

Condiciones Generales de Servicio (CGS) de Timly Software AG

Estas Condiciones Generales de Servicio (CGS) se aplican a todos los servicios ofrecidos por Timly Software AG (en adelante "Timly"). Al utilizar los servicios de Timly usted acepta los siguientes términos y condiciones sin cambios y en su totalidad.

1. Asunto

Estas CGC definen la cooperación de las dos partes contratantes, los servicios del Proveedor y las obligaciones del Cliente en relación con el software "Timly" (en lo sucesivo, "Software del Contrato").

2. Servicios del proveedor

2.1. Puesta a disposición del software contractual para su uso a través de Internet

El Proveedor permitirá al Cliente acceder al Software del Contrato a través de Internet previo pago tras la celebración del Contrato de Servicios y una vez realizada la configuración. El Proveedor o sus subcontratistas operan el Software del Contrato en servidores alquilados por el Proveedor en la nube (en lo sucesivo, el Servidor del Contrato), a los que el Cliente puede acceder a través de Internet mediante un navegador y utilizar así el Software del Contrato. El Proveedor concede al Cliente un derecho de uso no exclusivo, personal, intransferible, no sublicenciable, geográficamente ilimitado y remunerado del Software del Contrato durante la vigencia del Contrato de Servicio para su uso por parte del Cliente y sus terceros encargados (en adelante, únicamente "Usuario"). El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad y/o propiedad intelectual sobre el Software contractual.

El acceso a los datos y su uso sólo podrán realizarse para fines internos del cliente. Los terceros sólo están autorizados a utilizar los datos si ello redundará en beneficio interno del cliente. Queda expresamente prohibida la utilización para otros fines (en particular para terceros, distribución, alquiler, etc.). Los terceros autorizados no tienen derechos propios frente al proveedor y no pueden hacer valer ningún derecho frente al proveedor. El proveedor sólo está obligado frente al cliente.

2.2. Mantenimiento y mantenimiento de software

El software contractual proporcionado funciona según el principio de "software como servicio" (SaaS). El software contractual se pone a disposición del cliente para su uso a través de Internet. El proveedor desarrolla continuamente el software contractual y pone automáticamente a disposición de todos los clientes la última versión del mismo. Por consiguiente, el cliente dispone siempre de la última versión del software contractual para su uso a través de Internet y no tiene derecho a exigir el uso de una versión anterior. El Proveedor se esforzará por no restringir el alcance funcional de la solución en caso de que se produzcan nuevos desarrollos.

2.3. Provisión de capacidad de almacenamiento

El Proveedor proporcionará al Cliente capacidad de almacenamiento en el servidor del contrato con el fin de almacenar los datos que se acumulen en relación con el uso del software del contrato por parte del Cliente y de los terceros autorizados a utilizar el software a través de Internet.

El cliente no tiene derecho a utilizar el espacio de almacenamiento para fines distintos de los inherentes a la aplicación. El contenido ilícito puede dar lugar al bloqueo inmediato y sin previo aviso del acceso (por ejemplo, contenido protegido por derechos de autor, material pornográfico, etc.) y el Proveedor tiene derecho a eliminar dicho contenido inmediatamente y sin consultar al Cliente.

2.4. Protección de la infraestructura informática / seguridad de los datos

El proveedor tomará las precauciones técnicas, organizativas y contractuales apropiadas para proteger adecuadamente los Datos de Custodia almacenados en el servidor del contrato. Para ello, el proveedor toma

1. copias de seguridad con regularidad (al menos una vez al día),
2. actualizaciones / mantenimiento del software y mantiene actualizado el software que utiliza para proporcionar el software contractual.
3. comprueba el servidor del contrato en busca de malware conocido,
4. protegerá los datos del cliente almacenados en el servidor contractual contra el acceso no autorizado con medios adecuados al estado de la técnica. Además, se asegurará de que el software utilizado por él esté actualizado.
5. fomenta una concienciación adecuada en materia de seguridad entre sus empleados y lleva a cabo una formación específica de los mismos.

2.5. Nuevas funciones

El cliente puede sugerir nuevas funcionalidades, pero no tiene derecho contractual a su implantación. Si la idea se lleva a la práctica, el cliente no tiene derecho a remuneración.

