

## CONTRATO DE SERVICIO SAAS (SOFTWARE COMO UN SERVICIO)

Empresa que presta el servicio SaaS: Simergia Engineering SL, con CIF B97298699 y domicilio social en Av. Charles Darwin, 20 Parque Tecnológico – 46980 Paterna (VALENCIA). En adelante SIMERGIA.

El usuario del servicio o servicios, en adelante "CLIENTE", acepta las condiciones detalladas en el presente contrato. El uso de este/os servicio/s conlleva la aceptación plena de las condiciones del presente contrato.

### CONDICIONES GENERALES

#### 1. Política de protección de datos

SIMERGIA, siguiendo la normativa vigente de protección de Datos de Carácter Personal (Ley reguladora de la privacidad de datos, Ley 15/1999 de 13 de diciembre), informa:

1.1. Que los datos recogidos a través de los formularios situados en [www.simergia.com](http://www.simergia.com), [www.simergiatools.com](http://www.simergiatools.com), [www.simergiasave.simergia.com](http://www.simergiasave.simergia.com) u otros dominios/subdominios relacionados con SIMERGIA se incluyen en ficheros automatizados de uso interno, cuyo responsable y titular es SIMERGIA, con el fin de poder prestar los servicios contratados por el CLIENTE, o en caso contrario, poder facilitarle cualquier información que éste requiera de una forma personalizada.

1.2. SIMERGIA garantiza la confidencialidad de todos los datos recogidos desde [www.simergia.com](http://www.simergia.com) o los dominios/subdominios anteriormente relacionados, adoptando las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad e integridad de las mismas.

1.3. SIMERGIA se compromete a no vender, ceder o transferir los datos recogidos bajo ningún concepto. No obstante SIMERGIA revelará a las autoridades públicas competentes los Datos Personales o cualquier otra información que sea requerida de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en cada caso.

1.4. SIMERGIA asegura que protegerá la confidencialidad del correo electrónico intercambiando con el CLIENTE.

1.5. El CLIENTE tiene reconocidos sus derechos, y podrán ejercitar sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición en cualquier momento, solicitándolo a SIMERGIA por correo electrónico en la dirección [info@simergia.com](mailto:info@simergia.com).

1.6. El CLIENTE garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados (proceso de suscripción, etc.), y se compromete a mantenerlas debidamente actualizadas.

1.7. El CLIENTE autoriza de forma inequívoca a SIMERGIA el tratamiento informático de los datos facilitados bajo las condiciones descritas en este documento y exclusivamente para poder facilitar y facturar de forma correcta los servicios contratados.

#### 2. Soporte técnico o consultas

2.1. SIMERGIA ofrecerá soporte técnico o administrativo/comercial según lo establecido en las webs relacionadas con el producto a contratar.

2.2. El tiempo de respuesta es de menos de 4 horas en casos de incidencias y soporte técnico o funcional. En el cómputo de tiempo no se considerarán los sábados, domingos y festivos oficiales de España y sus distintas Regiones o Autonomías.

2.3. El servicio se prestará dentro del horario laboral de SIMERGIA: de lunes a viernes de 9:00h. a 18:30h (hora España peninsular).

2.4. Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en los servidores del CLIENTE se realizarán de forma remota desde las oficinas de SIMERGIA. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del CLIENTE. El CLIENTE ha de proporcionar los datos de conexión remotos (nombre o IP del servidor, puertos, usuarios, contraseñas) y tener el servidor y router encendidos y bien configurados.

---

### **3. Precios, facturación y pagos del servicio prestado**

3.1. SIMERGIA informará al CLIENTE, en el propio proceso de suscripción, del precio del servicio o servicios contratados.

3.2. El pago de los servicios prestados es de carácter mensual. El proceso de facturación es como sigue: el día del alta se emitirá una factura correspondiente a la parte proporcional de los días restantes del mes sobre la cuota del servicio seleccionado. El resto de facturaciones se realizarán en los 5 primeros días del mes en curso durante el periodo de suscripción. El pago podrá efectuarse por PayPal o tarjeta de crédito/debito.

3.3. El precio del servicio podrá ser modificado por parte de SIMERGIA avisando con 30 días de antelación a través de los medios que considere necesarios, incluido Internet. En el caso de que haya una modificación de tarifas por parte de SIMERGIA, una vez notificado este cambio, si el CLIENTE no rechaza la variación solicitando la baja del servicio, se entenderá que acepta las nuevas tarifas. En todo caso, SIMERGIA se compromete a hacer una variación del precio del servicio cada año, como mucho.

3.4. En caso de devolución, retraso o impago de recibo de 5 días posterior a la fecha de facturación de cada mes, SIMERGIA suspenderá el servicio, avisando previamente al CLIENTE, hasta la confirmación del pago debido. En caso de devolución del recibo se cargará al CLIENTE seis (6) € + IVA adicionales por coste de comisiones bancarias.

