

“Plataforma Cloud”

Términos y Condiciones
Generales del Servicio

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

PLATAFORMA LACÍA HUB SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

1. Objeto y ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante, los **“Términos y Condiciones”**) regulan, para los clientes que además de servicios de diseño, acceden y usan de la plataforma que Lacia tiene denominada **“LACIAHUB”** puesta a disposición en la modalidad software como servicio (SaaS)

La contratación de este servicio se realizará mediante la firma por parte del Cliente y aceptación por parte de **Lacia Branding & Data, S.L.** de la correspondiente Hoja de Pedido (en adelante, **“Hoja de Pedido”**).

La firma de la Hoja de Pedido por parte del Cliente implica la aceptación íntegra y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones, que forman el marco contractual entre el Cliente y Lacia.

La Plataforma se proporcionará bajo un modelo SaaS y tiene por finalidad la gestión digital de *packaging* y otros activos de marca del Cliente, incluyendo funcionalidades avanzadas para el control de versiones, automatización de flujos de trabajo, y colaboración entre departamentos, clientes y proveedores, con el objetivo de reducir errores y optimizar la gestión de estos activos.

Los Términos y Condiciones estarán disponibles en todo momento en la URL indicada en la Hoja de Pedido, junto con el identificador hash correspondiente que garantiza la integridad y trazabilidad de la versión aceptada.

2. Definiciones

A efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación, ya sea en singular o en plural:

- **Plataforma:** el entorno digital identificado bajo el nombre **“LACIAHUB”** ofrecido por Lacia accesible en modalidad SaaS, que permite al Cliente la gestión de sus activos digitales relacionados con el diseño gráfico de etiquetado y cualquier activo de marca, documento o archivo digital.
- **Cliente:** la persona jurídica que formaliza con Lacia una Hoja de Pedido, mediante la cual se

adquiere el derecho a utilizar la Plataforma conforme a estos Términos y Condiciones.

- **Usuarios autorizados:** las personas físicas, vinculadas al Cliente o a sus colaboradores externos, que han sido habilitadas por este para acceder y utilizar la Plataforma dentro del marco de la licencia concedida.
- **Hoja de pedido:** el documento individualizado firmado entre Lacia y el Cliente que concreta los servicios contratados, el número de usuarios, las tarifas aplicables, y demás condiciones específicas del servicio.
- **Condiciones Generales o Términos y Condiciones:** el presente documento, que regula con carácter general la prestación del servicio, de la Plataforma, por parte de Lacia a todos sus clientes.
- **Datos del Cliente:** cualquier información, contenido o archivo que el Cliente o sus usuarios autorizados introduzcan, carguen, almacenen o gestionen a través de la Plataforma.
- **Hash:** valor alfanumérico obtenido mediante una función criptográfica que permite identificar de forma única una versión concreta de un documento, garantizando su integridad y trazabilidad.
- **Información Confidencial:** toda información, técnica o de cualquier otra naturaleza, que una de las partes (**“Emisor”**) comunique a la otra (**“Receptor”**) en el contexto de la ejecución del servicio, y que no sea de dominio público ni razonable considerar como tal. La Información Confidencial podrá estar contenida en cualquier soporte (escrito, digital, visual, oral o cualquier otro medio) y comprenderá, entre otros, datos empresariales, comerciales, técnicos, estratégicos, financieros, de clientes o proveedores, know-how, procesos, metodologías, diseños, planos, muestras, bases de datos, contratos, software, estudios o informes, incluyendo también cualquier copia, resumen, derivado o material generado a partir de dicha información.

Se considerará también Información Confidencial toda aquella intercambiada antes de la fecha de comienzo de prestación del servicio, siempre que se haya compartido en relación con su objeto.

- **Modificación Sustancial:** toda modificación de los Términos y Condiciones que suponga una alteración significativa de los derechos u obligaciones del Cliente en relación con el uso de la Plataforma.
- **Soporte:** servicio prestado por Lacía para atender incidencias o dudas relacionadas con el acceso o funcionamiento de la Plataforma.
- **Software as a Service (SaaS):** modelo de prestación de software basado en el acceso remoto a través de Internet mediante el pago de una tarifa periódica, sin necesidad de instalación local por parte del Cliente.
- **Usuario:** aquel que, en función del nivel de permisos asignado, puede acceder a los módulos y actuar en los distintos aspectos de la Plataforma.
- **Usuario Lacía:**
 - Usuario del equipo de soporte interno de Lacía, que realiza tareas de mantenimiento y resolución de incidencias en la Plataforma.
 - Usuario del equipo de diseño de Lacía, cuando preste ayuda puntual o permanente en creación y modificación de diseños.

En ambos casos estos usuarios no computarán a los efectos de las tarifas correspondientes.

3. Descripción del servicio.

Lacía prestará al Cliente los servicios de puesta a disposición de la **Plataforma** en modalidad Software as a Service (en adelante, el "**Servicio**") conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y en la Hoja de Pedido correspondiente..

El Servicio incluye:

- El acceso a la Plataforma por parte de los Usuarios habilitados.
- La posibilidad de asignar tareas o permisos a colaboradores externos, mediante mecanismos de participación limitada.
- El almacenamiento y procesamiento de los activos e información cargados por el Cliente en la Plataforma.
- La disponibilidad de funcionalidades de control de versiones, validación de diseños, gestión de flujos de trabajo y comunicación con terceros.

