

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE PRIMEUR

## Definiciones

- **Cliente:** persona física o jurídica a la que Primeur presta los Servicios y concede licencias sobre los Productos.
- **Condiciones Generales de Contratación:** el presente documento.
- **Condiciones Particulares de Contratación:** cualquier documento adicional que contenga disposiciones que modifiquen las presentes Condiciones Generales de Contratación y/o los anexos incluidos en la Oferta.
- **Contrato:** conjunto formado por la Oferta, las presentes Condiciones Generales de Contratación, las posibles Condiciones Particulares, y cualquier otro documento que las Partes consideren necesario adjuntar para concretar y/o especificar el acuerdo entre el Cliente y Primeur, en relación con la prestación de los Servicios y/o la concesión de licencias sobre los Productos.
- **Oferta:** documento contractual que contiene la propuesta económica relativa a determinados Servicios y/o Productos.
- **Parte(s):** se refiere conjunta o individualmente a Primeur y al Cliente.
- **Producto(s):** los productos de software Primeur® objeto de licencia.
- **Servicio(s):** la(s) actividad(es) objeto de la Oferta prestadas por Primeur.

## 1. Términos de prestación de los Servicios

- 1.1. Los Servicios objeto de la Oferta serán prestados conforme a la buena práctica profesional por personal debidamente cualificado.
- 1.2. En caso de que la prestación de los Servicios requiera la ejecución de determinadas acciones por parte del personal del Cliente, éste será el único responsable de las actividades realizadas con la asistencia y/o asesoramiento del personal de Primeur, así como de los resultados de dichas actividades.
- 1.3. Primeur garantiza la prestación de los Servicios de mantenimiento y soporte únicamente sobre Productos licenciados que se encuentren en entornos (sistemas operativos, monitores de transacciones, bases de datos, etc.) oficialmente soportados por sus respectivos fabricantes. En caso contrario, Primeur quedará liberada de esta obligación conforme a lo

dispuesto en el artículo 1.124 del Código Civil español, por imposibilidad sobrevenida no imputable.

- 1.4. Primeur se reserva el derecho de interrumpir el desarrollo, mantenimiento y/o soporte de sus Productos software, con la única obligación de notificar dicha interrupción al Cliente con un preaviso mínimo de doce (12) meses y de reembolsar el importe proporcional correspondiente a los Servicios no prestados por dicha causa.
- 1.5. En caso de Servicios profesionales Time & Material (paquetes cerrados de jornadas de consultoría especializada), se establece expresamente que la vigencia de dicho paquete será de 12 meses a partir de la aceptación de la Oferta. Transcurrido dicho plazo, que se considera esencial y vinculante, las jornadas no utilizadas se considerarán caducadas, sin posibilidad de reembolso.
- 1.6. En los Servicios profesionales a precio cerrado (Fixed Price) o Time & Material, el Cliente se compromete, entre otras obligaciones, a:
  - Facilitar al personal de Primeur acceso a los recursos software y hardware necesarios, conforme se solicite.
  - Verificar que dispone de licencias válidas y paquetes de instalación adecuados para todos los softwares necesarios para la prestación de los Servicios.
  - Brindar soporte adecuado al personal de Primeur, en particular por parte de:
    - Expertos técnicos (Subject Matter Experts - SME), conocedores de los requisitos de infraestructura y necesidades de negocio del Cliente.
    - Administradores con competencias en los sistemas operativos correspondientes.
    - Personal técnico con capacidad para habilitar acceso a entornos de sistemas cuando sea necesario.
  - Validar y proporcionar información técnica relativa a su infraestructura.

