

Condiciones generales de contratación (CGC) de Timly Software AG

Estas Condiciones Generales de Contratación (CGC) 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 en la versión acordada por el proveedor y el cliente.

1. Objeto

Estas CGC definen la cooperación entre las dos partes contratantes, los servicios del proveedor y las obligaciones del cliente en relación con los servicios.

en relación con el software "Timly" (en lo sucesivo, "software contractual").

2. Servicios del proveedor

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

Una vez celebrado el contrato de servicios y completada la configuración, el proveedor permitirá al cliente acceder al software contractual a través de Internet a cambio de una remuneración. El proveedor o sus subcontratistas operan el software contractual en servidores alquilados al proveedor en la nube (en lo sucesivo, el servidor contractual), a los que el cliente puede acceder a través de Internet mediante un navegador y utilizar así el software contractual. El proveedor concede al cliente un derecho no exclusivo, personal, intransferible, no sublicenciable y geográficamente ilimitado a utilizar el software contractual durante la vigencia del contrato de servicios para su uso por el cliente y sus terceros autorizados (en lo sucesivo, el "usuario"). El cliente no adquiere ningún derecho de propiedad y/o propiedad intelectual sobre el software contractual.

El acceso y la utilización sólo podrán efectuarse para los fines internos del cliente. Los terceros sólo están autorizados a utilizar el servicio si es en beneficio interno del cliente. Queda expresamente prohibida la utilización para otros fines (en particular, para fines de 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 software contractual. Por consiguiente, la última versión del software contractual está siempre a disposición del cliente para su uso a través de Internet y el cliente 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 pondrá a disposición del cliente capacidad de almacenamiento en el servidor del contrato para el almacenamiento de los datos que se generen en relación con el uso del software del contrato por parte del cliente y de terceros autorizados a través de Internet.

El cliente no está autorizado a utilizar el espacio de almacenamiento para fines distintos de los inherentes a la aplicación. Los contenidos ilícitos pueden dar lugar a un bloqueo inmediato y sin previo aviso del acceso (por ejemplo, contenidos protegidos por derechos de autor, material pornográfico, etc.) y el proveedor está autorizado a eliminar dichos contenidos inmediatamente y sin consultar al cliente. No obstante, el cliente deberá ser informado posteriormente por escrito de la supresión del contenido.

2.4 Protección de la infraestructura informática / seguridad de los datos

El proveedor tomará las precauciones técnicas, organizativas y contractuales adecuadas para proteger adecuadamente los datos del cliente almacenados en el servidor del contrato. A tal efecto:

1. el proveedor realiza copias de seguridad periódicas (al menos una vez al día),
2. el proveedor lleva a cabo las actualizaciones/mantenimiento del software y mantiene al día el software del contrato,
3. el proveedor comprueba los servidores contratados en busca de malware conocido,
4. el proveedor protegerá los datos del cliente almacenados en el servidor del contrato contra el acceso no autorizado mediante medios adecuados y de última generación. Asimismo, garantizará que el software que utilice esté actualizado,
5. el proveedor fomenta una concienciación adecuada en materia de seguridad entre sus empleados e imparte formación específica a los mismos.
6. Protege los datos almacenados de los clientes específicamente contra el acceso no autorizado (por ejemplo, ataques de piratas informáticos) y programas maliciosos (virus, troyanos, ransomware, etc.) y garantiza de forma independiente que permanezcan protegidos contra futuras amenazas.

2.5 Nuevas funciones

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

2.6 Regulación definitiva de los derechos de uso del software contratado

El cliente sólo tiene los derechos de acceso y uso del software contractual enumerados explícitamente en la sección 2.1, con exclusión de cualquier otro derecho de acceso y uso. 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) 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 en cuanto tenga conocimiento de ello. El cliente apoyará al proveedor en la adopción de medidas para proteger los intereses de ambas partes contratantes. A la inversa, el proveedor también notificará al cliente inmediatamente en cuanto tenga conocimiento de cualquier sospecha de acceso no autorizado o pérdida de datos y tomará las precauciones necesarias para evitar nuevas pérdidas de datos y mayores daños al cliente.

