



La respuesta informática\_

## 1 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Office 365 - AD. DELEGADA

Estas Condiciones Generales de prestación del servicio (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del **Servicio Office 365 y productos individualizados** (en adelante, el **SERVICIO**) que CONTROL DE SISTEMAS Y SERVICIOS INFORMATICOS ANDALUCES, S.L.(en adelante, "CONTROLSYS"), con CIF nº B23437007, domiciliada en Jaén, en la calle Torredonjimeno, 35. Polg. Ind. Los Olivares, 23009 Jaén, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 247, folio 17, inscripción 2ª hoja J-8936, comercializa a los usuarios (en adelante, el **CLIENTE**). Así como las condiciones que regulan el **Servicio de administración delegada** del Servicio de Office 365 y productos individualizados (en adelante, **SERVICIO AD. DELEGADA**).

El **SERVICIO** es prestado al **CLIENTE** por Microsoft Ibérica S.R.L. Unipersonal (en adelante "EL **PROVEEDOR**"), con CIF nº B78603495, domiciliada en Pozuelo de Alarcón, en la calle Paseo del Club Deportivo nº 1, Centro Empresarial "La Finca" – Edificio 1 , 28223 Pozuelo de Alarcón, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja 12.537-2, Folio 176, Tomo 8.577, Insc. 1º.

El **SERVICIO AD. DELEGADA** es prestado al **CLIENTE** por CONTROLSYS, con CIF nº B23437007, domiciliada en Jaén, en la calle Torredonjimeno, 35. Polg. Ind. Los Olivares, 23009 Jaén, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 247, folio 17, inscripción 2ª hoja J-8936

Será necesaria la firma del presente contrato en todas sus páginas. Dicha firma por parte del **CLIENTE** atribuye a éste la condición de usuario del **SERVICIO AD. DELEGADA** e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales y las condiciones del servicio aceptadas en el proceso de contratación. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del **SERVICIO AD. DELEGADA**. El **Cliente** manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales. Dichas condiciones están públicamente disponibles en la web de Microsoft y el **cliente** puede descargar dichas condiciones en propio proceso de aceptación.

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte en cualquiera de sus modalidades que tenga contratada, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a este Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del **SERVICIO**.

La utilización del **SERVICIO** conlleva, asimismo, la aceptación por parte del **Cliente** de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de CONTROLSYS y EL **PROVEEDOR** en la url <http://www.microsoft.com/global/en-us/office365/RenderingAssets/mosa/MOSA2011Agr-EMEA-SPA.htm> con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del **Cliente**.

## 2 OBJETO

Las presentes Condiciones Generales **NO** regulan la comercialización del **SERVICIO** ni la utilización de la utilización del mismo por el **CLIENTE**. Para dichas condiciones habrá que estar a lo dispuesto en las Condiciones generales del producto y servicio que establezca EL **PROVEEDOR**. Sí regularán, la asistencia como administrador delegado de la solución, así como la contraprestación a pagar por el **Cliente** a CONTROLSYS, mediante el abono de una cuota mensual fija – anual (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios fijados en propuesta comercial anexa.

## 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1 Descripción del servicio



La respuesta informática.

electrónico, documentos, contactos y calendarios, prácticamente desde cualquier lugar y dispositivo. El servicio reúne las versiones en línea de las mejores herramientas de comunicación y colaboración de Microsoft, todo ello por una cuota usuario/mes.

Existen distintos planes comerciales del producto, cada uno de ellos adaptado a diferentes necesidades.

El presente contrato regula la prestación del **SERVICIO AD. DELEGADA**. Dicha administración incluye:

- Soporte técnico de primer nivel al administrador de la cuenta.
- Gestión de incidencias con EL PROVEEDOR el será el encargado de su definitiva resolución.
- Creación / baja de usuarios bajo petición del administrador del sistema.
- Configuración de usuarios, gestión de consultas de primer nivel al administrador de la cuenta.
- Asistencia en configuraciones de software de cliente. Cualquier acción realizable en el panel del administrador de la cuenta, siempre bajo su petición.
- Gestion de políticas y configuraciones de dominios, DNS, usuarios, etc.