2.6. Regulación definitiva de los derechos de uso del software contratado

El cliente sólo dispondrá de los derechos de acceso o utilización del software contractual enumerado explícitamente en el apartado 2.1, con exclusión de cualesquiera otros derechos de acceso y utilización más amplios. En particular, el cliente no podrá copiar el software contractual ni la estructura de la base de datos.

El cliente tomará las precauciones necesarias para garantizar que terceros (que no sean terceros autorizados a utilizar el software) no accedan a través de la cuenta de usuario del cliente. En caso de acceso no autorizado al software contractual por parte de terceros, el cliente informará al proveedor inmediatamente después de tener conocimiento de ello. El cliente apoyará al proveedor en la adopción de medidas para proteger sus intereses. A la inversa, el Proveedor también informará al Cliente de cualquier sospecha de acceso no autorizado o pérdida de datos inmediatamente después de tener conocimiento de ello.

3. Obligación de cooperación del cliente

3.1. Suministro de hardware y software

El Cliente será responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos finales (hardware, sistema operativo, software de distribución), así como de la infraestructura necesaria para ello (conexión a la red y acceso a Internet) (en lo sucesivo, "infraestructura informática").

3.2. Protección de la infraestructura informática

El Cliente se asegurará de que su infraestructura de TI esté actualizada de acuerdo con las normas del sector y de que las actualizaciones de software recomendadas (en particular las actualizaciones relevantes para la seguridad) de terceros proveedores de software se instalen con regularidad. Además, protege específicamente su infraestructura informática contra accesos no autorizados (por ejemplo, ataques de hackers) y malware (virus, troyanos, ransomware, etc.) y garantiza de forma independiente que su infraestructura permanece protegida contra amenazas de futuro. El cliente es el único responsable de supervisar su infraestructura informática.

3.3. Formación de los empleados en seguridad informática y peligros en Internet

A medida que aumenta la seguridad de las infraestructuras informáticas de las empresas, los empleados se convierten cada vez más en el blanco de los ciberdelincuentes. En estos ataques no se ataca técnicamente el sistema, sino que se intenta acceder de nuevo al sistema a través de los empleados. El cliente asegura y garantiza que los usuarios (incluidos los terceros autorizados) están formados con respecto a los posibles riesgos informáticos y tienen una concienciación de seguridad adecuada con respecto a los riesgos informáticos actuales.

3.4. Protección de datos de acceso

Todos los datos de acceso de los usuarios deben mantenerse protegidos para que terceros no autorizados no puedan acceder al software. Los datos de inicio de sesión son individuales para cada usuario y sólo pueden ser utilizados por el usuario respectivo. Se prohíbe al cliente revelar los datos de inicio de sesión (nombres de usuario y contraseñas) y otros datos de acceso personal a terceros (excepto a terceros autorizados a utilizar el software).

Si se produce un acceso no autorizado a los datos del cliente con o sin daños (por ejemplo, visualización por terceros no autorizados, mutación maliciosa de datos, pérdida de datos) debido a un manejo negligente de los datos de acceso por parte de usuarios del cliente o terceros comisionados por el cliente, el proveedor declina toda responsabilidad y no está obligado a restaurar los datos. Previo pago, el Proveedor examinará las posibilidades de recuperación de datos y, si es posible, las llevará a cabo siguiendo las instrucciones del Cliente.

3.5. Deber de supervisión sobre sus empleados y terceros encargados

El Cliente velará y será responsable de que los Usuarios y terceros autorizados a utilizar el Servicio cumplan con las obligaciones del Cliente en virtud de las presentes CGC y del Contrato de Servicio.

3.6. Responsabilidad Daños y perjuicios y liberación del prestador de su obligación de prestación

Si el Cliente incumple de forma culpable y sustancial sus obligaciones de cooperación conforme al apartado 3, de forma que se deriven daños (pérdida de datos, gastos adicionales, infracción de derechos de propiedad intelectual, etc.), el Proveedor quedará eximido de sus obligaciones de prestación en consecuencia. El Cliente responderá frente al Proveedor de las acciones y omisiones culpables de sus propios usuarios (en particular, en caso de falta de concienciación de los empleados en materia de seguridad informática), así como de los daños causados por el uso no autorizado o indebido por parte del Cliente o de sus usuarios.

