaraciones de privacidad de dichos terceros y/o de sus proveedores. NORAY recomienda al Cliente que lea la declaración de privacidad de dichos proveedores de terceros servicios. NORAY no es responsable de las prácticas de privacidad ni de las declaraciones de privacidad de dichos proveedores de terceros, ni de sus proveedores.

En ocasiones, NORAY para la prestación de los Servicios SaaS pudiera utilizar software de terceros, necesario para la correcta utilización de los servicios, especialmente software de Microsoft®, por lo que el Cliente, no solo debe aceptar las Condiciones Generales de Contratación de NORAY, sino los Términos y Condiciones establecidos por el tercero y que se encuentran publicados en sus páginas web.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

NORAY por medio del presente Contrato, para la prestación del servicio SaaS le informa de que tiene subcontratado parte de los mismos con varios proveedores, tanto de alojamiento como de aplicaciones. NORAY manifiesta que en todos los casos, cuenta con el correspondiente contrato de tratamiento de datos y acceso a datos por cuenta de terceros previsto en el RGPD UE 2016/679 y demás normativa europea o española que sea de aplicación.

Tanto NORAY como los proveedores de servicios o aplicaciones garantizan que para el tratamiento tanto de los datos de carácter personal de los Clientes, no se realizan transferencias internacionales de datos, permaneciendo en todo caso, los datos alojados en territorio de la Unión Europea.

7. CONTENIDO GENERADO POR LOS USUARIOS

7.1 Contenido. El Cliente y sus Usuarios Autorizados son responsables absolutos de toda la documentación, información o datos que introduzcan en el servicio SaaS, debiendo contar con la debida autorización y siempre respetando los derechos de terceros, especialmente cuando se trate de información personal, evitando la realización de conductas ilícitas o ilegales.

NORAY en ningún caso será responsable de la naturaleza de los datos alojados en la aplicación del Cliente, ya sean los contenidos propiedad del Cliente o propiedad de los clientes del Cliente.

7.2 Derechos de Propiedad Intelectual. NORAY no respalda ni aprueba el uso no autorizado de contenido protegido por las leyes de derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual e industrial. El Cliente comprende que compartir contenidos que infrinjan los derechos de propiedad intelectual e industrial de otras personas supone incumplir este Contrato. El Cliente manifiesta y garantiza que el uso y la publicación del contenido por parte del Cliente y sus Usuarios Autorizados no infringen los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros, eximiendo de responsabilidad a NORAY por cualquier incumplimiento de la normativa de Propiedad Intelectual e Industrial.

7.3 NORAY no será propietario de ningún dato del Cliente. En la modalidad de licencia SaaS, NORAY realiza copias de seguridad periódicas de los datos del Cliente con el fin de poder recuperarlos en caso de error dentro de los centros de proceso de datos que utiliza para mantener el Servicio, bien sean propios o subcontratados a terceros. NORAY efectuará el máximo esfuerzo para la recuperación de los datos del Cliente en caso de necesidad, utilizando su última copia de seguridad o anteriores si esta última fuese errónea. El Cliente, será el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, confiabilidad, idoneidad, propiedad intelectual e industrial y derechos de uso sobre dichos datos, eximiéndose NORAY de dicha responsabilidad.

Cualquier sanción económica que NORAY reciba como consecuencia de un uso inapropiado por parte del Cliente de la información gestionada en la plataforma, se repercutirá directamente al Cliente.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