3. Obligación de cooperación del cliente

3.1 Suministro de hardware y software

El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos finales (hardware, sistema operativo, software de visualización) y de la infraestructura necesaria (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 informática esté actualizada de conformidad con las normas del sector y de que se instalen periódicamente las actualizaciones de software recomendadas (en particular, las relacionadas con la seguridad) de terceros proveedores de software. Asimismo, protegerá su infraestructura informática contra accesos no autorizados (por ejemplo, ataques de piratas informáticos) y programas maliciosos (virus, troyanos, ransomware, etc.) y garantizará de forma independiente que su infraestructura siga protegida contra futuras amenazas. 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 objetivo de los ciberdelincuentes. En estos ataques, no se ataca técnicamente el sistema, sino que se intenta obtener acceso no autorizado al sistema a través de los empleados. El cliente se asegura de que los usuarios (incluidos los terceros autorizados) reciban formación sobre los posibles riesgos informáticos y tengan un nivel adecuado de concienciación en materia de seguridad con respecto a los riesgos informáticos actuales.

3.4 Protección de los datos de acceso

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

Si se produce un acceso no autorizado a los datos del cliente con o sin daños (por ejemplo, acceso de terceros no autorizados, mutaciones malintencionadas de datos, pérdida de datos) debido a un manejo negligente de los datos de acceso por parte de los usuarios del cliente o de terceros encargados por el cliente, el proveedor rechaza cualquier responsabilidad. A cambio de una tarifa, el proveedor está obligado, en la medida en que sea técnicamente posible, a llevar a cabo la recuperación de datos siguiendo las instrucciones del cliente. Los honorarios se basan en las tarifas acordadas contractualmente.

3.5 Deber de supervisar a sus empleados y terceros autorizados

El cliente velará y será responsable de que los usuarios y terceros autorizados cumplan las obligaciones que le incumben en virtud de las presentes CGC y del contrato de servicios.

3.6 Responsabilidad Daños y perjuicios y liberación del proveedor de su obligación de ejecución

Si el cliente incumple de forma dolosa o por negligencia grave sus obligaciones de cooperación de conformidad con la cláusula 3 de tal forma que el proveedor sufra daños materiales como consecuencia de ello (pérdida de datos, gastos adicionales, infracción de derechos de propiedad intelectual, etc.) y esto perjudique la capacidad del proveedor para prestar el servicio, el proveedor quedará eximido de sus obligaciones de prestar el servicio en consecuencia. El cliente será responsable frente al proveedor de los actos y omisiones dolosos o gravemente negligentes de sus propios usuarios (en particular, en caso de falta de concienciación en materia de seguridad informática por parte de los empleados), así como de cualquier daño directo resultante causado por el uso no autorizado o indebido por parte del

cliente o de sus usuarios. La responsabilidad se limita a 200.000 CHF.

queda expresamente excluida toda responsabilidad por daños indirectos y/o consecuentes, lucro cesante, pérdida de uso, pérdida de beneficios, pérdida de negocio o producción, daños a la reproducción y pérdida de datos, independientemente de su fundamento jurídico.

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. Queda excluida la responsabilidad por comportamiento ligeramente negligente por parte del cliente o usuario y por daños indirectos como pérdida de beneficios, daños consecuentes, etc. El proveedor está autorizado a eliminar datos e información ilegales y/o datos e información que violen los derechos de terceros y/o a bloquear el uso del software contractual si el cliente no elimina estos 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 los hechos, informaciones 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 conocimiento público ni de acceso general (en lo sucesivo, "información confidencial"). La información confidencial del proveedor incluye, en particular, el contrato de servicios, la remuneración acordada, el software contractual, cualquier aplicación de software específica y la documentación asociada. En particular, los datos del cliente almacenados en el software contractual y cualquier documentación interna del cliente que el proveedor haya recibido como parte de este contrato de servicios se considerarán información confidencial del cliente. Los datos del cliente incluyen, entre otras cosas, cuentas de usuario y objetos.

