

## Anexo II: CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION

### Artículo 1.- Aplicación prioritaria

En caso de conflicto entre los diferentes documentos que constituyen el Contrato, el orden de prioridad será el siguiente:

- (a) Cualquier disposición legal o regulatoria imperativa que se aplique a los Servicios contratados.
- (b) Oferta de Servicios u Hoja de Pedido
- (c) Condiciones Particulares del Producto o Servicio Contratado
- (d) Condiciones Generales de Contratación.

### Artículo 2.- Contrato y partes

- a) La oferta de servicios u hoja de pedido y cualquier anexo distinto a estas Condiciones Generales de Contratación emitidos por Nunsys S.L. ("Nunsys") y dirigidos a la entidad especificada en la Oferta ("Cliente"), junto con estas Condiciones Generales de Contratación (conjuntamente, el "Contrato") constituyen el acuerdo completo entre el Cliente y Nunsys en relación con los productos y servicios descritos en la oferta de servicios u Hoja de Pedido (los "Servicios").

A efectos de este Contrato, el "cliente" manifiesta y garantiza que tiene potestad y autoridad para formalizar este acuerdo, con efecto vinculante, en nombre propio y de sus filiales y asociadas indicadas en la propuesta.

- b) Este Contrato se celebra entre el Cliente y Nunsys. Nunsys podrá subcontratar cualquier Servicio en virtud de este Contrato con cualquier sociedad miembro del grupo Nunsys y sus respectivas filiales y asociadas o, con el consentimiento del Cliente, a cualquier otra parte (de forma general "Subcontratista"). La relación del Cliente es exclusivamente con Nunsys, en calidad de entidad contratante que va a prestar los Servicios. Cada parte es un contratista independiente y ninguna de ellas es, ni podrá ser considerada, agente, distribuidor, socio, fiduciario, socio estratégico (joint venture), copropietario o representante de la otra.

Nunsys seguirá siendo responsable ante el Cliente de todos los Servicios estipulados en este Contrato, incluidos los Servicios realizados por sus subcontratistas. En consecuencia, en la máxima medida posible en virtud de la legislación aplicable, ninguna de las Entidades de Nunsys S.L. será responsable ante el Cliente, y el Cliente no presentará, y se asegurará de que otros miembros del Grupo Cliente no presenten, ninguna reclamación o procedimiento legal de cualquier tipo (ya sea por incumplimiento contractual o extracontractual, incumplimiento de un deber legal u otras acciones, incluida, sin carácter restrictivo, una reclamación por negligencia) en ninguna circunstancia respecto de, o en relación con, este Contrato contra cualquiera de las Entidades de Nunsys.

- c) "Entidades de Nunsys" hace referencia a Nunsys y sus respectivas filiales y asociadas (incluida Nunsys), sus antecesores, sucesores, cesionarios, y todos los socios, principales, miembros, propietarios, administradores, empleados, subcontratistas y agentes de dichas entidades. Ni Nunsys, ni, salvo que se acuerde expresamente lo contrario, ninguna sociedad miembro de Nunsys es responsable de los actos u omisiones de las otras.

### Artículo 3.- Obligaciones de Nunsys

- a) Nunsys suministrará los Productos y Servicios al Cliente de acuerdo con los pactos recogidos en el Contrato. La duración de cada Servicio será la establecida en las Condiciones Particulares del Servicio o correspondiente oferta de servicios. A menos que se acuerde lo contrario, el suministro del Servicio se prorrogará tácitamente por

períodos de doce (12) meses hasta que una de las partes manifieste por escrito su deseo de no continuar prorrogándolo. Salvo pacto en contrario, dicha renovación estará sujeta a las condiciones y a los Cargos aplicables en la fecha de la renovación.

- b) Nunsys hará lo que esté razonablemente a su alcance para cumplir con cualquier fecha de entrega o nivel de servicio que haya comunicado al Cliente, no obstante, dada la propia naturaleza de los servicios de telecomunicaciones, de su complejidad y de su dependencia de terceros suministradores, salvo que expresamente se haya acordado y cotizado en un Acuerdo de Nivel de Servicio, las fechas y parámetros de servicio se entenderán como estimados.
- c) Nunsys, bien directamente o a través de terceros nombrados por esta, se compromete a cumplir con las normas y regulaciones de prevención de riesgos laborales, y requerimientos de seguridad que se apliquen al servicio, que hayan sido aceptados por Nunsys por escrito. Dado que dichos requerimientos no nacen de Nunsys sino del propio Cliente, el Cliente acepta que los retrasos en la entrega o los cambios que se produzcan por el debido cumplimiento de dichos requisitos en el Servicio, no serán responsabilidad de Nunsys.
- d) El Cliente tendrá derecho a la desconexión de determinados servicios en los supuestos contemplados en el artículo 24 del RD 899/2009, de 22 de mayo.
- e) Siempre que Nunsys lo notifique al Cliente con la mayor antelación razonablemente posible, Nunsys podrá: (a) suspender un Servicio en caso de emergencia y/o para proteger la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red, (b) por razones operativas, cambiar los códigos o los números asignados al Cliente, la solución técnica del Servicio, siempre y cuando no se reduzca o deteriore sustancialmente el rendimiento del Servicio; o (c) proporcionar un servicio equivalente, alternativo, cuando sea necesario y razonablemente posible hacerlo.

