

En la ciudad de Palma de Mallorca, a día: \_\_\_\_\_

**REUNIDOS:**

De una parte, Don/Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, vecino de \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, y provisto del DNI \_\_\_\_\_.

Y, de la otra, Don/Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, vecino de \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, y provisto del DNI \_\_\_\_\_.

**INTERVIENEN:**

El primero, en nombre y representación de la entidad Mallorca Software Hotelero, SL (en adelante: MALLORCA SOFT), con domicilio en calle Galileo Galilei, s/n – Edifici U – Oficina 1ó - 07121 Parc Bit - Palma de Mallorca (Illes Balears) España, con NIF. B57510687, en su calidad de Administrador.

El segundo, en nombre y representación de la entidad \_\_\_\_\_ (en adelante: EL CLIENTE), con domicilio en \_\_\_\_\_, con NIF. \_\_\_\_\_, en su calidad de \_\_\_\_\_.

Y, reconociéndose los comparecientes mutuamente la capacidad legal necesaria para obligarse y en concreto para el otorgamiento del presente Contrato, al efecto;

## MANIFIESTAN

1. Que EL CLIENTE, después de comprobar a través de los contactos comerciales con MALLORCA SOFT, las posibilidades que ofrece la plataforma digital PMS Astro All in One a sus necesidades, desea utilizar dicha plataforma para la gestión y control de su Empresa, a través de Internet y en la modalidad de alquiler (servicio SaaS).
2. Que MALLORCA SOFT es una empresa experta en el desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas informáticos de gestión empresarial, y ostenta la exclusiva de explotación de servicios SaaS (Software as a Service) de la plataforma digital PMS Astro All in One.
3. Que MALLORCA SOFT suministra el servicio desde el Data Center de Amazon Web Service (AWS), situado en París conocido como el Data Center.

Y reconociéndose en sus respectivas calidades mutua y suficiente capacidad legal para la conclusión de este contrato, a tal efecto lo suscriben para su cumplimiento sujetándolo a los siguientes:

## PACTOS

### OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato de prestación de servicios se compone de:

- Licencias de uso
- Consultoría e implantación estándar formación / capacitación mantenimiento y actualizaciones servicio de asistencia

### LICENCIAS DE USO

MALLORCA SOFT cede a EL CLIENTE la licencia de uso de la plataforma digital PMS Astro All in One y licencias adicionales (software externo) para su correcto funcionamiento a través de Internet y durante toda la vigencia del presente contrato.

Se entiende como software externo, aplicaciones de otras fabricantes utilizadas en algunos procesos del PMS Astro All in One.

Se le autoriza a utilizar los programas adquiridos sólo en España, de acuerdo con los términos y condiciones siguientes. SI NO ACEPTA LAS PRESENTES CONDICIONES, NO TIENE AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR LOS PROGRAMAS. Abriendo el paquete que contiene el soporte físico, o utilizando los programas en cualquier forma, reconoce haber leído, comprendido y aceptado los términos del presente Contrato.

## **CONSULTORIA E IMPLANTACION ESTANDAR**

Con anterioridad a la fase de implantación se realizará la fase previa de Consultoría e implantación Estándar, pactada con EL CLIENTE, con el objetivo de determinar la mejor adecuación de PMS Astro All in One de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.

Las horas dedicadas en este capítulo, no están cubiertas por la cuota mensual y serán facturadas aparte de acuerdo al presupuesto presentado.

Se entiende por implantación la adaptación de PMS Astro All in One mediante parámetros externos para obtener los resultados precisados por EL CLIENTE. Dicha adaptación estándar se realizará por personal especializado desde las oficinas de MALLORCA SOFT.

## **FORMACION / CAPACITACION**

La formación de los usuarios se podrá realizar por vías diferentes, en las oficinas de EL CLIENTE, en las oficinas de MALLORCA SOFT, o mediante conexión remota y conversación a través de los medios tecnológicos necesarios, siempre por personal cualificado y autorizado por MALLORCA SOFT.

Las horas dedicadas en este capítulo, no están cubiertas por la cuota mensual y serán facturadas aparte de acuerdo al presupuesto presentado.