El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente.

CONTROLSYS exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO, según las condiciones del **SERVICIO AD. DELEGADA** publicadas por Microsoft.

### 3.2 Cobertura y funcionalidades del SERVICIO

Las condiciones funcionales del servicio serán las referentes a lo publicado en la hoja de descripción del servicio publicada en cada momento por el PROVEEDOR.

<http://technet.microsoft.com/es-es/library/office-365-service-descriptions.aspx>

## 4 CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

### 4.1 Requisitos de acceso

Para la prestación y uso del **SERVICIO AD. DELEGADA**, puede ser necesario tener conexión a internet y navegador estándar.

Para acceder a las secciones restringidas, el usuario debe aportar sus credenciales (usuario y contraseña) administrativa del servicio si así le es requerido a tal poder realizar la prestación del servicio.

El acceso a las funcionalidades del SERVICIO se realizará accediendo desde un navegador web a la siguiente dirección:  
<http://portal.onmicrosoft.com>.

En dicha página se introducirá el usuario y password de acceso al SERVICIO proporcionado al contratar el mismo.

## 5 SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CONTROLSYS podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.



La respuesta informática.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

## 5.1 El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

El CLIENTE podrá acceder al servicio de atención al usuario a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: [eservices@controlsys.es](mailto:eservices@controlsys.es) y/o [soporte@controlsys.es](mailto:soporte@controlsys.es)

 Jaén

953 24 98 28

 Córdoba

957 76 47 50

 Málaga

952 00 02 10

 Sevilla

954 60 00 05

Este **SERVICIO AD. DELEGADA** no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE, solo la prestación de configuración y servicios de administración del SERVICIO. Dicho tratamiento podrá ser objeto de contrato o servicio anexo.

Este **SERVICIO AD. DELEGADA** comprende la prestación de asistencia técnica ante incidencias administrativas del SERVICIO.

## 6 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

### 6.1 Remuneración

#### 6.1.1 Precio del SERVICIO. Según el valor de la propuesta anexa y según las modalidades de contratación allí descritas.

CONTROLSYS podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por CONTROLSYS al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

#### 6.1.2 Forma de Pago

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. CONTROLSYS facturará al CLIENTE las sumas previstas vigentes en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

El formato de pago será detallado correctamente bajo negociación conjuntamente aceptada en la propuesta comercial adjunta.

En caso de retraso en el pago, CONTROLSYS podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, CONTROLSYS requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, CONTROLSYS podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO



La respuesta informática\_

AD. DELEGADA y dando de baja el mismo.

## **6.2. Uso correcto del SERVICIO**

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

## **6.2 Utilización del buzón del CLIENTE por parte de CONTROLSYS.**

El CLIENTE acepta y autoriza que CONTROLSYS utilice su buzón para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que CONTROLSYS puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por CONTROLSYS o a través de CONTROLSYS, etc.).

## **6.3 Clave de acceso**

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### **6.4.1. Asignación**

De acuerdo con las características técnicas del SERVICIO prestado en cada momento, CONTROLSYS o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá exigir al CLIENTE el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar el SERVICIO (en adelante, las "Claves de Acceso y Compra").

CONTROLSYS o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por CONTROLSYS, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

### **6.4.2. Uso y custodia**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. CONTROLSYS no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a CONTROLSYS la desactivación de las Claves de Acceso y Compra. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de CONTROLSYS o por otra razón sea imputable exclusivamente a CONTROLSYS.

## **6.4 Colaboración con CONTROLSYS**

El CLIENTE se obliga a facilitar a CONTROLSYS la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el periodo de comercialización o que guarden relación con el mismo.