### Artículo 4.- Obligaciones y responsabilidades del Cliente

- a) El Cliente cooperará con Nunsys en la prestación de los Servicios por parte de Nunsys, lo cual incluye, sin carácter restrictivo, facilitar instalaciones adecuadas y acceso oportuno a los datos, información y personal del Grupo Cliente. El Cliente será responsable del trabajo realizado por su personal y sus agentes, el cumplimiento de los plazos y la exactitud e integridad de todos los datos e información (incluida toda la información financiera y los estados financieros) facilitados por o en nombre del Grupo Cliente y de la aplicación de cualquier recomendación efectuada durante la prestación de los Servicios. Nunsys podrá utilizar y basarse en la información y los datos proporcionados por el Cliente o por terceros sin necesidad de verificarlos. El trabajo de Nunsys dependerá del cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos en virtud del presente y de las decisiones y aprobaciones oportunas del Cliente en relación con los Servicios. Nunsys tendrá derecho a otorgar fiabilidad a todas las decisiones y aprobaciones del Cliente.
- b) Salvo que se estipule lo contrario en la Propuesta, el Cliente será el único responsable de, entre otras cosas: (A) realizar todas las funciones y tomar todas las decisiones propias de la dirección; (B) designar a una o varias personas con aptitudes, conocimientos y experiencia adecuados,

preferentemente de la alta dirección, para supervisar los Servicios; (C) evaluar la adecuación y los resultados de los Servicios; (D) aceptar la responsabilidad por los resultados de los Servicios; y (E) establecer y mantener controles internos, que incluye entre otros, la realización de pruebas para verificar la efectividad de dichos controles.

- c) Salvo en casos de fuerza mayor, en aquellos casos en los que el Cliente se retrase o incumpla las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales y Nunsys incurra en gastos o costes por tales retrasos, Nunsys podrá, a pesar de no haberse podido dar la Fecha de Servicio Operativo por causa del Cliente, y tras haberlo comunicado al mismo, comenzar a facturar al Cliente la cantidad que se recoja en la Oferta de Servicios, o en caso de que esta no incluya ninguna, un mínimo de un 5% de los cargos fijos afectados por semana de retraso, como compensación de los daños y perjuicios ocasionados.
- d) En caso de que Nunsys, debido a información incompleta o inexacta proporcionada por el Cliente, tenga que cambiar el diseño o la funcionalidad o cualquier otro parámetro relevante del Producto o Servicio, una vez ya firmado el Contrato, Nunsys tendrá derecho a resarcirse de los costes que ello le haya acarreado.
- e) El Cliente deberá cumplir con los requisitos razonables que Nunsys le traslade y que sean necesarios por motivos de seguridad, higiene y salud, medio ambiente, sostenibilidad, o para preservar la calidad y/o rendimiento de cualquier Producto y/o Servicio prestado al Cliente. El Cliente, al recibir una notificación por parte de Nunsys, permitirá a Nunsys y a las Partes de Nunsys, si es necesario, el acceso a los Locales para que Nunsys cumpla con las obligaciones de este Contrato, incluyendo la instalación o mantenimiento de los Equipos o Productos de Nunsys y la recuperación o desinstalación de cualquier Equipo del mismo.

#### Artículo 5.- Pago de facturas

- a) Como contraprestación por los servicios que Nunsys suministrará al Cliente según el Contrato, el Cliente acuerda pagar a Nunsys el/los Cargo(s) establecido(s) en la Oferta de Servicios o, en su caso, en las Condiciones Particulares del Servicio. Los Cargos del Servicio se empezarán a facturar a partir de cada Fecha de Servicio Operativo si así se ha establecido. Los Cargos por uso del Servicio se calcularán de acuerdo con los datos almacenados o registrados por Nunsys, en función del consumo realizado por el Cliente. Los Cargos no incluyen el Impuesto de Valor Añadido, ni cualesquiera otros impuestos, tasas o aranceles especiales, de aduana o recargos de cualquier otro tipo (en adelante "los Recargos"), relativos a la venta, compra, transferencia de propiedad, suministro, instalación, licencia, uso o procesamiento del Equipamiento de Nunsys o suministrado por Nunsys o relativos a la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato, que serán abonados por el Cliente a Nunsys tras su notificación.
- b) Las Partes convienen que durante el plazo de duración del Contrato los Cargos por los Servicios se modificarán cada año (incrementándose o reduciéndose) en función de la variación que haya experimentado el Índice General de Precios al Consumo (IPC) español en el año natural anterior, de acuerdo con los índices que fije el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que le sustituya para el conjunto nacional. Este ajuste se hará anualmente el 1 de febrero de cada año, prorrateándose dicho incremento o reducción del IPC, para la primera anualidad del Contrato, en función del tiempo transcurrido desde la firma del mismo hasta el 1 de enero siguiente. Para el supuesto de que, llegada la fecha en que pueda producirse la revisión, no se hubieran publicado los índices definitivos, podrán aplicarse los provisionales si se conociesen o, en su defecto, se tendrán en cuenta los del año anterior hasta que los provisionales se conozcan, procediendo a hacer las oportunas rectificaciones cuando aquellos otros fueran conocidos, abonándose de una sola vez, en la primera mensualidad siguiente a que se tenga

conocimiento del dato definitivo, la diferencia en su caso existente entre éste y el provisional que se aplicó.

