

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

1. OBJECTE.

1.1. L'objecte de les presents Condicions Generals és regular la relació contractual entre LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A. CIF: A25345331, amb domicili a C/ General Lacy, 42, baixos, CP 28045 Madrid, adreça de correu electrònic: clientes@lleida.net; representada en aquest acte pel senyor Francisco Sapena Soler, qui actua en la seva condició de Conseller Delegat, en virtut de l'escriptura d'apoderament concedida el 30 d'octubre de 2020 davant el Notari de Lleida el senyor Pablo Gómez Claveria, sota el número 5204 del seu protocol i inscrita en el Registre Mercantil de Madrid, volum 37085, foli 92, full M-662074 Inscripció sexta; en endavant LLEIDA.NET, i l'usuari dels serveis, en endavant EL CLIENT identificat a les condicions particulars del contracte.

1.2. La descripció dels serveis a prestar per LLEIDA.NET es troba detallada en l'Annex I de <https://www.lleida.net/ca/condicions-contractacio>. En endavant, els Serveis.

2. CLÀUSULES RELATIVES A LA CONDICIÓN DE CLIENT

2.1- A l'efecte d'aquest contracte, CLIENT és aquella persona física o jurídica que contracta amb LLEIDA.NET la utilització dels Serveis definits en l'ANNEX 1 de <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>

2.2. La condició de client és personal i intransferible, no podent cedir-se a tercers sense el consentiment previ i exprés de LLEIDA.NET.

3. DRETS I OBLIGACIONS DEL CLIENT

3.1. EL CLIENT tindrà dret a la utilització dels Serveis contractats a LLEIDA.NET en els termes i condicions que s'estableixen en les condicions particulars i generals del contracte, juntament amb els seus annexos degudament signats per les parts.

3.2. EL CLIENT està obligat a efectuar els pagaments acordats segons els preus vigents dels Serveis i en els terminis convinguts

3.3 EL CLIENT s'obliga al manteniment del seu suport informàtic imprescindible per a l'accés als Serveis, i la seva utilització en l'execució del present contracte.

3.4. EL CLIENT respon al bon ús dels Serveis d'acord amb les normes contingudes en les presents condicions generals, comproment-se expressament a evitar qualsevol mena d'acció que constitueixi un il·lícit de qualsevol classe o que pugui fer mal a sistemes, equips o serveis accessibles directament o indirectament a través d'LLEIDA.NET, incloent-hi, a títol d'exemple i no exhaustiu, la congestió intencionada d'enllaços o sistemes.

4. SIGNATURA I DURACIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Les parts reconeixen com a vàlides les signatures mitjançant certificat digital, mitjançant signatura electrònica, mitjançant signatura manuscrita i segell de l'empresa, o utilitzant altres mecanismes tècnics que permetin la signatura de missatges electrònics i identifiquin les parts d'una transacció.

4.2. Les Parts convenen que el procediment de signatura del Contracte es consideri perfeccionat un cop les dues Parts en tinguin un a disposició signat per les dues parts, després d'haver intercanviat els corresponents escanejos del mateix mitjançant correu electrònic corporatiu, amb independència que, amb posterioritat, cada part rebi i custodii el seu original.

4.3. El present contracte entrarà en vigor en la data que figura a l'encapçalament i tindrà una durada d'un (1) any. El contracte podrà ser renovat tàcitament per idèntics períodes de durada sempre que alguna de les parts no notifiqui a l'altra la seva intenció de no renovar el contracte amb almenys trenta (30) dies d'antelació a la data de finalització del contracte. Les parts acorden que, en cas d'optar per la no renovació, complerta l'obligació de notificació pactada, les parts quedaran plenament desvinculades del present contracte sense que res puguin reclamar-se per virtut d'aquesta extinció, a excepció dels imports pendents de cobrament derivats dels serveis prestats en virtut d'aquest contracte.

5. PREU I CONDICIONS DE PAGAMENT

5.1. EL CLIENT s'obliga al pagament del preu, segons els preus vigents, que declara conèixer i acceptar. Els preus referits en la present clàusula es veuran incrementats amb els impostos que siguin aplicables.

