

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. OBJETO.

1.1. El objeto de las presentes Condiciones Generales es regular la relación contractual entre LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A, CIF: A25345331 con domicilio en C/General Lacy, 42 bajos, CP 28045 Madrid, dirección de correo electrónico: clientes@lleida.net; hallándose representada en este acto por el Don Francisco Sapena Soler quien actúa en su condición de Consejero Delegado en virtud de la escritura de apoderamiento otorgada el 16 de junio de 2015 ante el Notario de Lleida Don Pablo Gómez Claveria, bajo el número 1907 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 37085 folio 92 hoja M-662074 Inscripción segunda; en adelante LLEIDA.NET, y el usuario de sus servicios, en adelante EL CLIENTE, identificado en las condiciones particulares del contrato.

1.2. La descripción de los servicios a prestar por LLEIDA.NET se encuentra detallada en el Anexo I de <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>. En adelante, los Servicios.

2. CLÁUSULAS RELATIVAS A LA CONDICIÓN DE CLIENTE

2.1. A los efectos del presente contrato, CLIENTE es aquella persona física o jurídica que contrata con LLEIDA.NET la utilización de los Servicios definidos en el ANEXO 1 de <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>

2.2. La condición de CLIENTE es personal e intransferible, no pudiendo cederse a terceros sin el consentimiento previo y expreso de LLEIDA.NET.

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1. EL CLIENTE tendrá derecho a la utilización de los Servicios contratados a LLEIDA.NET en los términos y condiciones que se establecen en las condiciones particulares y generales del contrato, junto con sus anexos debidamente firmados por las partes.

3.2. EL CLIENTE está obligado a efectuar los pagos acordados según los precios vigentes de los Servicios y en los plazos convenidos

3.3 EL CLIENTE se obliga al mantenimiento de su soporte informático imprescindible para el acceso a los Servicios, y su utilización en ejecución del presente contrato.

3.4. EL CLIENTE responde del buen uso de los Servicios de acuerdo con las normas contenidas en las presentes condiciones generales, comprometiéndose expresamente a evitar cualquier tipo de acción que constituya un ilícito de cualquier clase o que pueda dañar a sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través de LLEIDA.NET, incluyendo, a título ejemplificativo y no exhaustivo, la congestión intencionada de enlaces o sistemas.

4. FIRMA Y DURACIÓN DEL CONTRATO

4.1. Las partes reconocen como válidas las firmas mediante certificado digital, mediante firma electrónica, mediante firma manuscrita y sello de la empresa, o utilizando otros mecanismos técnicos que permitan la firma de mensajes electrónicos e identifiquen a las partes de una transacción.

4.2. Las Partes convienen que el procedimiento de firma del Contrato se considere perfeccionado una vez ambas Partes lo tengan a su disposición firmado por ambas partes, tras haber intercambiado los correspondientes escaneos del mismo mediante correo electrónico corporativo, con independencia de que, con posterioridad, cada Parte reciba y custodie su original.

4.3. El presente contrato entrará en vigor en la fecha que figura en el encabezamiento y tendrá una duración de un (1) año. El contrato podrá ser renovado tácitamente por idénticos períodos de duración siempre y cuando alguna de las partes no notifique a la otra su intención de no renovar el contrato con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de finalización del contrato. Las partes acuerdan que, en caso de optar por la no renovación, cumplida la obligación de notificación pactada, las partes quedarán plenamente desvinculadas del presente contrato sin que nada puedan reclamarse por virtud de dicha extinción, a excepción de los importes pendientes de cobro derivados de los servicios prestados en virtud del presente contrato.

5. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

5.1. EL CLIENTE se obliga al pago del precio, según los precios vigentes, que declara conocer y aceptar. Los precios referidos en la presente cláusula se verán incrementados con los impuestos que resulten de aplicación.