- c) Salvo que se haya establecido otra cosa en la oferta o en las condiciones particulares, el Cliente deberá abonar todos los Cargos por los servicios y/o productos contratados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de emisión de la factura sin aplicar ninguna compensación, reclamación o deducción. A partir de la fecha de vencimiento, Nunsys podrá aplicar un interés a cualquier importe debido con un tipo del 1,5 % mensual o el tipo máximo que permita la ley, cualquiera que sea el más bajo.
- d) La forma de pago será la que las partes hayan negociado en la Oferta de servicios o condiciones particulares de entre las comúnmente utilizadas en el tráfico mercantil
- e) En caso de que el pago de cualquier cantidad de los Cargos esté sujeto a algún tipo de retención, gravamen u obligación de pago similar, sobre las sumas debidas a NUNSYS al amparo del presente Contrato, el Cliente deberá asumir y liquidar dichas retenciones además de las sumas debidas a NUNSYS. El Cliente facilitará a NUNSYS sin coste alguno los certificados apropiados expedidos por las autoridades correspondientes que confirmen que la cantidad de las retenciones, gravámenes o pagos similares han sido asumidos y liquidados por el Cliente de acuerdo con la normativa aplicable y la cláusula a) anterior.

#### Artículo 6.- Periodo de Servicio Contratado y resolución del Contrato

- a) El Contrato entrará en vigor en el momento de su firma por parte de los representantes autorizados de ambas Partes y tendrá el periodo de duración y los plazos de preaviso para su resolución, parcial o total, que se hayan pactado en la Oferta de Servicios o en las Condiciones Particulares. En el caso de que dichas condiciones no hayan sido pactadas, cualquier Parte podrá terminar cualquier Servicio en cualquier momento notificándolo por escrito a la otra con una antelación de sesenta (60) días hábiles.
- b) Cuando el Cliente ejerza dicho derecho, deberá pagar a Nunsys cualquier Cargo pendiente y de Cancelación y/o Penalización (ver cláusula siguiente) aplicables según se establezca en el Contrato en vigor, las condiciones particulares o las presentes condiciones generales de contratación.
- c) La finalización de un Servicio o la devolución de un Producto individual no afectarán a los derechos y obligaciones de las Partes respecto de cualquier otro Servicio o Producto proporcionado al amparo del Contrato, en caso de que exista. En caso contrario, dará lugar a la resolución del Contrato.
- d) Cualquier parte podrá resolver el Contrato, sin que haya lugar al pago de daños y perjuicios si se diera alguna de las siguientes circunstancias (a) que un evento de fuerza mayor impida el cumplimiento total o parcial de las obligaciones de una Parte en relación con dicho Servicio o Producto por un periodo continuo de treinta (30) días siguientes a la fecha en que debieron haber sido realizadas; (b) que cualquier autoridad pública con competencia y/o jurisdicción sobre las Partes decida que la prestación de los Servicios al amparo del presente Contrato es contraria a la legislación; o (c) que cualquiera de las autorizaciones o formalidades reguladoras requeridas no se ha obtenido, se ha denegado o ya no es válida, por cualquier motivo.

#### Artículo 7.- Penalizaciones por cancelación anticipada del contrato por parte del Cliente

- a) En el caso de cancelación anticipada del contrato por parte del Cliente, con anterioridad a la Fecha de Comienzo del Producto o Servicio, por causas no imputables a Nunsys, el cliente se obliga a abonar a Nunsys en concepto de penalización por incumplimiento de contrato, el importe de la cuota de abono establecida de un mes y los posibles gastos

ocasionados de la parte que se hubiera provisionado hasta la fecha de solicitud de la cancelación. Si la cancelación afecta, únicamente, a una o varias Sedes, la penalización anterior corresponderá al importe total de la cuota de abono establecidas para dicha/s Sede/s. Esta cancelación parcial no afectará al resto de Sedes que se regulen en la Oferta de Servicios.

- b) En el caso de baja anticipada del contrato por parte del Cliente (contratos con plazo de duración superior a un mes y facturación recurrente mensual), con posterioridad a la Fecha de Comienzo del Servicio, por causas no imputables a Nunsys, el Cliente se obliga a abonar a Nunsys en concepto de penalización por incumplimiento de contrato, el importe total de las cuotas de abono establecidas que quedasen pendientes desde la fecha de solicitud de la baja hasta completar la duración comprometida en el Contrato. Si la baja afecta, únicamente, a una o a varias Sedes, la penalización anterior corresponderá al importe total de las cuotas de abono establecidas para dicha/s Sede/s que quedasen pendientes desde la fecha de solicitud de la baja hasta completar la duración comprometida en el Contrato. Esta baja parcial no afectará al resto de Sedes reguladas en el Contrato.