- Las actualizaciones periódicas que Lacía implemente en la Plataforma para mejorar su funcionamiento, corregir errores o añadir mejoras técnicas.

Como parte del Servicio, Lacía prestará al Cliente soporte funcional y técnico para la resolución de incidencias relacionadas con la Plataforma, mediante un sistema de *tickets* integrado. Este soporte está incluido en la tarifa mensual, en los términos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, los Servicios adicionales no están incluidos en la tarifa estándar del servicio SaaS y se facturarán de forma separada.

No obstante, aquellas intervenciones que impliquen ajustes, desarrollos o personalizaciones específicas o servicios de parametrización, configuración inicial, migración de datos y formación solicitados por el Cliente se considerarán servicios adicionales y serán facturadas aparte conforme a las condiciones previstas en la Hoja de Pedido o presupuestos individuales.

Lacía podrá introducir mejoras o ajustes técnicos en la Plataforma, siempre que no supongan una alteración sustancial de las funcionalidades contratadas por el Cliente, sin que ello dé lugar a modificación del precio ni a derecho de resolución, salvo lo previsto en estos Términos y Condiciones.

El Servicio podrá prestarse mediante el uso de infraestructuras tecnológicas propias o de terceros, así como mediante la integración de soluciones o plataformas externas necesarias para su correcto funcionamiento. Lacía podrá modificar dichos componentes tecnológicos en cualquier momento, siempre que no suponga una disminución sustancial de las funcionalidades contratadas.

4. Duración y resolución del Servicio.

El presente Servicio tiene una duración indefinida, salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Pedido. Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato en cualquier momento, sin necesidad de alegar justa causa, mediante preaviso por escrito con una antelación mínima de tres (3) meses.

Además, el contrato podrá resolverse en los siguientes supuestos:

- Por mutuo acuerdo entre Lacía y el Cliente.
- Por incumplimiento grave de cualquiera de las partes, si no se subsana en un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación por escrito.

- Sin necesidad de requerimiento previo, cuando el incumplimiento sea, por su naturaleza, no subsanable, o cuando se trate de una reiteración de un incumplimiento sustancial anterior producido en un plazo inferior a seis (6) meses.
- Por parte del Cliente, si no acepta una Modificación Sustancial de estos Términos y Condiciones, conforme a lo previsto en la cláusula correspondiente.
- Por parte de Lacía, en caso de impago reiterado, deuda vencida o historial de retrasos en el pago, conforme a los mecanismos de aviso y suspensión establecidos en estos Términos y Condiciones. En particular, en caso de retraso injustificado en el pago, Lacía lo comunicará por escrito al Cliente, quien dispondrá de un plazo máximo de veinte (20) días naturales para subsanarlo. Si transcurrido dicho plazo persiste el impago, Lacía podrá requerir formalmente el pago y proceder a la suspensión temporal del Servicio o a la resolución definitiva del contrato.

La terminación del Contrato deberá comunicarse por escrito e indicar la fecha efectiva de terminación sin perjuicio de los Servicios de Asistencia a la Terminación previstos en la cláusula 5.

La terminación del Contrato por cualquier causa no afectará a las obligaciones ya devengadas hasta la fecha de efectos de la resolución.

En particular:

- El Cliente deberá abonar todas las cantidades pendientes de pago, facturadas o no, que correspondan a Servicios efectivamente prestados por Lacía hasta la fecha de resolución.
- Lacía podrá emitir una factura final de regularización por los importes devengados y no facturados por los Servicios, incluyendo el uso de la Plataforma, almacenamiento, Servicios adicionales o consumos variables.
- En caso de que el Cliente hubiera retenido cantidades por considerar que existía una disputa legítima, y posteriormente se determinase (judicial o extrajudicialmente) que dichas cantidades eran debidas, Lacía podrá exigir además los intereses legales correspondientes, conforme a la Ley 3/2004, de lucha contra la morosidad.

5. Asistencia a la terminación.

Adicionalmente, Lacía prestará los Servicios necesarios para facilitar la transición y exportación de los datos y activos del Cliente a un nuevo entorno, bajo las siguientes condiciones:

- Si la resolución se ha comunicado con el preaviso previsto en esta cláusula, Lacía prestará dicha asistencia durante el periodo de preaviso.
- Si la resolución es imputable al Cliente, Lacía continuará prestando el Servicio durante un plazo adicional de dos (2) meses exclusivamente para garantizar la transición y siempre que el Cliente lo haya solicitado expresamente. Las cantidades devengadas durante dicho periodo serán facturables pudiendo Lacía exigir el pago anticipado de dicho periodo cuando la causa de terminación del contrato se debiera al impago o existiera deuda histórica o retrasos repetidos en el pago de facturas.
- En caso de impago, deuda acumulada o historial de retrasos, Lacía podrá condicionar la asistencia al pago anticipado de los Servicios correspondientes.
- El Cliente deberá solicitar expresamente esta asistencia antes de la fecha efectiva de terminación.
- Las partes acordarán de buena fe los tiempos, alcance y costes de la asistencia conforme a las tarifas vigentes de Lacía.

La resolución no afectará a las obligaciones contractuales que, por su naturaleza, deban subsistir tras la finalización del Servicio, incluyendo, entre otras, las relativas a confidencialidad, propiedad intelectual, responsabilidad, protección de datos y fuero aplicable.

