

---

## Contrato de servicios técnicos de ProactivaNET N° 203437

Por el presente contrato, Espiral Microsistemas, S.L., en su calidad de fabricante y propietario único de la familia de productos para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ProactivaNET® y el titular que se identifica a continuación, regulan la prestación de los servicios técnicos de ProactivaNET®, que se desarrollará a las estipulaciones recogidas en el presente documento.

---

### Datos del cliente

Titular de las licencias: Ajuntament de Manlleu  
Código de Identificación Fiscal: P0811100G  
Label cliente: 218436FE329FECF02C972E67409B55F5

---

### Objeto del contrato

El Fabricante prestará al cliente los siguientes servicios durante la duración del presente contrato:

#### Servicio de soporte y asistencia técnica.

El servicio incluye la atención a incidencias, dudas, consultas, recomendaciones, etc. sobre la herramienta realizadas a través de correo electrónico (soporte@proactivanet.com), que estará accesible desde la zona de acceso para clientes en la web de producto (www.proactivanet.com), sin límite de uso durante la vigencia señalada en el presente contrato.

En aras de ofrecer un mejor servicio, las tareas de soporte y asistencia técnica serán prestadas por el fabricante, a través de la empresa grupo Espiral MS asignada al área geográfica del cliente, que contará con apoyo del servicio de tercera línea de Espiral Microsistemas, S.L. para los casos especialmente complejos.

Adicionalmente a los servicios anteriores, el cliente tendrá derecho de acceso, mediante usuario y password, a la web de producto (www.proactivanet.com) en la que podrá encontrar documentación técnica específica, consejos de uso de la aplicación, FAQs, zona de descarga para actualizaciones y nuevas versiones del producto y forma de contacto con el servicio de asistencia técnica.

#### Suscripción de versiones.

Durante la vigencia del contrato, el cliente podrá disponer, previa petición al efecto, de todas las nuevas versiones de la plataforma ProactivaNET y sucesivas que el fabricante publique. Este servicio será prestado en exclusiva por Espiral Microsistemas, S.L.

Exclusiones: Espiral Microsistemas, S.L. ofrece dentro de su catálogo de servicios otros distintos a los detallados anteriormente, tales como formación específica, consultoría, proyectos de mejora, etc. Salvo contratación expresa, estos servicios quedan fuera del alcance de este contrato; en caso de que el cliente haya contratado la ejecución de dichos servicios, serán realizados en cada caso en función de lo acordado expresamente entre las partes.

---

### Periodo de vigencia

El Fabricante prestará los servicios incluidos en el objeto del presente contrato durante el periodo de vigencia indicado a continuación:

Fecha de inicio de los servicios: 04/01/2020  
Fecha de finalización de los servicios: 03/01/2024

---

## Condiciones de la prestación de los servicios

El Fabricante se obliga a la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte siempre que (1) el software se use en la forma en que fue suministrado y/o actualizado por El Fabricante; (2) el software se haya usado siempre de manera adecuada y siguiendo las instrucciones y manuales proporcionados por El Fabricante; (3) El software no haya sido alterado, modificado o falseado por el Cliente sin el consentimiento del Fabricante; (4) El Cliente no haya realizado copias no autorizadas del software para terceros; y/o (5) el número de licencias en uso no sea superior al contratado.

El Servicio de Soporte a Clientes de ProactivaNET® atenderá las incidencias/peticiones que puedan surgir conforme a las condiciones indicadas en el catálogo de servicios vigente, que se encuentra alojado en la zona de acceso para clientes de la web de producto.

El Fabricante proporcionará los servicios contratados de una forma competente. Excepto que se cite expresamente, el fabricante no asume responsabilidad por los servicios prestados, incluyendo ninguna responsabilidad por negligencia; el fabricante no da y el cliente no recibe garantía, ni expresa, ni implícita, ni legal, ni de ninguna otra forma, ni por otra comunicación para un propósito particular.

El Fabricante se reserva el derecho de cambiar los niveles de servicio proporcionados y establecer una nueva cuota de mantenimiento anual cuando lo considere conveniente avisando previamente por escrito al cliente. Durante el período de vigencia de este contrato no se aplicarán dichos cambios.

La responsabilidad acumulada por El Fabricante con el Cliente por todas las reclamaciones relativas a los servicios citados aquí no excederá de la cuota pagada a El Fabricante por el mantenimiento anual del año anterior. En ningún caso una parte es responsable frente a la otra de ninguna consecuencia directa o indirecta, o por daños accidentales, incluso si la parte ha sido avisada de los daños o pérdidas potenciales. Las anteriores limitaciones de responsabilidad serán aplicables independientemente del éxito o fracaso de las medidas aplicadas.

---

## Deber de Confidencialidad. Protección de datos.

Espiral Microsistemas, S.L. se compromete a no divulgar la información que le haya sido proporcionada por el cliente, ya sea directamente o a través del distribuidor correspondiente, y que sea identificada por éste como "Confidencial", a excepción de aquella información que sea de dominio público. Las partes asumen el más estricto deber de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones, actuaciones relativas al objeto del presente Contrato, así como a la información relativa a las infraestructuras, procedimientos y herramientas técnicas a las que tengan acceso durante la vigencia del contrato, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa y por escrito de las demás partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados, colaboradores y consultores independientes que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos análogos a los recogidos en este contrato. La presente cláusula permanecerá vigente tras la resolución o extinción del presente Contrato.

Si para la prestación de los servicios señalados el fabricante tuviera acceso a información del cliente, en cualquier formato, esta información se tratará con respeto a lo dispuesto en el RGPD, en la LOPD y demás normativa que resulte de aplicación. En cualquier caso, se garantizará el deber de secreto profesional del personal involucrado en el servicio respecto a dichos datos, obligación que subsistirá aun después de finalizar las relaciones con el cliente. El fabricante no usará los datos con fines distintos a la prestación del servicio, tal y como se detalla en este contrato, ni comunicará los datos objeto de tratamiento a terceras personas salvo autorización expresa, que dicha cesión sea legalmente establecidas o que resulte necesaria para el cumplimiento de la relación contractual.

---

## Condición resolutoria. Resolución anticipada.

La vigencia del presente contrato está condiciona al cumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas en el pedido/orden de compra suscrita al efecto. Espiral Microsistemas S.L., o cualquiera de las empresas del grupo que tenga asignada la prestación de los servicios descritos en el presente contrato, quedan facultadas para resolver el presente contrato de forma unilateral en caso de que, una vez reclamado, persista el incumplimiento de pago.

Resolución anticipada. En el caso de contrataciones con la Administración Pública española se atenderá a lo dispuesto al efecto en la Ley de Contratos del Sector Público o normativa que le sustituya. En cualquier otro caso, y sin perjuicio de lo dicho anteriormente, el presente contrato quedará resuelto por incumplimiento de cualquiera de las partes de pactos y acuerdos, incluidas las obligaciones económicas contraídas a la firma del pedido por parte del cliente, así como por incumplimiento por parte del cliente o cualquiera de sus empleados o agentes por violar algún aspecto de este contrato.

---

## Otras consideraciones

Ninguna cláusula del presente contrato podrá ser modificada, suprimida o agregada por una de las partes unilateralmente. Toda proposición de cambio debe ser comunicada y aceptada por las partes, debiendo suscribirse un nuevo contrato al efecto.

Este contrato está sujeto a la Ley Española. Ambas partes, convienen en someter cualquier posible controversia, derivada de la interpretación y ejecución de este convenio a la legislación de España y a los Juzgados y Tribunales de Gijón, con expresa renuncia del fuero propio.

Y para que así conste a todos los efectos, se firma el presente contrato:

Firma Representante de Espiral MS:

Firma Representante del titular:

M<sup>a</sup> Isabel Lombardía Prendes, en nombre y representación de la sociedad mercantil Espiral Microsistemas S.L.

El representante del titular con los datos antes expuestos y con poder suficiente para este acto.