#### Artículo 8.- Uso del servicio

- a) Excepto lo indicado en la Cláusula relativa a subcontratación entre afiliadas, las obligaciones que Nunsys contrae en virtud del presente Contrato lo son únicamente frente al Cliente y no ante ningún tercero. El Servicio o Producto objeto del Contrato no ha sido diseñado para su reventa por parte del Cliente a terceros, teniendo Nunsys otros Servicios a ese efecto. El Cliente se compromete a utilizar los Servicios para su propio fin comercial y a no revenderlo, y al hacerlo a: (a) cumplir con, y a asegurarse de que cualquier Usuario cumpla con las leyes, regulaciones y/o licencias o cualquier otra normativa aplicable al Cliente en el país donde se preste el Servicio; (b) responsabilizarse por: (i) el acceso y uso del Servicio por parte de sus Usuarios; (ii) los Cargos incurridos en relación con los Servicios; y (iii) su cumplimiento y el de los Usuarios de todos los términos y condiciones del presente Contrato; (c) asegurarse de que su lista de Usuarios esté actualizada, y que terminará de manera inmediata el acceso de cualquier persona en el momento que deje de ser Usuario; y (d) el cumplimiento de los términos y condiciones de cualquier licencia de Software proporcionada con o como parte del Servicio o un Producto.
- b) Nunsys podrá resolver el Contrato en caso de incumplimiento por parte del Cliente de lo establecido en el párrafo anterior, debiendo el Cliente mantener indemne, incluidos los gastos judiciales, a Nunsys, sus Filiales y las Partes de Nunsys contra cualquier reclamación, pérdida, coste y pasivo que surja de cualquier reclamación de terceros, incluyendo los Usuarios, en relación con el uso o uso incorrecto del Producto o Servicio incumpliendo la presente cláusula.

#### Artículo 9.- Conexión de Equipos del Cliente a los Productos y/o Servicios

- a) El Cliente es responsable del suministro, instalación, configuración, monitorización y mantenimiento de cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o usado en relación con un Producto. El Cliente deberá asegurarse de que cualquier Equipo suyo conectado al Producto y/o Servicio lo haya sido y se use de acuerdo con las instrucciones y procedimientos de seguridad aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente. Nunsys no será responsable de los fallos que se produzcan en el Servicio, ni de los casos de fraude, que se produzcan en componentes o equipos cuya responsabilidad de gestión sea del Cliente.
- b) El Cliente deberá asegurarse de que cualquier Equipo, o infraestructura de su propiedad y/o que el Cliente conecte o adscriba (directa o

indirectamente) al Producto y/o Servicio sea técnicamente compatible con el Servicio y está aprobado u homologado para dicha finalidad al amparo de cualquier legislación o regulación aplicable. Nunsys no adquiere ningún compromiso respecto a la interoperabilidad entre el Producto y/o Servicio y los Equipos del Cliente otros que aquellos específicamente recogidos en el Contrato. En caso de Productos vendidos para ser usados por el Cliente con el Servicio, el Cliente podrá a partir de la fecha de suministro contar con lo manifestado por Nunsys en cuanto a su compatibilidad y cumplimiento.

#### Artículo 10.- Productos y equipos de Nunsys

- a) Si Nunsys necesita instalar Equipos de Nunsys o suministrados por Nunsys en un emplazamiento para poder proporcionar el Servicio, el Cliente deberá efectuar previamente las siguientes tareas a su cargo: (a) obtener todos los permisos y licencias necesarios, incluyendo los requeridos para realizar cualquier modificación a las edificaciones para la instalación y uso de cualquier Equipo de Nunsys o los Productos respectivos en la red del Cliente o en el Sitio; (b) permitir el acceso de Nunsys y cualquier Parte de Nunsys al Sitio correspondiente para instalar los Productos y Equipos de Nunsys; (c) proporcionar un ambiente de trabajo adecuado y seguro, incluyendo todos los puntos de conexión de cables, interconexiones y canalizaciones, de acuerdo con las normas aplicables de instalación; (d) proporcionar cualesquiera puntos de conexión eléctricos y de telecomunicaciones que Nunsys precise, así como el suministro eléctrico necesario (con un sistema de suministro ininterrumpido); (e) proporcionar acceso a edificaciones según se requiera para conectar Equipos y Productos de Nunsys a las instalaciones de telecomunicaciones respectivas; (f) proporcionar el cableado interno entre los Equipos de Nunsys y cualquier Equipo del Cliente, según se requiera; (g) levantar cualquier cubierta de piso, falso techo y cubierta divisoria fija o empotrada para permitir a Nunsys realizar el Servicio de instalación o mantenimiento necesario y llevar a cabo cualquier trabajo que se requiera para corregir daños causados durante los Servicios de instalación y mantenimiento; (h) asegurarse de que no se excedan los límites de carga del edificio en el que se realiza la instalación. (i) cumplir con cualquier requerimiento razonable que pudiera efectuar Nunsys para el cumplimiento del presente Contrato.
- b) El riesgo de pérdida de los Equipos y Productos de Nunsys pasarán al Cliente en el momento de entrega, estén instalados o no. La titularidad de los Equipos y Productos vendidos en virtud del presente Contrato se transmite al Cliente en el momento del pago de los Cargos respectivos.
- c) Con independencia del mantenimiento que deba en su caso Nunsys llevar a cabo en el Equipo, el Cliente será responsable de los Equipos de Nunsys que estén en sus instalaciones, y no deberá mover, añadir, modificar o interferir de ningún modo con los mismos, ni permitir a terceros no autorizados por Nunsys que lo hagan. El Cliente será responsable por cualquier pérdida o daño en los Equipos de Nunsys, excepto en el caso de que la pérdida o daño se deba a un desgaste o rotura habitual o que hayan sido ocasionados por Nunsys o por cualquier persona que actúe en nombre de ésta.
- d) Al terminar este Contrato, si el Cliente desea deshacerse de cualquier Producto, deberá notificárselo a Nunsys y permitir que ésta los recoja si Nunsys opta por ello.
- e) En caso de que el Cliente no notifique a Nunsys lo indicado en el apartado anterior y se deshaga de los Productos, el Cliente deberá indemnizar a Nunsys por cualquier reclamación, pérdida, gasto y pasivo

(incluyendo multas) como resultado del incumplimiento del Cliente de dicha Cláusula.

- f) Salvo que se haya acordado expresamente una concreta tecnología con el Cliente, y siempre que se respete el nivel de servicio y las funcionalidades del mismo, será decisión de Nunsys la tecnología a elegir y utilizar en cada momento para llevar a cabo el suministro del servicio de la manera más eficiente posible.

### Artículo 11.- Derechos sobre la Propiedad Intelectual de Nunsys S.L. y sus Resultados

- a) En la medida en que Nunsys utilice o desarrolle parte de su propiedad intelectual (ya sea tangible o intangible) en relación con este Contrato, dicha propiedad, incluidos los papeles de trabajo, seguirá perteneciendo a Nunsys.
- b) Una vez pagado la totalidad del precio a Nunsys en relación con este Contrato, el Cliente sólo podrá obtener una licencia no exclusiva para utilizar dentro del Grupo Cliente, con sujeción a otras disposiciones de este Contrato, cualquier Resultado o producto del trabajo (tal como se definen en la Propuesta) para el fin para el que los Resultados o el producto del trabajo fueron facilitados. Nunsys mantendrá la titularidad (incluida, sin carácter restrictivo, la propiedad de los derechos de autor y otra propiedad intelectual) y todos los derechos en relación con el uso y revelación de sus ideas, conceptos, know-how, métodos, técnicas, procesos y aptitudes, así como de las adaptaciones de los mismos, para llevar a cabo sus negocios, y el Cliente no presentará ni propiciará la presentación contra cualquier entidad de Nunsys S.L. o sus empleados de ninguna prohibición o restricción al respecto. Cualquier propiedad intelectual y derechos de propiedad incluidos en el material facilitado por el Grupo Cliente para la prestación de Servicios seguirá siendo propiedad del Grupo Cliente.
- c) Salvo cualquier declaración en contrario, el Cliente reconoce que Nunsys, en relación con la prestación de los Servicios, podrá desarrollar o adquirir experiencia general, aptitudes, conocimientos e ideas que sean asimiladas por los empleados por sí mismos. El Cliente reconoce y acuerda que Nunsys podrá utilizar y revelar dichas experiencias, aptitudes, conocimientos e ideas.
- d) Tecnologías de Nunsys: el Cliente tendrá también derecho a acceder a y utilizar aquellas Tecnologías de Nunsys facilitadas como parte de los Resultados únicamente con el fin de recibir los Servicios y sin otro fin, en virtud de y sin perjuicio de las disposiciones de las licencias aplicables a dichas Tecnologías de Nunsys, según notifique Nunsys y firme el Cliente.

Nunsys retendrá y será titular de todos los derechos sobre la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad de cualquier tipo sobre las Tecnologías de Nunsys, que Nunsys podrá usar o desarrollar en relación con este Contrato.

“Tecnología de Nunsys” hace referencia a todo el know-how y programas informáticos, interfaces de sistemas, plantillas, metodologías, ideas, conceptos, técnicas, herramientas, procesos y tecnologías, incluidas las tecnologías basadas en la Red y algoritmos propiedad de o desarrollados por cualquier Entidad de Nunsys, o para los que dicha Entidad haya o Nunsys tenido una licencia, utilizados por Nunsys en la ejecución de los Servicios o de sus otras obligaciones.

### Artículo 12.- Limitación sobre daños y perjuicios

- a) Nunsys, cualquier Entidad del grupo Nunsys y sus respectivos empleados, únicamente en la medida en que se haya determinado que dicha otra Entidad de Nunsys y sus respectivos empleados tienen alguna responsabilidad, no serán responsables ante el Cliente por ninguna reclamación, obligación, coste o gasto relacionados con este Contrato o con los Servicios (“Reclamaciones”) por un importe total que supere el montante equivalente al precio pagado por el Cliente a Nunsys, excepto

en el caso de que un tribunal dictamine con carácter definitivo que es el resultado principalmente de dolo o negligencia grave de Nunsys o de cualquier Entidad del grupo Nunsys S.L. o sus respectivos empleados.