## **MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES**

### **Mantenimiento de PMS Astro All in One**

MALLORCA SOFT mantendrá constantemente actualizados los programas que conforman la plataforma digital PMS Astro All in One, de acuerdo a los siguientes conceptos:

Adaptación de los posibles cambios legislativos que se produzcan en cada momento y que afecten a la funcionalidad de PMS Astro All in One, manteniendo EL CLIENTE su responsabilidad en cuanto al uso y explotación de los datos y resultados de los mismos, para el cumplimiento de cualesquiera de sus obligaciones legales.

Mejoras funcionales introducidas por MALLORCA SOFT

### **Cambios en las disposiciones legales**

Las nuevas versiones producidas para los cambios en las disposiciones legales estarán operativas con la máxima antelación posible, dependiendo del plazo existente entre la publicación de dichas disposiciones legales y la obligada aplicación de las mismas.

### **Mejoras funcionales**

MALLORCA SOFT pondrá a disposición de EL CLIENTE todas aquellas mejoras funcionales con las que vaya dotando a la plataforma digital durante la vigencia del contrato.

## Corrección de incidencias

MALLORCA SOFT se compromete a subsanar todas las posibles incidencias de mal funcionamiento de PMS Astro All in One imputables al mismo, siendo de la máxima prioridad aquellas que puedan desvirtuar los datos a suministrar de carácter legal.

## SERVICIO DE ASISTENCIA

MALLORCA SOFT pone a disposición de EL CLIENTE, la herramienta HelpDesk, (herramienta de comunicación entre EL CLIENTE Y MALLORCA SOFT) con el objetivo de ofrecer asistencia On-line para notificar cualquier tipo de incidencia, consulta, o aclaración (no formación) sobre la funcionalidad estándar de PMS Astro All in One.

Una vez recibida la notificación a través de HelpDesk, esta será atendida por orden de criticidad.

Asimismo, se pone a disposición del CLIENTE el servicio de atención telefónica personalizada (971 439 943) para aquellos casos en los que la herramienta HelpDesk no esté disponible. Este servicio estará disponible de 09:00 a 18:00 horas de lunes a jueves, y de 09:00 a 15:00 los viernes, excepto los días festivos de MALLORCA SOFT.

Los fallos que el CLIENTE no sea capaz de reproducir (es decir, la enumeración de los pasos realizados para que nuestro Centro de Atención al Usuario (CAU) sea capaz de reproducir el comportamiento descrito de la aplicación), quedarían excluidos de la cobertura del Contrato, puesto que a MALLORCA SOFT le resulta imposible garantizar la resolución de los mismos y el tiempo de respuesta establecido en este Contrato.

En caso de que la corrección de los fallos conlleve la modificación de la aplicación asociada al servicio, se entenderá por corregido el fallo si se proporciona al CLIENTE otra forma de realizar la tarea afectada por el citado fallo.

## ACCESO A LA PLATAFORMA

El acceso al servicio se realizará a través de cualquier navegador web disponible en la URL que se le proporcionará al CLIENTE,

El CLIENTE se ocupará del mantenimiento y conocer el uso y funcionalidades del navegador web que al final desee usar.

## ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

El CLIENTE dispondrá de espacio en los servidores para almacenar documentos mediante el sistema de gestión documental de la plataforma digital PMS Astro All in One.

## TARIFAS

Se adjunta presupuesto para la plataforma digital PMS Astro All in One

## AREAS CONTRATADAS

Inicialmente El CLIENTE solicita las Áreas estándar:

- Uso de la plataforma digital PMS Astro All in One

El sistema de facturación de la cuota mensual, se detalla en el Presupuesto y los precios a aplicar.

## ALTA DE USUARIOS

Inicialmente El CLIENTE nos enviará los datos para los primeros accesos de los usuarios principales, así como, asignaremos una responsable del CLIENTE para la gestión de los usuarios.

## DESPLAZAMIENTOS

Cuando un técnico se desplace a las Oficinas del CLIENTE o cualquier delegación, las dietas, el alojamiento y desplazamiento, serán a cargo del CLIENTE.

Tarifa desplazamiento / jornada:

- A revisar en cada caso.

Más el coste de transporte público (taxi, tren, avión, barco, hotel, Km, etc.)

Estos precios incluyen: Tiempo de desplazamiento del técnico, y manutención.

