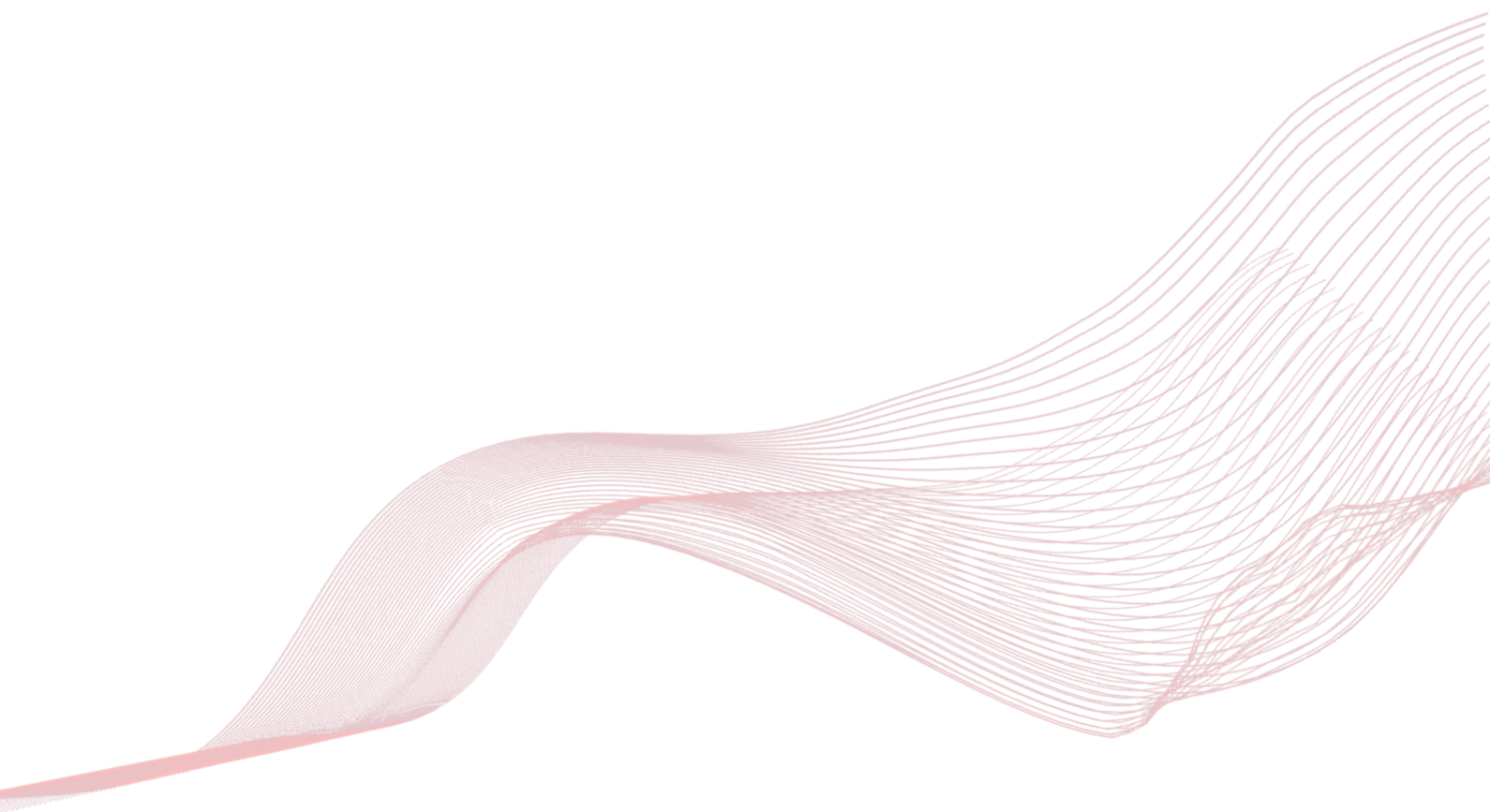


# **Términos y Condiciones de uso de Software**



# Índice

<b>1. Objeto y aceptación.....</b>	<b>5</b>
1.1. Objeto.....	5
1.2. Aceptación.....	5
1.3. Pedidos.....	5
1.4. B2B.....	5
1.5. Modificaciones.....	5
<b>2. Definiciones.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Licencias de Software.....</b>	<b>8</b>
3.1. Licencia de pago.....	8
3.2. Contenido de la licencia.....	9
3.3. Licencia Saas.....	9
3.4. Licencia On-Premise.....	9
3.5. Responsabilidad.....	9
3.6. Prohibiciones.....	10
3.7. Control del uso del software.....	10
3.8. Propiedad de los Datos.....	10
<b>4. Descripción del Software como Servicio -SaaS- y del Software On-Premise.....</b>	<b>10</b>
4.1. Software como Servicio -SaaS- .....	10
4.2. Software On-Premise.....	11
<b>5. Creación y seguridad de Credenciales de Cuentas.....</b>	<b>12</b>
5.1. Datos requeridos.....	12
5.2. Acceso por los Usuarios.....	12
5.3. Obligatoriedad de las CGUS.....	12
5.4. Confidencialidad.....	12
<b>6. Disponibilidad del Servicio (SLA).....</b>	<b>13</b>
<b>7. Tarifas, Facturación y Pago.....</b>	<b>15</b>
7.1. Tarifas.....	15
7.2. Pago de Licencias.....	15
7.3. Renovación.....	15
7.4. Actualizaciones.....	15
7.5. Ofertas.....	15
7.6. Modificaciones de tarifas.....	15
7.7. Sin obligación de reembolso.....	16
7.8. Interrupciones.....	16

<b>8. Privacidad y protección de Datos.....</b>	<b>16</b>
8.1. Política de Privacidad y Protección de Datos.....	16
8.2. Datos no personales.....	16
8.3. Confidencialidad de Datos.....	17
8.4. Seguridad de Datos.....	17
8.5. Uso de Datos.....	17
8.6. Anonimización de Datos.....	17
8.7. Copias de seguridad de Datos.....	18
<b>9. Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial -DPI- .....</b>	<b>18</b>
9.1. Titularidad y renuncia a las garantías.....	18
9.2. Propiedad de marcas comerciales.....	18
9.3. Copyright.....	18
9.4. Secreto empresarial.....	18
9.5. Propiedad de Datos.....	19
9.6. Prohibiciones.....	19
9.7. Indemnización.....	19
<b>10. Garantías y Exclusiones.....</b>	<b>20</b>
10.1. Garantías.....	20
10.2. Reclamaciones.....	20
10.3. Exclusiones.....	20
<b>11. Responsabilidades y limitación de responsabilidad.....</b>	<b>20</b>
11.1. Límite de responsabilidad.....	20
11.2. Exclusiones.....	21
11.3. Responsabilidad del Cliente.....	21
<b>12. Cancelación y rescisión del Servicio.....</b>	<b>21</b>
12.1. Causas de resolución anticipada.....	21
12.2. Suspensión.....	22
12.3. Efectos de la resolución.....	22
<b>13. Control de Exportaciones.....</b>	<b>22</b>
13.1. Control de exportaciones.....	22
13.2. Licencias de exportación.....	22
13.3. Garantías del Cliente.....	23
13.4. Indemnización.....	23
<b>14. Legislación aplicable y Solución de controversias.....</b>	<b>23</b>
14.1. Ley aplicable.....	23
14.2. Resolución de controversias.....	23