3.5. Después de reiterados retrasos o impagos, SIMERGIA se reserva el derecho a solicitar al CLIENTE una fianza, con importe igual a la cuota que esté pagando.

3.6. Si diera el caso de tener que cancelar un servicio por impago, SIMERGIA no será responsable de los perjuicios que eso le pueda ocasionar al CLIENTE, o a los clientes del CLIENTE.

### **4. Baja del servicio prestado**

4.1 No existe permanencia ni obligación de la misma por parte del CLIENTE.

4.2. El CLIENTE podrá anularlo solicitando con 5 días de antelación al inicio del nuevo período de cargo de la suscripción mediante correo electrónico a [info@simergia.com](mailto:info@simergia.com) o a través de los canales que se especifican en la web relacionada con el producto suscrito. Una vez pasada esta fecha, SIMERGIA podrá reclamar el pago del mes completo.

4.3. La baja se efectuará en un día laborable (de lunes a viernes) y será efectiva antes de las 24 horas transcurridas desde la solicitud. El servicio completo de baja sólo lo activará un miembro de SIMERGIA.

4.4 La baja del CLIENTE conlleva la eliminación de la Base de Datos del mismo a partir de las 48 horas posteriores a la confirmación de la baja. El CLIENTE tiene el derecho de solicitar copia de su base de datos en este tiempo, SIMERGIA enviará al CLIENTE un fichero de copia de base datos.

4.5. En caso de interceptar cualquier conducta o actividad ilegal, SIMERGIA se reserva el derecho a denegar o cesar los servicios contratados sin previo aviso.

4.6. En el hipotético caso que SIMERGIA cancelara el servicio prestado sin que el CLIENTE haya infringido alguna de las condiciones aquí descritas, le sería devuelto el importe correspondiente a la parte proporcional del período no consumido.

4.7. En cualquier caso SIMERGIA no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la interrupción del servicio.

### **5. Garantías del servicio prestado**

5.1. SIMERGIA se responsabilizará del correcto funcionamiento del producto contratado, resolviendo a la mayor brevedad posible cualquier incidencia derivada del mal funcionamiento del producto contratado. SIMERGIA no se hace responsable del mal funcionamiento del servicio debido a problemas asociados al proveedor del servidor virtual.

5.2. El CLIENTE deberá comunicar la incidencia por correo electrónico a la dirección [informatica@simergia.com](mailto:informatica@simergia.com) o a través de los canales que se especifican en la web relacionada con el producto suscrito.

5.3. En caso de que las incidencias puedan derivar de un mal uso por parte del CLIENTE, SIMERGIA se reserva el derecho a facturar al CLIENTE estos gastos.

5.4. SIMERGIA no se hace responsable de la adecuación de los servicios que ofrece a las necesidades del CLIENTE. Su inadecuación no podrá ser causa de resolución del contrato ni de impago de las cuotas.

## **6. Responsabilidades**

6.1. SIMERGIA no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del software, siendo responsable únicamente de los actos realizados que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con este contrato.

6.2. SIMERGIA no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato, si la realización de estas obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada razonablemente por circunstancias que escapen al control de SIMERGIA. Estos eventos serán, por ejemplo y entre otros, los actos de fuerza mayor, actos fortuitos, huelgas, motines, cierres patronales, actos de guerra, epidemias, actos o reglamentaciones oficiales, incendios, fallos de comunicaciones, fallos de suministro eléctrico, rayos, terremotos, inundaciones, catástrofes y otros eventos.

6.3. El CLIENTE se obliga a no subarrendar el servicio contratado a otros clientes o terceras personas.

## **7. Modificaciones**

7.1. Las condiciones de este contrato podrán ser modificadas por parte de SIMERGIA, notificándolo por los medios que considere necesarios, con 30 días de antelación. Si durante este periodo de tiempo no se rechaza expresamente la variación de las condiciones por parte del CLIENTE se entenderá que aceptan las modificaciones de las condiciones del contrato.

## **8. Fuero**

8.1. Ambas partes (CLIENTE y SIMERGIA) se someten a los Juzgados y Tribunales de Valencia (ESPAÑA) para la resolución de cualquier controversia que con motivo de este contrato pudiera surgir, renunciando a su fuero si éste fuese otro.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS SaaS EN SERVIDORES VIRTUALIZADOS**

Tanto la aplicación o producto objeto del contrato, como los datos generados por su uso (Base de Datos) están almacenados en los Data Center/Servidores Cloud de Arsys (referente nacional) y proporciona una alta disponibilidad y tiempo de respuesta (más información <https://www.arsys.es/servidor-cloud/caracteristicas>). La transacción de datos entre el CLIENTE y el Servidor Virtual se realiza mediante acceso seguro encriptado SSL. SIMERGIA se reserva el derecho de cambiar de proveedor de servidor virtual sin necesidad de comunicarlo al CLIENTE, asegurando que el nuevo proveedor ofrezca iguales o mejores servicios y prestaciones que el anterior.