5.2. En la forma de pago 'postpago', las tarifas podrán ser modificadas por LLEIDA.NET, comunicándolo al CLIENTE con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor, entendiéndose aceptadas por éste de no mediar comunicación escrita en sentido contrario antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas.

5.3. Cuando se hubiese pactado la modalidad de pago 'postpago', LLEIDA.NET se reserva el derecho a modificar el contrato a modalidad 'prepago' si el importe anual de facturación no excede de diez mil euros (10.000€), IVA no incluido. Se tomará como precio base del crédito el que corresponda aplicar para los servicios certificados, teniendo en cuenta la equivalencia de una (1) unidad certificada (CRT) = 7 créditos (CRE).

5.4. El retraso en el pago facultará a Lleida.net para suspender los Servicios mientras EL CLIENTE no regularice dicha situación. LLEIDA.NET se reserva el derecho a resolver el presente contrato sin necesidad de comunicación previa si el pago se retrasase más allá de 30 días naturales desde la fecha de vencimiento de la factura.

5.5. La falta de pago puntual de alguna cantidad debida por EL CLIENTE tendrá por efecto su incursión en mora, previo requerimiento escrito de LLEIDA.NET y obligará al CLIENTE al pago de intereses de demora desde el momento en que debió ser pagada hasta la fecha efectiva de su pago, de acuerdo con la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

5.6. Si LLEIDA.NET prestase servicios gratuitos, estos podrán dejar de prestarse sin previo aviso y sin que EL CLIENTE tenga derecho a compensación económica alguna.

5.7. LLEIDA.NET se reserva el derecho a ampliar o mejorar los Servicios, sin necesidad de comunicación previa. Del mismo modo, LLEIDA.NET se reserva el derecho de cambiar los medios utilizados para la prestación del servicio.

6. CONDICIONES DE USO

6.1. EL CLIENTE tendrá derecho a la utilización de los Servicios estrictamente contratados, responsabilizándose del contenido de la información que se transfiera a través de esta.

6.2. Términos de la licencia para las plataformas web y otras herramientas facilitadas por LLEIDA.NET para el envío y recepción de mensajes electrónicos y las API incluidas en <http://api.lleida.net>: LLEIDA.NET concede al CLIENTE una licencia no exclusiva para utilizar estas aplicaciones para los fines propios del CLIENTE y por toda la duración del Contrato. El CLIENTE no puede distribuir comercialmente, sublicenciar, revender o transferir en ningún caso sin el consentimiento previo y por escrito de

LLEIDA.NET, ni reproducir con estos fines los programas o cualquier modificación o derivación de estos, ya sea aislado o en conjunción con cualquier otro producto o programa. Además, el CLIENTE no puede modificar los programas excepto para su uso personal y propio a efectos comerciales internos.

6.3. Ley de comercio electrónico.- EL CLIENTE acepta, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO, LSSICE (Ley 34/2002, de 11 de julio – B.O.E. 12 de julio de 2.002) que no podrá utilizar los Servicios para el envío de mensajes masivos (SPAM, mensajes publicitarios, promocionales o comerciales) sin el consentimiento o autorización expresa de cada uno de sus destinatarios, salvo que concurren excepciones legalmente previstas, así como el envío de mensajes que por su finalidad o contenido puedan ser considerados contrarios a la ley, la moral, buenas costumbres o constitutivos de delito o falta y aquellos que puedan dañar los derechos o la imagen de LLEIDA.NET o de terceros.

El CLIENTE entregará a LLEIDA.NET la evidencia del consentimiento cuando esta lo requiera por la necesidad de cumplimiento normativo o contractual.

6.4 El CLIENTE declara que conoce las normativas aplicables para el envío de SMS para la prestación de los servicios que va a prestar en los distintos países de destino y que se compromete a cumplirlas y dejar indemne a LLEIDA.NET de cualquier reclamación de terceras partes por el envío de esta mensajería.

6.5. EL CLIENTE deberá mantener en secreto los códigos de acceso a los Servicios y cambiarlos si tiene la sospecha de que terceras personas han conocido o conocen indebidamente los mismos.