14.3. Jurisdicción y arbitraje.....	24
<b>15. Miscelánea.....</b>	<b>24</b>
15.1. Independencia.....	24
15.2. Prohibición de cesión.....	24
15.3. Fuerza mayor.....	25
15.4. Renuncia.....	25
15.5. Acuerdo íntegro.....	25
15.6. Divisibilidad.....	25
15.7. Buena fe.....	25
15.8. Antisoborno y anticorrupción.....	25
<b>Anexo Soporte Técnico.....</b>	<b>27</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>28</b>
<b>2. Soporte Técnico para SaaS (Software como Servicio).....</b>	<b>28</b>
2.1. Descripción del Servicio SaaS.....	28
2.2. Niveles de Soporte para SaaS.....	28
2.3. Horario de Soporte para SaaS.....	28
2.4. Canales de Soporte para SaaS.....	29
2.5. Procedimiento para Solicitar Soporte para SaaS.....	29
2.6. Tiempos de Respuesta para SaaS.....	29
<b>3. Soporte Técnico para On-Premise (Software Instalado Localmente).....</b>	<b>29</b>
3.1. Descripción del Servicio On-Premise.....	29
3.2. Requisitos del Sistema para On-Premise.....	29
3.3. Niveles de Soporte para On-Premise.....	30
3.4. Horario de Soporte para On-Premise.....	30
3.5. Canales de Soporte para On-Premise.....	30
3.5.1. Sistema de Ticketing/Portal de Soporte Online.....	30
3.5.2. Correo electrónico.....	30
3.5.3. Soporte telefónico.....	30
3.5.4. Software de Gestión Remota.....	31
3.6. Procedimiento para Solicitar Soporte para On-Premise.....	31
3.7. Tiempos de Respuesta para Software On-Premise.....	31

## 1. Objeto y aceptación

### 1.1. Objeto

Estas Condiciones Generales de Uso del Software («CGUS») se aplican a todas las Licencias de Software concedidas por LIBELIUM COMUNICACIONES DISTRIBUIDAS, S.L., con Número de IVA ES-B99135832 y domicilio social en c/ María Zambrano 31. WTCZ, Torre Este, pl. 7º, 50018 Zaragoza, España y sus Afiliadas («LIBELIUM») a cualquier Cliente, tal y como se definen estos términos a continuación.

### 1.2. Aceptación

Al adquirir una Licencia de Software de LIBELIUM el Cliente reconoce y acepta estas CGUS, con exclusión de cualquier otro término y condición del Cliente que no haya sido expresamente aceptado por escrito por LIBELIUM. Solo los términos y condiciones específicos acordados por escrito entre LIBELIUM y el Cliente prevalecerán sobre estas CGUS.

### 1.3. Pedidos

Cualquier pedido/orden de compra emitido por el Cliente en relación con el Software será exclusivamente para fines administrativos internos del Cliente y para facilitar el pago. En ningún caso los términos de tal pedido modificarán ni serán parte de estas CGUS ni serán vinculantes para LIBELIUM, incluso aunque LIBELIUM firme una copia del pedido acusando recibo.

### 1.4. B2B

Al adquirir una Licencia el Cliente declara y garantiza que actúa en el ámbito de una actividad profesional o empresarial y que no tiene, por tanto, la condición de consumidor.

### 1.5. Modificaciones

LIBELIUM se reserva el derecho de modificar estas CGUS en cualquier momento. Estas modificaciones no se aplicarán a las Licencias en vigor durante su plazo de vigencia.

## 2. Definiciones

a. **«Afiliada»** significa cualquier empresa, sociedad o entidad controlada por, que controle o que esté bajo el control común de cualquiera de las Partes. A estos efectos, «Control» significa la propiedad efectiva directa o indirecta de al menos el cincuenta por ciento (50 %) de las acciones con derecho a voto (o su equivalente) de dicha empresa, o la facultad de dirigir, nombrar o destituir a la mayoría o más de los miembros de su consejo de administración (o su equivalente), o la facultad de controlar la gestión general de dicha empresa.

b. **«Cliente»** significa cualquier persona o entidad que, en el marco de una actividad empresarial o profesional, adquiere válidamente una Licencia de Software de LIBELIUM.

c. **«Credenciales de la Cuenta»** se refiere a las contraseñas o combinaciones de contraseñas que permiten al Cliente acceder al Software.

c. **«Credenciales de la Cuenta»** se refiere a las contraseñas o combinaciones de contraseñas que permiten al Cliente acceder al Software.

d. **«Datos»** significa cualquier dato o información electrónica transmitida y/o recibida por el Cliente o por Dispositivos del Cliente mediante el uso del Software.

e. **«Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial»,** o **«DPI»**, significa, entre otros, patentes, solicitudes de patentes, conocimientos técnicos, software, software electrónico, firmware, algoritmos, código fuente, código binario, interfaz de programación de aplicaciones (API), derechos sobre bases de datos, tecnología, pruebas de concepto, invenciones, descubrimientos, mejoras, prácticas, métodos, procesos, materiales, ideas, fórmulas, muestras, prototipos, composiciones, dibujos, diagramas, planos, estudios, trabajos en curso, demostraciones visuales, conceptos, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, eslóganes, traducciones, modelos de utilidad, nombres comerciales, nombres de dominio, diseños y modelos y cualquier aplicación de los mismos, así como los derechos de autor y derechos afines y los secretos comerciales.

f. **«Dispositivo»** significa cualquier dispositivo IoT, dispositivo de acceso de Usuario, o Infraestructura On-Premise propiedad de, o bajo control del Cliente, desde el que se accede al Software.

g. **«Documentos»** significa cualquier información contenida en los sitios web, manuales, guías técnicas y materiales de formación de LIBELIUM.

h. **«Fuerza Mayor»** significa cualquier acontecimiento imprevisible o inevitable que impida la prestación de los Servicios en la forma prevista en estas CGUS, y que esté fuera del control de las Partes, incluyendo, sin limitación, actos ajenos a su voluntad, actos de terceros que no están bajo el control de las Partes, actos de cualquier órgano administrativo o judicial, guerra, insurrección, sabotaje, conflictos armados, control de exportaciones, sanciones, embargo, incendio, inundación, huelga o cualquier otro disturbio laboral, interrupción o retraso en el transporte, la falta de disponibilidad o interrupción o retraso en el suministro de energía, de telecomunicaciones o servicios de terceros, ataques de virus o hackers, errores de software de terceros, o fallos en la infraestructura de internet no gestionada por LIBELIUM.

i. **«Información Confidencial»** significa cualquier información que haya sido revelada o se revele entre las Partes, directa o indirectamente, incluyendo, sin limitación, cualquier información relacionada con sus respectivos negocios y planes de negocio, tecnologías, productos, Software, DPI, secretos comerciales, Credenciales de Cuenta, Datos, Documentos e Informes, en cualquier forma, ya sea escrita, oral, gráfica, electrónica o de otro tipo.

j. **«Informes»** significa los resultados del descifrado o del análisis de los Datos obtenidos mediante el uso del Software.

k. **«Infraestructura»** significa el entorno de hardware y software propiedad del Cliente o bajo su control, en el que se instala y ejecuta el Software.

l. **«LIBELIUM»** significa cualquier empresa del Grupo LIBELIUM.

m. **«Licencia»** significa una licencia adquirida mediante un pago único, con vigencia temporal,, no exclusiva e intransferible, concedida por LIBELIUM al Cliente para acceder y utilizar el Software de conformidad con las CGUS.

n. **«Parte»** o **«Partes»** se refiere a LIBELIUM y al Cliente.

