

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

ISBI TELECOM, S.L.

NOTA: El presente presupuesto y el Anexo de Condiciones Generales de Contratación del Prestador forman parte de una misma relación contractual y se aceptan de forma conjunta; el Cliente declara haberlos leído y aceptado. En caso de discrepancia entre el presupuesto y las Condiciones Generales, prevalecerá lo dispuesto en el presupuesto. La eventual nulidad de alguna cláusula no afectará a la validez de las restantes.

ISBI TELECOM, S.L., con NIF B75452375 y domicilio en Calle Vía Láctea, 59 B, C.P. 41210 Guillena, Sevilla (en adelante, el «Prestador»), presta servicios de telecomunicaciones, soporte y mantenimiento informático, supervisión y gestión de equipos, así como el suministro de equipos y licencias, a clientes (en adelante, el «Cliente»), con sujeción a las presentes Condiciones Generales de Contratación (las «Condiciones»).

La firma del presupuesto, la confirmación del pedido o el inicio efectivo de la prestación implican la aceptación plena de estas Condiciones por el Cliente.

1. Objeto y ámbito de aplicación

Estas Condiciones regulan la relación entre el Prestador y el Cliente para la prestación de los Servicios y el suministro de Equipos y Licencias descritos en el presupuesto o pedido aceptado.

2. Definiciones

Servicios: las soluciones de comunicaciones profesionales, telefonía IP, comunicaciones unificadas, colaboración, videoconferencia, centros de contacto, inteligencia artificial, mensajería, servicios cloud, así como los servicios de mantenimiento informático, asistencia técnica, supervisión, telegestión, seguridad, copia de seguridad y cualquier otro servicio prestado por el Prestador, según se detallen en el presupuesto o pedido.

El Prestador podrá comercializar la totalidad o parte de estos Servicios bajo una o varias denominaciones comerciales, entre ellas ISBI Call, ISBI Monitor, ISBI Secure e ISBI Complete, sin que dicha denominación altere su naturaleza jurídica.

Equipos: todos los dispositivos, terminales, teléfonos IP, ordenadores, accesorios, pasarelas, equipos de red y cualquier otro material necesario para la utilización de los Servicios, ya sean vendidos directamente por el Prestador o puestos a disposición del Cliente mediante un contrato de financiación o de arrendamiento.

Licencias: derechos de uso de software, plataformas o servicios digitales desarrollados por el Prestador o por terceros y facilitados al Cliente para la ejecución del Contrato.

Puesta en servicio: activación efectiva de los Servicios contratados.

3. Documentos contractuales y orden de prelación

A efectos de estas Condiciones, se entiende por «Contrato» el presupuesto o pedido aceptado junto con estas Condiciones Generales, que se aceptan de forma conjunta y rigen la relación entre las partes; en caso de discrepancia entre ambos, prevalecerá lo dispuesto en el presupuesto. Cuando las partes suscriban un contrato específico (por ejemplo, para compromisos de larga duración), este regirá de forma autónoma la relación a la que se refiera, sin que le resulten de aplicación el presupuesto ni las presentes Condiciones Generales. La eventual nulidad de una cláusula no afectará a la validez del resto del clausulado ni de los demás documentos.

4. Duración, compromiso y renovación

Con carácter general, los Servicios podrán contratarse en modalidad mensual o anual. La modalidad mensual se renueva por periodos mensuales y la anual por periodos anuales, salvo preaviso de resolución de cualquiera de las partes con treinta (30) días de antelación al término del periodo en curso. La suscripción anual compromete al Cliente durante el periodo contratado.

En caso de baja o resolución anticipada a instancia del Cliente, o por causa a él imputable, antes del término del periodo comprometido, el Cliente abonará, además de las cantidades ya devengadas, una indemnización igual a las cuotas pendientes hasta el término de dicho periodo, en concepto de cláusula penal sustitutiva de la indemnización de daños y perjuicios (artículo 1152 del Código Civil). Esta indemnización no se acumulará a ninguna otra penalización ni será exigible cuando la baja obedezca a fuerza mayor o a incumplimiento exclusivo del Prestador.

En caso de alquiler de equipos, creación de línea o portabilidad de número, el Cliente se compromete por un periodo mínimo de seis (6) meses.

Los compromisos de larga duración (tres o cinco años) se formalizarán, en su caso, mediante contrato específico firmado por las partes.

La baja o reducción de licencias en modalidad mensual surtirá efecto a partir del periodo de facturación mensual siguiente al de su comunicación; el mes en que se comunique la baja se facturará íntegramente conforme a la tarifa vigente.