Además, el Cliente indemnizará al Proveedor por todos los costes, gastos y responsabilidades en que incurra el Proveedor y/o sus subcontratistas como consecuencia de dicho uso no autorizado. El Proveedor tiene derecho a eliminar datos e información ilegales y/o que infrinjan las leyes de terceros y/o a bloquear el uso del software contractual si el Cliente no elimina dichos datos e información a pesar de un recordatorio justificado por escrito.

4. Secreto

Cada una de las partes se compromete a mantener la confidencialidad de todos los hechos, información y datos de la otra parte, incluidos los documentos y soportes de datos asociados, de los que tenga conocimiento en relación con el Contrato de Servicios y que no sean de dominio público ni de acceso general (en lo sucesivo, "Información Confidencial"). Se considerará Información Confidencial del Proveedor, en particular, el Contrato de Servicios, la remuneración acordada, el software contractual, cualquier aplicación de software específica y la documentación relacionada.



Se considerará que la Información confidencial del Cliente incluye, en particular, los datos del Cliente almacenados en el Software contractual y cualquier documento interno del Cliente recibido por el Proveedor en virtud del presente Contrato de servicios. Los datos del Cliente incluyen, entre otros, las cuentas de usuario y los objetos.

La divulgación de información confidencial de una parte por parte de la otra a terceros requerirá el consentimiento previo por escrito de la primera parte. Se exceptúan los siguientes casos, en los que en cada caso sólo se transmitirá la información necesaria para la prestación del servicio ("principio de necesidad de conocer"):

- a. el Proveedor está autorizado a revelar información confidencial del Cliente a las empresas afiliadas del Proveedor, a los subacordantes y a los consultores del Proveedor, así como a los terceros autorizados;
- b. el Cliente está autorizado a revelar información confidencial del Proveedor a las empresas afiliadas del Cliente, a los subcontratistas del Cliente y a los consultores del Cliente, así como a terceros autorizados a utilizar la información;
- c. cada parte está autorizada a revelar información confidencial de la otra parte a terceros en el contexto de una operación de fusión y adquisición o de reestructuración, si ello es necesario para el proceso de fusión y adquisición / reestructuración. Para el proveedor, esto no incluye los datos de los clientes.
- d. cada parte tiene derecho a revelar la información confidencial de la otra parte si es/va a ser obligada a hacerlo por ley o por las autoridades, pero sólo después de haber informado de ello a la otra parte (si está legalmente permitido) para que ésta pueda, si es necesario, solicitar una orden de protección.

Cada Parte se asegurará de que sus empleados y terceros contratados por ella (incluidos sus empleados), antes de cualquier posible intercambio de Información Confidencial, estén obligados a mantener la confidencialidad de cualquier Información Confidencial de la otra Parte (excepto en el caso de divulgación a las autoridades públicas).

Las obligaciones de confidencialidad seguirán aplicándose tras la rescisión del contrato o contratos de servicios, durante un periodo de cinco (5) años.

5. Derechos de propiedad intelectual y conocimientos técnicos

Todos los derechos de propiedad intelectual del software contractual y de las aplicaciones de software específicas (incluida la documentación), así como de los (futuros) desarrollos, resultados del trabajo, etc., y del know-how pertenecerán al Proveedor o a sus licenciantes. El Cliente no adquirirá ningún derecho de propiedad y/o propiedad intelectual sobre el software contractual y las aplicaciones de software específicas (incluida la documentación), los desarrollos (posteriores), los resultados del trabajo, etc., así como el know-how del Proveedor.

Si el Cliente coopera en el desarrollo de (otros) desarrollos y/o resultados de trabajo, se compromete a ceder al Proveedor todos los derechos sobre las partes creadas/integradas por el Cliente y cede al Proveedor gratuitamente todos los derechos sobre dichas partes en el momento de su creación/integración por parte del Cliente. Si la cesión no está legalmente permitida, el Cliente concederá al Proveedor una licencia gratuita, temporal y geográficamente ilimitada y exclusiva sobre dichas partes creadas/integradas por el Cliente en el momento de su creación/integración en la medida permitida por la ley (incluido el derecho a utilizar, copiar, adaptar, modificar, crear obras de segunda mano, distribuir, hacer perceptible, emitir, ceder, conceder sublicencias, explotar libremente, etc. por parte del Proveedor). El cliente es responsable y garantiza que los autores renuncian a hacer valer cualquier derecho moral sobre estas partes creadas/integradas por el cliente. En caso de que el cliente recurra a terceros para la creación, se aplicará análogamente la regulación anterior y el cliente garantizará en particular la cesión.

El cliente tendrá derecho a utilizar los desarrollos específicos del cliente, si los hubiere, desarrollados por el proveedor internamente para sus propios fines, así como para los fines internos de terceros autorizados a utilizarlos (mismo derecho de uso que para el software contractual) durante la vigencia del correspondiente contrato de servicios, pero sólo si así se ha acordado explícitamente entre las partes en un anexo a un contrato de servicios. El proveedor sigue siendo el propietario y titular de estos desarrollos específicos del cliente.

Si el Cliente desea nuevas funcionalidades o tiene sugerencias concretas de mejora que el Proveedor considere útiles tras una revisión interna, dichas mejoras se desarrollarán generalmente a expensas del Proveedor y, en este caso, se pondrán a disposición del Cliente de forma gratuita durante la vigencia del correspondiente contrato de servicio. No obstante, en tal caso, el Proveedor no garantizará ningún horizonte temporal, pero informará al Cliente de una posible fecha de lanzamiento de dichas mejoras.

6. Disponibilidad, interrupciones, garantía y responsabilidad

6.1. Disponibilidad

El proveedor garantiza una disponibilidad media anual (24/7) del 99% del software contractual. Quedan excluidos los momentos en los que no se pueda acceder a los servidores debido a problemas técnicos que escapen al control del proveedor (en particular, fuerza mayor, culpa de terceros). También se excluyen los trabajos de mantenimiento planificados y anunciados fuera del horario laboral normal de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

6.2. Averías / Disponibilidad

El Proveedor no garantiza la disponibilidad permanente y total del Software objeto del Contrato. El Proveedor hará todos los esfuerzos comerciales razonables para que el Software contractual esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Se considerarán fallos las desviaciones significativas de las especificaciones del software contractual documentadas por el cliente y reproducibles por el proveedor, que tengan como consecuencia que el uso del software contractual no sea posible para el cliente durante los periodos de uso y disponibilidad acordados. Los errores y desviaciones que no restrinjan o sólo restrinjan ligeramente el uso productivo del software contractual no se considerarán explícitamente fallos de funcionamiento. En cualquier caso, no se considerará que existe un funcionamiento incorrecto en particular si está causado por:

- el uso de software y/o hardware de visualización inadecuados (por ejemplo, una versión obsoleta del navegador);
- interferencia con las redes de telecomunicaciones de terceros o en terceros (por ejemplo, para acceder a Internet);
- fallo informático de o por terceros que no pertenezcan al Proveedor o a uno de sus subacordantes;
- ofertas incompletas y/o no actualizadas de los llamados proxies (caching);
- uso indebido o funcionamiento incorrecto;
- uso no autorizado del software contractual y/o de cualquier aplicación de software específica;
- cambios o intervenciones en el Software del Contrato y/o en las aplicaciones de software específicas, si las hubiera, no realizados por el Proveedor o a través de él; y
- cualquier otro incumplimiento de las obligaciones del cliente.

El Proveedor tiene derecho a suspender el acceso al software contractual durante un periodo de tiempo limitado en caso de trabajos de mantenimiento urgentes (en adelante, "Ventana de mantenimiento"). Las Ventanas de Mantenimiento se anunciarán con antelación en caso de mantenimiento programado.

6.3. Solución de problemas

En caso de avería, que el cliente deberá notificar detalladamente al proveedor inmediatamente después de descubrirla, el proveedor tomará las medidas adecuadas necesarias para subsanar la avería sin incurrir en ningún coste para el cliente, siempre que el proveedor sea responsable de la avería y el cliente y los terceros autorizados a utilizar el servicio (así como sus auxiliares) no sean culpables. El cliente no tiene derecho a la autoreparación.