o. **«Servicios»** significa cualquier servicio prestado por LIBELIUM en relación con el Software, incluyendo, entre otros, el acceso, el Soporte Técnico, la formación, las herramientas para desarrolladores y los tutoriales.

p. **«Software»** significa el software “iris360” de análisis de datos y cualquier actualización desarrollada por LIBELIUM, y licenciado al Cliente a cambio de una tarifa, ya sea en modo Software como Servicio (SaaS) o como Software On-Premise, que permite al Cliente ver, alojar, analizar y gestionar los Datos y obtener un Informe .

q. **«Software On-Premise»** significa la versión actual del Software instalada en un Dispositivo por medio de una Licencia, que puede ejecutarse en infraestructura de terceros ajena a LIBELIUM.

r. **«Software como servicio (SaaS)»** significa el Software utilizado por el Cliente en la nube de LIBELIUM.

s. **«Soporte técnico»** significa el servicio de asistencia técnica ofrecido por LIBELIUM para cada modalidad de Licencia y descrito en el Anexo.

t. **«Usuario»** significa cualquier persona física en la organización del Cliente a la que se le hayan proporcionado Credenciales de Cuenta en virtud de una Licencia.

### 3. Licencias de Software

#### 3.1. Licencia de pago

LIBELIUM concede al Cliente una Licencia de pago, temporal, no exclusiva y no transferible, para utilizar el Software de acuerdo con estas CGUS. La Licencia permite al Cliente:

- a. Instalar y utilizar el Software, o acceder al mismo en la nube de LIBELIUM, según la modalidad.
- b. Registrar y analizar los Datos para los que está destinado el Software, ya sea en modo SaaS o en el Dispositivo del Cliente.
- c. Obtener Informes.



### 3.2. Contenido de la licencia

La Licencia incluye los servicios de Soporte Técnico ofrecidos por LIBELIUM para cada modalidad, que pueden consultarse en Anexo y en <https://www.iris360iot.com/plans/>.

### 3.3. Licencia SaaS

- La Licencia SaaS permite al Cliente acceder a IRIS360, un Software propiedad de LIBELIUM y cuyo uso no es exclusivo del Cliente, por medio de Credenciales de Cuenta, transmitir y analizar Datos y obtener Informes, según la modalidad de Licencia adquirida, cuya versión actualizada en cada momento puede consultarse aquí: <https://www.iris360iot.com/plans/>.
- La validez por defecto de esta licencia es anual, salvo que se pacte otra duración con el Cliente.
- La Licencia SaaS no incluye implementación, integración, desarrollo de código personalizado, formación ni servicios de consultoría alguno. Todos estos Servicios se consideran fuera del alcance de la Licencia SaaS, pudiendo ser objeto de contratación independiente entre LIBELIUM y el Cliente.

### 3.4. Licencia On-Premise

- La Licencia On-Premise permite al Cliente instalar el Software en el número de Dispositivos y en la Infraestructura amparados por la modalidad de Licencia contratada y bajo su exclusiva responsabilidad.
- Los Dispositivos y la infraestructura deben cumplir los requisitos mínimos de compatibilidad comunicados por LIBELIUM al Cliente.
- El plazo de validez de esta Licencia se determinará en el contrato entre LIBELIUM y el Cliente.

### 3.5. Responsabilidad

El Cliente es el único responsable de: (i) la exactitud, calidad, integridad y legalidad de los Datos registrados por el Software, así como de los medios por los que el Cliente ha obtenido dichos Datos cuando los Dispositivos de los que procedan no hayan sido suministrados por LIBELIUM; (ii) implantar un sistema de seguridad para impedir el acceso a, o el uso no autorizado del Software y notificar inmediatamente a LIBELIUM cualquier acceso o uso no autorizado.

### 3.6. Prohibiciones

El Cliente no realizará ninguna de las siguientes acciones:

- a. Copiar, sublicenciar, distribuir o transferir la Licencia ni el Software por cualquier medio.
- b. Alterar el código del Software, editarlo, adaptarlo o modificarlo.
- c. Descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa del Software.

### 3.7. Control del uso del software

LIBELIUM se reserva el derecho de realizar directamente o por medio de sus proveedores, auditorías o comprobaciones aleatorias para verificar que el uso del Software por el Cliente y los Usuarios se ajusta a los términos de la Licencia concedida. En caso de abuso de Licencia, LIBELIUM se reserva el derecho de cancelar las Credenciales de Cuenta del Cliente sin previo aviso.

### 3.8. Propiedad de los Datos

Los Datos transmitidos y los Informes elaborados con el Software pertenecen al Cliente, quien concede a LIBELIUM una licencia gratuita, limitada a la vigencia de la Licencia y no transferible, para acceder a los Datos anonimizados de los Dispositivos, con la única finalidad de aprender del uso realizado por el Cliente y realizar la mejora continua del Software.

## 4. Descripción del Software como Servicio –SaaS– y del Software On-Premise.

### 4.1. Software como Servicio –SaaS–

- Las funcionalidades del Software SaaS y las distintas modalidades de Licencias SaaS pueden consultarse aquí: <https://www.iris360iot.com/plans>.
- Cada Licencia SaaS permite al Cliente el acceso al Software para el número de Usuarios, la capacidad de almacenamiento y el tráfico mensual amparados por la modalidad de Licencia elegida.
- El Software SaaS no es customizable ni permite al Cliente descargar u obtener de cualquier otra forma una copia del Software.
- LIBELIUM se compromete, durante la vigencia de la Licencia SaaS, a: (a) mantener el Software y los Datos en la nube de LIBELIUM, (b) permitir a los Usuarios acceder de forma remota y ejercer de interfaz con una instancia de ejecución del Software a través de Internet, mediante navegadores web compatibles debidamente configurados (o mediante APIs desarrolladas por el Cliente o por LIBELIUM para el

Cliente, mediante el pertinente contrato de prestación de Servicios) y (c) permitir a los Usuarios acceder y almacenar Datos, a través del uso del Software. Todos los Servicios SaaS se proporcionan, como mínimo, en idiomas español e inglés.

- LIBELIUM se reserva el derecho de actualizar el Software SaaS en cualquier momento.
- En su esfuerzo por mejorar continuamente el Servicio, LIBELIUM se reserva el derecho de realizar actualizaciones y modificaciones en el Software SaaS en cualquier momento. Estas actualizaciones pueden incluir mejoras de rendimiento, parches de seguridad o cambios en las funcionalidades existentes.
- LIBELIUM mantendrá un registro público y actualizado de todas las modificaciones relevantes en una sección específica de la propia plataforma web. Cuando estas modificaciones puedan alterar de forma sustancial la funcionalidad principal del Software SaaS, LIBELIUM informará de ello en el mismo canal con una antelación razonable.
- El uso continuado del Software SaaS por parte del Cliente tras la implementación de cualquier cambio se considerará como una aceptación de dichas modificaciones.
- El Software en sus versiones SaaS y On-Premise se encuentra certificado en ENS nivel Alto.
- LIBELIUM dispone del certificado ISO 27001/2022 de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

#### 4.2. Software On-Premise

- Cada Licencia de Software On-Premise permite la instalación del Software en los Dispositivos amparados por la modalidad de Licencia contratada por el Cliente.
- Los requisitos mínimos de compatibilidad de los Dispositivos en los que puede instalarse el Software On-Premise se detallan en cada oferta de LIBELIUM al Cliente.
- El Software On-Premise es customizable en los términos acordados entre LIBELIUM y el Cliente.
- El Software no recopila ni registra ningún Dato personal, ni proporciona acceso a ningún servicio en la nube de LIBELIUM.
- LIBELIUM podrá acceder a los datos registrados por el Software, con la única finalidad de mejorarlo.
- LIBELIUM no garantiza que el Software sea compatible con cualquier otro software ni con los Dispositivos o la Infraestructura del Cliente.
- LIBELIUM no garantiza ningún aspecto de seguridad, disponibilidad, integridad o confidencialidad relacionado con la Infraestructura proporcionada por el Cliente.