5.2. En la forma de pagament 'postpagament', les tarifes podran ser modificades per LLEIDA.NET, comunicant-ho al CLIENT amb almenys un (1) mes d'antelació a la seva entrada en vigor, entenent acceptades per aquest si no hi ha comunicació escrita en sentit contrari abans de l'entrada en vigor de les noves tarifes.

5.3. Quan s'hagi pactat la modalitat de pagament 'postpagament', LLEIDA.NET es reserva el dret a modificar el contracte a modalitat 'prepagament' en els següents supòsits:

a) En el cas que hi hagi factures vençudes per un període superior a 30 dies, impagades i reclamades. Per al càlcul de les tarifes en modalitat prepagament es prendrà com a preu base del crèdit el que correspongui aplicar per als serveis certificats, tenint en compte l'equivalència d'una (1) unitat certificada (CRT) = 7 crèdits (CRE).

b) En el supòsit que la facturació anual sigui menor de deu mil euros (10.000 €), IVA no inclòs, amb avís previ de 30 dies per acordar una conformitat entre les parts sobre els termes de la modalitat prepagament.

5.4. El retard en el pagament facultarà Lleida.net per suspendre els Serveis mentre el CLIENT no regularitzi aquesta situació. LLEIDA.NET es reserva el dret a resoldre el present contracte sense necessitat de comunicació prèvia si el pagament es retardés més enllà de 30 dies naturals des de la data de venciment de la factura.

5.5. La manca de pagament puntual d'alguna quantitat deguda per EL CLIENT tindrà per efecte la seva incursió en mora, sense necessitat de requeriment escrit de LLEIDA.NET i obligarà aL CLIENT al pagament de:

- a) els interessos de demora des del moment en què la quantitat va haver de ser pagada fins a la data efectiva del seu pagament, d'acord amb la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials,
- b) una quantitat fixa de 40 euros per factura deguda, i
- c) les despeses o comissions per devolució de rebuts que suporti LLEIDA.NET.

5.6. Si LLEIDA.NET prestés serveis gratuïts, aquests podran deixar de prestar-se sense previ avís i sense que EL CLIENT tingui dret a cap compensació econòmica.

5.7. LLEIDA.NET es reserva el dret a ampliar o millorar els Serveis, sense necessitat de comunicació prèvia. De la mateixa manera, LLEIDA.NET es reserva el dret de canviar els mitjans utilitzats per a la prestació de servei.

6. CONDICIONS D'ÚS

6.1. EL CLIENT tindrà dret a la utilització dels Serveis estrictament contractats, responsabilitzant-se del contingut de la informació que es transfereixi a través d'aquesta.

6.2. Termes de la llicència per a les plataformes web i altres eines facilitades per LLEIDA.NET per a l'enviament i recepció de missatges electrònics i les API incloses a <http://api.lleida.net>: LLEIDA.NET concedeix al CLIENT una llicència no exclusiva per utilitzar aquestes aplicacions per als fins propis del CLIENT i per tota la durada del Contracte. El CLIENT no pot distribuir comercialment, sublicenciar, revendre o transferir en cap cas sense el consentiment previ i per escrit de LLEIDA.NET, ni reproduir amb aquestes finalitats els programes o qualsevol modificació o derivació d'aquests, sigui aïllat o en conjunció amb qualsevol altre producte o programa. A més, el CLIENT no pot modificar els programes excepte per a ús personal i propi a efectes comercials interns.

6.3. Llei de comerç electrònic.- EL CLIENT accepta, d'acord amb el que es disposa en els articles 21 i 22 de la LLEI DE SERVEIS DE LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ I DE COMERÇ ELECTRÒNIC, LSSICE (Llei 34/2002, d'11 de juliol – B.O.E. 12 de juliol de 2002) que no podrà utilitzar els Serveis per a l'enviament de missatges massius (SPAM, missatges publicitaris, promocionals o comercials) sense el consentiment o autorització expressa de cadascun dels seus destinataris, llevat que concorrin excepcions legalment previstes, així com l'enviament de missatges que per la seva finalitat o contingut puguin ser considerats contraris a la llei, la moral, bons costums o constitutius de delictes o falta i aquells que puguin danyar els drets o la imatge de LLEIDA.NET o de tercers.