8. CUENTAS ASOCIADAS

Sólo el Cliente podrá utilizar su cuenta de acceso al Servicio. Sin embargo, NORAY podrá permitir al Cliente que configure cuentas de Usuarios Autorizados, dependientes del contrato del Cliente. NORAY podrá limitar las cuentas de Usuarios Autorizados al número de licencias de uso contratadas por el Cliente. El Cliente será responsable de toda la actividad que se realice con su cuenta del Servicio, así como con las cuentas autorizadas y sus contraseñas. El Cliente será el único responsable de supervisar el uso de su cuenta del Servicio, y de cualquier uso o mal uso de su cuenta del Servicio o del Servicio derivado del uso de contraseñas o nombres de usuario seleccionados por el Cliente o emitidos por él, por parte de los Usuarios Autorizados. El Cliente podrá tener una cuenta con permisos de administrador. En esta cuenta de administrador se incluye el derecho a terminar el Servicio, cerrar o alterar la cuenta del Cliente en cualquier momento y, en algunos casos, solicitar y recibir información sobre la utilización del equipo y el Servicio en relación con la cuenta asociada del Cliente.

9. CONFIDENCIALIDAD

NORAY y el Cliente tratarán los términos y condiciones del presente Contrato con absoluta confidencialidad y no los revelarán a terceros, excepto en aras del mejor cumplimiento de la actividad comercial existente entre las partes y siempre previa notificación a la otra parte.

10. GARANTÍAS

10.1 Garantía limitada. NORAY garantiza que los Servicios contratados serán conformes sustancialmente con la descripción que se incluye en las Condiciones Particulares del Servicio correspondiente. Esta garantía está sujeta a las siguientes limitaciones:

- En la medida en que lo permita la legislación vigente, todas las garantías y condiciones implícitas tendrán vigencia únicamente durante el periodo de vigencia del servicio.
- No cubre los problemas causados por accidente, abuso o uso de los Servicios de un modo incompatible con este Contrato, o que se deriven de sucesos que estén más allá del control razonable de NORAY.
- No cubre por/las incidencias producidas en los sistemas de terceros que sean necesarios para la correcta prestación del servicio (tales como Microsoft[®], Arsys o cualesquiera otros con los que NORAY tenga firmado un contrato).
- No se aplica a periodos de tiempo de inactividad u otras interrupciones en el acceso a los Servicios o cualquier otra medida de rendimiento que se realice en un contrato de nivel de servicio aplicable (SLA).
- No cubre las posibles incidencias relativas a las redes de conexión a Internet del Cliente.
- En cualquier caso, si se produjera cualquier incidencia en el Servicio por negligencia de NORAY que suponga un grave perjuicio para el Cliente, como que el Servicio esté inaccesible por

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

un periodo superior a 24 horas, NORAY devolverá al Cliente como compensación por prestación irregular del servicio la cuota correspondiente a la mensualidad en que ocurra el incidente.

10.2 Aviso de exclusión de otras garantías. Aparte de esta garantía limitada, NORAY no ofrece ninguna otra garantía expresa ni implícita. NORAY excluye toda manifestación, garantía o condición implícita, en particular toda garantía de comerciabilidad, adecuación para un propósito en particular, calidad satisfactoria, titularidad o ausencia de infracción. Estas exclusiones de garantía serán de aplicación a no ser que la legislación aplicable no las permita.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

11.1 Limitación de responsabilidad. Salvo en la medida en que se estipule lo contrario en este apartado, la responsabilidad máxima de NORAY y de los proveedores de NORAY ante el Cliente, en virtud de este Contrato, queda limitada frente al mismo, al importe que el Cliente hubiera satisfecho a NORAY durante el mes inmediatamente anterior a la incidencia sufrida. Estas limitaciones se aplicarán sin importar si la responsabilidad se basa en incumplimiento de contrato, responsabilidad extracontractual (incluida negligencia), responsabilidad objetiva, incumplimiento de garantías o cualquier otro aspecto legal.

NORAY no asumirá responsabilidades frente al Cliente en aquellos casos en que las reclamaciones de los terceros tengan causa directa y demostrada de errores cometidos por el Cliente. En cualquier caso se informa que NORAY podrá repetir frente al Cliente cualquier reclamación que sufra de los terceros y que traiga causa directamente y suficientemente demostrada por errores del Cliente.

NORAY excluye cualquier tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que hayan sido ocasionados por el Cliente en contra de lo dispuesto en el presente Contrato.