- El Soporte Técnico previsto en Anexo precisa de un contrato de mantenimiento con LIBELIUM.

## 5. Creación y seguridad de Credenciales de Cuentas

### 5.1. Datos requeridos

Todos los datos requeridos por LIBELIUM para la obtención de Credenciales de Cuenta son de cumplimentación obligatoria y serán tratados por LIBELIUM como Información Confidencial en las condiciones aquí contempladas y de acuerdo con la Política de Privacidad de LIBELIUM accesible aquí: <https://www.libelium.com/es/privacy-policy/>.

### 5.2. Acceso por los Usuarios

Una vez emitidas las Credenciales de Cuenta por LIBELIUM, el Cliente añadirá a los Usuarios a los que desee dar acceso desde la interfaz web. Para eliminar Usuarios el Cliente deberá comunicarlo por escrito a LIBELIUM.

### 5.3. Obligatoriedad de las CGUS

El Cliente es responsable del cumplimiento de estas CGUS por todos sus Usuarios y de que cuando un Usuario acceda por primera vez con sus Credenciales de Cuenta, dicho Usuario deberá (A) leer y mostrar su acuerdo en línea con estas CGUS; y (B) proporcionar determinados datos personales que se utilizarán únicamente con fines de identificación y verificación de dicho Usuario. El Cliente se obliga a suspender de inmediato las Credenciales de Cuenta (1) de cualquier Usuario que deje de ser considerado como Usuario por el Cliente; (2) ante cualquier constatación o sospecha del Cliente de infracción de estas CGUS por cualquier Usuario.

### 5.4. Confidencialidad

El Cliente y los Usuarios tienen un deber de custodia sobre las Credenciales de Cuenta, que deberán tratar como Información Confidencial de LIBELIUM en la forma prevista en estas CGUS. LIBELIUM podrá, en cualquier momento, suspender las Credenciales de Cuenta de cualquier Usuario del que sospeche que ha hecho un mal uso de dichas Credenciales de Acceso o ha infringido estas CGUS.

## 6. Disponibilidad del Servicio (SLA)

Libelium garantiza el nivel de servicio (SLA) en el Software On-Premise que se describe en cada contrato específico con el Cliente. Para el Software SaaS, el SLA será el siguiente:

- **Alcance del Servicio.** El Servicio incluye, sin limitación, el acceso y uso de las funcionalidades principales del Software (pudiendo estar distribuido en distintos microservicios, en cuyo caso se medirá con una media del conjunto de los mismos), el soporte técnico básico durante el horario estándar del mismo, y las actualizaciones que mejoren la estabilidad y seguridad del Software. Quedan excluidos del servicio la personalización avanzada del Software, el desarrollo de nuevas funcionalidades a medida, el soporte técnico fuera del horario establecido o premium, y la integración con sistemas de terceros que no sean los explícitamente soportados.
- **Métrica de Disponibilidad (Uptime):**
  - **Fórmula de Cálculo:** La disponibilidad (Uptime) se calculará como el porcentaje de tiempo en un periodo de medición en que el Servicio está operativo y accesible, excluyendo el mantenimiento programado y las caídas por causas ajenas a LIBELIUM. La fórmula será:  $(\text{Tiempo Total del Periodo} - \text{Tiempo de Inactividad No Programada}) / \text{Tiempo Total del Periodo} * 100\%$ .
  - **Periodo de Medición:** El periodo de medición para el cálculo del Uptime será mensual, comenzando el primer día natural de cada mes y finalizando el último día natural del mismo mes.
- **Estado de Sistema Degradado:** Se considera que el Software se encuentra en un estado degradado cuando una o más funcionalidades no críticas del Servicio no están operativas, o su rendimiento se ve significativamente afectado, pero la funcionalidad principal del Software sigue siendo accesible y utilizable por la mayoría de los Usuarios. Las funcionalidades no críticas incluyen, sin limitación, la generación de informes secundarios, funcionalidades de personalización avanzada que no impiden el uso básico del Servicio, o accesos a integraciones de terceros específicas. El tiempo durante el cual el Software se encuentre en un estado degradado no se contabilizará como tiempo de inactividad total a efectos del cálculo de Uptime, aunque se registrarán los incidentes para análisis y mejora.
- **Compromiso de Uptime:** LIBELIUM se compromete a mantener un porcentaje de Uptime mensual del 99.5% para el Servicio.
- **Exclusiones y Excepciones:**

- a. **Mantenimiento Programado:** El mantenimiento programado, que incluye actualizaciones de Software, parches de seguridad y mejoras de infraestructura, se anunciará con un mínimo de 48 horas de antelación. Este tiempo no se contabilizará como tiempo de inactividad a efectos del cálculo de Uptime.
- b. **Causas Ajenas a LIBELIUM:** No se considerarán incumplimiento del compromiso de Uptime las interrupciones del servicio causadas por factores fuera del control razonable de LIBELIUM, incluyendo, sin limitación, cualquier evento de Fuerza Mayor, ataques de denegación de servicio (DDoS) sostenidos y de gran escala, o fallos en los Dispositivos del Cliente.
- **Herramientas de Monitorización:** LIBELIUM utilizará herramientas de monitorización internas y externas para rastrear el rendimiento del Servicio y el Uptime en tiempo real.
- **Página de Estado Pública:** LIBELIUM mantendrá una página de estado pública donde el Cliente pueda consultar la disponibilidad del Servicio, los incidentes actuales y pasados, así como los mantenimientos programados.
- **Informes de Cumplimiento:** Previa solicitud del Cliente, LIBELIUM proporcionará informes mensuales de Uptime que detallarán el rendimiento del Servicio durante el periodo de medición.
- **Plan de Comunicación de Incidentes:**
  - **Notificación inicial:** En caso de un incidente que afecte a la disponibilidad del Servicio, LIBELIUM enviará una notificación inicial a los Clientes afectados dentro de las 12 horas siguientes a la detección del problema, a través de correo electrónico y/o la página de estado pública.
  - **Actualizaciones periódicas:** LIBELIUM proporcionará actualizaciones periódicas sobre el estado del incidente, la causa raíz identificada (en caso de conocerla) y el tiempo estimado de resolución.
  - **Análisis Post-Mortem (RCA):** Tras la resolución del incidente, LIBELIUM realizará un análisis post-mortem (Root Cause Analysis - RCA) y publicará un informe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, describiendo la causa raíz, las acciones adoptadas para mitigar el impacto y las medidas preventivas implementadas para evitar futuras recurrencias.
- **Canales de Soporte:** Los canales de soporte disponibles para los Clientes son los contemplados en el “Anexo Soporte Técnico” de estas CGUS.

## 7. Tarifas, Facturación y Pago

### 7.1. Tarifas

Las tarifas de las modalidades de Licencia de Software vigentes en cada momento y los medios de pago aceptados se indican en línea al Cliente en el momento de la suscripción o la instalación, o se especifican en un contrato específico con el Cliente, del que estas CGUS formarán parte. Las tarifas se incrementarán con el IVA o cualquier otro impuesto que lo sustituya, al tipo vigente en cada momento.

### 7.2. Pago de Licencias

Las Licencias se contratan mediante un pago único previo al acceso al Software. LIBELIUM emitirá una factura con los datos aportados por el Cliente.

### 7.3. Renovación

Las Licencias SaaS se renovarán automáticamente a su vencimiento, salvo que el Cliente comunique a LIBELIUM por escrito su voluntad de no renovarlas con una antelación mínima de siete (7) días a la fecha de la renovación. La renovación puede implicar un aumento de la tarifa para el siguiente periodo anual, a criterio exclusivo de LIBELIUM.

### 7.4. Actualizaciones

Actualizaciones del Software: Las tarifas de las modalidades SaaS incluyen actualizaciones de Software y seguridad. En las versiones On-Premise el detalle y los términos de acceso a actualizaciones estarán definidos en cada contrato concreto.

### 7.5. Ofertas

LIBELIUM se reserva el derecho de ofrecer periódicamente ofertas puntuales para Licencias de mayor duración o con diferentes prestaciones, limitadas a las condiciones establecidas por LIBELIUM en cada momento.

### 7.6. Modificaciones de tarifas

LIBELIUM tendrá derecho a modificar las tarifas en cualquier momento sin previo aviso y, por tanto, el Cliente no podrá basarse en ninguna oferta anterior al contratar nuevas Licencias o renovar las existentes.

### 7.7. Sin obligación de reembolso

LIBELIUM no está obligada a reintegrar la tarifa pagada por el Cliente total o parcialmente en los siguientes casos:

- Cancelación del Servicio en cualquiera de los casos previstos en la Cláusula 12.1. durante el periodo de validez de una Licencia.
- Denegación de acceso al Servicio por LIBELIUM, temporal o definitivamente, basado en un incumplimiento por el Cliente de estas CGUS o de las limitaciones específicas de la Licencia adquirida.
- Interrupción del Servicio por causas no imputables a LIBELIUM, incluida la Fuerza Mayor.

### 7.8. Interrupciones

En caso de interrupción del Servicio previsto en la Cláusula 6 por causas imputables a LIBELIUM, esta concederá al Cliente un crédito de servicio a descontar del pago en el siguiente periodo de facturación, según la siguiente tabla:

SLA Global de Servicio	% de compensación
< 99.5% pero $\geq$ 98.0%	10%
< 98.0% pero $\geq$ 95.0%	25%
< 95.0%	100%

## 8. Privacidad y protección de Datos

### 8.1. Política de Privacidad y Protección de Datos

La Política de Privacidad y de protección de Datos personales de LIBELIUM se encuentra disponible aquí: <https://www.libelium.com/es/privacy-policy/>.

### 8.2. Datos no personales

Los Datos no personales serán tratados por LIBELIUM de conformidad con el Reglamento (UE) 2023/2854, de 13 de diciembre de 2023, sobre normas armonizadas para un acceso justo a los datos y su utilización. LIBELIUM tendrá la consideración de Tenedor de los Datos en relación con los gestionados a través del Software Saas, pero no en relación con los gestionados mediante el Software On-Premise.



### **8.3. Confidencialidad de Datos**

LIBELIUM tratará todos los Datos del Cliente como confidenciales y solo podrá utilizarlos para (i) proporcionar los Servicios; (ii) utilizar información agregada y/o anónima para mejorar los Servicios, desarrollar nuevos servicios, mostrar tendencias de uso general de los Servicios y para el análisis estadístico y medidas comerciales; (iii) supervisar el uso de los Servicios por el Cliente con fines de seguridad y de soporte técnico y para la validación del cumplimiento y limitaciones de uso del Cliente, así como para cumplir cualquier otra obligación de LIBELIUM con el Cliente; (iv) hacer cumplir estas CGUS; y (v) compartirlos con los proveedores de LIBELIUM que necesitan conocer dicha información para proporcionar los Servicios, siempre que estén obligados por similares obligaciones de confidencialidad. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que (1) LIBELIUM conozca de otra fuente o que desarrolle de forma independiente sin referencia a los Datos, o (2) LIBELIUM esté obligado a revelar a requerimiento de una autoridad administrativa o judicial.

### **8.4. Seguridad de Datos**

LIBELIUM realizará esfuerzos comerciales razonables para prevenir las violaciones de seguridad de los Datos. Sin embargo, el Cliente acepta que es imposible mantener una seguridad sin fisuras en relación con el Software, por lo que LIBELIUM no asume garantía alguna en este sentido. En consecuencia, el Cliente será el único responsable en caso de daño o pérdida causados por la destrucción no autorizada, la pérdida, la interceptación o alteración de los Datos por personas no autorizadas, aunque dichos Datos contengan Información Confidencial del Cliente o de terceros.

### **8.5. Uso de Datos**

Al enviar Datos personales por medio del Software, el Cliente da su consentimiento al uso de dichos Datos de conformidad con estas CGUS y confirma a LIBELIUM que ha recibido el consentimiento expreso de los Usuarios cuyos Datos personales se utilizan con el Software. En el caso de que los Datos personales sean de un tercero, el Cliente deberá certificar a LIBELIUM que ha obtenido dichos Datos de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable y que cuenta con todas las autorizaciones y consentimientos necesarios para disponer de dichos Datos.

### **8.6. Anonimización de Datos**

El Cliente y el Usuario garantizan a LIBELIUM que cualquier Dato subido a la nube para su procesamiento mediante el Software Saas será anonimizado.

### 8.7. Copias de seguridad de Datos

LIBELIUM realizará las copias de seguridad de los Datos subidos por el Cliente mediante el Software SaaS, según la política de seguridad corporativa. El Cliente será el único responsable de la implantación de un procedimiento para realizar copias de seguridad de los Datos recogidos con el Software On Premise, de acuerdo con la normativa vigente.

## 9. Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial -DPI-

### 9.1. Titularidad y renuncia a las garantías

LIBELIUM ha desarrollado el Software, es el propietario de todos los Derechos de Propiedad Intelectual asociados al mismo y garantiza que tiene derecho a conceder Licencias. Sin embargo, LIBELIUM no garantiza que el uso del Software por parte del Cliente no infrinja Derechos de Propiedad Intelectual de terceros. Por lo tanto, LIBELIUM se exime de cualquier responsabilidad derivada de cualquier reclamación de un tercero por infringir el Software los DPI de dicho tercero, así como de cualquier responsabilidad derivada de daños de naturaleza directa o indirecta causados por el Software, incluyendo, sin limitación, la pérdida de negocios, contratos u oportunidades; la pérdida o corrupción de Datos, bases de datos, Informes o software; daños o pérdidas de Dispositivos; o la pérdida de ingresos o beneficios.

### 9.2. Propiedad de marcas comerciales

LIBELIUM es el propietario de las marcas comerciales y de cualquier logo, diseño o imagen asociada a las mismas y bajo las cuales se comercializa el Software. La compra de una Licencia no confiere al Cliente derecho o licencia alguna para usar estos DPI.

### 9.3. Copyright

LIBELIUM es el propietario del copyright y de cualquier otro Derecho de Propiedad Intelectual asociado a los Documentos entregados al Cliente al amparo de una Licencia. El Cliente no puede copiar, extraer, distribuir ni publicar parte alguna del contenido de los Documentos sin el previo consentimiento escrito de LIBELIUM.

### 9.4. Secreto empresarial

El Software tiene asimismo la consideración de secreto empresarial de LIBELIUM, al amparo de la normativa vigente.

## 9.5. Propiedad de Datos

Tanto los Datos como los Informes son propiedad del Cliente, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 8.3.

## 9.6. Prohibiciones

Está expresamente prohibido al Cliente, sin limitación: (a) realizar o tratar de realizar ingeniería inversa, desmontar, descompilar, reconstruir, modificar o crear versiones del Software; (b) alterar de cualquier manera el código fuente del Software; ó (c) distribuir o ceder a terceros el Software por cualquier medio.

## 9.7. Indemnización

(a) Obligación de LIBELIUM de indemnizar al Cliente. LIBELIUM defenderá, a su cargo, cualquier demanda interpuesta contra el Cliente y motivada por la reclamación de que el Software vulnera un DPI de un tercero y, discrecionalmente, resolverá dicha demanda o correrá con los gastos de cualquier sentencia firme dictada contra el Cliente, siempre que: (i) el Cliente notifique a LIBELIUM dicha reclamación inmediatamente y por escrito, (ii) LIBELIUM tenga el control exclusivo de la defensa de cualquier demanda, derivada de dicha reclamación, y todas las negociaciones para su resolución o conciliación, y corra con los costes de la misma (salvo cuando se aplique cualquiera de las exclusiones de la Cláusula 9.7 (c); y (iii) el Cliente coopere plenamente, a cargo de LIBELIUM, en la defensa, resolución o conciliación sobre dicha reclamación. Esta Cláusula, establece la responsabilidad única y exclusiva de LIBELIUM, y el remedio exclusivo del Cliente, para todas y cada una de las reclamaciones relativas a la infracción de cualquier DPI.

(b) Derecho de LIBELIUM a actuar para evitar cualquier reclamación. Ante una reclamación como la indicada en el apartado (a) anterior o, en opinión de LIBELIUM, dicha reclamación sea susceptible de producirse, el Cliente permitirá a LIBELIUM, a discreción y cargo de LIBELIUM: (a) facilitar al Cliente el derecho a seguir utilizando el Software, (b) modificar el Software para que deje de incurrir en infracción, sin que ello afecte sustancialmente a su funcionalidad, o (c) rescindir la Licencia y conceder al Cliente un crédito igual a la parte proporcional de la tarifa de la Licencia pagada, en función del periodo rescindido, con prorrateo según el número de meses restantes en el periodo de Licencia abonado.

(c) Exclusiones de la obligación de indemnización de LIBELIUM. LIBELIUM no tendrá responsabilidad alguna frente al Cliente en virtud de lo dispuesto en el párrafo (a) de

esta Cláusula 9.7. o o de cualquier otra disposición, cuando la reclamación venga motivada por: (a) el uso del Software junto con Dispositivos, Infraestructura o software que no cumplan las condiciones de la Licencia abonada, cuando el Software por sí mismo no incurra en infracción, (b) el uso del Software en una aplicación o entorno para el que no fue diseñado o previsto en virtud de las condiciones de la Licencia abonada, (c) el uso de una versión del Software que no sea actual; (d) la modificación del Software por cualquiera distinto de LIBELIUM; o (e) cualquier reclamación por vulneración de cualquier DPI titularidad del Cliente.

## 10. Garantías y Exclusiones

### 10.1. Garantías

LIBELIUM garantiza que prestará los Servicios de manera profesional, con la debida diligencia y de acuerdo con los términos de la Licencia y con estas CGUS.

### 10.2. Reclamaciones

Cualquier reclamación contra LIBELIUM por daños relacionados con los Servicios e imputables a LIBELIUM deberá notificarse por escrito en el plazo de un año desde el fin de la vigencia de la Licencia, transcurrido el cual decaerá la acción.

### 10.3. Exclusiones

LIBELIUM rechaza expresamente (y el Cliente acepta): (a) cualquier garantía de idoneidad del Software para un propósito que no esté expresamente descrito en la Licencia; (b) la seguridad del Software a prueba de accesos no deseados; (c) que los Datos no serán destruidos, perdidos, interceptados o alterados por terceros no autorizadas; (d) que el uso del Software o de los Servicios vaya a ser continuo, que esté exento de errores o que no vaya a dañar o perjudicar Datos, Dispositivos o Infraestructuras.

## 11. Responsabilidades y limitación de responsabilidad

### 11.1. Límite de responsabilidad

Salvo en el caso de dolo o negligencia grave, el límite de la responsabilidad de LIBELIUM por daños derivados del uso de los Servicios y por todos los conceptos, será equivalente a las tarifas abonadas por el Cliente por los Servicios durante los doce meses anteriores a la reclamación. LIBELIUM no será, en ningún caso responsable por daños debidos a Fuerza

Mayor, a las acciones u omisiones del Cliente, ni por interrupciones o pérdidas de negocio, de beneficio o de Datos, lucro cesante o cualquier otro daño indirecto, incluyendo, sin limitación, las pérdidas motivadas por la interrupción, finalización o funcionamiento fallido de Internet, servicios de telecomunicaciones de terceros o sistemas de seguridad de terceros, incluso aunque LIBELIUM haya sido advertido de la posibilidad de tales daños.

### 11.2. Exclusiones

LIBELIUM no tendrá responsabilidad alguna con respecto a la calidad o integridad de los Datos del Cliente. Cualquier Dato contenido en el Informe obtenido a través del Software se utiliza y/o interpreta bajo la responsabilidad exclusiva del Usuario y/o del Cliente. LIBELIUM no se hace responsable del uso ilícito o indebido de los mismos.

### 11.3. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será el único responsable de:

- (a) Establecer, mantener y poner en funcionamiento, a su cargo, la conexión del Cliente con el Software SaaS a través de Internet (la velocidad del cual puede tener un impacto significativo en la capacidad de respuesta del Software), y de proporcionar todo el hardware y software del ordenador, navegadores web debidamente configurados, módems y líneas de acceso, compatibles con la Licencia abonada.
- (b) La compatibilidad de los Dispositivos, de la Infraestructura y de cualquier otro software del Cliente o de terceros con el Software On-Premise.

## 12. Cancelación y rescisión del Servicio

### 12.1. Causas de resolución anticipada

Cualquiera de las Partes puede resolver anticipadamente el contrato de Licencia mediante preaviso escrito a la otra Parte:

- A. Si la otra parte incumple los términos de estas CGUS o del contrato de Licencia y no remedia tal incumplimiento en el plazo de treinta (30) días de la recepción de un aviso por escrito de la parte no infractora.
- B. En caso de disolución o liquidación de cualquiera de las Partes.

## 12.2. Suspensión

Sin perjuicio de otros recursos, LIBELIUM puede emitir de inmediato una advertencia, o bien suspender de forma temporal o indefinidamente la Licencia si el Cliente y/o sus Usuarios infringen estas CGUS. La suspensión de la Licencia por este motivo no provocará la ampliación del periodo de Servicio.

## 12.3. Efectos de la resolución

A la resolución de la Licencia o al extinguirse la vigencia de la Licencia sin renovación:

- A. El Cliente cesará en el uso de la Licencia y entregará inmediatamente a LIBELIUM los originales y todas las copias de cualquier Documento o Información Confidencial de LIBELIUM que estén bajo su posesión o control, o los destruirá, certificando esta acción a LIBELIUM.
- B. El Cliente dispondrá del plazo de un mes desde la expiración o cancelación de la vigencia de la Licencia SaaS para descargar los Datos almacenados en la nube. Transcurrido dicho plazo, los Datos serán eliminados por LIBELIUM.
- C. En cualquiera de los supuestos de resolución, rescisión o suspensión, será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 7.7.
- D. Las cláusulas 2, 3.8, 7.7, 8, 9, 10, 11, 12.3, 13, 14, 15.4 y 15.7 seguirán en vigor tras la resolución o fin de la vigencia de los Servicios.

# 13. Control de Exportaciones

## 13.1. Control de exportaciones

El Software puede estar sujeto a controles de exportación de la Unión Europea, incluidos, entre otros, los controles a la exportación derivados de la normativa de material de defensa y de doble uso y de sanciones a determinados países. En estos casos, LIBELIUM solicitará y obtendrá cualquier licencia o autorización requerida por cualquier autoridad española o de otro estado miembro de la Unión Europea antes de permitir el acceso al Software por el Cliente.

## 13.2. Licencias de exportación

En las circunstancias descritas en el párrafo anterior, el Cliente acepta que el contrato de Licencia y cualquier acceso a los Servicios están condicionados a la previa obtención por LIBELIUM de cualquier licencia o autorización de exportación necesaria para el acceso al Software. Las Partes cooperarán y se prestarán asistencia mutua para la obtención de dichas licencias y autorizaciones. LIBELIUM no será responsable si su solicitud de licencia

de exportación es rechazada por las autoridades españolas por motivos no imputables a LIBELIUM, lo que se considerará un caso de Fuerza Mayor, en cuyo caso LIBELIUM reintegrará al Cliente cualquier pago anticipado cobrado.

### 13.3. Garantías del Cliente

El Cliente garantiza a LIBELIUM que:

- a) el Usuario y el destino final del Software son los indicados en el contrato de Licencia;
- b) ni el Cliente ni el Usuario final están incluidos en ningún listado de entidades sancionadas por el Consejo de la Unión Europea, el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o el Comité de Sanciones para la congelación de fondos y recursos económicos, ni sujetos a restricciones o embargos comerciales;
- c) no reexportará ni transferirá el Software infringiendo la normativa de control de exportaciones de la Unión Europea y, de manera específica, para su uso en Rusia, Bielorrusia, Crimea o Sebastopol;
- d) el Software se destina exclusivamente a un uso civil.

### 13.4. Indemnización

El Cliente indemnizará a LIBELIUM por los daños y perjuicios (incluyendo, sin limitación, multas, sanciones y costas judiciales) que se deriven del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula. Sin perjuicio de cualquier otra acción que pueda corresponder a LIBELIUM en defensa de sus derechos, el Cliente acepta que la indemnización pagadera a LIBELIUM en tales casos no será inferior a cinco millones de euros (5.000.000,00 €).

## 14. Legislación aplicable y Solución de controversias

### 14.1. Ley aplicable

Estas CGUS se interpretarán y regirán de conformidad con las leyes del Reino de España.

### 14.2. Resolución de controversias

Cualquier controversia o diferencia entre las Partes relativa a la interpretación de estas CGUS o al incumplimiento de las obligaciones aquí contempladas y que no pueda resolverse de forma amistosa por las Partes en el plazo de un mes, se someterá a los órganos directivos respectivos de las Partes durante un plazo adicional de treinta días

para intentar resolverla de forma amistosa, antes de que cualquiera de las Partes tenga derecho a presentar una reclamación. Esto no se aplica a las reclamaciones con un plazo de prescripción más corto.

#### 14.3. Jurisdicción y arbitraje

Si dicha controversia o diferencia no se resuelve de forma amistosa, las Partes, con renuncia a cualquier otro fuero que les pueda corresponder, acuerdan someterse a los siguientes fueros:

- a) Si el Cliente tiene su domicilio en España o en un país del Espacio Económico Europeo (EEE), a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Zaragoza, España.
- b) Si el Cliente tiene su domicilio fuera del EEE y dicho país es miembro de la Convención de Nueva York de 1958 sobre el reconocimiento y la ejecución de sentencias arbitrales extranjeras, al arbitraje de CIAM-CIAR, que nombrará a un árbitro único y llevará a cabo el procedimiento arbitral de conformidad con su reglamento. La sede del arbitraje será Madrid, España, y el idioma del arbitraje será el usado por las Partes en sus negociaciones. Las Partes acuerdan expresamente ejecutar el laudo arbitral de buena fe y sin recurso alguno.
- c) Si el Cliente no está establecido en un país que sea parte en la Convención de Nueva York de 1958 sobre el reconocimiento y la ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras, la controversia se someterá a cualquier tribunal competente elegido por LIBELIUM.

## 15. Miscelánea

#### 15.1. Independencia

Las Partes son contratistas independientes por lo que ninguna de ellas asume responsabilidad alguna por las consecuencias de la ejecución o incumplimiento del contrato de Licencia por la otra.

#### 15.2. Prohibición de cesión

El Cliente no podrá ceder el contrato de Licencia, en todo o en parte, ni ninguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin el consentimiento expreso y por escrito de LIBELIUM.



### **15.3. Fuerza mayor**

Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en el marco del contrato de Licencia, si se debe a una circunstancia de Fuerza Mayor, tal como se definen en estas CGUS. La Parte afectada por Fuerza Mayor lo notificará inmediatamente por escrito a la otra Parte y tomará todas las medidas razonables para minimizar los efectos de dicha Fuerza Mayor sobre este Contrato. Si la Fuerza Mayor afecta a la prestación de los Servicios, el plazo de vigencia de estos se prorrogará por la duración del evento de Fuerza Mayor.

### **15.4. Renuncia**

Ninguna renuncia por cualquiera de las Partes, ya sea expresa o implícita, ante el incumplimiento de cualquier disposición de estas CGUS o del contrato de Licencia por la otra Parte, o al ejercicio de cualquier derecho o recurso, se interpretará como una renuncia a cualquier incumplimiento posterior de dicha disposición o como una renuncia a la propia disposición.

### **15.5. Acuerdo íntegro**

Estas CGUS, de la que forma parte inseparable su Anexo, junto con el acuerdo específico entre LIBELIUM y el Cliente, en su caso, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes con respecto al objeto del mismo y todos los demás contratos, entendimientos, declaraciones, garantías y escritos quedan anulados y sustituidos por estos.

### **15.6. Divisibilidad**

Si alguna disposición de estas CGUS se considera ilegal o inaplicable, dicha disposición se limitará o eliminará en la medida mínima necesaria para que sigan siendo plenamente vigentes y aplicables.

### **15.7. Buena fe**

Las Partes conducirán sus relaciones comerciales de buena fe y de conformidad con los principios de lealtad negocial.

### **15.8. Antisoborno y anticorrupción**

Las Partes comparten el valor fundamental de que cualquier actividad comercial debe ser legal en el país en el que se realiza la actividad. Esto significa, entre otras cosas, que

está estrictamente prohibido cualquier contrato auxiliar que conceda una compensación a cualquier persona o entidad distinta de las Partes en relación con, por ejemplo, ventas, servicios, compras, entregas y/o pagos y que no sea razonable a la luz del valor de los servicios prestados. Además, las Partes acuerdan cumplir las leyes antimonopolio aplicables, incluidas las prohibiciones de fijación de precios, recopilación o suministro de información sobre ofertas competitivas, asignación de mercados o clientes y actividades ilegales similares.