6.6. Si EL CLIENTE incumpliera alguna de sus obligaciones legales y/o contractuales, LLEIDA.NET se reserva el derecho de interrumpir los Servicios de inmediato, comunicándoselo al CLIENTE que deberá corregir el incumplimiento para que los Servicios puedan ser restablecidos. Si EL CLIENTE no corrigiera el incumplimiento en un plazo de cinco (5) días desde la fecha de su comunicación por LLEIDA.NET, esta podrá resolver el Contrato, con obligación para el CLIENTE de indemnizar los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicho incumplimiento.

6.7. Queda prohibida la redistribución de los Servicios a terceras personas sin el previo consentimiento expreso y por escrito de LLEIDA.NET.

7. CONFIDENCIALIDAD

7.1. Que, a los efectos de este acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que posibilite el estado de la técnica en el futuro, intercambiada como consecuencia de este acuerdo, en la que una parte señale o designe como confidencial a la otra. Las partes se comprometen a adoptar las medidas oportunas, para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán menores que las aplicadas por ellas a su propia información confidencial, asumiendo las siguientes obligaciones:

1. Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.
2. Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que, prestando, en ambos casos, sus servicios necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.

A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de estas.

3. Comunicar a la otra parte toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento, producida por la vulneración de la presente estipulación o infidelidad de las personas que hayan accedido a la información confidencial, bien entendido que esa comunicación no exime a

la parte que haya incumplido el presente compromiso de confidencialidad, de responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.

4. Limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las partes al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este acuerdo, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo, realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial.
5. No develar, ni revelar la información de la otra parte a terceras personas salvo autorización previa y escrita de dicha otra parte.
6. Sin perjuicio de las obligaciones impuestas por la normativa nacional y/o asumidas por la parte receptora de la información confidencial, las obligaciones de confidencialidad recogidas en la presente estipulación no serán aplicables a la información, respecto de la que la parte receptora pueda demostrar:
 - a) Que fuera del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
 - b) Que después de haberle sido revelada, fuera publicado o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.
 - c) Que, en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibió ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos o tuviera derecho legalmente a acceder a la misma.
 - d) Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.
 - e) Que haya sido solicitada por las Autoridades Administrativas o Judiciales competentes que deban pronunciarse sobre aspectos totales o parciales del mismo, en cuyo caso, la parte que tenga que realizar la presentación deberá comunicárselo a la otra con carácter previo a que dicha presentación tenga lugar.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

8.1. Como consecuencia de la prestación de los Servicios, es posible que LLEIDA.NET tenga acceso a datos de carácter personal de los que es responsable el CLIENTE. En el anexo 3 se regula el tratamiento de los datos que LLEIDA.NET realiza por cuenta del CLIENTE.

8.2. LLEIDA.NET informa al CLIENTE y, en su caso, a la persona de contacto del CLIENTE del tratamiento de sus datos personales recabados en este contrato y de aquellos que puedan obtenerse durante su vigencia con la finalidad de prestar el servicio solicitado y realizar la facturación de este. La base jurídica del tratamiento de los datos es el contrato entre EL CLIENTE y LLEIDA.NET. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. El CLIENTE tiene derecho a obtener confirmación sobre si LLEIDA.NET está tratando sus datos personales, por tanto, tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, acreditando su identidad. Sus datos no serán transferidos a un tercer país. El CLIENTE tiene derecho a presentar una reclamación ante la AEPD en el supuesto de que considere que se infringen sus derechos de protección de datos (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016).

9. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

9.1. LLEIDA.NET no se hace responsable de las infracciones de la legislación vigente que pueda cometer EL CLIENTE como consecuencia del uso indebido de los Servicios. Si LLEIDA.NET detectase la existencia de cualquier irregularidad en el uso de los Servicios podrá resolver el contrato sin necesidad de comunicación previa al CLIENTE.