Excepción para infogestión: los servicios ISBI Monitor, ISBI Secure e ISBI Complete se contratan en modalidad mensual y sin compromiso de permanencia, salvo que el Cliente acepte expresamente por escrito una modalidad distinta. El Cliente podrá solicitar la baja en cualquier momento y esta producirá efectos al finalizar el periodo mensual en curso. Las permanencias aplicables a líneas, portabilidades, Equipos, financiaciones, arrendamientos, Licencias u otros Servicios no se extenderán a ISBI Monitor, ISBI Secure o ISBI Complete.

5. Precios, facturación y pago

Los precios se expresan en euros y no incluyen el IVA, que se repercutirá conforme a la normativa vigente. La facturación será mensual, a mes vencido, con vencimiento el día 5 del mes siguiente, mediante transferencia a la entidad bancaria del Prestador. En el momento de la firma del presente contrato se exigirá un anticipo del 80%; las suscripciones anuales se abonarán por adelantado. El pago se entenderá realizado con el abono efectivo en la cuenta del Prestador.

6. Demora e impago

El retraso en el pago devengará, de forma automática y sin necesidad de requerimiento, el interés de demora previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, así como la compensación de 40 euros por costes de cobro (artículo 8) y los demás costes de cobro debidamente acreditados.

En caso de impago, el Prestador requerirá al Cliente y, transcurridos siete (7) días sin regularización, podrá suspender los Servicios previa comunicación. Si el impago persiste diez (10) días más, el contrato podrá resolverse de pleno derecho. La suspensión o resolución no exime del pago de las cantidades ya devengadas.

7. Venta y financiación de Equipos

Los Equipos podrán ser vendidos directamente por el Prestador o ser objeto de un contrato independiente de financiación o de arrendamiento suscrito entre el Cliente y una entidad financiera o de leasing colaboradora del Prestador.

Cuando el Cliente opte por una solución de financiación o arrendamiento, el contrato correspondiente se formalizará exclusivamente entre el Cliente y la entidad financiera o de leasing. El Prestador actuará únicamente como intermediario comercial para la presentación de dicha solución y no será parte del citado contrato.

Salvo que el contrato de financiación o de arrendamiento disponga otra cosa, la duración estándar será de sesenta (60) meses.

Finalizado dicho plazo, el Cliente deberá devolver los Equipos conforme a las condiciones establecidas en el contrato de financiación o de arrendamiento.

A solicitud del Cliente, el Prestador podrá presentar una nueva solución adaptada a sus necesidades. Las condiciones relativas a la renovación de la financiación, la sustitución de los Equipos o, en su caso, su adquisición corresponderán

exclusivamente a la entidad financiera o de leasing, de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito entre esta y el Cliente.

8. Licencias y propiedad intelectual

Las Licencias se conceden en régimen de uso durante la vigencia del contrato y para los fines pactados. El Cliente no podrá copiarlas, cederlas, sublicenciarlas ni realizar ingeniería inversa. A la terminación, cesará todo derecho de uso y el Prestador podrá desactivarlas. La propiedad intelectual e industrial de los programas informáticos, plataformas, Servicios y Licencias corresponde a sus respectivos titulares, sin que el presente Contrato implique la transmisión al Cliente de derecho alguno distinto del derecho de uso expresamente concedido.

Determinadas funcionalidades o soluciones podrán estar sujetas a un número mínimo de licencias, usuarios o Equipos, en función de los requisitos técnicos aplicables. Dichas condiciones se especificarán, en su caso, en el presupuesto o en el contrato correspondiente.

9. Nivel de servicio y soporte

El Prestador asume una obligación de medios. Salvo que el presupuesto o las condiciones particulares del Servicio indiquen otra cosa, el soporte se prestará de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00, excepto festivos, a través de teléfono, portal de cliente o correo electrónico, con tiempos de respuesta orientativos según la criticidad de la incidencia.

Quedan excluidas las incidencias derivadas de fuerza mayor, de redes o suministros de terceros, de cortes de suministro eléctrico, del uso indebido por el Cliente o de equipos no cubiertos por el Servicio contratado.

En particular, el Prestador no responderá de la interceptación o del acceso no autorizado a las comunicaciones por terceros, del software malicioso no detectable con la diligencia exigible ni de los fallos de redes o suministros de terceros, sin perjuicio de su responsabilidad por dolo o culpa grave. Las partes podrán acordar medidas de seguridad adicionales para la información que por su sensibilidad lo requiera.

10. Condiciones particulares de los servicios de infogestión

10.1. **Ámbito.** Los servicios ISBI Monitor, ISBI Secure e ISBI Complete tienen por objeto la supervisión, mantenimiento y asistencia remota de los Equipos incluidos en el presupuesto o pedido aceptado, con el alcance concreto correspondiente a la modalidad contratada.

10.2. **Supervisión 24/7.** La supervisión de los Equipos se realiza de forma automatizada las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Esta supervisión automatizada no constituye un servicio de asistencia humana permanente ni implica la disponibilidad de personal técnico durante la noche, fines de semana, festivos o fuera del horario de soporte.

10.3. **Horario de atención.** La asistencia técnica y la atención humana de incidencias de infogestión se prestarán de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00, excepto festivos. Las alertas generadas automáticamente fuera de dicho horario podrán quedar registradas por los sistemas de supervisión y serán revisadas y tratadas durante el siguiente horario de soporte aplicable, salvo contratación expresa de un servicio adicional.

10.4. **ISBI Monitor.** Incluye hasta dos (2) horas mensuales de asistencia remota por Cliente. Las horas no consumidas durante el mes no se acumulan ni se trasladan a periodos posteriores. El tiempo que exceda de las dos (2) horas mensuales se facturará a razón de 60 euros más IVA por hora, de forma proporcional al tiempo efectivamente utilizado.

10.5. **ISBI Secure e ISBI Complete.** Incluyen asistencia remota dentro del soporte estándar del Servicio. Esta inclusión no comprende proyectos, migraciones, despliegues extraordinarios, instalaciones especiales, trabajos presenciales, actuaciones sobre infraestructuras no cubiertas, desarrollo de software, recuperación derivada de catástrofes no incluida en el Servicio ni cualquier actuación que, por su naturaleza o alcance, requiera presupuesto específico.

10.6. **Seguridad.** ISBI Secure incorpora las soluciones de seguridad informática indicadas en el presupuesto, incluyendo, cuando corresponda, Bitdefender GravityZone o la solución equivalente contratada. La protección reduce

riesgos, pero no constituye una garantía absoluta frente a malware, ataques, accesos no autorizados o vulnerabilidades desconocidas.

10.7. Copia de seguridad. ISBI Complete incorpora, cuando así figure en el presupuesto, Axcient x360Recover Direct-to-Cloud Workstation o la solución equivalente contratada. Las características técnicas, capacidad, retención, disponibilidad y almacenamiento estarán sujetas a las condiciones y políticas aplicables del proveedor, incluida, en su caso, su política de uso razonable (Fair Use Policy).

10.8. Objetivos de servicio. Los tiempos de primera respuesta y resolución que puedan mostrarse en el portal, informes o comunicaciones del Prestador constituyen objetivos operativos y no una garantía absoluta de resolución dentro de un plazo determinado. La resolución puede depender de fabricantes, proveedores de software, operadores, conectividad, disponibilidad de piezas, accesos facilitados por el Cliente u otros terceros.

10.9. Acceso. El Cliente facilitará los accesos, permisos, credenciales y disponibilidad de los Equipos que sean razonablemente necesarios para la prestación. El Prestador no será responsable de retrasos o imposibilidad de intervención cuando no disponga de dichos medios.

11. Obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a facilitar el acceso y la información necesarios para la prestación, a utilizar los Servicios y Equipos conforme a las indicaciones del Prestador, a comunicar sin demora las incidencias y a mantener al corriente los pagos.

12. Responsabilidad

La responsabilidad del Prestador frente al Cliente con respecto a cualquier tipo de reclamación que se derive del contrato se limitará únicamente a los daños directos probados en sede judicial, causados por la negligencia exclusiva del Prestador. En todo caso, dicha responsabilidad quedará limitada al importe facturado al Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho generador.

El Prestador solo es responsable de las acciones de su personal. El Cliente renuncia de forma expresa y definitiva a reclamar al Prestador por acciones u omisiones de terceras personas.

Ninguna parte será responsable frente a la otra por daños indirectos, consecuenciales, reputacionales, lucro cesante, pérdida de datos y/o uso, aunque haya sido avisado de la posibilidad de que se produzcan dichos daños. No se excluye ni limita la responsabilidad por dolo o culpa grave ni la legalmente indisponible. El Prestador declara mantener en vigor un seguro de responsabilidad civil profesional.