## Anexo Soporte Técnico

Documento de Soporte Técnico – Producto Software Iris360

<b>1. Introducción</b>	<b>29</b>
<b>2. Soporte Técnico para SaaS (Software como Servicio)</b>	<b>29</b>
2.1. Descripción del Servicio SaaS	29
2.2. Niveles de Soporte para SaaS	29
2.3. Horario de Soporte para SaaS	29
2.4. Canales de Soporte para SaaS	30
2.5. Procedimiento para Solicitar Soporte para SaaS	30
2.6. Tiempos de Respuesta para SaaS	30
<b>3. Soporte Técnico para On-Premise (Software Instalado Localmente)</b>	<b>30</b>
3.1. Descripción del Servicio On-Premise	30
3.2. Requisitos del Sistema para On-Premise	30
3.3. Niveles de Soporte para On-Premise	31
3.4. Horario de Soporte para On-Premise	31
3.5. Canales de Soporte para On-Premise	31
3.5.1 Sistema de Ticketing/Portal de Soporte Online.	31
3.5.2 Correo electrónico	31
3.5.3 Soporte Telefónico	32
3.5.4 Software de Gestión Remota	32
3.6. Procedimiento para Solicitar Soporte para On-Premise	32
3.7. Tiempos de Respuesta para Software On-Premise	32

## 1. Introducción

Para garantizar la satisfacción del Cliente y la operatividad continua del servicio Software Iris360, LIBELIUM ofrece un ecosistema donde el Software se entrega y gestiona en la nube, con una asistencia que abarca, desde la configuración inicial y la resolución de incidencias técnicas, hasta la optimización del uso del mismo y la orientación sobre nuevas funcionalidades.

## 2. Soporte Técnico para SaaS (Software como Servicio)

### 2.1. Descripción del Servicio SaaS

Para el servicio SaaS de LIBELIUM, el soporte técnico incluye, desde la ayuda para configurar el Software por primera vez y solucionar cualquier fallo técnico que surja, hasta la optimización, comprobando que el Cliente lo usa correctamente y manteniéndole al día con las nuevas funciones añadidas.

### 2.2. Niveles de Soporte para SaaS

**Tier 1:** Soporte Esencial y Configuración Inicial Este nivel asegura una integración y operación fluida con el SaaS de LIBELIUM. Incluye la configuración inicial y el proceso de onboarding, facilitando la familiarización del Usuario con la plataforma. Adicionalmente, se encarga de la resolución de incidencias técnicas comunes conforme a las guías de producto establecidas, y proporciona información sobre novedades y actualizaciones, explicando su aplicación y beneficios.

-----  
**Tier 2:** Resolución de Problemas Avanzados y Optimización El segundo nivel de soporte se dedica a la resolución de problemas complejos que demandan una expertise técnica superior. El servicio realiza un análisis especializado de la implementación del Cliente, a fin de identificar y corregir errores o "bugs", asegurando así el rendimiento óptimo y la estabilidad del servicio SaaS.

### 2.3. Horario de Soporte para SaaS

Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 CET y los viernes de 9:00 a 15:00 CET.

## 2.4. Canales de Soporte para SaaS

Libelium pone a disposición de sus Clientes un sistema de ticketing para la gestión de incidencias de soporte SaaS. Este sistema permite recibir comunicaciones y notificaciones, tanto a través de la plataforma de tickets, como por correo electrónico. Adicionalmente, cuando la incidencia lo requiera, se podrá ofrecer asistencia remota mediante contacto telefónico o el uso de software de gestión remota para su resolución.

## 2.5. Procedimiento para Solicitar Soporte para SaaS

Para solicitar soporte SaaS, LIBELIUM dispone de un plan de horas de soporte gestionado por el departamento de ventas. Una vez adquirido, se proporcionará acceso a la plataforma de tickets a través de [support.libelium.com](https://support.libelium.com)

## 2.6. Tiempos de Respuesta para SaaS

Tier 1: 8h (dentro del periodo de horario de soporte)

Tier 2: 48h (dentro del periodo de horario de soporte)

# 3. Soporte Técnico para On-Premise (Software Instalado Localmente)

## 3.1. Descripción del Servicio On-Premise

El soporte técnico persigue asegurar la operatividad y rendimiento del Software instalado en un Dispositivo del Cliente. Este servicio incluye asistencia para la instalación, resolución de incidencias técnicas específicas de la implementación local y optimización del Software en el entorno del Cliente.

## 3.2. Requisitos del Sistema para On-Premise

El Cliente es responsable de asegurar que sus Dispositivos y su Infraestructura cumplan con los requisitos mínimos de compatibilidad establecidos por LIBELIUM para la correcta instalación y funcionamiento del Software On-Premise. Estos requisitos se detallan en la oferta o contrato específico de cada Licencia On-Premise. LIBELIUM no garantiza la compatibilidad del Software con cualquier otro software o hardware no especificado en dichos requisitos.

### 3.3. Niveles de Soporte para On-Premise

El soporte técnico para Software On-Premise se ofrecerá bajo un contrato de mantenimiento específico con LIBELIUM y puede incluir los siguientes niveles:

- **Tier 1: Soporte Básico y Diagnóstico Inicial.** Este nivel cubre la asistencia en la instalación del Software, la configuración inicial en el entorno del Cliente y el diagnóstico preliminar de incidencias técnicas. LIBELIUM proporcionará orientación sobre el uso básico del Software y se derivarán problemas más complejos al Tier 2.
- **Tier 2: Resolución de Problemas Avanzados y Mantenimiento.** Este nivel se encarga de la resolución de problemas técnicos complejos que requieran un análisis profundo de la implementación del Cliente. Incluye la identificación y corrección de errores de Software, la optimización del rendimiento en la infraestructura del Cliente y la aplicación de actualizaciones y parches de seguridad.

### 3.4. Horario de Soporte para On-Premise

El horario de atención al cliente para el soporte On-Premise se definirá en el contrato de mantenimiento específico entre LIBELIUM y el Cliente. En el caso de omisión, se aplicará el general para SaaS.

### 3.5. Canales de Soporte para On-Premise

LIBELIUM pondrá a disposición del Cliente los canales de soporte establecidos en el contrato de mantenimiento, que pueden incluir:

#### 3.5.1. Sistema de Ticketing/Portal de Soporte Online.

Para la gestión formal de incidencias y el seguimiento de solicitudes, accesible a través de una plataforma designada.

#### 3.5.2. Correo electrónico

Para comunicaciones y notificaciones relacionadas con el soporte.

#### 3.5.3. Soporte telefónico

Para asistencia remota en casos que lo requieran y según las condiciones del contrato de mantenimiento.

#### 3.5.4. Software de Gestión Remota

Cuando sea necesario para la resolución de incidencias, previa autorización del Cliente.

#### 3.6. Procedimiento para Solicitar Soporte para On-Premise

La solicitud de soporte para el Software On-Premise se realizará según el procedimiento establecido en el contrato de mantenimiento, incluyendo la gestión de horas de soporte, si aplica. En caso de omisión, se aplicará el general para SaaS.

#### 3.7. Tiempos de Respuesta para Software On-Premise

Los tiempos de respuesta se detallarán en el contrato de mantenimiento específico con el Cliente. En el caso de omisión, se aplicará el general para SaaS.

#### **DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL**

Este documento contiene documentación confidencial y queda expresamente prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la autorización expresa de Libelium. Si ha recibido este mensaje por error, se ruega lo notifique a Libelium enviando un mensaje al remitente y proceda inmediatamente al borrado del mensaje original y de todas sus copias. Gracias por su colaboración.