## 2. Instalación, Configuración, Formación, Actualizaciones y Alteraciones por parte del Cliente

- 2.1. En Ofertas que incluyan licencias de software, las actividades de instalación y configuración de los Productos Primeur estarán generalmente incluidas y presupuestadas, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- 2.2. En Ofertas referidas únicamente a Servicios de mantenimiento y soporte, las actividades de instalación y configuración no estarán generalmente incluidas, salvo mención expresa.
- 2.3. Las actividades de formación del personal del Cliente están excluidas del Contrato, salvo acuerdo explícito en contrario.
- 2.4. Primeur podrá suspender los Servicios de mantenimiento y soporte sobre los Productos licenciados si el Cliente no ha instalado las últimas actualizaciones (Fixes y versiones menores) provistas por Primeur como parte del mantenimiento.

- 2.5. El Cliente reconoce que: (i) la no instalación de las actualizaciones más recientes, o (ii) cualquier intento de modificación del Producto sin instrucciones o autorización escrita de Primeur, será bajo su exclusiva responsabilidad, y puede provocar que los Productos dejen de funcionar o no se correspondan con la documentación técnica.
- 2.6. Primeur no estará obligada en ningún caso a prestar asistencia sobre Productos que hayan sido modificados por el Cliente.
- 2.7. Salvo que se haya suscrito un contrato de soporte en modalidad Best Effort, Primeur no estará obligada a prestar asistencia sobre Productos que no cuenten con las últimas Fixes o versiones menores debidamente instaladas.
- 2.8. Primeur no será responsable ni estará obligada a indemnizar por daños relacionados con errores, incumplimientos o falta de conformidad del Producto con su documentación cuando tales hechos deriven de: (i) alteraciones realizadas por el Cliente, (ii) no instalación de actualizaciones, (iii) uso o combinación con otras aplicaciones no suministradas por Primeur, salvo que el error derive directamente del uso legítimo del Producto.

### 3. Retrasos en el pago – Reinstatement fee

- 3.1. En caso de retraso en los pagos por parte del Cliente, Primeur aplicará automáticamente intereses de demora conforme a lo dispuesto en la Directiva 2011/7/UE, transpuesta en el artículo 7 de la Ley 3/2004, sobre medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.
- 3.2. Ante la falta de pago de los importes debidos por Servicios y/o Productos, Primeur podrá suspender inmediatamente la prestación de los Servicios y/o licencias sobre los Productos, hasta la regularización de los pagos, sin que ello implique responsabilidad alguna.
- 3.3. Si transcurren 30 días desde la suspensión sin que el Cliente haya cumplido con su obligación de pago, Primeur podrá resolver el Contrato con efectos inmediatos, en aplicación del artículo 1.124 del Código Civil por incumplimiento grave.
- 3.4. La suspensión o resolución del Contrato no afectará al derecho del Cliente a seguir utilizando los Productos software Primeur® respecto de los cuales ya haya obtenido y pagado la licencia correspondiente.
- 3.5. En caso de que el Cliente desee reactivar el Servicio de mantenimiento y soporte tras la finalización del Contrato, deberá abonar: el importe correspondiente al período desde la finalización hasta la reactivación, intereses de demora aplicables, y una penalización adicional del 50% del importe del Servicio cotizado en la última Oferta vigente (denominado “reinstatement fee”).

## 4. Limitación de responsabilidad

- 4.1. Salvo en caso de dolo o culpa grave, Primeur no será responsable por daños o pérdidas que superen, por cada incumplimiento o conjunto de incumplimientos, el importe efectivamente pagado por el Cliente por el Servicio o Producto durante el periodo de vigencia en que se produjo el incumplimiento.
- 4.2. La obligación de Primeur tiene naturaleza de obligación de medios, no de resultado, por lo que no garantiza la resolución de un problema dentro del alcance del Contrato. No obstante, Primeur se compromete, según su criterio exclusivo, a dedicar los recursos adecuados para ayudar al Cliente a alcanzar una solución en el menor tiempo posible, sin que ello genere ningún derecho indemnizatorio.