13. Modificación de servicios, condiciones y tarifas

El Prestador podrá modificar los Servicios, estas Condiciones o las tarifas por causas económicas, técnicas, comerciales o legales, o por variaciones impuestas por sus proveedores, comunicándolo con un preaviso de treinta (30) días. Las tarifas podrán revisarse anualmente conforme al IPC publicado por el INE, y se notificará al Cliente. Cuando la modificación sea sustancial y perjudique al Cliente, este podrá resolver el contrato sin penalización comunicándolo dentro del plazo de preaviso; en defecto de oposición en dicho plazo, las modificaciones se entenderán aceptadas. Las modificaciones impuestas por ley o por la autoridad competente serán de aplicación inmediata.

14. Intervenciones fuera de alcance

Toda intervención técnica no incluida en el contrato se facturará a razón de 45 euros más IVA por cada 30 minutos, a partir del primer mes posterior a la puesta en servicio y previa comunicación al Cliente, salvo que el presupuesto o las condiciones particulares del Servicio indiquen otra cosa.

Para ISBI Monitor, una vez consumidas las dos (2) horas mensuales incluidas de asistencia remota, el exceso se facturará específicamente a 60 euros más IVA por hora, de forma proporcional al tiempo utilizado. Esta tarifa específica prevalece sobre la tarifa general anterior para dicho supuesto.

15. Confidencialidad

Cada parte mantendrá la confidencialidad de la información de la otra a la que acceda con ocasión del contrato, no la utilizará para fines distintos de su ejecución y la protegerá durante la vigencia del contrato y los dos (2) años siguientes a su terminación. La protección de los secretos empresariales (Ley 1/2019) será indefinida mientras conserven tal condición.

16. Protección de datos personales

El Cliente es el responsable del tratamiento de los datos personales gestionados a través de los Servicios. Cuando la prestación implique el tratamiento de datos por cuenta del Cliente, será de aplicación el anexo de encargo (artículo 28 RGPD), actuando el Prestador como encargado; cuando no lo implique, esta cláusula no resultará de aplicación. Los datos, grabaciones, copias de seguridad, registros técnicos u otra información generada en el marco de los Servicios podrán ser alojados, tratados o almacenados por proveedores tecnológicos o colaboradores del Prestador que actúen, en su caso, como subencargados del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD. El Prestador velará por que dichos subencargados ofrezcan las garantías adecuadas en materia de seguridad y protección de datos. Corresponde al Cliente, en su condición de responsable del tratamiento, garantizar que dispone de una base jurídica válida y que ha facilitado la información correspondiente a los interesados cuando así lo exija la normativa aplicable.

Con independencia de lo anterior, el Prestador trata los datos identificativos y de contacto del Cliente para la gestión, facturación y desarrollo de la relación contractual, siendo la base jurídica la ejecución del contrato (artículo 6.1.b RGPD). El tratamiento se realiza conforme al RGPD (UE 2016/679) y a la LOPDGDD (LO 3/2018).

Para cualquier solicitud relativa a sus datos personales, puede dirigirse a:

administracion@isbitelecom.com
ISBI TELECOM, S.L.
Calle Vía Láctea, 59 B
41210 Guillena - Sevilla (España)

17. Fuerza mayor

Ninguna parte responderá del incumplimiento debido a causa de fuerza mayor (artículo 1105 del Código Civil). Durante su vigencia, las obligaciones afectadas quedarán suspendidas. Si la causa persiste más de treinta (30) días, las partes renegociarán de buena fe y, en su defecto, cualquiera podrá resolver el contrato sin indemnización. Se devengarán las cantidades correspondientes a los Servicios efectivamente prestados.

18. Valor probatorio de los registros

Los datos técnicos, registros (logs), grabaciones e historiales conservados por el Prestador tendrán valor probatorio entre las partes, conforme a lo previsto en la cláusula de protección de datos y a la normativa aplicable.

19. Cesión y subcontratación

El Prestador podrá subcontratar total o parcialmente la prestación, manteniéndose responsable frente al Cliente y extendiendo a los subcontratistas las obligaciones de confidencialidad y protección de datos. La cesión del contrato por cualquiera de las partes requerirá comunicación previa a la otra.

20. Nulidad parcial

Si alguna cláusula fuera declarada nula o ineficaz, las restantes conservarán su validez y la cláusula afectada se sustituirá por otra válida cuyo sentido sea lo más próximo posible a la intención de las partes.

21. Notificaciones

Las comunicaciones entre las partes se realizarán por escrito, mediante correo electrónico o postal, a las direcciones designadas a tal efecto.

22. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones se rigen por la legislación española. Con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Sevilla para cuantas cuestiones se deriven de su interpretación o ejecución.