9.2. La responsabilidad de LLEIDA.NET en cualquiera de los casos de incumplimiento imputables a ella estará limitada al importe de los Servicios prestados objeto de reclamación.

9.3. Dado que LLEIDA.NET depende de los servicios de terceras partes para la adecuada prestación de los que le son propios, LLEIDA.NET declina toda responsabilidad por los daños o perjuicios causados por culpa de aquellas, aceptando exclusivamente los causados por una inadecuación de los medios telemáticos de soporte o a la negligente actuación de LLEIDA.NET y de sus empleados, debidamente acreditados.

9.4. Dado que la mayor parte de las instalaciones necesarias para el buen funcionamiento de la red dependen de terceras compañías, LLEIDA.NET no será responsable del resultado del Servicio. Esto incluye errores de encaminamiento, pérdidas de información o datos, retrasos en la entrega o interrupciones no planificadas de los Servicios.

9.5. LLEIDA.NET declina toda responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección de los datos, programas e información de cualquier tipo que circulen por sus redes. El contenido de dicha información es de exclusiva responsabilidad de los sujetos que la intercambien (remite y destinatarios).

9.6. LLEIDA.NET no responderá en caso de utilización no autorizada por terceros de los Servicios.

10. COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

10.1. Cualquier notificación que se efectúe entre las partes se hará por escrito y será entregada personalmente o de cualquier otra forma que certifique la recepción por la parte notificada, tales como el fax, burofax, telegrama y correo electrónico. Los datos de contacto de LLEIDA.NET figuran en la cláusula 1 de las condiciones generales de contrato, y los del CLIENTE son los que se consignan en el apartado 1 del mismo. Únicamente las notificaciones efectuadas en los domicilios o direcciones así indicados se considerarán válidas y producirán efectos.

10.2. Cualquier cambio de domicilio de una de las partes deberá ser notificado a la otra de forma inmediata y por un medio que garantice la recepción del mensaje. Ningún cambio de domicilio y/o dirección tendrá validez a efectos del contrato mientras no sea notificado de acuerdo con lo previsto en esta estipulación.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1. La totalidad de las aplicaciones o programas informáticos que hacen posible la prestación de los Servicios, incluyendo el diseño de la plataforma, sus bases de datos, estructura de navegación, textos, imágenes, animaciones, logotipos o nombres, son titularidad de Lleida.net o, cuando se indica, corresponden a terceros que autorizan su uso e integración en la plataforma, y están protegidos por las leyes y tratados sobre propiedad intelectual e industrial.

11.2. Queda prohibida toda reproducción, transformación, distribución de dichos contenidos, así como cualquier acto de descompilación o ingeniería inversa, fuera de la visualización, reproducción, o edición de documentos, dentro de la plataforma de LLEIDA.NET. En ningún caso se permitirá cualquier extracción, reutilización y/o explotación de dichos contenidos que supongan actos contrarios a una explotación normal de los mismos, especialmente su utilización con fines comerciales o promocionales,

al margen del Servicio o que perjudiquen los derechos morales o de explotación de los clientes de LLEIDA.NET. El Cliente no realizará ni permitirá que se realice cualquier acto que pueda de cualquier manera menoscabar o depreciar el valor o la validez de los derechos de propiedad intelectual e industrial de LLEIDA.NET.

12. CLAUSULAS FINALES

12.1. El presente Contrato tiene naturaleza mercantil. De este modo, la firma de este en modo alguno supone el establecimiento entre el personal de LLEIDA.NET y del CLIENTE un vínculo laboral o relación de dependencia. LLEIDA.NET prestará los servicios de forma independiente, pudiendo organizar su actividad (horarios, personal asignado a los Servicios, etc.) libremente.

12.2. Cualquier modificación del presente Contrato deberá realizarse por escrito firmado por los representantes legítimos de cada una de las Partes

12.3. Cada cláusula de este contrato es válida en sí misma y no invalidará el resto. La cláusula inválida o incompleta podrá ser sustituida por otra equivalente y válida por acuerdo de las partes.