## FORMA DE PAGO

El pago de los servicios de formación, necesidad de revisión de datos, arreglo de datos por mal uso de la plataforma digital del CLIENTE y cualquier otro servicio prestado por MALLORCA SOFT, se realizarán al contado mediante recibo a la firma del contrato en la cuenta de MALLORCA SOFT.

Los servicios recurrentes contratados y firmados por El CLIENTE, es decir, todos aquellos servicios que presta MALLORCA SOFT mensualmente por el uso de la plataforma, se cargaran mensualmente a la cuenta.

Del mismo modo que el párrafo anterior se efectuaran los cargos correspondientes y, relacionados con la formación / capacitación, bolsa de horas, y cualesquiera de otros cargos esporádicos (no recurrentes).

## IMPUESTOS

Los impuestos, contribuciones y arbitrios que graven el presente contrato serán por cuenta de EL CLIENTE, y en especial el impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.).

El CLIENTE deberá satisfacer las cantidades debidas en virtud de este contrato íntegras y en su totalidad, por lo que serán de su cuenta cualquier impuesto o retención que deban pagarse en la fuente o país de origen.

## GARANTIAS

MALLORCA SOFT garantiza dentro de la cuota mensual el correcto funcionamiento de la plataforma digital PMS Astro All in One de acuerdo a la operatoria y reglas de gestión instaladas.

La plataforma digital PMS Astro All in One inicia el periodo de garantía a partir del momento en que se instala en el Data Center. Su duración es permanente mientras exista el contrato en vigor con MALLORCA SOFT.

En aquellos productos no licenciados por MALLORCA SOFT, esta queda totalmente exenta de posibles garantías o compromiso alguno, siendo en todo caso el fabricante de cada licencia el responsable de proporcionar dichas garantías.

En el supuesto de que MALLORCA SOFT no pudiera continuar con la prestación del servicio descrito en el presente contrato, mientras este se hallase en vigor, a través de ninguna otra empresa o grupo de empresas, esta se compromete a facilitar una copia de seguridad actualizada de la base de datos y aquella documentación necesaria y disponible para facilitar la migración a otro PROVEEDOR.

MALLORCA SOFT implementa, opera y evoluciona un sistema de gestión de seguridad de la información para garantizar la seguridad Lógica, física y operacional del tratamiento de la información de sus clientes en sus productos de software. La seguridad de la información contempla todo el ciclo de vida de la plataforma, siendo el alcance del sistema el Desarrollo, mantenimiento y alquiler de la plataforma digital PMS Astro All in One en modalidad SaaS, Soporte, HelpDesk y Formación, Administración de infraestructura del Data Center para el correcto funcionamiento de la plataforma.

## LIMITACIÓN CUANTITATIVA DE RESPONSABILIDADES

Las partes expresamente acuerdan que la indemnización de daños y perjuicios en casos de culpa o negligencia achacables a MALLORCA SOFT derivada del presente Contrato no excederá en ningún caso del importe de la cuota mensual que se ha satisfecho en el periodo que se produce el percance.

## CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

Toda la información habida con ocasión de este contrato se considera confidencial y, por lo tanto, queda prohibida para ambas partes su divulgación a terceras personas comprometiéndose El CLIENTE a no hacer ninguna copia suplementaria. Por su parte MALLORCA SOFT se compromete a guardar de forma confidencial toda información propiedad del CLIENTE.

El marco legal sobre Protección de datos Personales que aplica MALLORCA SOFT es la legislación española, sea cual fuere la naturaleza y nacionalidad de los ficheros del CLIENTE final. A tal efecto El CLIENTE debe aplicar esta Ley más otras posibles según el país desde donde se ofrezcan estos Servicios.

En cumplimiento de toda legislación sobre Protección de Datos de Carácter Personal, estos serán tratados por ambas partes con la máxima confidencialidad y quedarán incorporados en ficheros seguros, pudiendo todo CLIENTE ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en relación a sus datos, lo cual se regulará en el contrato marco con El CLIENTE final.