11.2 Exclusión de daños determinados. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, e independientemente del fundamento jurídico de la reclamación, ninguna de las partes, ni sus proveedores, será responsable de ningún tipo de daños indirectos, consecuenciales, especiales o incidentales, ni daños por lucro cesante, interrupción de la actividad empresarial o pérdida de información comercial que surjan en relación con este contrato, incluso en el caso de que hubiera sido advertida la posibilidad de que se produjeran tales daños o aunque hubiera sido razonable prever la posibilidad de que tales daños pudieran producirse. Sin embargo, esta exclusión no se aplica a la responsabilidad de cualquiera de las partes por infringir sus obligaciones de confidencialidad o los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.

12. DISPOSICIONES ADICIONALES

12.1 Notificaciones dirigidas a NORAY. Las notificaciones, autorizaciones y solicitudes en relación con el presente Contrato se deben enviar por correo electrónico o por correo postal con acuse de recibo a las direcciones que aparecen a continuación. Las notificaciones se considerarán entregadas en la fecha que figure en el acuse de recibo. La resolución del Contrato,

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO SaaS DE NORAY

de una suscripción o la cancelación de una suscripción se deberá realizar a través del contacto del servicio de atención al cliente de NORAY. Las notificaciones así como las copias se deben enviar a: administracion@noray.com o bien a cualquiera de las direcciones postales publicadas en la web <http://www.noray.com>

12.2 Cesión. El Cliente no podrá ceder ni transferir el presente Contrato a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de NORAY. NORAY puede ceder este Contrato a sus filiales si fuera el caso o a un tercero, previa comunicación al Cliente. En cualquier caso, el Cliente autoriza expresamente a NORAY a facilitar a Microsoft los datos del presente contrato. Si el Cliente pretende ceder el contrato a un tercero, deberá contar con la autorización por escrito de NORAY y de Microsoft. En todo caso, se informa al Cliente que las licencias de uso de Microsoft con carácter general no se pueden ceder, traspasar o revender a terceros, por lo que el cesionario deberá adquirir las licencias correspondientes a Microsoft, no pudiendo utilizar las del Cliente cedente.

12.3 Conservación. Si un tribunal declara la nulidad de alguna cláusula de este Contrato, el resto del documento seguirá vigente.

12.4 Legislación aplicable. El presente contrato se registrará e interpretará por la Legislación Española.

12.5 Resolución de conflictos. Es voluntad de las partes renunciar expresamente al fuero judicial y someter a arbitraje o mediación toda controversia, cuestión o incidencia que entre ellas pueda surgir en relación con esta oferta y con la prestación del servicio, el que se llevará a cabo por un solo árbitro o mediador designado por alguno de los Ilustres Colegios de Abogados de Canarias, a cuyo reglamento se someten. Ambas partes hacen constar expresamente su compromiso irrevocable de cumplir el laudo arbitral o el acuerdo de mediación. El lugar de celebración será la Comunidad Autónoma de Canarias.

12.6 Contrato completo. Estas Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), la oferta y los Términos Legales de Terceros, constituyen la totalidad del contrato en relación con su objeto y sustituyen a cualquier comunicación anterior o simultánea.

12.7 Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable de un incumplimiento debido a causas que estén más allá del control de las partes (como, por ejemplo, incendios, explosiones, apagones eléctricos, terremotos, inundaciones, grandes tormentas, huelgas, embargos, conflictos laborales, actos de autoridad civil o militar, guerras, terrorismo, incluido el terrorismo informático, fenómenos naturales – siempre que esté declarada alerta oficial por fenómenos adversos y/o publicados en los boletines oficiales correspondientes-, actos u omisiones de servicios de tráfico de Internet, acciones u omisiones de cuerpos gubernamentales o normativos, incluida la aprobación de normativas u otros actos del gobierno que afecten a la prestación de los Servicios). Sin embargo, esta cláusula no se aplicará a las obligaciones de pago por parte del Cliente establecidas en este Contrato.