6. Propiedad intelectual y derechos de uso.

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones y la firma de la hoja de pedido, Lacía concede al Cliente un derecho de uso limitado, no exclusivo, no sublicenciable y no transferible, para acceder y utilizar la Plataforma durante la vigencia del contrato, exclusivamente para fines empresariales propios del Cliente y conforme al número de usuarios autorizados indicado en la Hoja de Pedido.

El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre la Plataforma, su código fuente, funcionalidades, arquitectura, diseños,

marcas o documentación técnica, más allá del derecho de uso otorgado en los términos anteriores. En particular, queda expresamente prohibido:

- Reproducir, copiar, modificar, adaptar, distribuir, comunicar públicamente o transformar total o parcialmente la Plataforma.
- Realizar ingeniería inversa, decompilación o cualquier otra actividad dirigida a obtener el código fuente o elementos estructurales de la Plataforma.
- Utilizar la Plataforma para prestar Servicios a terceros distintos del Cliente, salvo en lo que respecta a la participación de usuarios externos debidamente habilitados y bajo su responsabilidad.
- Desarrollar productos derivados basados en el conocimiento y *know-how* obtenido durante la utilización de la Plataforma.

El Cliente podrá autorizar el acceso limitado a colaboradores externos (participación de terceros), en los términos funcionales permitidos por la Plataforma, garantizando en todo momento que dichos usuarios cumplan con las condiciones de seguridad y confidencialidad aplicables. Lacía no facturará como usuario a sus propios técnicos de soporte o diseño cuando participen puntualmente en el entorno del Cliente.

Cualquier desarrollo específico, mejora o funcionalidad adicional solicitada por el Cliente y ejecutada por Lacía será, salvo pacto expreso en contrario, de titularidad exclusiva de Lacía.

7. Información y datos del cliente.

Todos los datos, archivos, contenidos e información que el Cliente o sus usuarios autorizados introduzcan, carguen, almacenen o gestionen a través de la Plataforma (los "Datos del Cliente") son y seguirán siendo de titularidad exclusiva del Cliente.

Lacía únicamente podrá acceder y utilizar los Datos del Cliente con la finalidad de prestar el Servicio contratado, quedando expresamente prohibido cualquier otro uso distinto, salvo autorización previa y por escrito del Cliente.

El Cliente declara y garantiza que dispone de todos los derechos, licencias y autorizaciones necesarios sobre los Datos que cargue o gestione en la Plataforma, y que dichos datos no infringen derechos de terceros ni contienen contenidos contrarios a la legislación aplicable. El Cliente mantendrá indemne

a Lacía frente a cualquier reclamación o daño derivado del incumplimiento de esta obligación.

Lacía reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que puedan recaer sobre los Datos del Cliente —incluyendo, entre otros, diseños, etiquetas, logotipos, documentos técnicos o creativos— son y seguirán siendo de titularidad del Cliente, y su uso por parte de Lacía no supondrá cesión o transmisión alguna de derechos, ni explícita ni implícita.

Asimismo, Lacía se abstendrá de divulgar, reproducir o utilizar en beneficio propio o de terceros cualquier contenido cargado por el Cliente, salvo en los casos expresamente permitidos por estos Términos y Condiciones o necesarios para la prestación del Servicio.

8. Garantías.

La Plataforma no infringe derechos de propiedad intelectual, secreto industrial o comercial de terceros. Asimismo, Lacía manifiesta que no tiene conocimiento de la existencia de reclamaciones, procedimientos o conflictos que puedan afectar al uso pacífico de la Plataforma por parte del Cliente en el marco de estos Términos.

En caso de que un tercero formule una reclamación contra el Cliente por una supuesta infracción de derechos de propiedad intelectual vinculados al uso legítimo de la Plataforma conforme a estos Términos y Condiciones, Lacía se compromete a mantener indemne al Cliente, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el Cliente notifique por escrito a Lacía la existencia de la reclamación en un plazo máximo de cinco (5) días naturales desde que tenga conocimiento de la misma.
- Que el Cliente no realice ningún reconocimiento ni acuerdo con el tercero reclamante sin la autorización previa y por escrito de Lacía.
- Que se ceda a Lacía el control exclusivo de la defensa jurídica, incluida la posibilidad de negociar, transigir o litigar.
- Que el uso de la Plataforma por parte del Cliente se haya realizado conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en la Hoja de Pedido.

Esta garantía no será de aplicación en caso de que la reclamación derive de un uso indebido de la Plataforma por parte del Cliente o de modificaciones

no autorizadas realizadas por éste o por terceros bajo su control.

9. Subcontratación y cesión del Contrato.

Los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones no podrán ser cedidos, subrogados o transmitidos por ninguna de las partes a terceros, total o parcialmente, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. Cualquier cesión no autorizada se considerará nula de pleno derecho.

Nada en los presentes Términos y Condiciones implica que una de las partes actúe como representante, agente o mandatario de la otra, ni que esté facultada para asumir compromisos o generar obligaciones en su nombre sin consentimiento expreso y por escrito.

No obstante lo anterior, Lacía podrá subcontratar a terceros determinados servicios auxiliares o de infraestructura tecnológica necesarios para la prestación del Servicio, sin necesidad de autorización previa del Cliente, siempre que:

- Dicha subcontratación no implique el acceso a los Datos del Cliente por parte de terceros distintos de los previstos en el contrato de encargo de tratamiento.
- Los subcontratistas cumplan con los niveles de seguridad, confidencialidad y responsabilidad exigibles conforme a la normativa aplicable.

A estos efectos, se informa expresamente al Cliente de que Lacía podrá contratar servicios de infraestructura tecnológica con terceros proveedores tecnológicos especializados.

Dichos proveedores actuarán como subencargados del tratamiento cuando corresponda conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, garantizando Lacía que todos ellos cumplen con los estándares adecuados de seguridad, confidencialidad y cumplimiento normativo exigidos por la legislación vigente. Los centros de datos estarán ubicados preferentemente dentro del Espacio Económico Europeo o en jurisdicciones que ofrezcan garantías adecuadas conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

10. Equipo de gestión y comunicaciones.

Para la gestión del Servicio, Lacía pone a disposición del Cliente un sistema de atención y soporte técnico

accesible desde la propia Plataforma, a través del módulo de tickets habilitado.

Salvo que se indique expresamente otra vía en estos Términos y Condiciones, toda comunicación entre las partes relacionada con la prestación del Servicio (consultas, incidencias, asistencia técnica, solicitudes funcionales o gestión de usuarios) deberá canalizarse a través de dicho sistema, que permite la trazabilidad y seguimiento de cada solicitud.

Para notificaciones de carácter legal, administrativo o contractual, las partes utilizarán los siguientes datos de contacto:

Lacía Branding & Data, S.L.

Calle Aranjuez 7, Edificio Lacía 28039 Madrid, España

Att: Virginia Triguero

Email: vtriguero@lacia.com

Tel.: +34 91 351 37 56

Cualquier cambio en los datos de contacto deberá ser comunicado fehacientemente a la otra parte para que surta efecto.

11. Limitación de responsabilidad.

Lacía responderá frente al Cliente por los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento doloso o negligente de sus obligaciones contractuales, en los términos previstos en estos Términos y Condiciones.

No obstante, la responsabilidad total de Lacía por cualquier concepto se limitará a una cantidad máxima equivalente al 50 % del importe efectivamente abonadas por el Cliente en los cuatro (4) meses anteriores al hecho que dio lugar a la reclamación.

En ningún caso Lacía será responsable por lucro cesante, costes derivados de la pérdida de programas o datos o cualquier otro tipo de daño indirecto y, de forma particular, de aquellos en los que la producción del daño hubiera sido causado o incrementado por la concurrencia de cualquier tipo de negligencia del Cliente o alguno de sus proveedores.

Será responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que los datos e información introducidos en la Plataforma son correctos, actualizados y no contienen errores. Lacía no asumirá responsabilidad por perjuicios derivados del uso de información desactualizada, incompleta o incorrecta facilitada por el Cliente o sus usuarios.

Solo podrán aplicarse penalizaciones o reclamarse daños si concurren simultáneamente las siguientes condiciones:

- Que el incumplimiento sea imputable exclusivamente a Lacía.
- Que el Cliente no se encuentre en mora de sus obligaciones contractuales, especialmente las de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el daño o incumplimiento sea directamente atribuible a un fallo del proveedor tecnológico de infraestructura utilizado por Lacía para la prestación del Servicio, la responsabilidad de Lacía quedará limitada al importe que dicho proveedor esté obligado a responder frente a Lacía según el contrato vigente entre ambas partes. En tal caso, Lacía ejercerá las acciones que procedan frente al proveedor en nombre propio y, cuando sea posible, repercutirá al Cliente el resultado de dichas acciones.

11.1. Fuerza mayor.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando ello se deba a causas de fuerza mayor.

A estos efectos, se entenderá por fuerza mayor cualquier evento imprevisible, inevitable y ajeno a la voluntad de las partes, incluyendo, entre otros: desastres naturales, pandemias, actos de gobierno, conflictos armados, huelgas generales, interrupciones en el suministro eléctrico o de telecomunicaciones no imputables, fallos generalizados de infraestructura de terceros o cualquier otra circunstancia fuera del control razonable de la parte afectada.

La parte que invoque la fuerza mayor deberá notificarlo por escrito a la otra parte con la mayor celeridad posible, indicando su naturaleza, duración estimada y medidas adoptadas para mitigar sus efectos.

12. Confidencialidad.

Ambas partes se comprometen a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda información Confidencial, independientemente del soporte en que se comunique.

No tendrá la consideración de Información Confidencial aquella información que el Receptor pueda demostrar de forma clara y documental:

- Que era de dominio público en el momento de su recepción o devino pública posteriormente sin incumplimiento por su parte.
- Que ya la conocía de forma legítima antes de recibirla.
- Que le fue proporcionada por un tercero autorizado para hacerlo, sin infracción contractual.
- Que ha sido desarrollada de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial del Emisor.

Las partes se comprometen a mantener estrictamente el secreto de la Información Confidencial de la otra Parte, así como a no venderla, intercambiarla, publicarla o de cualquier otra manera a revelarla a nadie, por cualquier medio, incluyendo fotocopia o reproducción, sin el consentimiento previo y por escrito del Emisor. La formación Confidencial no podrá ser utilizada por el Receptor para uso distinto de la ejecución del Contrato.

No obstante, el Emisor únicamente podrá revelar la Información Confidencial al número mínimo y esencial de sus directivos y empleados que por su cargo tengan necesidad de conocerla y sólo en la extensión que fuera necesario para la prestación del Servicio. El Receptor advertirá a dichos directivos empleados de sus obligaciones respecto a su confidencialidad, velando por el cumplimiento de esta y llevando a cabo todas las acciones necesarias para asegurar que dicha obligación de confidencialidad sea respetada, durante y tras su dependencia laboral con el Receptor, haciéndose el Receptor responsable de cualquier eventual incumplimiento de esta.