El CLIENTE autoriza a MALLORCA SOFT a incorporar sus datos personales incluidos en el presente contrato, junto con los que se obtengan durante la vigencia de la relación contractual, en un fichero creado bajo la responsabilidad de MALLORCA SOFT, con el fin de llevar a cabo la gestión de la relación contractual presente en dicho documento. En el caso de que para la realización de los servicios contratados facilitando datos personales de otras personas físicas de su empresa, deberá con carácter previo, informarles de esta cláusula. Asimismo, consiente expresamente y autoriza a MALLORCA SOFT, a comunicar dichos datos personales a aquellas entidades cuya intervención sea necesaria para dar cumplimiento a esta relación contractual.

El acceso por parte de MALLORCA SOFT, a los ficheros del CLIENTE contenidos en los sistemas de información del servicio que presta, será (míca y exclusivamente para la finalidad de prestar dichos servicios encargados. MALLORCA SOFT, como encargado de tratamiento, se compromete a no divulgar, ni comunicar a terceros la información obtenida como consecuencia de esta relación contractual; ni siquiera para su conservación, excepto en el supuesto que se fije decisión al contrato en alguna de las cláusulas siguientes. MALLORCA SOFT, implementara las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de la información (incluidos los datos de carácter personal) del CLIENTE y que evitan su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas de seguridad mencionadas son las determinadas en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 de 19 de enero, y consecuentes con el nivel MEDIO de seguridad que MALLORCA SOFT se compromete a implementar sus sistemas de información y procesos.

Como medida añadida MALLORCA SOFT se compromete a tratar los datos conforme a las instrucciones e indicaciones de su POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION implantando medidas de seguridad, procedimientos y controles según su Declaración de Aplicabilidad. Los sistemas de información y procesos de trabajo de MALLORCA SOFT disponen de un sistema de gestión de seguridad de la información, SGSI, sobre la norma internacional ISO/IEC 2 7001.

El CLIENTE autoriza expresamente a MALLORCA SOFT, a contratar a terceros cuya intervención estime oportuna para el buen desarrollo de los servicios, informándole de la identidad del tercero y los servicios encargados.

Además, MALLORCA SOFT, se obliga a suscribir con el tercero un contrato en el que se estipulen las obligaciones que este debe cumplir en relación a la protección de datos de carácter personal y en general a la seguridad de la información.

Únicamente accederán a la información del CLIENTE el servicio técnico y personal de MALLORCA SOFT que tengan necesidad de acceder para llevar a cabo sus funciones en relación con los servicios. De igual manera esta indicación debe ser transmitida desde El CLIENTE hacia su personal, empleados, colaboradores y potencialmente externos que accedan a su entorno informático.

El CLIENTE debe cumplir y hacer cumplir a sus empleados mientras el contrato laboral siga vigente, el deber del secreto profesional y de confidencialidad establecidos en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, durante todo el tiempo en que permanezca vigente el presente contrato con MALLORCA SOFT.

El CLIENTE como responsable de sus ficheros que traten datos personales, debe proceder a su inscripción en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, y cumplir con todos los requisitos exigidos legalmente para la recogida y tratamiento de los datos incluidos en los mismos. Asimismo, manifiesta que adoptara todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal establecidas en el Título VIII del Real Decreto 1720 / 2007 de 27 de diciembre.

## INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Sera a cargo del CLIENTE los gastos derivados por cualquier devolución por falta de saldo o por cualquier otra incidencia no imputable a MALLORCA SOFT.

El incumplimiento de pago conlleva unos intereses asociados del 5% más los gastos financieros derivados de este.

En el supuesto de que no fuera satisfecho cualquiera de las obligaciones de pago establecidas en el presente contrato, en los plazos establecidos, MALLORCA SOFT remitirá requerimiento expreso al CLIENTE para que, en la plaza improrrogable de 3 días, a contar desde la notificación del mismo al CLIENTE, para que regularice esta situación. En el caso de que El CLIENTE no atienda el requerimiento efectuado, sin causa ni justificación alguna, MALLORCA SOFT tendrá derecho a restringir el acceso a los servicios contratados, sin que ello conlleve responsabilidad ninguna para MALLORCA SOFT.

Así mismo MALLORCA SOFT podrá optar entre exigir el cumplimiento del contrato, o en la resolución del mismo.