6.4. Garantía

En el caso del software, es difícil, si no imposible, garantizar que el software contractual esté 1) absolutamente libre de errores (errores de software clásicos) o también que 2) el software contractual esté disponible para el cliente en todo momento sin interrupción. El proveedor no ofrece ninguna garantía sobre estos dos puntos. Sin embargo, el proveedor hace todo lo posible y se compromete a garantizar la disponibilidad de acuerdo con la sección 7.1., así como la corrección de errores de acuerdo con las secciones 6.2 y

6.3 sin ningún coste para el cliente. El Proveedor hace todo lo posible para garantizar que las aplicaciones de software específicas

y el servidor del contrato cumplen los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Cliente y a los terceros autorizados, pero no lo garantiza.

Las presentes disposiciones rigen las garantías del proveedor de forma concluyente. Quedan expresamente excluidas cualesquiera otras garantías del Proveedor (ni explícitas ni implícitas), así como las representaciones y garantías del Proveedor.

6.5. Responsabilidad

Independientemente del fundamento de la responsabilidad (contractual, extracontractual, incumplimiento de la garantía, etc.) e independientemente del número y el momento en que se produzcan los daños, el Proveedor será responsable ante el Cliente de los daños directos e inmediatos causados de forma demostrable por el Proveedor y/o el Subcontratista al Cliente (y a terceros con derecho a utilizar el Servicio) en virtud del Contrato de Servicio o en relación con el mismo, hasta un importe máximo y agregado de 2 millones de CHF (dos millones de francos suizos).

Queda expresamente excluida cualquier responsabilidad del Proveedor por otras reclamaciones o daños y perjuicios, en particular reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios indirectos, consecuenciales y/o incidentales, lucro cesante, pérdida de uso, ahorros no realizados, pérdida de ingresos, negocio o producción, daños a la reputación, así como pérdida y corrupción de datos, independientemente de su fundamento jurídico.

El proveedor no es en ningún caso responsable por el contenido ilegal de los datos almacenados con él o su uso indebido por el cliente y / o los terceros autorizados a utilizar.

Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad del Proveedor establecidas en los párrafos anteriores se aplicarán en la
Timly Software AG - Condiciones generales de servicio 2022

medida y con el alcance que permita la legislación aplicable.

7. Fuerza mayor

El Proveedor quedará liberado de sus obligaciones de ejecución si, en la medida y durante el tiempo en que la no prestación de sus servicios se deba a la concurrencia de circunstancias de fuerza mayor. Las circunstancias de fuerza mayor incluyen, en particular, guerras, huelgas, pandemias, disturbios, expropiaciones, sanciones y/o medidas de autoridades y países, condiciones meteorológicas adversas y catástrofes naturales, todo tipo de interrupciones o fallos en las conexiones de telecomunicaciones debidos a perturbaciones políticas (por ejemplo, censura) o técnicas (por ejemplo, suministro de energía), así como otras circunstancias imprevisibles que no puedan remediarse por medios económicamente razonables y de las que el Proveedor no sea responsable. El Proveedor y el Cliente se notificarán mutuamente, de forma inmediata y por escrito, la aparición inminente o real de un caso de fuerza mayor.

El Proveedor se esforzará por limitar en la medida de lo posible los efectos del acontecimiento de fuerza mayor en la prestación de sus servicios contractuales. En caso de que un acontecimiento de fuerza mayor impida al Proveedor prestar solo una parte de sus servicios, no quedará exento de la obligación de prestar los servicios restantes.

El Proveedor también informará al Cliente a intervalos regulares sobre el curso de la fuerza mayor y sus pasos y medidas para limitar los efectos en la prestación de sus servicios contractuales.

Si un caso de fuerza mayor impide, obstaculiza o retrasa al proveedor por completo y durante más de 30 días a partir de la fecha per- contractual.

ción de servicios en virtud de un contrato de servicios, el cliente tendrá derecho a rescindir el correspondiente contrato de servicios por escrito mediante carta certificada dirigida al proveedor sin previo aviso. Toda remuneración abonada por adelantado será reembolsada por el Proveedor pro rata temporis.