## **9. Política de protección de datos**

SIMERGIA, siguiendo la normativa vigente de protección de Datos de Carácter Personal (Ley reguladora de la privacidad de datos, Ley 15/1999 de 13 de diciembre), informa:

El CLIENTE se compromete a cumplir las obligaciones derivadas de las Leyes de Protección de Datos o cualquier otra que sean aplicables a cada momento. El CLIENTE es responsable de comunicar y hacer cumplir la ley vigente de protección de datos de carácter personal.

---

## **10. Contenidos del servidor**

10.1. SIMERGIA no será responsable de los contenidos y datos alojados en la Base de Datos del Servidor Virtual proveedor de SIMERGIA, ya que son propiedad del CLIENTE.

10.2. Queda totalmente prohibido utilizar los servidores para fines ilegales. SIMERGIA se reserva el derecho de desconectar un servidor si éste se estuviera utilizando para fines ilegales, avisando a las autoridades pertinentes. En ningún caso se podrá:

Alojar contenido ilegal, ya sea pornografía infantil o contenido con derechos reservados de copia (música, vídeos, software, etc. con licencia que limite la copia).

Utilizar el servidor para realizar SPAM (envío masivo e indiscriminado de e-mails).

10.3. Se notifica al CLIENTE que el servidor donde se aloja la información y las aplicaciones WEB se encuentra en España, dentro del territorio de la Unión Europea, aceptando el CLIENTE de forma inequívoca este hecho.

## **11. Uso del servidor**

11.1. El contrato y el soporte correspondiente solo es afecto a acceso de uso web de las aplicaciones contratadas, cualquier otro uso anularía este contrato.

11.2. Todos los servidores funcionan sobre sistemas WINDOWS con base de datos SQL.

11.3. El CLIENTE puede solicitar en cualquier momento una copia de los datos de su base de datos. SIMERGIA enviará un fichero de copia de base datos (realizado con SQL MANAGEMENT) al CLIENTE

11.4. El acceso al servidor por parte del CLIENTE será únicamente mediante WEB (HTTP) accediendo a la URL proporcionada en el proceso de suscripción o a través de <http://simergiatools.com/>

11.4. No hay límite en el uso del espacio de disco duro del servidor. Sin embargo, si la Base de datos del CLIENTE excediera lo razonable, SIMERGIA podrá acordar con el CLIENTE un costo adicional presentando presupuesto previamente.

## **12. URL/ IP, Cliente y Usuarios**

12.1. Según el tipo de servicio contratado le serán asignadas una dirección IP o URL para el acceso online al producto contratado.

12.2 Conceptos de cliente y usuario:

Cliente: es la cuenta a la cual se asigna la suscripción y se genera la base de datos, suele ser una persona, empresa, etc.

Usuario: para un cliente, los distintos usuarios que contienen un cliente y que son quienes realmente acceden al producto contratado. Todos los usuarios comparten la base de datos del cliente.

La configuración mínima es 1 Cliente / 1 Usuario

Por ejemplo, Cliente: EMPRESA X; Usuarios: Usuario1, Usuario2, etc.

Se asignará un ID al cliente tipo SIMERGIAXXXX para facilitar la comunicación con SIMERGIA (incidencias, consultas, etc.).

12.3. El CLIENTE reconoce que las URL/IP de acceso al producto contratado son propiedad de SIMERGIA.

## **13. Garantías del servicio prestado**

13.1. El CLIENTE deberá poner todos los medios disponibles a su alcance para evitar el uso y acceso de otros clientes, terceras personas no autorizadas, no contemplados en el contrato, o hacer un uso indebido del producto contratado.

---

13.2. SIMERGIA efectúa copias de seguridad de las bases de datos de los CLIENTES con las que se pueda restablecer el servicio en caso de incidencia técnica grave. Así mismo, SIMERGIA no se responsabiliza de las posibles pérdidas de datos o errores en el servicio prestado.

13.3. El CLIENTE deberá velar por el secreto de las palabras (contraseñas) de acceso al servicio, modificándolas si tiene la menor sospecha de que terceras personas las conocen.

**Notas**

- El alojamiento WEB incluye el mantenimiento y actualizaciones del producto en el servidor.
- Se entiende por alojamiento WEB el funcionamiento de aplicaciones en un servidor virtualizado contratado a una empresa especializada. No se considerará alojamiento WEB el correo electrónico, el flujo o streaming de audio y/o vídeo ni servidores de ficheros.