El CLIENT lliurarà a LLEIDA.NET l'evidència del consentiment quan aquesta ho requereixi per la necessitat de compliment normatiu o contractual.

6.4 El CLIENT declara que coneix les normatives aplicables als serveis prestats per LLEIDA.NET en els diferents països de destinació i que es compromet a complir-les i deixar indemne a LLEIDA.NET de qualsevol reclamació de terceres parts per l'enviament d'aquesta missatgeria

6.5. EL CLIENT haurà de mantenir en secret els codis d'accés als Serveis i canviar-los si té la sospita que terceres persones han conegut o coneixen indegudament els mateixos.

6.6. Si EL CLIENT incomplís alguna de les seves obligacions legals i/o contractuals, LLEIDA.NET es reserva el dret d'interrompre els Serveis immediatament, comunicant al CLIENT que haurà de corregir l'incompliment perquè els Serveis puguin ser restablerts. Si el CLIENT no corregís l'incompliment en un termini de cinc (5) dies des de la data de la seva comunicació per LLEIDA.NET, aquesta podrà resoldre el Contracte, amb obligació per al CLIENT d'indemnitzar els danys i perjudicis causats a conseqüència de l'esmentat incompliment.

6.7. Queda prohibida la redistribució dels Serveis a terceres persones sense el previ consentiment exprés i per escrit de LLEIDA.NET.

7. CONFIDENCIALITAT

7.1. Que, a l'efecte d'aquest acord, tindrà la consideració d'informació confidencial tota informació susceptible de ser revelada de paraula, per escrit o per qualsevol altre mitjà o suport, tangible o intangible, actualment conegut o que possibiliti l'estat de la tècnica en el futur, intercanviada a conseqüència d'aquest acord, en la qual una part assenyali o designi com a confidencial a l'altra. Les parts es comprometen a adoptar les mesures oportunes, per assegurar el tractament confidencial d'aquesta informació, mesures que no seran menors que les aplicades per elles a la seva pròpia informació confidencial, assumint les següents obligacions:

1. Utilitzar la informació confidencial només per a l'ús propi per al qual sigui destinat.

2. Permetre l'accés a la informació confidencial únicament a aquelles persones físiques o jurídiques que, prestant, en tots dos casos, els seus serveis necessitin la informació per al desenvolupament de tasques per a les quals l'ús d'aquesta informació sigui estrictament necessari.

Referent a això, la part receptora de la informació advertirà a aquestes persones físiques o jurídiques de les seves obligacions respecte a la confidencialitat, vetllant pel compliment d'aquestes.

3. Comunicar a l'altra part tota filtració d'informació de què tinguin o arribin a tenir coneixement, produïda per la vulneració de la present estipulació o infidelitat de les persones que hagin accedit a la informació confidencial, amb el benentès que aquesta comunicació no eximeix la part que hagi incomplert el present compromís de confidencialitat, de responsabilitat, però si la compleix donarà lloc a les responsabilitats que es derivin d'aquesta omisió en particular.
4. Limitar l'ús de la informació confidencial intercanviada entre les parts a l'estrictament necessari per al compliment de l'objecte d'aquest acord, assumint la part receptora de la informació confidencial la responsabilitat per tot ús diferent d'aquest, realitzat per ella o per les persones físiques o jurídiques a les quals hagi permès l'accés a la informació confidencial.
5. No desvetllar, ni revelar la informació de l'altra part a terceres persones excepte autorització prèvia i escrita d'aquesta altra part.
6. Sense perjudici de les obligacions imposades per la normativa nacional i/o assumides per la part receptora de la informació confidencial, les obligacions de confidencialitat recollides en la present estipulació no són aplicables a la informació, respecte de la qual la part receptora pugui demostrar:
 - a) Que fos de domini públic en el moment d'haver-li estat revelada.
 - b) Que després d'haver-li estat revelada, fora publicada o d'una altra manera passés a ser de domini públic, sense trencament de l'obligació de confidencialitat per la part que rebés aquesta informació.
 - c) Que, en el moment d'haver-li estat revelada, la part que la va rebre ja estigués en possessió de la mateixa per mitjans lícits o tingués dret legalment a accedir-hi.
 - d) Que tingués consentiment escrit previ de l'altra part per desvetllar la informació.
 - e) Que hagi estat sol·licitada per les autoritats administratives o judicials competents que hagin de pronunciar-se sobre aspectes totals o parcials d'ell mateix, en aquest cas, la part que hagi de realitzar la presentació haurà de comunicar a l'altra amb caràcter previ a què dita presentació tingui lloc.