8. Adaptación de los servicios

8.1. Condiciones modificadas

En caso de necesidad técnica o legal, el Proveedor tendrá derecho, pero no estará obligado, a adaptar el contenido o el alcance de sus servicios. Si el Proveedor no adapta el software contractual, las aplicaciones de software específicas, si las hubiera, y/o el servidor contractual a pesar de la necesidad técnica o legal, el Cliente tendrá derecho a rescindir el correspondiente contrato de servicio afectado por escrito mediante carta certificada al Proveedor sin previo aviso. La remuneración abonada por adelantado se reembolsará pro rata temporis.

8.2. Ajustes contractuales

El Proveedor y el Comitente podrán acordar la ampliación del Software contractual con funcionalidades adicionales en cualquier momento por carta o correo electrónico. Si el Proveedor proporciona una función adicional dentro del software contractual, la visión general de los servicios visibles para el Cliente se considerará la oferta actual del Proveedor, tras cuya confirmación explícita y por escrito por parte del Cliente se acordará la correspondiente ampliación del correspondiente contrato de servicios y el Cliente deberá pagar la remuneración correspondientemente incrementada. La remuneración es el canon anual que el Cliente debe pagar al Proveedor. Los servicios de desarrollo específicos del Cliente se acordarán y facturarán por separado y al margen de las tasas de licencia periódicas con el Cliente.

9. Duración y rescisión del contrato

9.1. Eliminación de los datos de los clientes en caso de rescisión

El proveedor tiene derecho a eliminar los datos del cliente 30 días después de la expiración del plazo de preaviso sin previo aviso y de forma irrevocable. El cliente podrá solicitar en cualquier momento la supresión anticipada de sus datos.

9.2. Rescisión extraordinaria

Una parte tiene derecho a rescindir el contrato de servicio por escrito mediante carta certificada a la otra parte sin previo aviso en los siguientes casos:

- tras la apertura de un procedimiento de quiebra contra la otra parte;
- en caso de concesión de una moratoria a la otra parte en un procedimiento judicial sucesorio por parte de la autoridad testamentaria;
- cuando la otra parte ofrece un convenio extrajudicial de acreedores a todos sus acreedores;
- cuando la otra parte entre en un procedimiento de liquidación (excepto a efectos de fusión o reorganización de una empresa solvente);
- tras la declaración de insolvencia de la otra parte por la otra parte; o
- en constelaciones análogas a las anteriores en virtud de una ley europea.

No existen otros derechos de rescisión y/o desistimiento de las partes para el contrato de servicios. No obstante, el Cliente tendrá además derecho a rescindir extraordinariamente el Contrato de Servicios sin previo aviso mediante el envío de una carta certificada al Proveedor, siempre que se cumplan las siguientes condiciones acumulativas:

- el Proveedor ha incumplido repetidamente sus obligaciones derivadas del Contrato de Servicios de manera sustancial;

- el Cliente haya advertido previamente al Proveedor dos veces por escrito para que subsane las respectivas infracciones en un plazo de un plazo de recurso razonable (de al menos 20 días cada vez);

- en el segundo recordatorio se indica expresamente que el contrato de servicios será rescindido por el cliente en caso de que no se ponga remedio a la situación tras la expiración del segundo plazo de subsanación; y
- el prestador no ha subsanado el incumplimiento ni siquiera tras la expiración del segundo plazo de subsanación.

El Proveedor también tendrá derecho a rescindir el Contrato de Servicio sin previo aviso enviando una carta certificada al Cliente si

- el cliente sigue incumpliendo una obligación de pago a pesar de dos requerimientos por escrito; o
- el cliente sigue incumpliendo obligaciones contractuales esenciales a pesar de dos recordatorios por escrito (por ejemplo, uso no autorizado del software contractual, violación de las disposiciones de confidencialidad, etc.).

Toda remuneración abonada por adelantado será reembolsada por el proveedor pro rata temporis. No hay más derechos de rescisión y/o retirada de las partes para los acuerdos de servicio.

03/2022, Timly Software AG