CONTROLSYS o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de



La respuesta informática\_

previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

## 7 OBLIGACIONES DE CONTROLSYS

### 7.1 Compromiso de Nivel de Servicio

#### 7.1.1 Disponibilidad.

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, CONTROLSYS se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la atención y traslado al PROVEEDOR de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, **CONTROLSYS** declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

Definimos en este apartado el *nivel de compromiso* que **CONTROLSYS** asume con el cliente al objeto de cumplir con los niveles de servicio en cuanto a disponibilidad y tiempo de respuesta.

A continuación definimos los dos niveles de servicio que están integrados de forma estándar en todos los contratos de mantenimiento de nuestros clientes, aun cuando el contrato no incluya estas cláusulas positivas adicionales.

**SERVICIO: E-SERVICES: CONSULTORÍA E INTEGRACIÓN DE SOFTWARE DE NEGOCIO E INTERNET EN LA EMPRESA**  
**SLA 24 BASICO**

CONTROLSYS se compromete a dar respuesta en menos de 24 h. según lo descrito en la descripción del servicio. El cliente podrá adquirir un paquete con un nivel de SLA distinto del indicado en el presente contrato. Generándose un nuevo contrato al respecto.

#### Calculo del Nivel de Servicio

90% anual de 1ª respuesta en tiempo acordado.

#### Impactos y prioridades

La prioridad se establecerá en relación a la tipología del asunto. Priorizándose aquellos casos de parada total del sistema, problemas en funcionamiento en BD, por nº de equipos con problemas o si el problema es persistente o se muestra de forma eventual.

El responsable determinará la prioridad de resolución en función de la urgencia e impacto de la incidencia.

Valor cualitativo	Valor cuantitativo	Criterio
<b>Muy alta</b>	5	Interumpe completamente la actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.
<b>Alta</b>	4	Interumpe parcialmente la actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.
<b>Media</b>	3	Si no se atiende, podría interumpir la actividad/proceso/servicio sobre la que ha tenido incidencia.
<b>Baja</b>	2	Degrada la prestación de la actividad/proceso/servicio, pero no la interumpe ni la puede interumpir.
<b>Muy baja</b>	1	No tiene incidencias prácticas sobre las actividades o procesos de la organización.

#### Excepciones a la cláusula

SLA no aplicable fuera del horario de servicio. Ante causas de fuerza mayor y no posibilidad de respuesta ante problemas de carácter general y cuando por algún problema la no respuesta no pueda ser achacable a CONTROLSYS.



La respuesta informática.

El tiempo de respuesta sólo será contabilizado respecto al horario de servicio y siempre en días lectivos. La contabilización del tiempo de respuesta empezará a correr sólo en el horario de servicio.

#### Gestión de reclamaciones

El cliente podrá realizar las reclamaciones que estime oportunas en relación al cumplimiento del servicio a través de cualquiera de los medios puestos al efecto:

- Correo electrónico: [calidad@controlsys.es](mailto:calidad@controlsys.es) y/o [soporte@controlsys.es](mailto:soporte@controlsys.es)



Jaén



Córdoba



Málaga



Sevilla

953 24 98 28

957 76 47 50

952 00 02 10

954 60 00 05

- Fax: 953 24 98 24 / 957 43 73 35

---

De forma adicional, y al objeto de ofrecer una mayor garantía o calidad ofrecemos a nuestros clientes opciones adicionales para mejorar el nivel de calidad y tiempo de respuesta. Dichos niveles han de ser contratado de forma explícita y podrán tener un coste adicional. Los tipos de nivel por servicio son los siguientes:

**SERVICIO:** E-SERVICES: CONSULTORÍA E INTEGRACIÓN DE SOFTWARE DE NEGOCIO E INTERNET EN LA EMPRESA

- **SLA 12H MEDIO**
- **SLA 4H PREMIUM**

#### **7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, CONTROLSYS responderá por la falta de disponibilidad del **SERVICIO AD. DELEGADA**, cuando se deba a una causa directamente imputable a CONTROLSYS.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, en cuyo caso CONTROLSYS notificará al Cliente las fechas de dichas interrupciones con un plazo razonable, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso Internet a través del Servicio; (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a CONTROLSYS (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente).