8. PROTECCIÓ DE DADES

8.1. A conseqüència de la prestació dels Serveis, és possible que LLEIDA.NET tingui accés a dades de caràcter personal de les quals és responsable el CLIENT. A l'annex 3 es regula el tractament de les dades que LLEIDA.NET realitza per compte de CLIENT.

8.2. LLEIDA.NET informa al CLIENT i, si escau, a la persona de contacte del CLIENT del tractament de les seves dades personals recollides en aquest contracte i d'aquelles que puguin obtenir-se durant la seva vigència amb la finalitat de prestar el servei sol·licitat i realitzar la facturació d'aquest. La base jurídica del tractament de les dades és el contracte entre EL CLIENT i LLEIDA.NET. Les dades proporcionades es conservaran mentre es mantingui la relació comercial o durant els anys necessaris per complir amb les obligacions legals. Les dades no se cediran a tercers excepte en els casos en què hi hagi una obligació legal. El CLIENT té dret a obtenir confirmació sobre si LLEIDA.NET està tractant les seves dades personals, per tant, té dret a accedir a les seves dades personals, rectificar les dades

inexactes o sol·licitar la seva supressió quan les dades ja no siguin necessàries, acreditant la seva identitat. Les seves dades no seran transferides a un tercer país. El CLIENT té dret a presentar una reclamació davant l'AEPD en el cas que consideri que s'infringeixen els seus drets de protecció de dades (Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016).

9. LIMITACIONS DE RESPONSABILITAT

9.1. LLEIDA.NET no es fa responsable de les infraccions de la legislació vigent que pugui cometre EL CLIENT a conseqüència de l'ús indegut dels Serveis. Si LLEIDA.NET detectés l'existència de qualsevol irregularitat en l'ús dels Serveis, podrà resoldre el contracte sense necessitat de comunicació prèvia a CLIENT.

9.2. La responsabilitat de LLEIDA.NET en qualsevol dels casos d'incompliment imputables a ella estarà limitada a l'import dels Serveis prestats objecte de reclamació.

9.3. Atès que LLEIDA.NET depèn dels serveis de terceres parts per a l'adequada prestació dels que li són propis, LLEIDA.NET declina tota responsabilitat pels danys o perjudicis causats per culpa d'aquelles, acceptant exclusivament els causats per una inadequació dels mitjans telemàtics de suport o la negligent actuació de LLEIDA.NET i dels seus empleats, degudament acreditats.

9.4. Atès que la major part de les instal·lacions necessàries per al bon funcionament de la xarxa depenen de terceres companyies, LLEIDA.NET no serà responsable del resultat del Servei. Això inclou errors d'encaminament, pèrdues d'informació o dades, retards en el lliurament o interrupcions no planificades dels Serveis.

9.5. LLEIDA.NET declina tota responsabilitat relacionada amb la qualitat, exactitud, fiabilitat, correcció de les dades, programes i informació de qualsevol tipus que circulin per les seves xarxes. El contingut d'aquesta informació és d'exclusiva responsabilitat dels subjectes que la intercanvien (remitent i destinataris).

9.6. LLEIDA.NET no respondrà en cas d'utilització no autoritzada per tercers dels Serveis.

10. COMUNICACIONS ENTRE LES PARTS

10.1. Qualsevol notificació que s'efectui entre les parts es farà per escrit i serà lliurada personalment o de qualsevol altra forma que certifiqui la recepció per la part notificada, com ara el fax, burofax, telegrama i correu electrònic. Les dades de contacte de LLEIDA.NET figuren a la clàusula 1 de les condicions generals de contracte, i els del CLIENT són els que es consignen en l'apartat 1 d'aquest. Únicament les notificacions efectuades en els domicilis o adreces així indicats es consideraran vàlides i produiran efectes.