La divulgación de información confidencial de una parte por la otra a terceros requiere el consentimiento previo por escrito de la primera parte. Quedan excluidos los siguientes casos, en los que sólo se transmitirá la información necesaria para el cumplimiento del servicio ("principio de necesidad de conocer"):

- a. El proveedor está autorizado a transmitir información confidencial del cliente a las empresas afiliadas, subcontratistas y consultores del proveedor, así como a terceros autorizados;
- b. El cliente está autorizado a transmitir información confidencial del proveedor a las empresas afiliadas, subcontratistas y consultores del cliente, así como a terceros autorizados;
- c. Cada parte está autorizada a revelar información confidencial de la otra parte a terceros en el marco de una operación de fusión y adquisición o de reorganización si ello es necesario para el proceso de fusión y adquisición / reorganización. 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/está obligada a hacerlo por ley o por las autoridades, pero sólo después de informar a la otra parte (si está legalmente permitido) para que la otra parte pueda solicitar una orden de protección si es necesario.

Cada una de las partes se asegurará de que sus empleados y los terceros que contrate (incluidos sus empleados) estén obligados a mantener la confidencialidad de la información confidencial de la otra parte (excepto en el caso de divulgación a las autoridades) antes de cualquier intercambio de información confidencial.

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

5. Derechos de propiedad intelectual y conocimientos técnicos

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software contractual y cualquier aplicación de software específica (incluida la documentación), así como sobre cualquier desarrollo (posterior), resultado del trabajo, etc. y los conocimientos técnicos son propiedad del proveedor o de sus licenciantes. El cliente no adquirirá ningún derecho de propiedad ni de propiedad intelectual sobre el software contractual ni sobre ninguna aplicación de software específica (incluida la documentación), ni sobre ningún desarrollo (posterior), resultado del trabajo, etc., ni sobre los conocimientos técnicos del proveedor.

Si el cliente coopera en el desarrollo de (otros) desarrollos y/o resultados de trabajo, por la presente se compromete a ceder al proveedor todos los derechos sobre las partes creadas/contribuidas por el cliente y cede al proveedor todos los derechos sobre estas partes cuando sean creadas/contribuidas por el cliente de forma gratuita. Si la ley no permite una cesión, el cliente concederá al proveedor una licencia gratuita y exclusiva, ilimitada en el tiempo y en la geografía, en la mayor medida permitida por la ley (incluido el derecho de uso, copia y distribución) sobre dichas partes creadas/contribuidas por el cliente en el momento de su creación/contribución. el derecho de uso, copia, adaptación, modificación, creación de obras de segunda mano, distribución, puesta a disposición, difusión, cesión, concesión de sublicencias, libre explotación, etc. por parte del prestador). El cliente asegurará y garantizará que los autores renuncian a hacer valer cualquier derecho moral sobre estas partes creadas/contribuidas por el cliente. En caso de que el cliente implique a terceros en la creación, la disposición anterior se aplicará de forma análoga y el cliente deberá, en particular, garantizar la cesión.

El cliente tendrá derecho a utilizar internamente para sus propios fines y para los fines internos de terceros autorizados cualquier desarrollo específico del cliente creado por el proveedor durante la vigencia del correspondiente contrato de servicios (mismo derecho de uso que para el software contractual). El proveedor seguirá siendo el propietario y titular de estos desarrollos personalizados.

6. Disponibilidad, averías, garantía y responsabilidad

6.1 Disponibilidad

El proveedor garantiza una disponibilidad media anual (24/7) del 99% del software contratado. Esto no incluye los momentos en los que no se puede acceder a los servidores debido a problemas técnicos fuera del 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 plena disponibilidad del software contractual en todo momento. El Proveedor hará todo lo comercialmente razonable para que el Software del Contrato esté disponible 24 horas al día, siete días a la semana.