De igual forma, la Información Confidencial podrá ser revelada si así lo exige un requerimiento legal de una autoridad judicial o administrativa, siempre que:

- Se limite la revelación a la información estrictamente necesaria.
- Se notifique al Emisor sin demora, salvo que esté legalmente prohibido, con el fin de que pueda adoptar medidas para limitar dicha revelación.

Esta cláusula no implica cesión ni concesión de derecho alguno sobre la Información Confidencial ni sobre los desarrollos de cada parte, que seguirán siendo propiedad exclusiva del Emisor.

El incumplimiento de esta cláusula dará derecho a la parte afectada a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de cualquier otra acción que le corresponda conforme a derecho.

No obstante lo anterior, Lacía podrá utilizar el logotipo del Cliente como referencia comercial en materiales corporativos y presentaciones, sin que ello implique el uso ni divulgación de información de usuarios, flujos de trabajo u otros datos sensibles.

La obligación de confidencialidad se mantendrá en vigor durante la vigencia del contrato y se extenderá por un plazo adicional de cinco (5) años tras su terminación, salvo que la ley exija un periodo superior.

13. Protección de Datos.

Ambas Partes, en la medida en que accedan y traten datos de carácter personal, deberán tomar las medidas oportunas para protegerlos y evitar el acceso a los mismos por parte de terceros no autorizados. Las Partes quedan obligadas a la más estricta observancia de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación estos datos ("GDPR") y demás normativa aplicable.

En cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Protección de Datos Personales, las Partes quedan informadas de que los datos facilitados por los intervinientes en la prestación del Servicio, así como los de las personas de contacto de sus respectivas organizaciones, serán tratados tanto por Lacía como por el Cliente con la única finalidad de la prestación del Servicio y realizar las gestiones administrativas, contables, económicas y de comunicación derivadas del mismo.

Dichos datos serán conservados mientras se mantenga la prestación del Servicio y, posteriormente, durante el plazo necesario para atender posibles responsabilidades legales, manteniéndose debidamente bloqueados.

Los datos personales no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal, ni se realizarán transferencias internacionales de datos sin el cumplimiento de los requisitos legales establecidos. Las personas

interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiéndose a gdpr@lacia.com. Asimismo, podrán dirigirse a dichos canales para contactar con el Delegado de Protección de Datos o, en su caso, presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

El ejercicio del derecho de supresión quedará limitado por las obligaciones legales de conservación. En todo caso, el eventual ejercicio de derechos por parte de los intervinientes no afectará a la validez de los presentes Términos y Condiciones. Cuando Lacía trate datos personales por cuenta del Cliente en el marco de los Servicios prestados a través de la Plataforma, ambas partes reconocen que dicho tratamiento se regirá por lo establecido en el contrato de encargo del tratamiento que se adjuntará como Anexo correspondiente. En todo caso, Lacía actuará conforme a las instrucciones documentadas del Cliente y en los términos exigidos por el artículo 28 del GDPR.

Sin perjuicio de lo anterior, Lacía podrá utilizar libremente los datos captados o generados a través de la Plataforma, siempre que hayan sido previamente anonimizados conforme a la normativa vigente, con la finalidad de mejorar sus Servicios, elaborar estadísticas o desarrollar funcionalidades. Este derecho de uso tendrá duración indefinida y podrá ser transmitido a terceros.

Lacía podrá designar nuevos subencargados de tratamiento o sustituir los existentes en cada momento, de acuerdo con el procedimiento en la cláusula 4 del Anexo de Encargado de Tratamiento de Datos de carácter personal.

14. Integridad del Contrato.

Los presentes Términos y Condiciones, junto con la Hoja de Pedido firmada por el Cliente y los anexos que se incorporen, constituyen el Contrato completo entre las partes en relación con el objeto del Servicio, y sustituyen a cualquier acuerdo, comunicación o entendimiento previo, ya sea verbal o escrito.

15. Modificaciones del Servicio

Lacía podrá modificar aquellos aspectos del Servicio que afecten de forma general al funcionamiento de la Plataforma siempre y cuando y no suponga una pérdida o disminución del Servicio.

16. Modificaciones de los Términos y Condiciones.

Lacia podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento por razones legales, técnicas, operativas o comerciales, especialmente para adaptarlos a mejoras del Servicio, cambios regulatorios o ajustes funcionales de la Plataforma.

Toda modificación será publicada en la URL indicada en la Hoja de Pedido, junto con el correspondiente identificador hash que garantice su integridad y trazabilidad. Asimismo, Lacia comunicará dicha modificación al Cliente por correo electrónico, indicando expresamente la fecha de entrada en vigor, con una antelación mínima de treinta (30) días naturales respecto a dicha fecha.

Se entenderá que el Cliente acepta las nuevas condiciones si continúa utilizando la Plataforma una vez transcurrido dicho plazo sin haber manifestado por escrito su oposición.

En caso oposición del Cliente a la modificación de los Términos y Condiciones, Lacia podrá terminar el Contrato sin penalización. La resolución se realizará conforme a lo previsto en la Cláusula 4 (Duración y resolución del Servicio) y los efectos generales previstos en la misma.

17. Legislación aplicable y jurisdicción.

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme al derecho común español.

Toda controversia derivada o relacionada con los presentes Términos y Condiciones o con la Hoja de Pedido –incluida cualquier cuestión sobre su existencia, validez, interpretación, alcance, cumplimiento o terminación– será resuelta definitivamente mediante arbitraje de derecho, administrado por la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje (CIMA), de conformidad con sus Estatutos y su Reglamento de Arbitraje vigentes en la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje.

El tribunal arbitral estará compuesto por un único árbitro, designado conforme a dicho Reglamento.

El arbitraje se celebrará en castellano y tendrá como sede Madrid, España.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PLATAFORMA LACIA HUB – SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

1. Objeto del Anexo

El presente Anexo tiene por objeto establecer los compromisos de disponibilidad, soporte y rendimiento del Servicio sobre la Plataforma prestado por Lacia, así como las principales especificaciones técnicas de la Plataforma.

2. Compromiso de Disponibilidad

Lacia se compromete a mantener la disponibilidad del Servicio en los siguientes términos:

- Disponibilidad mensual garantizada: 98,5% del tiempo, calculado sobre el total de horas mensuales.
- Horario de Servicio: 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo en los supuestos de mantenimiento programado y causas de fuerza mayor.

Los periodos de indisponibilidad programada no computarán a efectos del cálculo de disponibilidad. No obstante, las tareas de mantenimiento programado que pudieran afectar al rendimiento del sistema se realizarán siempre fuera de ventanas productivas del Cliente. Las tareas de mantenimiento programado y sus consiguientes paradas de disponibilidad serán informados con antelación, mediante correo electrónico al Cliente y siempre intentando buscar una fecha ideal para ambas Partes y que no afecte la actividad normal del Cliente.

3. Soporte Técnico y Tiempo de Respuesta

Lacia prestará soporte técnico a través del módulo de *tickets* integrado en la Plataforma. En concreto, se desarrollará la realización de tareas de *help-desk* de soporte funcional, *help-desk* de consultas técnicas, seguimiento de incidencias y consultas y comunicación e información a Usuarios. Incluyendo:

- Un punto centralizado de entrada de incidencias/problemas
- Seguimiento y reporting del estado de las incidencias en curso

- Elaboración de dossiers / FAQ con soluciones a los problemas más comunes.

El horario del soporte técnico es de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 18:00 CET y viernes, Julio y Agosto de 8:00 a 15:00 CET (exceptuando festivos nacionales). No obstante, el Usuario podrá registrar sus tickets de soporte las 24 horas del día.

Lacia no puede garantizar en ningún caso que el Servicio esté libre de algún tipo error; al ser un producto en constante evolución y mejoras los fallos pueden formar parte del proceso.

Lacia y el Cliente se comprometen a revisar el volumen y tipología de *tickets* abiertos con regularidad para hacer más eficiente el proceso y procurar disminuir todos aquellos *tickets* de soporte funcional que pudieran repetirse sin justificación clara una vez implantadas las formaciones y herramientas suficientes por ambas partes; se ejecutará un análisis de causa raíz para así detectar posibles soluciones a estos casos.

Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad perteneciente al mantenimiento correctivo.

De cualquier forma, Lacia compromete a seguir una política de máximo esfuerzo y utilizar todos los recursos a su disposición para solucionar cualquier incidencia en el menor tiempo posible. Lacia se compromete a explicar la naturaleza del Nivel de Calidad, el tiempo estimado de resolución y las tareas llevadas a cabo una vez resuelto el problema.

4. Mantenimiento y Actualizaciones

Lacia podrá realizar tareas de mantenimiento y actualizaciones para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de la Plataforma. Estas actuaciones se realizarán preferentemente en horario nocturno o en fines de semana, minimizando su impacto para los Clientes.

- Actualizaciones menores (*hotfixes*, mejoras internas): Sin previo aviso específico.
- Actualizaciones mayores (cambios funcionales relevantes): Se notificará al Cliente con antelación, salvo que se trate de cambios urgentes por motivos de seguridad.

5. Especificaciones Técnicas

La Plataforma se encuentra desplegada sobre servicios de infraestructura tecnológica

proporcionados por proveedores tecnológicos especializados, a través de los cuales Lacia ofrece sus sistemas en modalidad SaaS. Lacia podrá modificar el proveedor o la arquitectura tecnológica subyacente en cualquier momento, sin que ello requiera modificación del presente contrato, siempre que se mantengan los niveles de servicio, seguridad y protección de datos establecidos en el mismo..

- Los proveedores tecnológicos utilizados por Lacia dispondrán de marcos de conformidad reconocidos internacionalmente, que permitan acreditar el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad y disponibilidad. Lacia comunicará al Cliente, previa solicitud, las certificaciones aplicables al proveedor vigente en cada momento. Los proveedores tecnológicos empleados dispondrán de certificaciones de seguridad reconocidas. .
- Los proveedores tecnológicos utilizados contarán con políticas de privacidad conformes con el GDPR y la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- Los servicios de infraestructura tecnológica están alojados en centros de datos ubicados en la Unión Europea o en países que ofrezcan garantías adecuadas conforme al RGD. Lacia informará al Cliente, previa solicitud, de la ubicación geográfica de los centros de datos empleados en cada momento. .

6. Medidas de respaldo de Máquina Virtual

Se ha programado una política de respaldo (*backup-policy-enhanced-vm*) para la máquina virtual con las siguientes características:

- Backup frequency: Frecuencia con la que se realizan los snapshots de máquina virtual. Se realiza un snapshot cada día a las 23:00. Dependiendo del día en el que se tomen serán del tipo diario, semanal, o mensual.
 - Mensual: Si el backup se toma el primer día del mes, será un backup mensual.
 - Semanal: Si el backup se toma un domingo, será un backup semanal.
 - Diario: En los demás casos, será un backup diario.
- Retention of daily backup point: cada backup diario se mantiene durante 7 días.

- Retention of weekly backup point: cada backup semanal se mantiene durante 4 semanas.
- Retention of monthly backup point: cada backup mensual se mantiene durante 30 días.
- Instant restore: se mantiene una copia local de los puntos de restauración recientes durante 3 días, independiente del almacén de backups de larga duración, con el fin de reducir los tiempos de recuperación ante incidencias.

7. Medidas de respaldo BBDD

Las medidas de respaldo descritas en este apartado aplican a las bases de datos gestionadas por Lacia en el marco del Servicio: base de datos operativa, de auditoría y de configuración, con independencia de la tecnología de base de datos empleada en cada momento.

:El sistema de bases de datos utiliza 3 tipos de backup que funcionan de manera conjunta:

- Backup completo: copia completa de la BBDD.
- Backup diferencial: Incluyen solo los cambios realizados desde el último backup completo.
- Backups de logs de transacción: Cada vez que se modifica la BBDD, se guarda la modificación en el log de transacción.

8. Continuidad de Servicio

Lacia ofrece un plan de continuidad de negocio, asegurando la contingencia ante escenarios y riesgos relacionados a los Servicios brindados. herramientas de gestión del tráfico y de recuperación ante desastres proporcionadas por sus proveedores tecnológicos, con infraestructura de respaldo alojada en la Unión Europea. En caso de interrupción significativa del centro de datos principal, el objetivo de punto de recuperación (RPO) y el objetivo de tiempo de recuperación (RTO) serán de hasta 24 horas para volúmenes de datos de 1 TB o inferiores. Para cualquier información adicional en relación con el plan de continuidad de negocio, debe solicitarlo directamente a Lacia.

ACUERDO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL PLATAFORMA LACIA HUB – SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

El presente Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones Generales del Servicio, sobre la Plataforma, y será de aplicación en todos aquellos supuestos en los que la prestación del Servicio implique que Lacia trate datos personales respecto de los cuales el Cliente actúe como Responsable del tratamiento. En tales casos, ambas partes se obligan a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, y en particular, con las siguientes estipulaciones:

1. Definiciones

- **Autoridad de Protección de Datos:** la/s autoridad/es pública/s independiente/s establecida/s por un Estado miembro del Unión Europea que tenga competencias en materia de protección de Datos Personales.
- **Datos Personales:** toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.
- **Interesados:** personas físicas a las que se refieran los datos personales objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

- **Responsable/s del Tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, Servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento. A los efectos del presente Anexo, el Cliente ocupa la posición de Responsable del Tratamiento.
- **Encargado:** la persona física o jurídica, autoridad pública, Servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento. A los efectos del presente Anexo, Lacia ocupa la posición de Encargado.
- **Normativa Aplicable:**
 - El Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y de Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (“RGPD”), o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
 - La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como cualquier otra disposición legal que resulte de aplicación al Tratamiento de Datos Personales u otras que modifiquen, sustituyan, o desarrollen las anteriores.
- **Violación de la Seguridad:** toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales transmitidos, conservados u objeto de cualquier otra forma de Tratamiento, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

2. Objeto del encargo

Con el fin exclusivo de prestar los Servicios objeto del Contrato, se habilita a Lacia para tratar por cuenta del Cliente, Responsable del tratamiento, los Datos Personales que se describen en la Cláusula 8 del presente Anexo.

3. Duración

El presente Anexo tendrá la misma duración que la determinada en los Términos y Condiciones.

4. Obligaciones de LACÍA

Lacía, en relación con los Datos Personales que sean objeto de Tratamiento con motivo de la prestación de los Servicios, se obliga como Encargado a lo siguiente:

Utilizar los Datos Personales objeto de Tratamiento exclusivamente para la finalidad de prestar los Servicios, quedando expresamente prohibida su utilización con cualquier otra finalidad.

Tratar los Datos Personales de acuerdo con las instrucciones documentadas que le sean transmitidas por el Cliente. Si Lacía considera que alguna de las instrucciones infringe la Normativa Aplicable, Lacía informará al Cliente.

No comunicar los Datos Personales a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente, en los supuestos legalmente admisibles.

Lacía puede comunicar los Datos Personales a otros Encargados del mismo Responsable del Tratamiento, de acuerdo con las instrucciones del Cliente. En este caso, el Cliente identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los Datos Personales, los Datos Personales a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si para la prestación de los Servicios Lacía tuviera que transferir Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Cliente de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

Lacía podrá incorporar o sustituir subencargados del tratamiento siempre y cuando se cumpla el procedimiento de notificación y oposición previsto en la presente cláusula. A estos efectos, para designar nuevos subencargados o sustituir a los existentes, Lacía deberá comunicar este hecho previamente por escrito al Cliente, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista, sus datos de contacto, los tratamientos de datos personales afectados y, en su caso, las garantías aplicables en materia de transferencias internacionales de datos. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Cliente, en el plazo de treinta (30) días naturales desde la recepción de la comunicación, no manifiesta de forma expresa su oposición motivada en la falta de garantías

suficientes para la realización del tratamiento de datos personales conforme al RGPD.

En caso de que el Cliente formule oposición motivada dentro del plazo indicado, Lacía podrá en el plazo máximo de un mes comunicar si continúa el servicios con los subencargados anteriores o se termina el Contrato. En el caso de que se opte por la terminación del Contrato, la fecha de terminación no podrá inferior a un mes desde la fecha de emisión de notificación.

El subcontratista, que también tendrá la condición de Encargado, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este Anexo para Lacía y las instrucciones documentadas que dicte el Cliente. Corresponde a Lacía regular la nueva relación de forma que el nuevo Encargado ("Subencargado") quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que Lacía asume en virtud del presente Anexo. En el caso de incumplimiento por parte del Subencargado de cualquiera de sus obligaciones, Lacía seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente.

Lacía garantizará que las personas autorizadas para tratar Datos Personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.

Lacía asistirá al Cliente siempre que sea posible en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los mencionados derechos ante Lacía, éste deberá comunicarlo al Cliente.

Lacía notificará al Cliente las Violaciones de la Seguridad de los Datos Personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella, se facilitará la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la Violación de la Seguridad de los Datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de Interesados afectados, y las

categorías y el número aproximado de registros de Datos Personales afectados.

- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la Violación de la Seguridad de los Datos Personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la Violación de la Seguridad de los Datos Personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual.

Dar apoyo al Cliente en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

Dar apoyo al Cliente en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Protección de Datos, cuando proceda.

Cuando proceda de conformidad con la Normativa Aplicable, designar un delegado de protección de datos, así como comunicar su identidad y datos de contacto al Cliente.

Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable u otro auditor autorizado por él.

Cuando proceda de conformidad con la Normativa Aplicable Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, que contenga:

El nombre y los datos de contacto del Encargado o Encargados y de cada Responsable del Tratamiento por cuenta del cual actúe el Encargado y, en su caso, del representante del Responsable o del Encargado y del delegado de protección de datos.

Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada Responsable del Tratamiento.

En su caso, las transferencias de Datos Personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el Artículo 49, apartado 1, párrafo

segundo, del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas en virtud de la Cláusula 5 del presente Anexo.

Una vez cumplida la prestación del Servicio y, en todo caso, a la terminación, Lacia se obliga, con carácter inmediato y siguiendo las instrucciones que dicte el Cliente, a destruir o devolver los Datos Personales al Cliente o bien a otro Encargado que designe dicha compañía, borrando totalmente cualquier copia de éstos que esté en su poder.

La ausencia de instrucciones del Cliente en un plazo máximo de 15 días desde la terminación, conllevará la destrucción de los Datos Personales en los términos previstos en el presente apartado.

No obstante lo anterior, Lacia puede conservar una copia, con los Datos Personales debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Medidas de seguridad

Lacia se compromete a adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta estado de la técnica, los costes de aplicación, así como la naturaleza, alcance, contexto, y finalidades del tratamiento, así como los riesgos -de probabilidad y gravedad variables- para los derechos y las libertades de las personas físicas, que según corresponda incluya, entre otras:

- La seudonimización y el cifrado de datos personales.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y Servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Para evaluar el nivel de seguridad adecuado se tendrán en cuenta los riesgos que puedan derivarse del tratamiento, en especial, la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma,

así como la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

6. Obligaciones del Cliente

Corresponde al Cliente:

- Entregar a Lacía o habilitar el acceso a los Datos Personales a los que se refiere la Cláusula 8 este Anexo.
- Cuando proceda según la Normativa Aplicable, realizar una evaluación del impacto en la protección de Datos Personales de las operaciones de Tratamiento a realizar por Lacía.
- En su caso, realizar las consultas previas que correspondan según la Normativa Aplicable.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la Normativa Aplicable por parte de Lacía.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

7. Responsabilidad

Lacía y el Cliente asumirán su responsabilidad por cualquier clase de daño, perjuicio, sanción (incluyendo expresamente las impuestas por la Autoridad de Protección de datos) o gastos (incluyendo gastos razonables de abogados, procuradores u otros profesionales), que traiga causa en el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Anexo o cualquiera otra establecida en la Normativa Aplicable. Asimismo, Lacía será directamente responsable frente al Cliente por el incumplimiento por parte de un Subencargado de las obligaciones que le correspondan.

En todo caso, esta responsabilidad se limitará a los daños directos que sean causados por una actuación u omisión directa y en exclusiva de la parte incumplidora con un límite máximo equivalente al precio de los Servicios, salvo que concurra dolo o negligencia grave.

8. Tratamiento de datos

El tratamiento de datos consistirá en la prestación de los Servicios, conforme éstos se describen en los Términos y Condiciones y la Hoja de Pedido.

Concreción de los tratamientos a realizar:

- Registro

- Estructuración
- Modificación
- Conservación
- Extracción
- Consulta
- Comunicación
- Supresión
- Destrucción

Identificación de la información afectada

- Empleados
- Clientes y/o usuarios
- Proveedores

Datos objeto de tratamiento:

- Datos de carácter identificativo (incluye, por ejemplo: nombre y apellidos, NIF/DNI, teléfono, dirección, firma, imagen, voz, etc.)