12.4. Las presentes condiciones se aplicarán y serán interpretadas en todos sus términos conforme a la legislación española. Mediante la aceptación de las mismas, el Cliente, con renuncia a cualquier foro que le pudiera corresponder, salvo en los casos en que no sea posible por ministerio de la Ley, se somete a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Lleida (España) para la solución de los conflictos que puedan surgir en relación con las presentes Condiciones Generales de Uso o la utilización del Servicio.

12.5. El CLIENTE autoriza a LLEIDA.NET a publicitar en su página web y otros medios de difusión información relativa a su condición de cliente y la descripción de los servicios contratados, y a la utilización de los logotipos corporativos a estos fines. Asimismo, se informa que LLEIDA.NET como sociedad cotizada está obligada a comunicar a la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) y publicaciones de hechos relevantes y notas de prensa que pueden derivarse de la firma del presente contrato.

PROTECCIÓN DE DATOS

PRIMERO. - DEFINICIONES

A los efectos del presente contrato se entiende por:

Subencargado cualquier subencargado de datos (incluido cualquier tercero) designado por el encargado para tratar datos personales del responsable del tratamiento en nombre del encargado.

Tratar/Tratamiento/Tratado, responsable de datos, encargado de datos, interesado, datos personales, categorías especiales de datos personales y cualquier otra definición no incluida en este acuerdo o el principal acuerdo tendrá el mismo significado que en el Reglamento general de protección de datos 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril (RGPD).

Borrado significa la eliminación o destrucción de datos personales de manera tal que no puedan ser recuperados o reconstruidos.

EEE significa Espacio Económico Europeo.

Tercer país significa cualquier país fuera de la UE / EEE, excepto cuando ese país esté sujeto a una decisión de adecuación válida por parte de la Comisión Europea sobre la protección de datos personales en terceros países.

Datos personales del responsable significa los datos descritos en el Anexo 1 y cualquier otro dato personal tratado por el encargado en nombre del responsable de conformidad o en conexión con el acuerdo principal.

Violación de seguridad de datos personales significa una infracción que conduce a la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso accidental o ilegal de datos personales del responsable transmitidos, almacenados o tratados de otra manera.

Servicios se refiere a los servicios que el encargado debe proporcionar al responsable de conformidad con el Contrato principal.

SEGUNDO. OBJETO DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO

Mediante las presentes cláusulas se habilita al LLEIDA.NET (en adelante, ENCARGADO DEL TRATAMIENTO) para tratar por cuenta del CLIENTES (en adelante, RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO) los datos de carácter personal necesarios para prestar los Servicios.

A continuación, se detallan las modalidades de tratamiento que tendrán lugar con motivo de la prestación de los Servicios:

- Comunicación por transmisión
- Interconexión
- Conservación

TERCERO. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO pone a disposición DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO la información que se describe a continuación:

-Soluciones SMS: teléfonos móviles de los destinatarios, contenido del mensaje, datos identificativos (p. e. nombre y apellidos)

-Notificación electrónica: teléfonos móviles y/o correos electrónicos de los destinatarios, contenido del mensaje, documentos enviados, datos identificativos (p.e. nombre y apellidos)

-Contratación electrónica: teléfonos móviles y/o correos electrónicos de los destinatarios, contenido del mensaje, documentos enviados, datos identificativos (p.e. nombre y apellidos)

-Validación de datos: teléfonos móviles, correos electrónicos, documentos de identificativos, videograbaciones