## TRASPASO DATOS.

MALLORCA SOFT no se hace responsable de los datos facilitados por El CLIENTE, ni de su posible repercusión. El CLIENTE deberá verificar que el traspaso se ha realizado correctamente.

## MÓDULOS

MALLORCA SOFT mantendrá constantemente actualizado los módulos estándares para permitir que EL CLIENTE pueda configurar las nuevas disposiciones legales para su plataforma. EL CLIENTE será responsable del registro y explotación de dichos datos.

Durante la fase de parametrización, es obligado realizar todas las pruebas que sean necesarias para cubrir las expectativas del CLIENTE, considerándose obligatoria la realización por parte de este, de dos paralelos de cada uno de los procesos principales antes de la puesta real, siendo responsabilidad del CLIENTE la falta de identificación de cualquier deficiencia técnica o legal que coma consecuencia de la no realización o de la realización parcial de los procesos. En todo caso es responsabilidad del CLIENTE adelantar dicho procedimiento. Tras su aprobación, se podrán realizar todos los procesos en real.

## USO DE LA PLATAFORMA

MALLORCA SOFT, no se responsabiliza de los resultados obtenidos y causados por la manipulación de cambios en los datos por parte de EL CLIENTE.

## DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato es anual, contado a partir de la fecha de la firma del mismo.

Transcurrido este plazo, se entiende tácita y sucesivamente prorrogado por periodos de un año, salvo denuncia expresa y por escrito de cualquiera de las partes, realizada con tres meses de antelación a la finalización del periodo inicial o cualquiera de sus prórrogas.

Cualquiera de las partes podrá denunciar anticipadamente el presente contrato en los siguientes supuestos:

- impago por parte de El CLIENTE en los términos descritos en el presente contrato.
- instarse procedimiento de Concurso de acreedores por cualquiera de las partes.
- incumplimiento por cualquiera de las partes del pacto de confidencialidad recogido en el Pacto
- imposibilidad de implantación de PMS Astro All in One, bien por motivos técnicos. ajenas a EL CLIENTE, bien por inadecuación del producto a los requerimientos solicitado por EL CLIENTE.
- Extinción de la personalidad jurídica de cualquiera de las partes. Mutuo acuerdo de los partes.
- Causas de fuerza mayor que impidan la ejecución del presente contrato.
- La subrogación y/o cesión de los derechos y obligaciones derivados del presente contrato por parte del CLIENTE, sin la previa autorización de MALLORCA SOFT.
- Vulneración por parte del CLIENTE, de cualquier derecho de MALLORCA SOFT de los que sea titular en virtud de lo establecido en la Ley de Propiedad intelectual.
- Por incumplimiento de cualquiera de los pactos establecidos en el presente contrato.

## SUBROGRACION Y CESION

Queda sujeta a autorización expresa y escrita de MALLORCA SOFT la subrogación y/o cesión de los derechos y obligaciones alcanzados por EL CLIENTE en virtud de este contrato a favor de terceros.

Para el supuesto de incumplimiento, dudas o divergencia relacionadas con la interpretación del presente contrato, ambas partes con renuncia expresa al fuero que por razón de domicilio pudiera corresponderles, se someten expresamente a los juzgados y tribunales de Mallorca.

## LEY APLICABLE

Al presente contrato le ley aplicable es la ley española

## CLÁUSULA FINAL.

Las alteraciones y adiciones al presente Contrato deberán hacerse por escrito para tener efecto legal.

Los Presupuestos que acompañan al presente Contrato forman parte integrante del mismo, con todos sus efectos y a tal efecto serán igualmente firmados por ambas partes.

Las comunicaciones y notificaciones entre las partes del presente Contrato se efectuarán, salvo pacto en contrario, por correo certificado con acuse de recibo y a las direcciones consignadas en el encabezamiento del mismo.

Y, siendo lo que antecede reflejo fiel y exacto de las manifestaciones de voluntad de los intervinientes, sin vicio alguno, es por lo que ambas partes se afirman y ratifican en ellas suscribiendo el presente documento por duplicado, en sendos ejemplares idénticos, y en cada una de sus páginas, a un solo efecto, en el lugar y fecha al principio indicados.

Por El CLIENTE

Por MALLORCA SOFT

Nombre:

Nombre:

DNI:

DNI: