

## Contrato de Prestación de Servicios

El Proveedor y el Cliente, conjuntamente como las “Partes” e individualmente como la “Parte”.

Reconociéndose ambas partes la capacidad legal necesaria para formalizar el presente Contrato de prestación de servicios (en adelante, el “Contrato”) y, a tal efecto,

### EXPONEN

I. Que TRUSTCLOUD es una empresa legalmente constituida líder en la orquestación y custodia de transacciones digitales seguras que, en su calidad de proveedor de servicios de confianza ofrece, entre otros, los siguientes servicios:

- Servicio de identificación electrónica (“TrustCloud ID”).
- Servicio de gestión y control de poderes notariales y certificados notariales (“TrustCloud ID Governance”).
- Servicio de identificación mediante videoconferencia en modalidad asistida (“TrustCloud VideoID Assisted”) y desasistida (“TrustCloud VideoID Unassisted”).
- Servicio de firma electrónica en todas sus vertientes: simple, avanzada, cualificada y biométrica (“TrustCloud Sign”).
- Servicio de notificaciones certificadas (“TrustCloud Notify”).
- Servicio de pagos electrónicos (“TrustCloud Pay”).
- Servicio de depósito notarial electrónico (“TrustCloud Notary”).
- Servicio de Dashboard (“TrustCloud Dashboard”).
- Servicio de Sistemas Avanzados (“TrustCloud Enhanced Systems”).
- Servicio de custodia de activos digitales con preservación cualificada y protocolización notarial electrónica (“TrustCloud Vault”).

Estos Servicios son prestados través de la plataforma tecnológica desarrollada por TRUSTCLOUD (en adelante, “Plataforma TrustCloud” o la “Plataforma”) integrable con los sistemas de información del Cliente. A los efectos de este Contrato, la herramienta Identity Governance se considera parte integral de la Plataforma.

II. Que el Cliente está interesado en acordar con TRUSTCLOUD el presente Contrato en el que se detallen los términos y condiciones que serán de aplicación a los Servicios y cuyas características concretas se especificarán en los diferentes Anexos que se adjunten firmados al presente Contrato Marco como parte esencial del mismo.

III. Que, conforme a los expositivos precedentes, ambas Partes han convenido en el otorgamiento del presente Contrato Marco de Servicios (en adelante, el “Contrato Marco” o el “Contrato”) que se regirá por lo establecido en el presente documento, y con carácter supletorio, en la medida en que resulten de aplicación, por las disposiciones del Código Civil, Código de Comercio, por la normativa sectorial reguladora de la actividad empresarial propia de cada Parte contratante y, en especial, por las siguientes.

### CLÁUSULAS

#### 1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1 El objeto del presente Contrato es definir un marco de condiciones aplicables para la prestación, por parte del Proveedor, de los Servicios cuyas características se especificarán en los Anexos que, debidamente firmados por las Partes, quedarán unidos al presente Contrato Marco como parte inseparable del mismo (en adelante, y en conjunto, los “Servicios”).
- 1.2 Para la prestación de los servicios, el Proveedor pondrá a disposición

del Cliente la plataforma tecnológica “Plataforma TrustCloud que se integrará con sus sistemas de información y permitirá al Cliente formalizar negocios jurídicos de distinta índole, para los cual se valdrá de la Tecnología desarrollada por diferentes fabricantes y de la suya propia.

- 1.3 El presente Contrato tiene carácter mercantil y, en ningún caso, la relación entre el Cliente y TRUSTCLOUD podrá reputarse como laboral o deducirse una relación de colaboración o partnership, más allá de la propia prestación de los Servicios.
- 1.4 Las Partes acuerdan que podrán hacer uso de la firma electrónica para suscribir el presente Contrato y/o sus Anexos y en consecuencia aceptan y reconocen que la utilización de la firma electrónica tendrá la misma validez que la firma manuscrita en soporte papel para la perfección del mismo.
- 1.5 En la medida de lo posible y siempre que las circunstancias lo permitan, las Partes harán sus mejores esfuerzos para que la firma de los anexos de prestación de servicios que correspondan se lleve a cabo a la mayor brevedad tras la aprobación de la solicitud de gastos y la emisión del número de reserva por parte del Cliente.

#### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1 Las características esenciales de los Servicios a prestar por el Proveedor se detallarán en los correspondientes Anexos que las partes puedan acordar y que, tras su firma, quedarán incorporados al presente Contrato.
- 2.2 Todos los Anexos, debidamente firmados, quedan unidos al presente Contrato como parte inseparable del mismo y, en caso de conflicto, gozarán de prevalencia en lo que respecta a las características y descripción funcional y técnica de los Servicios.
- 2.3 Los Servicios son descritos en el Anexo I – Descripción de Servicios.
- 2.4 A título meramente orientativo, TrustCloud Vault es una solución de custodia de activos digitales con preservación cualificada y protocolización notarial electrónica.
- 2.5 En lo que respecta a la prestación del servicio cualificado de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados y para la prestación del servicio de entrega cualificada, resultará de aplicación prevalente lo dispuesto en la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC) y la Declaración de Prácticas y Políticas (DPyP) respectivamente publicadas en la página web [www.trustcloud.tech](http://www.trustcloud.tech). En caso de discrepancia entre estas Declaraciones y las condiciones generales de contratación y/o cualquiera de sus Anexos, prevalecerá lo dispuesto en las primeras.

#### 3. OBLIGACIONES DE TRUSTCLOUD

TRUSTCLOUD se compromete a:

- 3.1 Disponer, y mantener en buen funcionamiento, los medios técnicos, organizativos y humanos necesarios para prestar los Servicios de conformidad con:
- 3.1.1 El alcance, procedimientos, criterios, características técnicas, plazos establecidos en el Contrato y en los correspondientes Anexos;
- 3.1.2 Los principios de diligencia debida de un ordenado empresario y buena fe contractual;
- 3.1.3 Los requisitos legales establecidos en la normativa que resulte de aplicación a la prestación de estos servicios (a título meramente enunciativo, el Reglamento UE N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 -en adelante, Reglamento “eIDAS”).

- 3.2 Mantener el nivel de servicio ("SLA"), tal y como se especifica en el Anexo II – Acuerdo de Nivel de Servicio. TRUSTCLOUD responderá frente al Cliente de la falta de cumplimiento o indisponibilidad del nivel de servicio o SLAs.
- 3.3 Informar, sin dilación indebida, al Cliente de cualquier anomalía o incidencia que pudiera surgir en la prestación de los Servicios.
- 3.4 Hacer sus mejores esfuerzos por colaborar y cooperar ante cualquier actuación o requerimiento de un organismo regulador o supervisor, en relación con los Servicios objeto del presente Contrato.
- 3.5 Obtener y mantener las licencias y/o autorizaciones administrativas necesarias para la prestación de los Servicios.
- 3.6 Disponer de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial requeridos para la prestación de los Servicios y, en su caso, el otorgamiento de la licencia de uso al Cliente, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 7 – Propiedad intelectual e industrial, así como garantizar su uso pacífico. TRUSTCLOUD responderá frente al Cliente de las responsabilidades derivadas de los derechos de propiedad intelectual e industrial con las condiciones establecidas en el presente Contrato.
- 3.7 Comparecer en sede judicial o administrativa, a petición del Cliente o del órgano competente, en calidad de Prestador de Servicios de Confianza, así como prestar al Cliente una asistencia razonable que permita exponer el funcionamiento de los Servicios, las evidencias extraídas y, en su caso, conservadas o custodiadas, así como su valor legal y fuerza probatoria. La obligación de comparecencia y asistencia no abarcará la elaboración por parte de TRUSTCLOUD de un informe pericial o documento análogo sobre los servicios contratados, ni la obligación de tener que asumir el coste derivado de la realización del mismo, salvo que las partes lo acuerden expresamente. No obstante, TRUSTCLOUD deberá facilitar al perito o profesional que, en su caso, designe el Cliente, aquella información que éste precise para la elaboración del informe o documento análogo.

#### 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- 4.1 Facilitar a TRUSTCLOUD toda la documentación e información necesaria para la debida prestación de los Servicios acordados, debiendo ambas partes regirse por la buena fe y exigirse los esfuerzos y la colaboración que se considere razonables para esta prosecución.
- 4.2 Abonar la remuneración pactada en relación con los Servicios objeto de Contrato y de acuerdo con lo estipulado en el correspondiente Anexo III- Price Book.
- 4.3 Mantener en condiciones de óptimo funcionamiento los sistemas y herramientas informáticas y los restantes medios de su propiedad o titularidad necesarios para el adecuado suministro del Servicio.
- 4.4 Utilizar los servicios ofrecidos de acuerdo con las instrucciones facilitadas por TRUSTCLOUD y, única y exclusivamente, en el ámbito para cubrir las necesidades expuestas y al objeto para el que fueron desarrollados y que se detalle en los correspondientes Anexos. Consecuentemente, se obliga a no utilizar estos servicios para cualquier otro fin, con especial énfasis en aquellos supuestos en que éste pudiera resultar ilícito o perjudicial para la reputación e imagen de TRUSTCLOUD.
- 4.5 Cumplir con los requisitos técnicos informados por TRUSTCLOUD para el correcto funcionamiento de los Servicios y garantizar la integridad y seguridad de sus equipos informáticos y redes de comunicación.

En este sentido, y con carácter ejemplificativo, el Cliente deberá velar por el secreto de las claves o contraseñas que permiten el acceso a cualquiera de los Servicios contratados. Si sospechara de su conocimiento por parte de personas no autorizadas o detectase accesos no autorizados deberá proceder a su inmediata modificación y, si la medida no resultara suficiente y/o la situación persistiera, deberá ponerlo en conocimiento inmediato a TRUSTCLOUD.

- 4.6 Salvo autorización previa, expresa y por escrito de TRUSTCLOUD:

4.6.1 No realizar actos de ingeniería inversa, decompilar, desensamblar o, a través de cualquier otra técnica o procedimiento, tratar de extraer o deducir el código fuente de los Servicios.

4.6.2 No alterar o modificar los Servicios, ni crear servicios derivados.

4.6.3 No desarrollar o colaborar en el desarrollo de productos o servicios que repliquen o resulten sustancialmente similares a los Servicios objeto de contratación por un plazo mínimo de 5 años a contar desde la terminación, por cualquier causa, del presente Contrato.

4.6.4 No modificar, ni ocultar o eliminar la marca, logo, nombre comercial o cualquier distintivo de TRUSTCLOUD u otros proveedores o fabricantes que se muestre en TRUSTCLOUD y/o en los documentos derivados de la prestación de los Servicios.

- 4.7 Cuando corresponda, cumplir con lo dispuesto en la normativa sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y del terrorismo y demás normas que le resulten de aplicación e informar al Proveedor de los procedimientos y contenidos que deba implementar para dar cumplimiento a la citada normativa.

- 4.8 No utilizar los servicios para el desarrollo de actividades:

4.8.1 Que resulten ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público.

4.8.2 Que impliquen la difusión o distribución de malware u otro tipo de contenido malicioso o que puedan dañar los sistemas físicos o lógicos de TRUSTCLOUD o de otros terceros y/o impidan u obstaculicen el normal desarrollo de los Servicios.

En este sentido, TRUSTCLOUD informa de que no supervisa el contenido de la información compartida, conservada o custodiada a través de los Servicios, siendo, por tanto, el Cliente el único responsable de garantizar su licitud.

- 4.9 Cumplir con las obligaciones con respecto a los Servicios que se fijen en los respectivos Anexos.

- 4.10 En caso de que el Cliente contrate la prestación del Servicio de identificación mediante videoconferencia (TrustCloud VideoID Assisted o TrustCloud VideoID Unassisted) sujeto a las obligaciones de identificación no presencial a distancia establecidas en la normativa española de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Cliente se compromete a:

4.10.1 De conformidad con lo previsto en el art. 28 de la LPBAC, contratar a un Experto externo que, con una periodicidad mínima anual, emita un informe en el que se trate la adecuación y eficacia operativa del servicio de videoidentificación como parte integrante de los procedimientos de identificación formal desarrollados por el sujeto obligado. El Cliente asume este compromiso en los términos contemplados en la resolución del SEPBLAC de 12 de febrero de 2016.

TRUSTCLOUD se compromete a colaborar con esta auditoría, y facilitará toda la información y documentación que pudiera requerir el Cliente que fuese necesaria o solicitada por el experto externo.

4.10.2 Informar al usuario y recabar su consentimiento expreso con carácter previo al inicio del proceso de videoidentificación y transmitirla, si así lo considera, el resultado del mismo.

4.10.3 En aras de la mejora continua de los procesos, compartir con TrustCloud información sobre la detección de fraude con posterioridad al proceso de identificación por videoconferencia prestado por TrustCloud.

#### 5. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

- 5.1 TRUSTCLOUD garantiza tener contratado un seguro de responsabilidad civil que cubre los daños derivados de su actividad y explotación hasta un importe de TRES MILLONES DE EUROS (3.000.000 €) y se compromete a mantener la cobertura del seguro mencionado durante todo el tiempo de duración de la relación contractual con el Cliente y no reducirla sin consentimiento expreso de ésta.

- 5.2 El Cliente podrá requerir a TRUSTCLOUD en cualquier momento para justificar documentalmente la contratación y vigencia de los seguros en los términos reflejados anteriormente, mediante entrega de certificado expedido por la compañía aseguradora.

- 5.3 El Cliente se compromete a colaborar activamente con TRUSTCLOUD en el proceso de gestión y notificación de siniestros ante la Compañía Aseguradora correspondiente, incluyendo la

entrega de la documentación e información necesaria para acreditar las circunstancias y consecuencias del siniestro, así como las medidas adoptadas para mitigar su impacto.

### 6. USO DEL SERVICIO Y CESIÓN

- 6.1 Los Servicios de TRUSTCLOUD se prestarán con carácter no exclusivo y por el tiempo establecido en el presente Contrato y en los respectivos Anexos u órdenes de compra correspondientes.
- 6.2 TRUSTCLOUD podrá ceder, total o parcialmente, el presente Contrato y los derechos y obligaciones de él derivados a cualquier empresa que pertenezca a su Grupo Empresarial. A estos efectos, se considerará por Grupo todo el conjunto de empresas, jurídicamente independientes entre sí, que se encuentran sometidas bajo el mismo control y capacidad de dirección que la respectiva Parte, según los criterios recogidos en el art. 42 del Código de Comercio. Esta cesión producirá efectos desde la fecha de notificación al Cliente en la que se le informe sobre la cesión y el nombre de la empresa del Grupo que asume los derechos y obligaciones del Contrato.
- 6.3 El Cliente no podrá ceder, total o parcialmente, el presente Contrato y las obligaciones de él derivadas, salvo que mediare previa autorización por escrito por parte de TRUSTCLOUD. Esta cesión producirá efectos desde la fecha de autorización escrita de TRUSTCLOUD.
- 6.4 En ningún caso la cesión dará lugar a contraprestaciones adicionales o accesorias a favor de ninguna de las Partes, ni supondrá una minoración en las obligaciones a observar por ella. No obstante, la Parte que ceda sus derechos deberá abonar todos los gastos ocasionados con motivo de la cesión de derechos y, si lo hubiere, el coste por la nueva implantación, puesta en marcha o continuidad del Servicio.
- 6.5 En ningún caso la cesión dará lugar a contraprestaciones adicionales o accesorias a favor de ninguna de las Partes, ni supondrá una minoración en las obligaciones a observar por ella. La Parte que ceda sus derechos deberá abonar todos los gastos ocasionados con motivo de la cesión de derechos y, si lo hubiere, el coste por la nueva implantación, puesta en marcha o continuidad del Servicio.

### 7. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 7.1 A los efectos de este Contrato, tendrá la consideración de **Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial** (en adelante, "DPI") todos los derechos reconocidos por la legislación de propiedad intelectual (derechos de autor, derechos afines y "sui generis"), tanto los de naturaleza moral como los que tengan carácter patrimonial o de explotación para cualquier finalidad y para cualquier modalidad de uso, así como todos los derechos reconocidos por la legislación de propiedad industrial (marcas, nombres comerciales, modelos de utilidad, modelos y dibujos industriales y/o artísticos y cualesquiera otros derechos similares), solicitados, registrados o no, incluyendo en todos los casos la facultad de solicitar los registros e inscripciones oportunos para la obtención o protección de estos derechos en cualquier lugar del mundo.
- 7.2 Los DPI incluyen, además de los derechos morales, los derechos patrimoniales de (i) reproducción, total o parcial, por cualesquiera medios y formas, ii) distribución, iii) comunicación pública y puesta a disposición, iv) transformación y v) comercialización por cualquier forma o procedimiento.
- 7.3 Las Partes manifiestan que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y demás derechos de propiedad de cada una de las Partes permanecerán y seguirán siendo titularidad de cada Parte, sin que el objeto del presente Contrato suponga variación alguna respecto a la titularidad de los mismos.
- 7.4 Los elementos a partir de los cuales se prestan los Servicios ofertados -entendiéndose éstos en sentido amplio y abarcando tanto el propio software, su estructura interna, programación y funcionamiento como el diseño externo de su interfaz de navegación compuesto, a título meramente enunciativo, por los textos, logos, imágenes o demás elementos análogos- son propiedad única de TRUSTCLOUD o pertenecen a terceros copropietarios o licenciantes que ceden a TRUSTCLOUD los derechos de propiedad intelectual necesarios para su inclusión en la Plataforma y/o para la prestación de los

Servicios objeto de contratación.

- 7.5 El Cliente obtiene una licencia de uso personal Saas (software as a service), no exclusivo, no transferible, revocable y limitada en tiempo a la duración del Contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el presente documento y en sus Anexos.
- 7.6 Salvo que expresamente se manifieste lo contrario, las adaptaciones, desarrollos, modificaciones, trabajos o entregables que se puedan realizar a solicitud del Cliente o que deriven de la propia prestación de los Servicios no supondrán el otorgamiento de derechos de propiedad intelectual distintos del derecho de uso anteriormente mencionado, siendo TRUSTCLOUD o sus partners, según el caso, titular/es en exclusiva de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que se puedan generar y, en especial, los relativos a su reproducción, distribución, comunicación pública o transformación. En dicho caso, el Cliente gozará de una licencia de uso, no exclusiva e intransferible, limitada en tiempo a la duración del Servicio.
- 7.7 En caso de que el Cliente solicite a TRUSTCLOUD la adaptación de la apariencia externa de la Plataforma y/o de los Servicios a su imagen corporativa, TRUSTCLOUD obtendrá una licencia no exclusiva e intransferible sobre la propia marca o nombre comercial designado por el Cliente y limitada únicamente al desarrollo de tales labores. Como única excepción a lo anterior, se permitirá la mención de la denominación social del Cliente y/o la inclusión de su logotipo, marca o nombre comercial en presentaciones individualizadas como mera referencia y sin que se pueda deducir en ningún caso vinculación alguna con servicios concretos. TRUSTCLOUD reconoce que el Cliente continúa siendo propietario exclusivo de la marca y de todos los derechos de Propiedad Industrial e Intelectual afectos a la misma.
- 7.8 Las Partes se otorgan autorización mutua para hacer uso respectivo de sus logotipos, marcas o nombres comerciales como referencia comercial y de acuerdo con los usos habituales del mercado, siempre que este uso:
  - i. No afecte o pueda afectar a la validez o lesionar el carácter distintivo de los elementos;
  - ii. No dé lugar a confusión o permita que un tercero, razonablemente, pueda interpretar que entre ambas partes existe una relación de colaboración mercantil o partnership, que excede de la propia prestación de los Servicios;
  - iii. La parte autorizada cumpla con las indicaciones remitidas por el titular sobre el uso, colocación o representación del logotipo o marca.
- 7.9 En caso de que el Cliente solicitase la realización de desarrollos de entidad suficiente como para ser susceptibles de protección en virtud de DPI, realizados específica y exclusivamente para el Cliente, las Partes pactarán el alcance y condiciones de dichos desarrollos en un acuerdo independiente y por escrito ("**Contrato de Desarrollos**"). Dicha transmisión deberá documentarse mediante la firma de una adenda al Contrato en la que TRUSTCLOUD garantizará que el material objeto de DPI ha sido desarrollado específica y exclusivamente para el Cliente.
- 7.10 La posible cesión de derechos prevista en el párrafo anterior no se extiende sobre el resultado de otros desarrollos, cambios o tareas de cualquier tipo que sea necesario llevar a cabo sobre la Plataforma TrustCloud, y que serán en todo caso propiedad de TrustCloud.
- 7.11 TRUSTCLOUD no será responsable frente al Cliente de ninguna reclamación de propiedad intelectual o industrial basada en:
  - i. El uso por parte del Cliente de una versión de la tecnología sobre la que se basa la prestación de los Servicios, o de la plataforma/aplicación/funcionalidad, distinta de la suministrada en cada momento por TRUSTCLOUD;
  - ii. La modificación de la tecnología sobre la que se base la Plataforma y/o la prestación de los Servicios por parte del Cliente sin autorización expresa y por escrito de TRUSTCLOUD; o
  - iii. El uso la tecnología sobre la que se basa la Plataforma y/o la prestación de los Servicios de forma distinta a aquella que figura en la documentación asociada o a las instrucciones remitidas en cada momento por TRUSTCLOUD.
- 7.12 El Proveedor será responsable frente al Cliente por infracción de DPI de terceros, sujeto a lo establecido en este Contrato, siempre que:

- i. El Cliente notifique por escrito y de inmediato al Proveedor, en los diez (10) días naturales siguientes a la fecha en que el Cliente haya tenido conocimiento de la misma, tanto si la reclamación ya hubiese sido interpuesta como si su interposición aún sólo hubiera sido anunciada;
  - ii. El Proveedor o el tercero que éste designe puedan asumir el control de la defensa de la reclamación y de la negociación transaccional en todo aquello concerniente a la infracción de derechos de propiedad intelectual;
  - iii. El Cliente proporcione al Proveedor o al tercero que éste designe, a petición de éstas, la asistencia, colaboración, información y autoridad necesarias para el correcto desarrollo de la negociación extrajudicial o del proceso judicial. Si el Proveedor entendiera que la reclamación efectuada no cumple alguno de los tres requisitos anteriores, se lo comunicará al Cliente en el plazo de tres (3) días naturales desde que hubiera tenido conocimiento.
- 7.13 En caso de que la reclamación por infracción de propiedad intelectual o industrial obligue a que el Proveedor deje de utilizar la tecnología y, por tanto, a prestar los Servicios, proporcionará una alternativa para que el Cliente pueda seguir ofreciendo el servicio a sus clientes y usuarios.

## 8. CONDICIONES ECONÓMICAS

- 8.1 El Proveedor tendrá derecho a percibir y el Cliente la obligación de abonarle la retribución por los Servicios que el primero desarrolle al amparo de este Contrato, según se indique en cada uno de los Anexos incorporados al Contrato. La solicitud de los servicios adicionales deberá ser formalizada mediante la emisión y aceptación por ambas partes del correspondiente pedido.
- 8.2 Con carácter general y salvo que se indique lo contrario en el correspondiente Anexo III- Price Book:
- 8.2.1 El precio informado por los Servicios se recogerá en Euros y no incluirá IVA, ni otros impuestos indirectos, los cuales se liquidarán en las facturas conforme a la normativa vigente en cada momento.
- 8.2.2 El pago por los Servicios contratados tendrá periodicidad anual y será satisfecho en su totalidad al inicio de cada anualidad, al contado en el momento de la recepción de la correspondiente factura y por transferencia bancaria a la cuenta identificada a tales efectos por TRUSTCLOUD.
- 8.2.3 Los precios indicados al Cliente podrán ser actualizados anualmente conforme al Índice de Precios al Consumo (IPC).
- 8.2.4 Todos los pagos tendrán el carácter de no reembolsable, no cancelables e irrevocables.
- 8.3 El Cliente reconoce que el pago es una condición esencial para el mantenimiento del Contrato. La falta de pago conllevará que, desde el mismo día del vencimiento y sin necesidad de reclamación previa:
- 8.3.1 El montante no abonado devengue el tipo de interés de demora que en cada momento estuviere publicado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del país en concreto en el que se esté prestando el servicio y por la que se establezcan las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales o, en su defecto, la suma del tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su más reciente operación principal de financiación efectuada antes del primer día del semestre natural de que se trate más ocho puntos porcentuales.
- 8.3.2 TRUSTCLOUD pueda suspender la prestación de los Servicios.
- 8.3.3 Serán por cuenta del Cliente todos los gastos y recargos ocasionados por los intentos de cobro por parte de TRUSTCLOUD.
- 8.4 Cada Parte correrá con sus propios costes y gastos en que incurra o en que pueda incurrir en el futuro como resultado de la negociación y firma del presente Contrato. Asimismo, cualesquiera tributos que gravasen el otorgamiento de este Contrato o la prestación de los Servicios serán abonados por las Partes de acuerdo con la ley.
- 8.5 En el supuesto de que parte o la totalidad de los Servicios que se presten al Cliente se haga desde diferentes sociedades del grupo del Proveedor, se podrá facturar desde cada una de ellas la totalidad o la parte correspondiente y proporcional de los Servicios realizados.
- 8.6 En el supuesto de que parte o la totalidad de los Servicios se

presten a favor de sociedades del Grupo de empresas del Cliente, el Proveedor podrá facturar a cada una de ellas la totalidad o la parte correspondiente y proporcional de los Servicios realizados.

## 9. TRANSACCIONES DIGITALES

- 9.1 Algunos Servicios requieren la contratación de un número delimitado de "Transacciones Digitales" que se corresponden con el número de unidades funcionales de uso del Servicio. Así, por ejemplo, dentro del servicio TrustCloud Sign, una Transacción Digital será equivalente al desarrollo de un proceso de firma de un determinado contrato o documento con las características detalladas por el Cliente en cuanto a los destinatarios, técnicas de identificación de los mismos, etc.
- 9.2 Salvo manifestación en contrario en el correspondiente Anexo, el uso de las Transacciones Digitales se encuentra sujeto a las siguientes condiciones:
- 9.2.1 Serán adquiridas en modalidad de pago por adelantado o "prepago".
- 9.2.2 Podrán ser consumidas libremente por el Cliente durante el período de vigencia que, salvo manifestación en contrario, se establece por un plazo de 12 meses siguientes a su activación. La fecha de activación se corresponderá con la fecha de aceptación del pedido.
- 9.2.3 Finalizado el período de vigencia, las Transacciones Digitales no consumidas serán canceladas, no siendo reembolsables, en ningún caso, los importes correspondientes.
- 9.2.4 Finalizado el período de vigencia o consumidas la totalidad de las "Transacciones Digitales" (lo que suceda antes), el Cliente podrá contratar nuevos paquetes adicionales. Los consumos realizados por el Cliente durante la duración del Contrato, un consumo por encima de las transacciones solicitadas facultará a TRUSTCLOUD a facturar y cobrar dichas transacciones de forma automática, sin necesidad de petición expresa del Cliente, al precio pactado en el Contrato.
- 9.2.5 Si el Cliente Continuase realizando un consumo de Transacciones Digitales incluso tras la finalización del contrato, todas las Transacciones Digitales consumidas en exceso incurrirán en un sobrecargo por Transacción Digital (Cargo por Exceso u "overage fee"), el cual no será superior a dos veces al precio inicial pactado, que se facturará mensualmente. Se entenderá por overage los consumos realizados por el Cliente fuera de Contrato (por ejemplo, debido a una no renovación o a la terminación del Contrato).
- 9.2.6 El Cliente queda obligado al pago de los importes de las Transacciones Digitales, así como de los overage fee en todo caso y sea cual sea la relación contractual de las Partes en ese momento.

## 10. SERVICIOS DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN

- 10.1 Con carácter adicional a los Servicios, TRUSTCLOUD ofrece servicios de Desarrollos Personalizados, así como de Proyectos de Integración de la Plataforma TrustCloud o de sus Servicios con los sistemas de información del Cliente.
- 10.2 Los términos y condiciones de los trabajos de desarrollo e integración enunciados en el apartado anterior se detallarán en un Anexo firmado por las partes a tal efecto.

## 11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO. PLAN ESTÁNDAR

### 11.1 Servicio de Soporte

- 11.1.1 Los Servicios de Soporte Helpdesk, son aquellos prestados por la unidad de negocio de TRUSTCLOUD a solicitud del Cliente con el objeto de solucionar un error o combinación de errores que impidan el funcionamiento del software. Este servicio está disponible para aquel software que haya sido debidamente activado, instalado o integrado, y siempre que haya sido utilizado siguiendo las especificaciones de TRUSTCLOUD y otros respectivos de los fabricantes. Queda excluido de este servicio el diagnóstico y rectificación de cualquier error resultante de un error u omisión directa o indirecta del Cliente, o del uso del software en un entorno para el cual no fue diseñado o no fue autorizado su uso.
- 11.1.2 Esta modalidad de soporte está disponible durante el periodo

de suscripción que haya sido contratado, en días hábiles de lunes a viernes, en la región de España (Península), y en horario laboral publicado en <https://TrustCloud.com/compania/soporte/>. El servicio de soporte será prestado a través de un Support Call Center que atiende las solicitudes que hayan sido registradas por TRUSTCLOUD vía email y vídeo conferencia según se indica en la anterior página web.

11.1.3 Queda excluido de este servicio el diagnóstico y rectificación de cualquier error resultante de un error u omisión directa o indirecta del Cliente, o del uso del software en un entorno para el cual no fue diseñado o no fue autorizado su uso.

11.1.4 Los esfuerzos de TRUSTCLOUD para responder a un incidente dependen del Nivel de Gravedad de cada Defecto identificado, y su resolución estará sujeta al Acuerdo de Nivel de Servicio del servicio de soporte estándar que el cliente puede consultar en nuestra web.

## 11.2 Servicio de Mantenimiento

11.2.1 TRUSTCLOUD proporciona a sus clientes soluciones que pueden incorporar software propio y de distintos fabricantes. El servicio de mantenimiento prestado garantiza la corrección de errores y solución de bugs así como de sus correspondientes actualizaciones sobre versiones existentes que se ponen a disposición del software/s contratado/s por el cliente.

11.2.2 Estos servicios de Mantenimiento estarán disponibles durante el periodo de suscripción que haya sido contratado, y consistirá en un mantenimiento Perfectivo o Correctivo. Por lo tanto, este servicio no incluye un Mantenimiento Evolutivo, que consiste en mejoras o evoluciones funcionales y técnicas del software contratado, y que el cliente puede contratar si así lo desea suscribiendo nuestro plan de soporte y mantenimiento premium.

11.2.3 Queda excluido de este servicio, por tanto, el diagnóstico y rectificación de cualquier error resultante de un error u omisión directa o indirecta del Cliente, o del uso del software en un entorno para el cual no fue diseñado o no fue autorizado su uso.

## 12. ACTUALIZACIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

12.1 TRUSTCLOUD se reserva el derecho de realizar actualizaciones técnicas que introduzcan mejoras o cambios con el objetivo de:

12.1.1 Introducir nuevas funcionalidades en los Servicios.

12.1.2 Adecuar los Servicios al estado actual de la tecnología, a la evolución de los riesgos en materia de seguridad o a los nuevos requerimientos en materia de cumplimiento legal.

12.1.3 Garantizar la compatibilidad con los cambios realizados por terceros proveedores o fabricantes.

12.2 Si alguna de las actualizaciones pudiese tener un impacto negativo considerable en el uso de los Servicios, TRUSTCLOUD informará al Cliente con 15 días de antelación.

12.3 En los casos en los que las Condiciones Particulares autoricen el uso de interfaces de aplicación, TRUSTCLOUD se compromete a mantener compatibilidad hacia atrás en los interfaces de aplicación (API o Web Services) al menos durante 1 año desde la disponibilidad del interfaz. Si el cambio no mantuviera la compatibilidad hacia atrás de estos interfaces, e implica realizar cambios en los desarrollos de integración del Cliente, TRUSTCLOUD comunicará al Cliente con 30 días de antelación la puesta en producción de dichos cambios, facilitándole un entorno de integración donde realizar pruebas con los nuevos interfaces. El Cliente tendrá derecho a solicitar una prórroga en el mantenimiento de los antiguos interfaces, que se negociará según las circunstancias del caso, con un máximo de 90 días.

## 13. PLAN DE CONTINUIDAD

13.1 El Proveedor no será responsable por el incumplimiento, total o parcial, del Contrato cuando ello se deba a un caso fortuito o fuerza mayor, y sin que dicho incumplimiento sea causa de resolución, si bien, cuando la interrupción del servicio exceda de 24 horas, la retribución mensual se reducirá proporcionalmente.

13.2 No obstante lo expuesto, si el hecho acaecido hace imposible la continuidad en la prestación del servicio o siendo posible, lo sea en

## A Single Choreographer for all Secure Digital Transactions

condiciones que no resulten equivalentes a las establecidas en el Contrato y/o en sus Anexos, el Cliente podrá optar por su finalización anticipada en los términos establecidos en el presente Contrato.

13.3 En el supuesto de que acontezca un supuesto de fuerza mayor, el Proveedor deberá notificarlo al Cliente en el plazo más breve posible. En cualquier caso, el Proveedor deberá adoptar todas las medidas necesarias para minimizar el impacto de dicho supuesto en el desarrollo de los Servicios y recuperar el Servicio lo antes posible.

13.4 El Proveedor dispondrá de un plan de continuidad del negocio adecuado a los Servicios prestados que garantice la continuidad en la prestación de los Servicios. El Proveedor se compromete a probar el mencionado plan de continuidad y actualizarlo periódicamente.

13.5 El Cliente deberá colaborar activamente en la resolución de la situación de fuerza mayor o en la mitigación de sus efectos adversos. De este modo, la facultad de reducción proporcional de la retribución recogida en el apartado 1 de la presente cláusula, no resultará de aplicación cuando:

13.5.1 El Proveedor hubiese propuesto al Cliente la adopción de las medidas de contención y/o mitigaciones oportunas para permitir la continuidad del servicio.

13.5.2 El Cliente se hubiese negado de forma injustificada a la adopción de tales medidas.

## 14. CONFIDENCIALIDAD

14.1 Los términos del presente Contrato son estrictamente confidenciales. Ambas partes se comprometen a no divulgar ni transmitir a terceros (salvo a los empleados, colaboradores o asesores de las Partes que pudieran necesitar dicha información únicamente en el contexto de la prestación de los Servicios), sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte, la existencia, los términos y el contenido de este Contrato, la información contenida en el mismo, o que haya sido suministrada por la Parte conforme a este Contrato o en relación con él o como consecuencia de la prestación de los Servicios a partir de la fecha de formalización de este Contrato o con anterioridad al mismo, ya sea de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o a través de cualquier soporte, actualmente conocido o que se invente en el futuro, ya sea con carácter anterior, simultáneo o posterior a su firma (en adelante, la "Información Confidencial").

14.2 A título meramente enunciativo y no limitativo, tendrán consideración de Información Confidencial, los descubrimientos, conceptos, ideas, conocimientos, técnicas, diseños, dibujos, borradores, diagramas, modelos, muestras, gráficos, know-how, códigos fuente, así como cualquier información de tipo técnico, financiero o comercial o de estructura organizativa de cualquiera de las partes que haya sido revelada por una de las partes a la otra o de cualquier otra forma obtenida por una de las partes durante la vigencia del Contrato y/o como consecuencia, directa o indirecta, de su ejecución y/o de la relación contractual existente entre las partes.

14.3 Con respecto a la Información Confidencial, ambas Partes se comprometen a:

14.3.1 Limitar el uso de la Información Confidencial de la otra Parte a los efectos del cumplimiento de sus respectivas obligaciones y derechos al amparo del presente Contrato Marco y sus Anexos (el "Uso Permitido"). Las Partes mantendrán la más estricta confidencialidad respecto de dicha Información y solo permitirán su acceso a aquellos empleados, colaboradores o asesores [o Subcontratista] que deban tener acceso a ella para el Uso Permitido. Tales empleados y colaboradores [o Subcontratista] habrán asumido previamente un compromiso de confidencialidad con, al menos, el mismo alcance que la presente cláusula;

14.3.2 Proteger y mantener en secreto cualquier Información Confidencial de la otra Parte, con igual o, al menos nunca menor diligencia que la aplicable con respecto a la información propia y, en particular y sin limitación, a tomar medidas razonables (analógicas y digitales) para mantenerla en secreto;

14.3.3 No divulgar, hacer pública o permitir el acceso a terceros (salvo a los empleados o colaboradores o asesores de las Partes, [así como, en su caso, los Subcontratistas] que necesitaran dicha Información para el Uso Permitido) a la Información Confidencial de la otra Parte ya sea de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o a través de cualquier soporte, actualmente conocido o que se invente en el futuro, ya sea con carácter anterior, simultáneo o posterior a su

firma, sin el consentimiento previo y por escrito de esa otra Parte. Sin perjuicio de ello, el Cliente podrá compartir la Información Confidencial del Proveedor con los empleados o asesores de aquellas entidades de que quisieran adherirse al presente Contrato o que se beneficien de los efectos del mismo.

14.3.4 No copiar, duplicar, conservar, utilizar, almacenar, modificar, crear obras derivadas de la Información Confidencial de la otra Parte realizar análisis, obtener datos estadísticos, comportamientos o tendencias, ni reproducir, total o parcialmente dicha Información, salvo en lo estrictamente necesario para el Uso Permitido.

14.4 No se considerará Información Confidencial aquella que:

14.4.1 Al recibirla, sea de público conocimiento o llegue a serlo sin que sea (i) por actos u omisiones negligentes, culposos o dolosos de la Parte receptora, (ii) por actos de un tercero que la Parte receptora conozca o, que las circunstancias hagan razonable que debieran haberse conocido por su carácter ilícito; y/o

14.4.2 Haya sido obtenida por cualquiera de las Partes por medio de un tercero no sujeto a obligación de confidencialidad alguna, siempre que la revelación por parte de dicho tercero no constituya un ilícito.

14.5 La obligación de confidencialidad no impedirá a las Partes revelar aquella Información Confidencial de la otra Parte que: (i) sea requerida por imperativo legal, reglamentario o como consecuencia de normas o resoluciones dictadas por los organismos o autoridades públicas (o bien sea conveniente su entrega a dichos organismos o autoridades públicas para evitar incumplimientos de la normativa aplicable), siempre que la Parte receptora, si fuera legalmente admisible, lo comunique a la otra Parte antes de entregar la Información Confidencial solicitada, revele el mínimo de Información Confidencial necesaria y tome las medidas a su alcance para minimizar el perjuicio que de tal revelación pudiera derivarse; y (ii) que sea necesario revelar a terceros para efectuar las notificaciones previstas en este Contrato o para su aplicación.

14.6 Las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula tendrán una duración indefinida, incluso una vez extinguida la relación entre las Partes. Las Partes reconocen que, respecto de la Información Confidencial que constituya un secreto empresarial, el deber de reserva es esencial para la propia existencia del secreto empresarial. Por ello, las Partes confirman que su compromiso de confidencialidad estará en vigor hasta que el secreto empresarial deje de existir por cualquier motivo.

14.7 A la terminación del Contrato, la Parte receptora se compromete a, solicitud de la otra Parte, a devolver la Información Confidencial a la Parte que la proporcionó, o proceder a su destrucción.

14.7.1 Si, en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de terminación del Contrato, la Parte reveladora no facilitase ninguna indicación, se entenderá que opta por la destrucción de la Información Confidencial.

14.7.2 Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán mantener la Información Confidencial:

i. A los efectos de poder cumplir con (a) las obligaciones que tengan legalmente impuestas, (b) resoluciones dictadas por los organismos o autoridades públicas, (c) procedimientos de compliance o auditoría internos, y/o (d) las obligaciones impuestas por sus coberturas de seguro;

ii. En el caso de dicha Información Confidencial, siguiendo protocolos internos de almacenamiento de datos, sea automáticamente almacenada en sistemas de back-up electrónicos, en la medida en que no se acceda a la referida Información Confidencial, salvo para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato y/o del resto de aspectos mencionados en el apartado (i).

## 15. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

15.1 El tratamiento de los datos personales necesario para la prestación de los Servicios contratados se llevará a cabo de conformidad con Reglamento (UE) 2016/679 de relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD), así como de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y del resto de normas dictadas o que puedan dictarse sobre esta materia.

15.2 El Proveedor actuará con carácter general como encargado del tratamiento y se compromete a cumplir todas sus obligaciones legales vigentes en materia de protección de datos.

15.3 Para ello las Partes convienen atenerse a lo dispuesto en el Anexo IV Contrato de Encargo de Tratamiento.

15.4 El Cliente actuará como responsable del tratamiento, para lo cual se compromete a cumplir con las obligaciones que le imponen las normas de protección de datos, y en especial, a informar a los interesados de forma previa al tratamiento de sus datos personales a través de los Servicios.

15.5 Cada una de las Partes, como responsables del tratamiento, informan que (i) los datos personales (datos identificativos, de contacto, de firma, así como los que puedan figurar en la documentación acreditativa de la representación) de los firmantes que actúan en nombre y representación de cada una de las Partes en el presente Contrato (los "Firmantes") así como; (ii) los datos personales (datos identificativos y de contacto) de las personas que se indican en el presente Contrato a efecto de notificaciones (referidos indistintamente como las "Personas de Contacto", "Representantes de las Partes", o de aquellas otras que se pudieran indicar con posterioridad); serán tratados por cada una de las Partes con la finalidad de gestionar el mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de lo dispuesto en el presente Contrato.

Los datos de los Firmantes y las Personas de Contacto serán conservados por las Partes durante la vigencia de este Contrato. Una vez finalizado, quedarán bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general diez años. Transcurridos los plazos de prescripción legal, los datos serán destruidos.

Las Partes no cederán a terceros los datos personales de los Firmantes y las Personas de Contacto, salvo que la ley así lo establezca.

Los Firmantes y las Personas de Contacto podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante un escrito al que se acompañe una copia de un documento acreditativo de su identidad, en las siguientes direcciones: para el Cliente [XXXXXXXXXX] y para el Proveedor en la dirección [dpo@trustcloud.tech](mailto:dpo@trustcloud.tech).

Asimismo, si los Firmantes y las Personas de Contacto consideran que no se han tratado sus datos personales de acuerdo con la normativa de protección de datos, pueden contactar con el Delegado de Protección de Datos de la respectiva Parte en las siguientes direcciones: para el Cliente en [XXXXXXXXXX] y para el Proveedor a la dirección [dpo@trustcloud.tech](mailto:dpo@trustcloud.tech). Asimismo, podrán presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 16. INTERVENCIÓN DE TERCEROS - SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, AUXILIARES Y EXPERTOS

16.1 La Plataforma TrustCloud incorpora tecnología de terceros la cual se encuentra embebida dentro de su plataforma actuando toda la solución en su conjunto como un elemento único sujeto a un único nivel de servicio y procedimiento de gestión de incidencias y/o reclamaciones. Por esta razón, TRUSTCLOUD puede contar con la integración, comunicación o uso a través de TRUSTCLOUD de productos o servicios desarrollados por otros terceros fabricantes.

16.2 Del mismo modo, algunos de los Servicios contenidos en la Plataforma TrustCloud pueden requerir de servicios adicionales para su completa ejecución, proveídos por terceras empresas especialistas o por profesionales independientes. En este caso, TRUSTCLOUD se reserva el derecho de subcontratar los servicios de estos expertos y de requerir de forma unilateral la intervención de terceros sujeta a las condiciones establecidas en esta cláusula.

16.3 En este sentido, con carácter previo a la subcontratación:

16.3.1 TRUSTCLOUD comprobará que el subcontratista ofrece las garantías suficientes para la adecuada prestación de los servicios encomendados y la aplicación de las medidas de seguridad (técnicas y organizativas) que resulten apropiadas. Esta comprobación se deberá realizar tanto con carácter previo a la subcontratación como de forma periódica mientras la misma continúe en vigor.

16.3.2 Si las tareas encomendadas a la empresa subcontratada implicaran o tuvieran relación con el tratamiento de datos de carácter personal TRUSTCLOUD se compromete a formalizar su

relación con los subcontratistas mediante contrato, en cuyo caso, el subcontratista será considerado encargado o subencargado del tratamiento.

- 16.4 TRUSTCLOUD será responsable ante el Cliente de la actuación de las empresas subcontratadas.
- 16.5 En el Anexo IV Contrato de Encargo de Tratamiento se acompaña la relación de subcontratistas autorizados por el Cliente.

## 17. MEDIDAS DE SEGURIDAD

17.1 TRUSTCLOUD implementará y actualizará las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel adecuado de seguridad, teniendo en cuenta su consideración como profesional especializado en la prestación de servicios de confianza, el estado de la técnica, los costes de aplicación, la evolución de las amenazas, la naturaleza, contexto y características de los Servicios, así como los riesgos que una violación de seguridad podría conllevar tanto para los Clientes como el resto de las personas que pudieran verse afectadas. Estas medidas incluirán, entre otras, las siguientes:

17.1.1 Seudonimización y cifrado de los datos personales;

17.1.2 Capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios a través de los que se presten los Servicios;

17.1.3 La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;

17.1.4 Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

17.1.5 En el Anexo V se acompaña un resumen del marco de seguridad de la información de TrustCloud.

17.2 En cumplimiento de los requisitos previstos en el apartado anterior, durante la duración del Contrato, TRUSTCLOUD deberá mantener una certificación de seguridad basada en un estándar internacional de reconocido prestigio (p.ej. ISO/IEC 27X). A requerimiento del Cliente, TRUSTCLOUD le hará entrega de una copia actualizada del susodicho certificado.

17.3 El Cliente podrá solicitar a TRUSTCLOUD la implantación de medidas de seguridad adicionales a las implantadas por éste. Si, a valoración de TRUSTCLOUD, tales medidas no resultan adecuadas conforme al análisis de los criterios expuestos en el apartado primero de esta cláusula, el Cliente asumirá el coste de su implantación, tras ser informado por TRUSTCLOUD y confirmar su solicitud.

17.4 Las medidas de seguridad se mantendrán actualizadas durante toda la vida del Contrato con el objetivo de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo.

17.5 La falta de implantación de alguna de las medidas de seguridad especificadas no será considerada por sí solo incumplimiento contractual, siempre que se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- i. En su lugar, TRUSTCLOUD aplique medidas sustitutivas o complementarias que, apreciadas de forma conjunta, aporten un nivel de seguridad equivalente; o
- ii. Existan restricciones técnicas o funcionales a la implantación de tales medidas, en cuyo caso, TRUSTCLOUD realizará sus mejores esfuerzos para informar de esta situación al Cliente de manera que tenga conocimiento de ello; o
- iii. La falta de implantación se encuentre justificada por la propia obsolescencia o ineficacia de la medida de seguridad prevista.

## 18. INDEMNIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

18.1 En ningún caso, TRUSTCLOUD será responsable de los daños derivados:

18.1.1 Del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones que vinieran originadas por las acciones u omisiones del Cliente que supongan una incorrecta utilización de los Servicios por parte del Cliente, y en general, por un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del Cliente, en especial por el incumplimiento de cualquier norma que resulte de aplicación a las

## A Single Choreographer for all Secure Digital Transactions

operaciones llevadas a cabo con sus clientes finales.

18.1.2 De las acciones u omisiones del Cliente que supongan un uso indebido o fraudulento del Servicio, de la extralimitación en el uso del Servicio, según lo dispuesto en la normativa vigente, en el presente Contrato o en las indicaciones que el Proveedor pueda proporcionar al Cliente por escrito durante la prestación del Servicio.

18.1.3 Del tratamiento de datos personales que pudiera llevar a cabo el Cliente haciendo uso de la Plataforma, salvo en lo que se refiere a su actuación como encargado del tratamiento.

18.1.4 Del uso de los Servicios en modo beta, prueba o testing o conforme a versiones obsoletas.

18.1.5 Del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos personales, salvo en lo que se refiere a la actuación de TRUSTCLOUD como encargado o subencargado del tratamiento y siempre que, en este último caso, el incumplimiento no derive del seguimiento de las instrucciones remitidas por el Cliente.

18.1.6 De la negligencia en la conservación de sus datos de acceso al Servicio, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación.

18.2 En todo caso, la responsabilidad de las Partes se limitará a los daños y perjuicios directos, efectivamente acreditados y valorados en sentencia firme que le sean atribuibles. Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por daños y perjuicios indirectos o consecuenciales o por el lucro cesante, incluyendo, a título enunciativo, aspectos tales como pérdida de beneficios actuales o futuros, coste de oportunidad, coste de servicios sustitutivos o daños reputacionales.

18.3 Salvo dolo o negligencia grave, el límite máximo de responsabilidad a abonar por TRUSTCLOUD se establece en la cantidad total efectivamente abonada por el Cliente en los últimos doce (12) meses en concepto de retribución por los Servicios cuya defectuosa prestación han ocasionado el daño. Si los Servicios se hubieran prestado durante un periodo inferior, se calculará proporcionalmente la cuantía correspondiente a los meses restantes para cumplir el año a partir de los importes efectivamente abonados por el Cliente.

18.4 Por su parte, el Cliente indemnizará al Proveedor por cualquier reclamación que se interponga contra este por infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, siempre que dicha infracción se deba a un uso indebido o negligente por parte del Cliente o de los usuarios del entregables/trabajos/informes/desarrollos/programas y resultados.

## 19. AUDITORÍAS DE CONTROL

19.1 El Proveedor permitirá al Cliente la realización de auditorías por parte del Cliente e inspecciones por parte organismos de control cuyo alcance será verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Proveedor en relación con los Servicios acordados.

19.2 El número máximo de auditorías a realizar será de una (1) en un período de 12 meses y su alcance se encontrará limitado a verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Proveedor en relación con los Servicios acordados. Las inspecciones por parte del regulador no estarán sujetas a limitaciones de frecuencia.

19.3 Las auditorías se realizarán en horario normal de oficina en días hábiles y deberán ser comunicadas al Proveedor por escrito con quince (15) días laborables de antelación. Se entenderá por días hábiles los que van de lunes a viernes, excluyendo los días festivos, según las leyes administrativas del territorio al que se refiera la Ley Aplicable a este Contrato.

19.4 Las auditorías deberán ser realizadas de modo que disrumpan lo mínimo posible la actividad normal del Proveedor y, siempre que sea posible, de manera remota.

19.5 El Proveedor puede rechazar la realización de una nueva auditoría siempre que:

- i) En los 12 meses anteriores, los mismos Servicios hubiesen sido auditados de forma directa o indirecta por otra empresa del grupo empresarial del Cliente
- ii) El Proveedor autorizase al Cliente a solicitar a la empresa auditora una copia del informe de auditoría realizado.

19.6 En cualquier caso, el Cliente podrá llevar a cabo auditorías con una periodicidad mayor a lo estipulado con carácter general ante cualquiera de los siguientes supuestos:

- i) Cuando existan sospechas fundadas de incumplimiento por parte del Proveedor de las medidas de seguridad a implantar y observar.
- ii) Cuando haya tenido lugar una brecha de seguridad y la auditoría fuera necesaria para su adecuada gestión.
- iii) Cuando la auditoría sea necesaria para dar cumplimiento a un requerimiento judicial o administrativo que no pueda ser resuelto de manera satisfactoria mediante la entrega de información por parte del Proveedor.
- iv) Cuando la auditoría tenga como objetivo verificar la efectiva implantación de las medidas correctoras que resulten exigibles de una previa auditoría por parte del Cliente.

En cualquiera de los anteriores cuatro supuestos, el alcance de la auditoría estará limitado a la verificación de los hechos que justificaron su reiteración.

19.7 Ante cualquier actuación, requerimiento o visita de un organismo regulador o supervisor a las instalaciones del Cliente o del Proveedor, en su caso, en el ejercicio de sus competencias relacionadas con los servicios objeto del presente Contrato, el Proveedor en este acto acepta y autoriza a que se lleven a cabo tales visitas, y manifiesta su conformidad en colaborar con el Cliente y con el organismo regulador o supervisor de que se trate, en todo lo necesario y siguiendo las instrucciones del Cliente, para facilitar el desarrollo de tales actuaciones.