Los fallos se definen como desviaciones significativas de las especificaciones del software contractual documentadas por el cliente y reproducibles por el proveedor, que dan lugar a que el cliente no pueda utilizar el software contractual durante los tiempos de uso y la disponibilidad acordados, o sólo de forma limitada. 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 existirá un funcionamiento defectuoso en particular si está causado por

- el uso de software y/o hardware de visualización inadecuados (por ejemplo, una versión obsoleta del navegador);
- Interrupciones de las redes de telecomunicaciones de terceros o en terceros (por ejemplo, para acceder a Internet);
- Fallo informático de o en terceros que no pertenezcan al proveedor o a uno de sus subcontratistas;
- ofertas incompletas y/o no actualizadas de los llamados proxies (caching);
- uso indebido o funcionamiento incorrecto;
- el uso no autorizado del software contractual y/o de cualquier aplicación de software específica;
- cambios o intervenciones en el software contractual y/o cualquier aplicación de software específica no realizada por el proveedor;

El proveedor está autorizado 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 anuncian con antelación durante el mantenimiento programado.

6.3 Solución de problemas

En caso de un fallo que el cliente notifique detalladamente al proveedor tan pronto como se descubra, el proveedor tomará las medidas adecuadas necesarias para subsanar el fallo sin coste alguno para el cliente, siempre que el proveedor sea responsable del fallo y el cliente y los terceros autorizados (y sus ayudantes) no sean culpables. El cliente no tiene derecho a la auto-reparación.

6.4 Garantía

En el caso del software, es difícil o imposible garantizar que el software contratado 1) esté absolutamente libre de errores (los clásicos fallos de software) o que 2) el software contratado esté disponible para el cliente en todo momento sin interrupción. El proveedor no ofrece ninguna garantía sobre estos dos puntos. No obstante, el Proveedor se esfuerza y se compromete a garantizar la disponibilidad de conformidad con la cláusula 6.1 y a rectificar los errores de conformidad con las cláusulas 6.2 y 6.3 sin coste alguno para el Cliente. El Proveedor hará todo lo posible para garantizar que las aplicaciones de software específicas y el servidor del contrato cumplan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Cliente y a los terceros autorizados. Queda reservada la cláusula 6.1., según la cual se garantiza una disponibilidad del 99%.

Estas disposiciones rigen las garantías del proveedor de forma concluyente. Quedan expresamente excluidas cualesquiera otras garantías del proveedor (explícitas o implícitas), así como las seguridades y garantías del proveedor.

6.5 Responsabilidad

Independientemente del fundamento de la responsabilidad (contractual, extracontractual, incumplimiento de garantía, etc.) e independientemente del número y el momento de los hechos dañosos, el proveedor será responsable ante el cliente de los daños directos e inmediatos causados por el proveedor y/o el subcontratista al cliente (y a terceros autorizados) en virtud del contrato de servicios o en relación con el mismo, de forma demostrablemente culposa o por negligencia grave, hasta un total máximo 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 indirectos y/o consecuentes, lucro cesante, pérdida de uso, ahorros no realizados, pérdida de beneficios, pérdida de negocio o producción, daños a la reputación, independientemente de su fundamento jurídico.

En ningún caso el proveedor será responsable del contenido ilícito de los datos almacenados con él o de su uso indebido por parte del cliente y/o terceros autorizados.

Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad del proveedor enumeradas en los párrafos anteriores se aplicarán en la medida en que lo permita la legislación aplicable.

7. Fuerza mayor

El prestador queda liberado de sus obligaciones de prestación si, en la medida y mientras el incumplimiento 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). El Proveedor y el Cliente deberán informarse mutuamente de forma inmediata y por escrito de 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 sobre la prestación de sus servicios contractuales. En caso de que la fuerza mayor sólo impida al proveedor prestar parte de sus servicios, no quedará exento de la obligación de prestar los servicios restantes. Asimismo, el proveedor informará al cliente a intervalos regulares sobre el desarrollo de la fuerza mayor y sobre sus pasos y medidas para limitar los efectos en la prestación de sus servicios contractuales.

Si un caso de fuerza mayor impide, dificulta o retrasa por completo la prestación de los servicios contractuales por parte del proveedor durante más de 30 días, el cliente tendrá derecho a rescindir el contrato de servicios correspondiente por escrito y sin previo aviso. El proveedor reembolsará pro rata temporis la remuneración abonada por adelantado.

8. Adaptación de las prestaciones

8.1 Cambio de circunstancias

El proveedor está autorizado, pero no obligado, a adaptar el contenido o el alcance de sus servicios en caso de necesidad técnica o legal. Si el proveedor no adapta el software del contrato, alguna aplicación de software específica y/o el servidor del contrato a pesar de la necesidad técnica o legal, el cliente tendrá derecho a rescindir el contrato de servicios correspondiente por escrito al proveedor sin previo aviso. La remuneración abonada por adelantado se reembolsará pro rata temporis.

8.2 Ajustes contractuales

El proveedor y el cliente podrán acordar en cualquier momento, por carta o correo electrónico, la ampliación del software contractual con funciones adicionales. Si el proveedor pone a disposición una función adicional dentro del software del contrato, se considerará que la visión general de los servicios visible para el cliente es la oferta actual del proveedor, previa confirmación explícita por escrito de la cual el cliente acuerda una ampliación correspondiente del contrato de servicios correspondiente y el cliente debe pagar la remuneración incrementada correspondiente. La remuneración es el canon anual que el cliente debe pagar al proveedor. Los servicios de desarrollo específicos del cliente se acuerdan y facturan por separado con el cliente y al margen de los derechos de licencia recurrentes.

9. Duración y rescisión del contrato

9.1 Eliminación de los datos del cliente en caso de cancelación

El proveedor tiene derecho a eliminar irrevocablemente los datos del cliente 30 días después de la expiración del plazo de cancelación sin previo aviso. El cliente podrá solicitar la eliminación anticipada de sus datos en cualquier momento.

9.2 Anulación

Una de las partes tiene derecho a rescindir el contrato de servicios por escrito a la otra parte sin previo aviso en los siguientes casos:

- si se abre un procedimiento de quiebra contra la otra parte;
- si la autoridad testamentaria concede una moratoria a la otra parte en el procedimiento testamentario judicial;
- si la otra parte ofrece un convenio extrajudicial de acreedores a todos sus acreedores;

- si la otra parte entra en 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 mencionadas en el Derecho europeo.

No obstante, el cliente también tiene derecho a rescindir el contrato de servicios con el proveedor sin previo aviso si se cumplen las siguientes condiciones acumulativas:

- el proveedor ha incumplido de forma reiterada y sustancial sus obligaciones derivadas del contrato de servicios;
- el cliente ha enviado al proveedor dos advertencias previas por escrito para que subsane las infracciones pertinentes en un plazo razonable (de al menos 20 días en cada caso);
- en el segundo recordatorio se indica expresamente que el contrato de servicios será rescindido por el cliente en caso de incumplimiento tras la expiración del segundo plazo de subsanación; y
- el prestador no ha rectificado la infracción ni siquiera tras la expiración del segundo plazo de rectificación.

El proveedor también tiene derecho a rescindir el contrato de servicios de forma extraordinaria sin previo aviso enviando una carta certificada al cliente si

- el cliente sigue en mora con el cumplimiento de una obligación de pago a pesar de dos recordatorios por escrito; o
- el cliente sigue incumpliendo obligaciones contractuales materiales a pesar de dos recordatorios por escrito (por ejemplo, uso no autorizado del software contractual, incumplimiento de las disposiciones de confidencialidad, etc.).

Toda remuneración abonada por adelantado será reembolsada por el proveedor pro rata temporis. No existen otros derechos de cancelación y/o desistimiento de las partes para los contratos de servicios.

Estado 07/2024, Timly Software AG