- b) Ni Nunsys, ni ninguna Entidad del grupo Nunsys ni sus respectivos empleados, serán en ningún caso responsables de ninguna pérdida de uso, contratos, datos, fondo de comercio, lucro cesante, ingresos o beneficios (con independencia de que se estime o no que constituyen reclamaciones directas), ni de ninguna pérdida, daño o gasto consecuente, especial, indirecto, incidental, punitivo o ejemplar en relación con este Contrato o con los Servicios en el incluidos.
- c) El Cliente se compromete a no exigir responsabilidad contractual o extracontractual al personal, directivos y/o administradores de Nunsys, debiendo dirigirse cualquier acción de responsabilidad que proceda a la propia Nunsys.
- d) Cualquier reclamación deberá producirse en el plazo preclusivo de un año desde que se hubiera producido el hecho que la motive.
- e) Nunsys implementará medidas razonables para prevenir el acceso no autorizado de terceros a la red que presta Servicios al Cliente, pero no será responsable por las pérdidas o daños ocasionados al Cliente en caso de dicho acceso no autorizado salvo que se haya cotizado y pactado un servicio de seguridad concreto a tal efecto.

### Artículo 13.- Fuerza mayor

Ninguna parte será responsable de ninguna demora o incumplimiento de las obligaciones que resulte de circunstancias o causas fuera del control razonable, incluidos, sin carácter restrictivo, actos u omisiones o la falta de cooperación de la otra parte (incluidas, sin carácter restrictivo, personas físicas o jurídicas bajo su control, o cualquiera de sus respectivos directivos, administradores, empleados, otro personal y agentes), incendios u otros accidentes, catástrofes naturales, epidemias, huelgas o conflictos laborales, guerras o actos violentos de otro tipo, o cualquier ley, orden o requisito por parte de una agencia o autoridad gubernamental.

### Artículo 14.- Confidencialidad

- a) En la medida en que, en relación con este Contrato, Nunsys llegue a poseer cualquier información sobre declaraciones fiscales, secretos comerciales u otra propiedad intelectual en relación con el Grupo Cliente que haya sido designada confidencial por la parte informante o que, por su naturaleza, resulte claramente confidencial (la “Información Confidencial”), Nunsys no revelará dicha Información Confidencial a ningún tercero sin el consentimiento del Cliente. El Cliente consiente, por el presente documento, que Nunsys revele dicha Información Confidencial
- i. a cualquier Entidad de Nunsys S.L. (incluidos sus socios, principales y empleados) y a cualquier Subcontratista,
- ii. a asesores jurídicos, auditores, aseguradoras, o según requiera cualquier ley, reglamento, procesos judiciales o administrativos, o en virtud de las normas profesionales aplicables, o en relación con posibles litigios; o
- iii. en la medida en que dicha Información Confidencial
- (A) se hubiera hecho pública por otros medios (incluida, sin carácter restrictivo, cualquier información presentada ante una agencia gubernamental y que sea de dominio público), excepto si se trata de una revelación de información por parte de Nunsys que incumpla los términos del presente contrato;
- (B) pase a disposición de Nunsys en condiciones de no confidencialidad desde una fuente distinta al Cliente que, en opinión de Nunsys, no tiene prohibición de revelar dicha información a Nunsys por una obligación hacia el Cliente;

- (C) sea conocida por Nunsys antes de ser transmitida por el Cliente sin que exista ninguna obligación de confidencialidad al respecto; o
- (D) sea desarrollada por Nunsys independientemente de las revelaciones realizadas por el Cliente a Nunsys sobre dicha información.

Todos los servicios se prestan únicamente en beneficio del Cliente. La mera recepción por terceros de cualquier resultado del trabajo o recomendación no dará lugar a la creación de ningún deber de diligencia, relación profesional u obligación presente o futura entre dichos terceros y Nunsys. En consecuencia, si son facilitadas copias de cualquier resultado del trabajo u otras recomendaciones (o de cualquier información derivada de los mismos) a terceros en virtud de las excepciones anteriores, Nunsys quedará eximida de todo deber de diligencia u obligación respecto a ellos, o respecto a cualquier otra persona que acceda posteriormente a dicha información.

### Artículo 15.- Cesiones

Ninguna de las partes podrá ceder o transferir en modo alguno este Contrato sin el consentimiento previo expreso por escrito de la otra parte, excepto en el caso de que Nunsys ceda cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud del presente a una Entidad de Nunsys o a cualquier sucesor de su negocio. Ninguna de las partes acordará directa o indirectamente ceder o transferir a un tercero ninguna reclamación contra la otra parte en relación con este Contrato.

### Artículo 16.- Indemnizaciones

El Cliente indemnizará y exonerará de toda responsabilidad a Nunsys, cualquier otra entidad de Nunsys y sus respectivos empleados frente a reclamaciones de terceros, excepto en el caso de que un tribunal dictamine con carácter definitivo que es el resultado, principalmente, de la mala fe o mala conducta deliberada de Nunsys o de cualquier Entidad de Nunsys o sus respectivos empleados.

En el caso en que todas o parte de las estipulaciones de este apartado sean finalmente declaradas nulas por un tribunal, la responsabilidad total de Nunsys, las Entidades de Nunsys y sus respectivos empleados ante cualquier Reclamación no podrá exceder el importe proporcional al daño relativo que haya infligido su conducta en relación con el conjunto de conductas que dieron lugar a dicha reclamación.