19.8 El Proveedor no deberá soportar ningún coste o gasto como consecuencia de la realización de las inspecciones regulatorias o auditorías aquí establecidas.

19.9 Toda la información obtenida y derivada de las auditorías será considerada como Información Confidencial.

## 20. DURACIÓN Y PRÓRROGA TÁCITA

20.1 El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración de [LETRA] (NÚMERO) años.

20.2 Este Contrato se entenderá prorrogado tácitamente, por sucesivos períodos de un año, mientras que alguna de las partes no notifique a otra, con una antelación mínima de 90 días a la fecha de vencimiento del período entonces vigente, su deseo de no prorrogar el Contrato.

20.3 A su vez, cada uno de los servicios contratados tendrá la vigencia que se pacte en los correspondientes Anexos, y el presente Contrato Marco estará vigente en tanto permanezcan en vigor alguno de los servicios ejecutados a su amparo.

20.4 La prórroga tácita del Contrato supondrá, según corresponda en función del tipo de Servicio prestado en cada momento al Cliente:

20.4.1 La renovación automática de todas las licencias necesarias para el funcionamiento y mantenimiento de los Servicios durante el nuevo período de duración.

20.4.2 La compra de un número de "Transacciones Digitales" igual al total adquirido por el Cliente en el período contractual inmediatamente anterior.

20.5 Salvo acuerdo expreso en contrario entre las Partes, el precio por la renovación de los servicios será el especificado en el "Price Book" u "Oferta, Propuesta o Presupuesto" facilitado al Cliente o, en su defecto, por el que se encuentre publicado en la página web de TRUSTCLOUD a la fecha de la renovación.

## 21. RESOLUCIÓN ANTICIPADA

El presente Contrato podrá resolverse con anterioridad a la expiración de su vigencia, si se produce cualquiera de las circunstancias previstas en los siguientes apartados:

**21.1 Resolución por mutuo acuerdo de las Partes.** Las Partes podrán en cualquier momento resolver el Contrato de mutuo acuerdo, debiendo reflejarlo por escrito firmado por los representantes debidamente autorizados.

**21.2 Resolución por incumplimiento contractual.**

21.2.1 Cualquiera de las Partes quedará facultada para resolver el presente Contrato y solicitar la indemnización por daños y perjuicios cuando la otra Parte incumpla de forma sustancial cualquiera de las obligaciones contenidas en el Contrato, siempre que el incumplimiento no fuere subsanado en el plazo máximo de

## A Single Choreographer for all Secure Digital Transactions

30 días a partir del requerimiento escrito por la otra Parte en la que se solicite la subsanación y donde se indique la intención de aplicar lo estipulado en esta cláusula. Una vez expirado este plazo, sin subsanarse el incumplimiento notificado, la Parte cumplidora tendrá derecho a resolver el presente Contrato mediante la notificación por escrito a la Parte incumplidora.

21.2.2 El plazo de subsanación mencionado en el apartado anterior no será exigible y la Parte afectada podrá proceder a la resolución inmediata del Contrato cuando:

21.2.2.1 Se trate de incumplimientos reiterados, teniendo tal consideración cuando se produzcan dos o más incumplimientos sustanciales de la misma obligación o tres o más incumplimientos sustanciales de obligaciones diferentes en el plazo de un año de servicio.

21.2.2.2 Afecte a obligaciones esenciales, teniendo tal consideración las estipuladas en las cláusulas 3.5 (licencias o autorizaciones administrativas), 3.6 (derechos de propiedad intelectual), 7 (derechos de propiedad intelectual), y 8 (condiciones económicas).

21.2.3 Con carácter alternativo a la resolución del Contrato, la Parte cumplidora podrá exigir el cumplimiento íntegro del Contrato. Adicionalmente, TRUSTCLOUD podrá optar por la suspensión de los Servicios hasta que el Cliente subsane su situación de incumplimiento.

## 21.3 Resolución por causa sobrevenida

Asimismo, serán causas de resolución anticipada del Contrato:

21.3.1 El cese, por cualquier motivo, de una de las Partes en la continuidad de sus negocios o línea de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su disolución, liquidación o cierre ordenado.

21.3.2 El cese de TRUSTCLOUD como empresa autorizada para la prestación de los Servicios.

21.3.3 Por fuerza mayor en caso de no resultar posible la continuidad en la prestación de los servicios, conforme a lo dispuesto en la cláusula 22 (efectos de la resolución).

## 22. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

22.1 En el momento de resolución o finalización del presente Contrato por cualquier causa:

22.1.1 Cesarán y quedarán resueltos todos los derechos y obligaciones aquí contenidos, excepto aquéllas que, debido a su naturaleza o a los términos pactados, deban sobrevivir a su finalización (a título meramente enunciativo y no exhaustivo, confidencialidad, protección de datos de carácter personal, responsabilidad, o ley aplicable y jurisdicción);

22.1.2 TRUSTCLOUD cesará en la prestación de los Servicios; y

22.1.3 El Cliente deberá cesar inmediatamente en el uso de los mismos y, en su caso, de la Plataforma o cualquier material cuya Propiedad Intelectual ostente el Proveedor.

22.1.4 No obstante lo anterior, la resolución o terminación del Contrato no liberará a las Partes de ninguna de sus obligaciones ya originadas y, en especial, al pago inmediato de cualquier cantidad devengada hasta la fecha de resolución efectiva del contrato.

22.2 En caso de resolución anticipada, el Cliente deberá abonar al Proveedor todos los importes debidos hasta la finalización del período vigente del Contrato, incluyéndose aquellos desembolsos que el Proveedor hubiera abonado en previsión de la continuidad del servicio contratado y el Cliente no tendrá derecho a reembolso de cantidad.

22.3 Las Partes convienen llevar a cabo un **Acuerdo de Terminación** (que incluirá un Plan de Transferencia de evidencias) que se desarrollará atendiendo a las siguientes reglas:

22.3.1 La resolución anticipada no afectará a la prestación por parte del Proveedor de los servicios detallados en la cláusula segunda del presente Contrato y al pago de los mismos por parte del Cliente, que continuarán desarrollándose bajo las mismas condiciones hasta la finalización del Plan de Transferencia.

22.3.2 Sin perjuicio de las modificaciones que, llegado el momento

y atendiendo al volumen y características de los activos digitales gestionados las Partes puedan acordar, el Plan de Transferencia se desarrollará atendiendo a las siguientes normas:

22.3.3 En el plazo máximo de un (1) mes desde la efectiva resolución del Contrato, TRUSTCLOUD pondrá a disposición del Cliente o del tercero que éste expresamente designe las evidencias generadas durante la prestación del servicio a través de un sistema de acceso remoto que garantice la capacidad de acceso del Cliente y que la descarga se efectúe en unas condiciones técnicas que aseguren su confidencialidad.

22.3.4 El Cliente dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días naturales desde la puesta a disposición de los activos digitales para proceder a su retirada y/o a su descarga.

22.3.5 A petición del Cliente, el Proveedor podrá llevar a cabo el proceso de transferencia de evidencias, sujeto al coste que deberá ser satisfecho en modalidad de prepago que en cada momento sea comunicado al Cliente. En caso de que en un acto de buena fe el Proveedor realice dicha transferencia antes del pago por parte del Cliente, ello no liberará al Cliente de sus obligaciones de pago de todas las cantidades conforme a este Contrato.

22.3.6 Transcurrido el plazo de quince (15) días naturales desde la puesta a disposición, TRUSTCLOUD procederá a la destrucción de los activos digitales que no hayan sido retirados y/o de las copias que durante el proceso de transferencia se hayan creado, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente contrato relativo a los metadatos generados cuando sea aplicable.

22.4 TRUSTCLOUD podrá conservar los activos digitales y documentación generados durante la prestación de los Servicios, incluidos metadatos y evidencias digitales, que permitan acreditar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, así como durante el período de prescripción de todas aquellas acciones que pudieran derivar directa o indirectamente del presente Contrato. Estos activos digitales deberán ser conservados aplicando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar tanto su secreto y confidencialidad como que su uso se limita única y exclusivamente a la finalidad antes mencionada.

## 23. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

23.1 TRUSTCLOUD puede suspender la prestación de los Servicios, sin previo aviso y sin que ello suponga una infracción de los términos aquí recogidos, en los siguientes supuestos:

23.1.1 Cuando la suspensión resulte necesaria para dar cumplimiento a una norma con rango legal o a la solicitud u orden emitida por el organismo judicial o la autoridad administrativa competente.

23.1.2 Cuando la suspensión resulte necesaria para el desarrollo de las actividades de soporte y mantenimiento programadas o para la investigación o resolución de algún incidente que pudiera causar un daño o comprometer la seguridad de la Plataforma y/o de los Servicios, de TRUSTCLOUD, del Cliente o resto de clientes o, en general, de cualquier tercero.

23.1.3 Con carácter alternativo a la resolución anticipada del Contrato en los supuestos recogidos en la cláusula 21.2.3 (sobre el carácter alternativo a la resolución del contrato).

23.2 TRUSTCLOUD realizará sus mejores esfuerzos para informar previamente al Cliente sobre la suspensión, sus motivos y plazo estimado, salvo que esta acción no resulte posible por motivos de urgencia, por comprometer las acciones de investigación o resolución del incidente o por prohibirla la norma con rango legal, solicitud u orden que habilita la suspensión.

## 24. FUERZA MAYOR

24.1 Por fuerza mayor se entenderá cualquier situación o acontecimiento imprevisible y excepcional ajeno a la voluntad de las Partes que impidiera a cualquiera de ellas (en adelante, “**Parte Afectada**”) cumplir alguna de sus obligaciones derivadas del Contrato, que no se deba a error o negligencia por su parte o por parte de un subcontratista y que no haya podido evitarse ni aun actuando con la debida diligencia.

24.2 Con carácter ejemplificativo y no limitativo, se considerará situación de fuerza mayor: (i) guerras, rebelión o graves revueltas o disturbios, actos de terrorismo o sabotaje; (ii) desastres naturales, tales como terremotos, huracanes, inundaciones o incendios; (iii) plagas, epidemias, pandemias

## A Single Choreographer for all Secure Digital Transactions

u otras crisis sanitarias; (iv) interrupción prolongada de los servicios de transporte y telecomunicaciones; (v) disturbios laborales generales tales como boicot, huelga y cierre patronal, ocupación de fábricas y locales; (vi) actos de autoridades públicas como reacción a las situaciones anteriores que impidan el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

24.3 La situación de fuerza mayor puede afectar tanto a las Partes como a subcontratistas, fabricantes o proveedores esenciales. Tendrán la consideración de subcontratistas, fabricantes o proveedores esenciales aquellos cuya actividad resulte necesaria para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en unos niveles de calidad aceptables y no resulte posible su sustitución por otros subcontratistas o proveedores en un plazo y por unas condiciones económicas razonables.

24.4 La Parte Afectada deberá notificar por escrito y sin dilación indebida a la otra Parte la existencia de una situación de fuerza mayor incluyendo, como mínimo, la siguiente información:

- i. Descripción de la situación de fuerza mayor, motivos que la han causado y justificación de su imprevisibilidad, excepcionalidad y ajenidad.
- ii. Descripción de los efectos adversos que la situación de fuerza mayor tenga o pueda tener sobre el cumplimiento de las obligaciones y, en su caso, la prestación del Servicio.
- iii. Detalle y plazo de implantación de las medidas adoptadas o a adoptar para resolver la situación de fuerza mayor o mitigar sus posibles efectos adversos.

La notificación deberá realizarse por escrito, sin dilación indebida y, de ser posible, a más tardar 72 horas después de que haya tenido constancia de la situación de fuerza mayor. Si no fuera posible facilitar toda la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

24.5 La Parte Afectada quedará eximida del cumplimiento de sus obligaciones, así como de cualquier tipo de responsabilidad por daños y perjuicios u otras penalizaciones contractuales que pudieran haber sido estipuladas, desde el momento en que la situación de fuerza mayor se haya materializado y hasta que la misma fuera resuelta o debiera haber sido resuelta de aplicar las medidas razonablemente oportunas, siempre que cumpla con el deber de notificación en los plazos, forma y contenidos establecidos en el párrafo anterior (sobre notificación de situaciones de fuerza mayor). Si tal notificación no se realiza de la manera estipulada, la exención de responsabilidad será efectiva desde el momento en que se cumpliera con la misma.

24.6 Si la situación de fuerza mayor se prolongase por un plazo igual o superior a un mes y TRUSTCLOUD fuese la Parte Afectada, el Cliente, a su sola decisión, podrá optar entre la suspensión o la resolución anticipada del Contrato y se aplicará la cláusula 22.2 (sobre pagos pendientes en caso de resolución del Contrato).

24.7 La Parte Afectada deberá implantar todas las medidas que resulten razonables para resolver la situación de fuerza mayor o mitigar sus posibles efectos adversos. Estas medidas pueden implicar, entre otras, el cambio de proveedores, fabricantes o subcontratistas o la modificación de la organización y configuración de los Servicios o de aspectos no esenciales de los mismos, ya sea con carácter transitorio o definitivo a tenor de las circunstancias.

La Parte no afectada deberá colaborar activamente en la resolución de la situación de fuerza mayor o en la mitigación de sus efectos adversos. De este modo, la negativa injustificada a la adopción de las medidas que resulten oportunas tendrá la consideración de incumplimiento contractual permitiendo la resolución del contrato conforme al procedimiento descrito en las cláusulas 21 y 22 (sobre resolución anticipada y efectos de la resolución).

## 25. MISCELÁNEA

25.1 **No exclusividad.** El presente Contrato no tiene carácter de exclusividad para ninguna de las Partes, por lo que tanto el Cliente como el Proveedor aceptan de forma recíproca que los Servicios objeto del mismo puedan ser contratados o suministrados a/o por terceras entidades de forma directa o en asociación con terceros.

25.2 **Cómputo de plazos.** Los plazos expresados en días se refieren a días naturales, contados a partir del día inmediatamente siguiente al del inicio del cómputo. Los plazos expresados en meses se contarán de fecha mensual a fecha mensual salvo que en el último mes de plazo no existiese tal fecha en cuyo caso el plazo terminará al día siguiente.

25.3 **Acuerdo único.** El presente Contrato y los derechos y obligaciones que aparecen en este documento, sustituyen y dejan sin efecto a cualquier otro documento suscrito por las Partes previo a la firma del presente Acuerdo, que verse sobre el mismo asunto.

25.4 **Divisibilidad.** Cualquier artículo o disposición contenida en el presente Contrato que sea o devenga ilegal, inválido, inexigible o que no pudiera ser aplicable por cualquier disposición legal o de otra índole, será excluido del mismo y será considerada inaplicable en lo que alcance a tal ilegalidad, invalidez o inexigibilidad pero no afectará o perjudicará a las restantes disposiciones, las cuales quedarán al margen de cualquier cláusula o disposición ilegal, inválida o inexigible del presente Contrato y permanecerán con plena vigencia y efecto. Las Partes acuerdan realizar sus mejores esfuerzos para sustituir la Cláusula afectada por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas, manteniéndose íntegramente el contenido de las restantes cláusulas de este Contrato no afectadas.

25.5 **Nulidad parcial.** En caso de que una o más Cláusulas o disposiciones del presente Contrato fueren o devinieran total o parcialmente nulas o ineficaces, o se diera el caso de una imprecisión en alguna disposición, tal circunstancia no afectará a la validez del resto de las estipulaciones o disposiciones. En tal caso, las Partes se pondrán de acuerdo sobre una cláusula o disposición válida y exigible o sobre una cláusula o disposición que elimine la imprecisión y se corresponda con el objeto y equilibrio del Contrato.

25.6 **Elevación a público.** Cualquiera de las Partes podrá elevar a público el presente Contrato siendo de su cuenta y cargo la totalidad de gastos que de ello se deriven.

25.7 **Encabezamientos.** Los encabezamientos utilizados en este Contrato lo son únicamente para facilitar la referencia a las mismas y no afectarán al significado de cualesquiera de las estipulaciones de las presentes.

25.8 **Idioma.** El texto íntegro de este Contrato, así como los documentos que se deriven del mismo, incluidos los Anexos, han sido redactados en español y pueden haber sido traducidos al inglés, en cuyo caso, la versión en español será la única vinculante jurídicamente.

25.9 **Firma.** Este contrato únicamente será efectivo cuando ambas Partes hayan firmado.

25.10 **Forma y domicilios a efectos de comunicaciones.** Las comunicaciones relativas a este Contrato deberán hacerse por documentación entregada en mano con el correspondiente "recibí", por correo o burofax con acuse de recibo, o por cualquier otro medio que permita probar su recepción y la fecha en que se produjo. A los efectos del presente Contrato, las partes designan expresamente como domicilios hábiles para la práctica de comunicaciones los señalados a continuación. Cualquier modificación de los domicilios deberá ser previamente comunicada a la otra parte para que surta efectos.

El Cliente

[XXXXXXXXX]

El Proveedor

[legal@trustcloud.tech](mailto:legal@trustcloud.tech)

[Other information if applicable]

## 26. LEY APLICABLE Y FUERO

26.1 El presente Contrato será interpretado y cumplido en sus propios términos y, en lo no previsto, se regirá por la legislación española en la materia, ajustándose a la misma las obligaciones y responsabilidades de las Partes.

26.2 Las Partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid-Capital para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento o ejecución del presente contrato, con renuncia expresa a cualquier fuero propio que pudiera corresponderles.