10.2. Qualsevol canvi de domicili d'una de les parts ha de notificar a l'altra de forma immediata i per un mitjà que garanteixi la recepció del missatge. Cap canvi de domicili i/o adreça no tindrà validesa a l'efecte del contracte mentre no sigui notificat d'acord amb el que preveu aquesta estipulació.

11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

11.1. La totalitat de les aplicacions o programes informàtics que fan possible la prestació dels Serveis, incloent-hi el disseny de la plataforma, les seves bases de dades, estructura de navegació, textos, imatges, animacions, logotips o noms, són titularitat de Lleida.net o, quan s'indica, corresponen a tercers que autoritzen el seu ús i integració a la plataforma, i estan protegits per les lleis i tractats sobre propietat intel·lectual i industrial.

11.2. Queda prohibida tota reproducció, transformació, distribució dels continguts, així com qualsevol acte de descompilació o enginyeria inversa, fora de la visualització, reproducció, o edició de documents, dins de la plataforma de LLEIDA.NET. En cap cas es permetrà qualsevol extracció, reutilització i/o explotació dels continguts esmentats que suposin actes contraris a una explotació normal d'aquests, especialment la seva utilització amb fins comercials o promocionals, al marge del Servei o que perjudiquin els drets morals o d'explotació dels clients de LLEIDA.NET. El Client no realitzarà ni permetrà que es faci qualsevol acte que pugui de qualsevol manera menyscar o depreciar el valor o la validesa dels drets de propietat intel·lectual i industrial de LLEIDA.NET.

12. CLÀUSULES FINALS

12.1. El Contracte present té naturalesa mercantil. D'aquesta manera, la signatura d'aquest suposa de cap manera l'establiment entre el personal de LLEIDA.NET i del CLIENT un vincle laboral o relació de dependència. LLEIDA.NET prestarà els serveis de forma independent, podent organitzar la seva activitat (horaris, personal assignat als Serveis, etc.) lliurement.

12.2. Qualsevol modificació del present Contracte s'haurà de fer per escrit signat pels representants legítims de cadascuna de les Parts.

12.3. Cada clàusula d'aquest contracte és vàlida en si mateixa i no invalida la resta. La clàusula invàlida o incompleta podrà ser substituïda per una altra equivalent i vàlida per acord de les parts.

12.4. Aquestes condicions s'aplicaran i seran interpretades en tots els termes d'acord amb la legislació espanyola. Mitjançant l'acceptació d'aquestes, el Client, amb renúncia a qualsevol fòrum que li pogués correspondre, llevat dels casos en què no sigui possible per ministeri de la Llei, se sotmet a la jurisdicció i competència dels Jutjats i Tribunals de la ciutat de Lleida (Espanya) per a la solució dels conflictes que puguin sorgir en relació amb aquestes Condicions Generals d'Ús o la utilització del Servei.

12.5. El CLIENT autoritza LLEIDA.NET a publicitar a la seva pàgina web i altres mitjans de difusió, informació relativa a la seva condició de client i la descripció dels serveis contractats, i a la utilització dels logotips corporatius amb aquesta finalitat. Així mateix, s'informa que LLEIDA.NET com a societat cotitzada està obligada a comunicar a la Comissió Nacional de Mercat de Valors (CNMV) i publicacions de fets rellevants i notes de premsa que es poden derivar de la signatura del present contracte.

PROTECCIÓ DE DADES

PRIMER. - DEFINICIONS

Als efectes del present contracte s'entén per:

Subencarregat qualsevol subencarregat de dades (inclòs qualsevol tercer) designat per l'encarregat per tractar dades personals del responsable del tractament en nom de l'encarregat.

Tractar/Tractament/Tractat, responsable de dades, encarregat de dades, interessat, dades personals, categories especials de dades personals i qualsevol altra definició no inclosa en aquest acord o el principal acord tindrà el mateix significat que al Reglament general de protecció de dades 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, del 27 d'abril (RGPD).

Esborrat significa l'eliminació o destrucció de dades personals de manera que no puguin ser recuperades o reconstruïdes.

EEE significa Espai Econòmic Europeu.

Terçer país significa qualsevol país fora de la UE/EEE, excepte quan aquest país estigui subjecte a una decisió d'adequació vàlida per part de la Comissió Europea sobre la protecció de dades personals a tercers països.

Dades personals del responsable significa les dades descrites a l'Annex 1 i qualsevol altra dada personal tractada per l'encarregat en nom del responsable de conformitat o en connexió amb l'acord principal.

Violació de seguretat de dades personals significa una infracció que condueix a la destrucció, pèrdua, alteració, divulgació no autoritzada o accés accidental o il·legal de dades personals del responsable transmeses, emmagatzemades o tractades d'una altra manera.

Serveis fa referència als serveis que l'encarregat ha de proporcionar al responsable de conformitat amb el Contracte principal.

SEGON. OBJECTE DE L'ENCÀRREC DE TRACTAMENT

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita a LLEIDA.NET (d'ara endavant, ENCARREGAT DEL TRACTAMENT) per tractar per compte del CLIENT (d'ara endavant, RESPONSABLE DEL TRACTAMENT) les dades de caràcter personal necessàries per prestar els Serveis.

A continuació, es detallen les modalitats de tractament que tindran lloc amb motiu de la prestació dels serveis:

- Comunicació per transmissió
- Interconnexió
- Conservació

TERCER. IDENTIFICACIÓ DE LA INFORMACIÓ AFECTADA

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, EL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT posa a disposició de l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT la informació que es descriu a continuació:

-Solucions SMS: telèfons mòbils dels destinataris, contingut del missatge, dades identificatives (p. ex. nom i cognoms)

-Notificació electrònica: telèfons mòbils i/o correus electrònics dels destinataris, contingut del missatge, documents enviats, dades identificatives (p. ex. nom i cognoms)

-Contractació electrònica: telèfons mòbils i/o correus electrònics dels destinataris, contingut del missatge, documents enviats, dades identificatives (p. ex. nom i cognoms)

Validació de dades telèfons mòbils, correus electrònics, documents d'identificatius, vídeo-gravacions

QUART. OBLIGACIONS DE L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT.

L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT i tot el seu personal s'obliga a:

- a. Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que recull per a la seva inclusió, només per a la finalitat de l'objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b. Tractar les dades d'acord amb les instruccions del RESPONSABLE DEL TRACTAMENT. Si l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT informará immediatament el responsable.
- c. No comunicar les dades a terceres persones, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable de tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, segons les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable identificarà, de forma prèvia i per escrit, l'entitat a la qual s'ha de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat a aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, informará el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, llevat que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- d. Subcontractació. Per dur a terme els tractaments indicats a les clàusules 2 i 3, l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT no subcontracta a terceres empreses. En cas que es decideixi aquesta subcontractació, l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT ho ha de comunicar per escrit al RESPONSABLE DEL TRACTAMENT, identificant de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini de quaranta-vuit (48) hores hàbils. El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el RESPONSABLE DEL TRACTAMENT. Correspon a l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del subencarregat, l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT inicial continuarà sent plenament responsable davant del RESPONSABLE DEL TRACTAMENT pel que fa al compliment de les obligacions.
- e. Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a què hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després que finalitzi el seu objectiu.
- f. Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponent, de les quals cal informar-los convenientment.
- g. Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta a l'apartat anterior.
- h. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- i. Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets que el RGPD reconeix als interessats. Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i

oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant de l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça de contacte indicada a l'apartat 1 del contracte. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà del dia feiner següent a la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

- j. Notificació de violacions de seguretat de les dades. L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT notificarà al RESPONSABLE DEL TRACTAMENT, sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores hàbils, i a través de correu electrònic les violacions de la seguretat de les dades personals a càrrec seu de les que tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

No és necessària la notificació quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si se'n disposa, es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectades.
 - El nom i les dades del contacte delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte on es pugui obtenir més informació.
 - Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
 - Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura que no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense la dilació indeguda.
- k. Donar suport al responsable del tractament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
- l. Donar suport al responsable del tractament en la realització de les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- m. Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que facin el responsable o un altre auditor autoritzat per aquest.
- n. Utilitzar les dades de caràcter personal a què tingui accés per a les finalitats determinades, explícites i legítimes per a les quals el responsable les hagi obtingut, i adoptar les mesures d'indole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat d'aquestes dades i n'evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, donant compliment al disposat en el RGPD i a les instruccions ofertes pel responsable. En tot cas, haurà d'implantar mecanismes per a:

- a) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - b) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals ràpidament, en cas d'incident físic o tècnic.
 - c) Verificar, avaluar i valorar, de manera regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
 - d) Pseudonimització i xifrar les dades personals, si escau.
- o. Destí de les dades. Destruir les dades, un cop completa la prestació. Un cop destruïts, l'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT ha de certificar la seva destrucció per escrit i ha de lliurar el certificat al RESPONSABLE DEL TRACTAMENT. No obstant això, L'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT en pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

CINQUÈ. - OBLIGACIONS DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT.

Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades necessàries perquè pugui prestar el servei.
- b) Vetllar, de forma prèvia i durant tot el tractament, pel compliment del RGPD per part de l'encarregat.

Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

SLA

HORARI DE SERVEI

L'horari del servei es regirà segons l'horari d'Espanya. Les hores es troben expressades en format 24 h.

Horari de servei:

Franja Horària	Franja Horària	Descripció
Global	24 hores	Horari referit a la disponibilitat de tots els sistemes que ofereixen el servei. Durant aquest horari s'hi inclou la resolució d'incidències crítiques.
Primari	De dilluns a diumenge de 9:00 a 21:00 S'hi inclouen dies festius*	Horari referit al servei d'atenció al client.
Secundari	De dilluns a divendres de 9:00 a 19:00. No s'hi inclouen dies festius*	Horari referit a tasques d'administració, gestió d'incidències lleus.
Guàrdia	De dilluns a divendres de 19:00 a 09:00 i 24 hores durant els dies festius*	Horari referit a la gestió de resolució d'incidències crítiques fora d'horari de Servei Secundari.

*Els dies festius seran aquells que marqui el calendari d'Espanya.

MITJANS DE SUPORT

Les incidències són obertes pel CLIENT i hauran de ser notificades exclusivament al departament tècnic de LLEIDA.NET mitjançant l'eina de helpdesk (<https://helpdesk.lleida.net>) i addicionalment mitjançant trucada telefònica a Horari de Guàrdia.

Serà obligatori facilitar totes les dades sol·licitades per LLEIDA.NET per a la gestió de la incidència per part del CLIENT.

Els mitjans de suport oferts són els següents:

- Suport web (<https://helpdesk.lleida.net>). S'aplicarà en Horari de servei Global. Serà obligatori en tots els casos per aquest mitjà per a la gestió de la incidència.
- Suport telefònic. S'aplicarà de manera obligatòria durant l'Horari de Guàrdia. LLEIDA.NET facilitarà el telèfon de guàrdia. S'haurà d'obrir tiquet mitjançant una eina web addicionalment per a la gestió de la incidència.

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Els nivells de servei estan referits a "Temps de Resposta" i "Temps de Resolució" sobre incidències dels serveis objecte de l'abast del contracte. Queden excloses totes les incidències produïdes per tercers.

CLASSIFICACIÓ

La criticitat ressenyada en els apartats següents es defineix segons els criteris següents:

Nivell de criticitat	Descripció
Crítica	Incidència catalogada amb criticitat bloquejant. Parada total d'un servei.
Alta	Incidència catalogada amb criticitat alta. Quan la incidència impedeix la utilització parcial del servei amb una afectació elevada per al negoci del CLIENT.
Mitja	Incidència catalogada amb criticitat mitja. Quan la incidència impedeix la utilització parcial del servei amb una afectació limitada o baixa per al negoci del CLIENT.
Baixa	Incidència catalogada amb criticitat baixa. Quan la incidència no impedeix la utilització parcial ni total del servei.

Les incidències reportades seran avaluades per determinar si estan dins l'abast dels serveis contractats i es classificaran establint-ne l'estat i la criticitat. S'analitzarà el seu impacte i prioritat per determinar el temps màxim de què es disposa per a la resposta i resolució d'acord amb l'Acord de Nivell de Servei.

En cas de requerir-se més temps a la resolució, es justificarà això i s'acordarà amb el CLIENT una extensió del termini.

En cas que s'hagin d'atendre un nombre elevat d'incidents, els temps d'atenció dels casos prioritzats s'hauran d'avaluar segons els recursos disponibles.

En cas d'estendre's el temps de gestió d'una incidència, és possible que el CLIENT sol·liciti l'augment de la prioritat d'aquesta argumentant l'augment de la criticitat.

TEMPS DE RESPOSTA

El temps de Resposta davant d'Incidències es defineix com el temps transcorregut entre que la Incidència és notificada a LLEIDA.NET i la confirmació de recepció per part de LLEIDA.NET que implica les accions següents:

- Confirmació de la petició de suport per via de recepció.
- Assignació del número de report d'incidència i assignació a un tècnic adequat per gestionar el problema.

Temps de resposta d'incidències:

Nivell de criticitat	Temps de resposta	Horari d'aplicació
Crítica	1 hora	Global
Alta	2 hores	Primari
Mitja	3 hores	Secundari
Baixa	8 hores	Secundari

TEMPS DE RESOLUCIÓ O DIAGNÒSTIC

El temps de resolució davant d'incidències es defineix com el temps transcorregut entre que la incidència és notificada a LLEIDA.NET i la seva resolució. LLEIDA.NET informará de l'evolució de les accions preses i de la seva resolució.

El temps de Resolució davant d'Incidències es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de la incidència i una de les respostes següents per part de LLEIDA.NET:

- Resposta aclaridora sobre les funcionalitats del producte, que poden estar descrites o no a la documentació actual.
- Resposta sol·licitant més informació sobre el problema, podent ser perquè la que s'ha subministrat és insuficient per enfrontar la identificació del problema o la resolució de la incidència.
- Enviament al client d'una resposta satisfactòria que permeti donar per tancada la incidència.

En cas d'indisponibilitat d'un sistema allotjat pel CLIENT, es garanteix únicament el temps de diagnòstic del problema. El temps de resolució dependrà de la naturalesa del problema detectat i es garanteix una resolució en el menor temps possible.

Temps de resposta, diagnòstic i resolució d'incidències:

Nivell de criticitat	TEMPS DE RESOLUCIÓ	Horari d'aplicació
Crítica	4 hores	Global
Alta	6 hores	Primari
Mitja	8 hores	Secundari
Baixa	16 hores	Secundari

DISPONIBILITAT

La disponibilitat es defineix com la màxima parada no planificada d'un entorn per mes, en Horari de Servei Global.

En cas que hi hagi serveis que utilitzen diverses instàncies redundades, es computarà com a fallada de servei en cas d'indisponibilitat de totes elles.

Disponibilitat del servei:

Disponibilitat:	Finestra de mesura
99,5%	Mensual en Horari de servei Global

LIMITACIONS.

La garantia i l'Acord de Nivell de Servei exclouen:

- Manteniments programats, notificats amb un mínim de 8 hores d'antelació.
- Casos de força major, errors de tercers, proveïdors d'accés a Internet, atacs de tipus "DDoS" i altres causes d'incomunicació o baixa d'accés als serveis oferts alienes a la responsabilitat i/o abast de LLEIDA.NET.
- La resolució de problemes derivats de modificacions als serveis d'infraestructura allotjats pel CLIENT, realitzats sense el coneixement explícit de LLEIDA.NET.
- Incidències no comunicades pels mitjans que estableix aquest acord.
- Incidències comunicades amb mancances a la informació facilitada per a la seva gestió.
- S'exclou del còmput de ràtios d'efectivitat, el temps que la incidència està pendent de resposta per part del client i/o un tercer.
- No s'aplicaran penalitzacions durant el període de proves i estabilització de noves integracions, desenvolupaments o funcionalitats previ al lliurament formal del projecte.