### Artículo 17.- Legislación aplicable y jurisdicción competente

Este Contrato, incluidos los anexos y todos los asuntos relacionados con el mismo, se regirá por y deberá ser interpretado en virtud de la legislación española (sin que tengan efecto sus principios de conflicto de derecho). Cualquier acción o procedimiento derivado de o en relación con este encargo, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de Valencia.

Las partes, por el presente, de forma expresa e irrevocable,

- a) se someten a la jurisdicción exclusiva de dichos tribunales a efectos de cualquier causa o procedimiento y
- b) renuncian, en la máxima medida permitida por la ley, a cualquier alegación de la doctrina del *forum non conveniens* en relación con el lugar y procesamiento de cualquier causa ante dichos tribunales.

### Artículo 18.- Comunicaciones electrónicas

- a) Excepto que se indique lo contrario por escrito, cada parte podrá asumir que la otra parte aprueba el envío correcto a través de fax, correo electrónico (incluidos los correos intercambiados a través de Internet) y sistemas de buzón de voz de documentos tanto confidenciales como no

confidenciales y otras comunicaciones en relación con este encargo, así como otras formas de comunicación utilizadas o aceptadas por la otra parte.

- b) Se reconoce que Internet es un medio de comunicación inseguro por naturaleza, y que los datos pueden corromperse, que las comunicaciones no siempre se efectúan lo suficientemente rápido (o simplemente no se efectúan) y que otros métodos de comunicación pueden ser más apropiados. Las comunicaciones electrónicas también son propensas a ser contaminadas por virus. Cada parte será responsable de proteger sus propios sistemas e intereses y en ningún caso será responsable ante la otra parte (ya sea contractual, extracontractualmente o por otros medios) por cualquier pérdida, daño u omisión de cualquier tipo derivados del uso de Internet o del acceso por el personal de Nunsys a las redes, aplicaciones, datos electrónicos u otros sistemas del Grupo Cliente.

### Artículo 19.- Indivisibilidad del contrato, modificaciones y vigencia

Nada de lo discutido con anterioridad a la formalización de la Oferta de Servicios, condujo a, ni forma parte del Contrato, excepto lo que se establezca específicamente en este Contrato. Este Contrato reemplaza a cualquier contrato previo en relación con los Servicios.

Ninguna modificación a este Contrato tendrá efecto a menos que esté redactada por escrito y firmada por los representantes autorizados de ambas partes, si bien, no obstante, el alcance de los Servicios establecido en la Propuesta puede ser modificado mediante acuerdo por escrito de las partes, incluyendo a través de un correo electrónico o un fax. Si Nunsys ya ha comenzado el trabajo (p.ej., recopilación de información, planificación del proyecto o asesoramiento inicial), el Cliente acuerda que, en tal caso, este Contrato será efectivo desde el comienzo de dicho trabajo.

### Artículo 20.- Protección de Datos

- a) El Cliente reconoce que para que Nunsys, o sus subcontratistas, preste los Servicios y/o suministre los Productos, es necesario que sus Datos Personales se alojen en las bases de datos y sistemas de Nunsys o de terceros ubicados en el territorio de la Unión Europea o en aquellos terceros países a los que la UE ha reconocido un adecuado nivel de protección de datos.
- b) Las Partes deberán cumplir estrictamente con las leyes y reglamentaciones aplicables a servicios de telecomunicaciones y privacidad de datos vigente en la jurisdicción en donde se prestan los Servicios o Productos. En la medida que Nunsys o su subcontratista, según el caso, procesen o traten Datos Personales en nombre del Cliente, Nunsys deberá asegurar que: (i) únicamente los tratará según la legislación aplicable; (ii) adoptará las medidas técnicas y organizativas apropiadas que impidan su procesamiento, tratamiento no autorizado o ilícito o su pérdida o destrucción accidental o cualquier otro daño; y (iii) una vez cumplida la prestación contractual, devolverá o destruirá cualquier soporte o documento en que consten Datos Personales del Cliente objeto del encargo del tratamiento, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de conservación impuestas a Nunsys por la legislación aplicable.
- c) Las partes acuerdan que los Datos Personales que deban ser tratados en nombre del Cliente: (i) serán archivados en las ubicaciones previamente comunicadas al Cliente de conformidad con la legislación vigente aplicable; (ii) podrán ser alojados en sistemas y Bases de Datos utilizadas por las "help desk", "service desk" y/o centros de gestión de red utilizados para proveer el Servicio o los Productos, y/o por razones de cobro, ventas, técnicas, comerciales y/o compras; (iii) pueden ser cedidos por Nunsys a subcontratistas o proveedores en la medida en que

sea necesario para permitir al subcontratista o proveedor cumplir con sus obligaciones en relación a los Servicios o Productos, recabándose a tal efecto la previa autorización del Cliente. El Cliente autoriza la cesión de los Datos Personales a otras sociedades incluidas en el Grupo Nunsys, siempre que cumplan con los requisitos de protección contemplados en el párrafo anterior.

- d) El Cliente deberá notificar a Nunsys qué Datos Personales, si los hubiere, están incluidos en los Datos del Cliente ("Datos Personales del Cliente") y el Cliente proveerá a Nunsys con instrucciones razonables por escrito en cuanto a la manera y el propósito del procesamiento por parte de Nunsys en la medida estrictamente requerida para la prestación del Servicio.
- e) Nunsys tratará los Datos Personales en la medida necesaria para proveer el Servicio o de acuerdo a las instrucciones del Cliente. En todo momento, ambas partes cumplirán con sus respectivas obligaciones de acuerdo a la legislación de protección de datos y normativa de privacidad aplicables. En este sentido Nunsys: (a) implementará y mantendrá medidas, de acuerdo a sus políticas de seguridad y sus modificaciones, para proteger los Datos Personales contra su destrucción accidental o ilegal, o su pérdida accidental, alteración, revelación o acceso no autorizado; y (b) transferirá los Datos Personales fuera de España, incluyendo a las Afiliadas, subcontratistas o proveedores cuando sea requerido para proveer el Servicio.
- f) En caso de ser necesario, el Cliente deberá notificar adecuadamente a los Titulares de los datos y obtener su consentimiento y autorización, de acuerdo a la legislación aplicable en cada jurisdicción, para permitir el tratamiento de Datos Personales por el Cliente, Nunsys y/o partes de Nunsys. El Cliente mantendrá indemne a Nunsys por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar a ésta última en caso de que el Cliente incumpliera esta obligación. El Cliente atenderá los requerimientos de información que Nunsys le formule en relación con el cumplimiento de los requisitos legales para el tratamiento de estos Datos Personales.
- g) El Cliente acuerda que Nunsys no será responsable por las demandas, reclamaciones y/o acciones iniciadas por el Titular de los Datos, originadas por cualquier acción u omisión, por parte de Nunsys, en la medida en que dicha acción u omisión: (a) resulte de cualquier incumplimiento de esta cláusula por parte del Cliente o (b) resulte del cumplimiento por parte de Nunsys de cualquier instrucción del Cliente o de la actuación por parte de Nunsys en representación del Cliente para el cumplimiento de dicha instrucción. En ambos casos, el Cliente acuerda mantener indemne, eximir de cualquier responsabilidad, y defender a Nunsys de cualquier demanda, reclamación o acción originadas en tal incumplimiento.

## Artículo 21.- Reclamaciones y Solicitudes de Información

NUNSYS pondrá a disposición del cliente un Servicio Telefónico para la atención de las incidencias técnicas o de mantenimiento, de conformidad con las condiciones particulares aplicables al servicio concreto. Las incidencias se notificarán al Centro de Atención al Cliente de NUNSYS. Este Centro estará a disposición del Cliente en horario laboral de 8:30h a 14h y de

15h a 18 horas, de lunes a jueves y de 8:30 a 14:30h los viernes. Puede contactarse con el Centro tanto por teléfono, como por correo electrónico.

Teléfono 902881626 Fax: 962698170

Correo electrónico: [sat@nunsys.com](mailto:sat@nunsys.com)

Asimismo los clientes podrán realizar solicitudes de información. A tales efectos, no constituirán deficiencias en los niveles de calidad aquellas incidencias que tengan su origen en:

- La interrupción del Servicio como consecuencia de las operaciones de mantenimiento del servicio.
- La desconexión o interrupción del Servicio debida a causas imputables al Cliente o a terceros ajenos a NUNSYS.

Reclamaciones:

a) Presentación: El Cliente formulará sus quejas o reclamaciones, ante el Departamento de Atención al Cliente, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones/solicitudes de información deberán de incluir la siguiente información: 1) Identificación del Servicio afectado. 2) Nombre de la organización. 3) Fecha de petición. 4) Período de Servicio sobre el que se aplica la reclamación/solicitud de información. 5) Persona de contacto del Cliente. 6) Breve descripción de los motivos de la reclamación. 7) Información o datos adjuntos que justifiquen la reclamación. Lo anterior debe entenderse sin perjuicio del derecho del Cliente que no hubiere obtenido respuesta satisfactoria de NUNSYS en el plazo de 1 mes. La interposición de una reclamación no suspende ni exime del cumplimiento de pago de los importes que el Cliente adeude a NUNSYS.

b) Resolución: Todas las reclamaciones serán revisadas en los 30 días siguientes a su recepción, y el CLIENTE será informado en este período de la aceptación o rechazo de las mismas. La resolución final será comunicada al Cliente. Ninguna de las Partes será responsable ante la otra de ningún retraso, deficiencia o falta de cumplimiento de las disposiciones de este Contrato si ello se debe a supuestos tanto de Fuerza Mayor como de Caso Fortuito, incluyéndose entre tales supuestos los acontecimientos que no hubieran podido preverse, o que previstos, fueran inevitables; así como todos aquellos que escapen al control de las Partes, incluyendo el fallo o falta de acceso a redes de telecomunicaciones de terceros con las que deba realizarse la conexión para la prestación del Servicio, o la extinción o pérdida de las correspondientes autorizaciones o títulos administrativos que puedan resultar necesarios para dicha prestación.

No se suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a NUNSYS.