#### **7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

La falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el canal indicado para la AsistenciaTécnica del PROVEEDOR, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

## **7.2 Servicios de Atención al Cliente**

CONTROLSYS se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 4 y 5 del presente.



La respuesta informática\_

## **8 UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

**8.1.** El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en este contrato.

**8.2.** El cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

**8.3.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, CONTROLSYS no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de CONTROLSYS y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

**8.4.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, CONTROLSYS excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

**8.5.** El CLIENTE reconoce por el presente contrato que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de CONTROLSYS. En consecuencia, CONTROLSYS excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de CONTROLSYS, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

**8.6.** El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

## **9 RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**

### **9.1 Continuidad del SERVICIO**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, CONTROLSYS sólo será responsable de la prestación del servicio soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

### **9.2 Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni CONTROLSYS ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO CONTROLSYS Y EL PROVEEDOR EXCLUYEN TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

### **9.3 Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.**

CONTROLSYS no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Acceso a Internet de Banda Ancha.





CONTROLSYS EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

CONTROLSYS EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/ LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **9.4 Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos**

CONTROLSYS no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

CONTROLSYS EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO

### **10 MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, CONTROLSYS lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, CONTROLSYS podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la cláusula 17 sin que ello implique para el Cliente penalización o coste alguno.

### **11 RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

CONTROLSYS podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales o en caso de impago del SERVICIO AD. DELEGADA, comunicándolo debidamente.

### **12 NO LICENCIA DE SOPORTE**

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza CONTROLSYS autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.





## **13 TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

(I) A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, CONTROLSYS informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados, así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose a los números de atención comercial al cliente o mediante escrito dirigido a Controlsys, S.L. y en la dirección indicada en el apartado 1

(II) CONTROLSYS se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

(III) La prestación del SERVICIO objeto del contrato puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una tercera empresa distinta a CONTROLSYS. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que CONTROLSYS comunique al PROVEEDOR, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

(IV) Si el CLIENTE no desea que sus datos personales puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula, significándosele que de no recibir noticias suyas en el plazo de un mes, se entenderá otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

(V) El cliente consiente el envío de comunicaciones comerciales de CONTROLSYS sobre productos y servicios de CONTROLSYS o comercializados por esta a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que CONTROLSYS únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, CONTROLSYS no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se registrará por los términos y condiciones que EL PROVEEDOR comunique al CLIENTE.

## **14 PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a CONTROLSYS en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.



La respuesta informática\_

## 15 CESIÓN DE DERECHOS

CONTROLSYS podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del grupo que pueda prestar en un futuro el SERVICIO AD. DELEGADA y el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## 16 VIGENCIA

El Contrato entre CONTROLSYS y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto en la contratación del SERVICIO, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

## 17 TERMINACIÓN

### 17.1. Desistimiento

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a CONTROLSYS por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de quince (15) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. CONTROLSYS, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cesación en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con TREINTA (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

### 17. 2. Resolución

CONTROLSYS y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

### 17.3. Efectos

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, CONTROLSYS facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de CONTROLSYS, ésta facturará el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16

## 18 NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de CONTROLSYS al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone como parte del SERVICIO; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.



La respuesta informática\_

CONTROLSYS podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a CONTROLSYS todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre CONTROLSYS y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

Las comunicaciones del CLIENTE a CONTROLSYS deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención.

El CLIENTE se obliga a establecer un responsable del SERVICIO dentro de la organización y que servirá de apoyo, de persona de contacto y será igualmente la persona que ostente la capacidad administrativa para la petición de asistencia técnica.

## **19 LEY APLICABLE**

La prestación del SERVICIO AD. DELEGADA regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

## **20 JURISDICCIÓN**

CONTROLSYS y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales de Jaén, cuando resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.