CUARTO. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto del tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad del objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Si el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO informará inmediatamente al responsable.
- c. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable de tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- d. Subcontratación. Para llevar a cabo los tratamientos indicados en las cláusulas 2 y 3, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO no subcontrata a terceras empresas. En caso de que se decida dicha subcontratación, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO debe comunicarlo por escrito al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles. El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Corresponde al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del Subencargado, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.
- e. 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 su objetivo.
- f. 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 correspondiente, de las que hay que informarles convenientemente.
- g. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- h. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- i. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos que el RGPD reconoce a los interesados. Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste

debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección de contacto indicada en el apartado 1 del contrato. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente a la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- j. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO notificará al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, y a través de correo electrónico 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.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y número aproximado de registros de datos personales afectados.
 - El nombre y los datos del contacto delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 - Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
 - Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en la que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin la dilación indebida.
- k. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- l. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- m. Poner a 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 él.
- n. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso para las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que el responsable los haya obtenido, y adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de dichos datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, dando cumplimiento a lo dispuesto en el RGPD y a las instrucciones ofrecidas por el responsable. En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- o. Destino de los datos. Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. No obstante, EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras pueda derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

QUINTO. - OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al encargado los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.
- b) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

SLA

HORARIO DE SERVICIO

El horario del servicio se regirá según el horario de España. Las horas se encuentran expresadas en formato 24h.

Horario de servicio:

Franja Horaria	Franja Horaria	Descripción
Global	24 horas	Horario referido a la disponibilidad de todos los sistemas que ofrecen el servicio. Durante este horario se incluyen la resolución de incidencias graves.
Primario	De lunes a domingo de 9:00 a 21:00. Se incluyen días festivos*	Horario referido al servicio de atención al cliente.
Secundario	De lunes a viernes de 9:00 a 19:00. No se incluyen días festivos*	Horario referido a labores de administración, gestión de incidencias leves.
Guardia	De lunes a viernes de 19:00 a 09:00 y 24 horas en días festivos*	Horario referido a gestión de resolución de incidencias graves fuera de horario de Servicio Secundario.

*Los días festivos serán aquellos que marquen el calendario de España.

MEDIOS DE SOPORTE

Las incidencias son abiertas por el CLIENTE y deberán ser notificadas exclusivamente al departamento técnico de LLEIDA.NET mediante la herramienta de helpdesk (<https://helpdesk.lleida.net>) y adicionalmente mediante llamada telefónica en Horario de Guardia.

Será obligatorio facilitar todos los datos solicitados por LLEIDA.NET para la gestión de la incidencia por parte del CLIENTE.

Los medios de soporte ofrecidos son los siguientes:

- Soporte web (<https://helpdesk.lleida.net>). Se aplicará en Horario de servicio Global. Será obligatorio en todos los casos por este medio para la gestión de la incidencia.
- Soporte telefónico. Se aplicará de modo obligatorio durante Horario de Guardia. LLEIDA.NET facilitará el teléfono de guardia. Deberá abrirse ticket mediante herramienta web adicionalmente para la gestión de la incidencia.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Los niveles de servicio están referidos a “Tiempo de Respuesta” y “Tiempo de Resolución” sobre incidencias de los servicios objeto del alcance del contrato. Quedan excluidas todas las incidencias producidas por terceros.

CLASIFICACIÓN

La criticidad reseñada en los siguientes apartados se define según los siguientes criterios:

Nivel de criticidad	Descripción
Crítica	Incidencia catalogada con criticidad bloqueante. Parada total de un servicio.
Alta	Incidencia catalogada con criticidad alta. Cuando la incidencia impide la utilización parcial del servicio con una afectación elevada para el negocio del CLIENTE.
Media	Incidencia catalogada con criticidad media. Cuando la incidencia impide la utilización parcial del servicio con una afectación limitada o baja para el negocio del CLIENTE.
Baja	Incidencia catalogada con criticidad baja. Cuando la incidencia no impide la utilización parcial ni total del servicio.

Las incidencias reportadas serán evaluadas para determinar si están dentro alcance de los servicios contratados y se clasificarán estableciendo su estado y criticidad. Se analizará su impacto y prioridad para determinar el tiempo máximo de que se dispone para su respuesta y resolución acorde al Acuerdo de Nivel de Servicio.