## 5. Cesión del contrato – Código Ético – Legislación aplicable – Jurisdicción

- 5.1 El Cliente no podrá transferir sus derechos y obligaciones bajo el Contrato a terceros sin el consentimiento escrito de Primeur, el cual no será denegado injustificadamente, salvo aplicación de mecanismos de compensación a favor de Primeur.
- 5.2 El Cliente certifica que conoce los principios de integridad, corrección y transparencia en los que se inspira Primeur en el ejercicio de su actividad, representados en el Código de Conducta accesible en el sitio web <https://www.primeur.com/compliance>.
- 5.3 En consecuencia, el Cliente se obliga a ejecutar el Contrato con la máxima precisión y profesionalidad, comprometiéndose además a cumplir con todas las leyes y reglamentaciones aplicables en relación con la ejecución del mismo, así como con las normas de ética profesional relativas al ejercicio de su actividad, y a alinear su actuación con los citados principios de integridad, corrección y transparencia. De ello se desprende que en ningún caso el Cliente, a los efectos de la ejecución del Contrato, podrá ser considerado autorizado por Primeur a realizar acciones, comportamientos o prácticas que puedan materializar, ni siquiera potencialmente, violaciones de las disposiciones y principios antes citados, aun cuando las citadas acciones, comportamientos o prácticas realizadas por el Cliente o en nombre de éste, y no solicitadas en modo alguno por Primeur, se cometan, directa o indirectamente, en interés o en beneficio de éste. La violación de los principios establecidos en el Código Ético por parte del Cliente constituye un incumplimiento grave del contrato y en tal caso Primeur podrá rescindir el Contrato con efecto inmediato de conformidad con el artículo 1124 del Código Civil español.
- 5.4 El Contrato se rige y debe interpretarse de conformidad con la legislación española, con exclusión expresa de las normas de derecho internacional privado.
- 5.5 Las Partes se comprometen a colaborar de buena fe en caso de que surjan controversias en relación con la interpretación, ejecución o terminación del Contrato, o en cualquier caso conexo o vinculado con el mismo. A tal efecto, la Parte interesada deberá enviar comunicación escrita a la otra Parte conteniendo el objeto de la controversia y una posible

solución a la misma. En caso de no llegarse a un acuerdo amistoso dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la recepción de la comunicación antes mencionada, cada Parte quedará libre de actuar para proteger sus propios intereses.

5.6 Las partes conservan el pleno derecho a emprender acciones legales inmediatas para obtener medidas de precaución y emergencia.

5.7 Sin perjuicio de las disposiciones ya previstas, cualquier controversia entre el Cliente y Primeur relativa al Contrato se someterá sin excepción a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Madrid.

## 6. Tratamiento de datos personales

6.1 Para llevar a cabo los Servicios objeto de la Oferta, Primeur necesita procesar un número limitado de datos personales (datos de contacto) relativos al personal a cargo del Cliente. Por tanto, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, se deberá suscribir un Acuerdo de Procesamiento de Datos (APD).

6.2 Si, en relación con las peculiaridades de los problemas a gestionar o el tipo de actividad realizada por el Cliente, es necesario integrar el Acuerdo de Procesamiento de Datos (APD) para permitir a Primeur procesar categorías adicionales de datos o partes interesadas adicionales, Primeur queda disponible para evaluar los supuestos, términos y condiciones relacionados.

6.3 En todo caso, si fuera necesario, Primeur declara y garantiza que puede comunicar legítimamente al Cliente los datos personales de contacto de su personal involucrado, en cumplimiento de la legislación vigente y a los efectos de la realización de los Servicios.

## 7. Confidencialidad

7.1 Primeur y el Cliente se comprometen a adoptar medidas de seguridad adecuadas y a tratar con la máxima confidencialidad todos los datos, elementos e informaciones de carácter confidencial relativos a la otra Parte, sus productos y clientes, de los que puedan tener conocimiento en la ejecución de los Servicios. La información confidencial para la cual existe la obligación de confidencialidad antes mencionada no incluirá información o datos de dominio público.

7.2 Las obligaciones de confidencialidad y privacidad a que se refiere este artículo entrarán en vigor a partir de la fecha de aceptación de la Oferta formulada y permanecerán vigentes después de finalizada la ejecución de los Servicios, por un plazo no mayor a 6 (seis) meses.