En caso de requerirse más tiempo en la resolución, se justificará lo anterior y se acordará con el CLIENTE una extensión del plazo.

En caso de que deban atenderse un número elevado de incidentes, los tiempos de atención de los casos priorizados se tendrán que evaluar de acuerdo con los recursos disponibles.

En caso de extenderse el tiempo de gestión de una incidencia, es posible por parte del CLIENTE solicitar el aumento de la prioridad de ésta argumentando el aumento de la criticidad.

TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de Respuesta frente a Incidencias se define como el tiempo transcurrido entre que la Incidencia es notificada a LLEIDA.NET y la confirmación de recepción por parte de LLEIDA.NET que implica las siguientes acciones:

- Confirmación de la petición de soporte por la vía de recepción.
- Asignación del número de reporte de incidencia y asignación a un técnico adecuado para gestionar el problema.

Tiempos de respuesta de incidencias:

Nivel de criticidad	Tiempo de respuesta	Horario de aplicación
Crítica	1 hora	Global
Alta	2 horas	Primario
Media	3 horas	Secundario
Baja	8 horas	Secundario

TIEMPO DE RESOLUCIÓN O DIAGNÓSTICO

El tiempo de Resolución frente a Incidencias se define como el tiempo transcurrido entre que la incidencia es notificada a LLEIDA.NET y su resolución. LLEIDA.NET informará de la evolución de las acciones tomadas y de su resolución.

El tiempo de Resolución frente a Incidencias se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y una de las siguientes respuestas por parte de LLEIDA.NET:

- Respuesta aclaratoria sobre las funcionalidades del producto, que pueden estar descritas o no en la documentación actual.
- Respuesta solicitando más información acerca del problema, pues la que se ha suministrado es insuficiente para enfrentar la identificación del problema o la resolución de la incidencia.
- Envío al cliente de una repuesta satisfactoria que le permita dar por cerrada la incidencia.

En caso de indisponibilidad de un sistema alojado por el CLIENTE se garantiza únicamente el tiempo de diagnóstico del problema. El tiempo de resolución dependerá de la naturaleza del problema detectado y se garantiza una resolución en el menor tiempo posible.

Tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución de incidencias:

Nivel de criticidad	Tiempo de resolución	Horario de aplicación
Crítica	4 horas	Global
Alta	6 horas	Primario
Media	8 horas	Secundario
Baja	16 horas	Secundario

DISPONIBILIDAD

La disponibilidad se define como la máxima parada no planificada de un entorno por mes, en Horario de Servicio Global.

En caso de que existan servicios que utilizan varias instancias redundadas, se computará como fallo de servicio en el caso de indisponibilidad de todas ellas.

Disponibilidad del servicio:

Disponibilidad	Ventana de medición
99,5%	Mensual en Horario de servicio Global

LIMITACIONES

La garantía y el Acuerdo de Nivel de Servicio excluyen:

- Mantenimientos programados, notificados con un mínimo de 8 horas de antelación.
- Casos de fuerza mayor, errores de terceros, proveedores de acceso a Internet, ataques de tipo "DDoS" y/u otras causas de incomunicación o baja de acceso a los servicios ofrecidos ajenas a la responsabilidad y/o alcance de LLEIDA.NET.
- La resolución de problemas derivados de modificaciones en los servicios de infraestructura alojados por el CLIENTE, realizados sin el conocimiento explícito de LLEIDA.NET.
- Incidencias no comunicadas por los medios establecidos en el presente acuerdo.
- Incidencias comunicadas con carencias en la información facilitada para su gestión.
- Se excluye del cómputo de ratios de efectividad, el tiempo en que la incidencia está pendiente de respuesta por parte del cliente y/o un tercero.
- No se aplicarán penalizaciones durante el periodo de pruebas y estabilización de nuevas integraciones, desarrollos o funcionalidades previo a la entrega formal del proyecto.