

Acuerdo de Servicios Profesionales

Última actualización 19.08.2023

Si el Suscriptor contrata con Netzo la prestación de Servicios Profesionales en relación a nuestros Servicios Principales, los cuales comprenden la creación y personalización de soluciones específicas (como aplicaciones informáticas, sistemas o herramientas) destinadas a operar dentro de la infraestructura de la Plataforma Netzo, el siguiente Acuerdo se aplicara a dichos servicios.

1. Objeto del Acuerdo

- **1.1 Descripción del Acuerdo:** Este acuerdo se establece entre ROKAWARE, S.L (en adelante "Netzo"), con CIF B-09980772 y domicilio social en Paseo de la Castellana 89, planta 8a, 28046 Madrid, España, y el individuo o entidad (en adelante el "Suscriptor") cuyos datos se detallan en una "Hoja de Pedido" y/o cualquier otro documento firmado o acordado entre las Partes (en adelante "Contrato"). Su finalidad es regular la provisión de nuestros Servicios Profesionales por parte de Netzo, los cuales comprenden la creación y personalización de soluciones específicas (como aplicaciones informáticas, sistemas o herramientas) destinadas a operar dentro de la infraestructura de la Plataforma Netzo. Dichos servicios pueden involucrar la adaptación de funcionalidades existentes o la creación de nuevas funcionalidades, además de la prestación de soporte técnico necesario para asegurar su correcto funcionamiento en el entorno de la Plataforma.
- **1.2 Aplicación de términos generales:** El Suscriptor acepta que, para obtener una comprensión completa de este Acuerdo, debe consultar nuestro Acuerdo de Servicios Principales, el cual queda incorporado al presente Acuerdo, incluyendo todas las definiciones estipuladas en el mismo, así como a cualquier Contrato que se celebre entre las partes en la medida que sea aplicable. Puede acceder al Acuerdo de Servicios Principales en el siguiente enlace: <https://netzo.io/es/legal/main-services-agreement>.
- **1.3 Orden de prevalencia:** En caso de cualquier incoherencia o conflicto entre las condiciones del presente Acuerdo de Servicios, los Términos Exclusivos del Contrato, y los términos del Acuerdo de Servicios Principales, se seguirá el siguiente orden de prevalencia: primero, los Términos Exclusivos del Contrato; segundo, los términos del Acuerdo de Servicios Profesionales; y en último lugar, el Acuerdo de Servicios Principales.
- **1.4 Idioma rector del Acuerdo:** Este Acuerdo se encuentra disponible en varios idiomas para su conveniencia. En caso de discrepancia o conflicto entre las versiones en diferentes idiomas, la versión en español prevalecerá y regirá la interpretación y aplicación de este Acuerdo.

- **1.5 Formalización del Acuerdo:** La prestación de los Servicios Profesionales por parte de Netzo estará sujeta a la formalización de un Contrato entre las Partes. Este acuerdo se materializará mediante su firma. Hasta que ambas Partes no hayan acordado y formalizado dicho Contrato, Netzo no estará obligado a llevar a cabo ningún Servicio Profesional.
- **1.6 Requisito de suscripción:** El Suscriptor reconoce y acepta que la contratación de los Servicios Profesionales está condicionada a mantener una suscripción activa a un Plan de Suscripción que otorga acceso a los Servicios Profesionales durante todo el proceso de prestación de los servicios. En caso de que la suscripción no se encuentre activa, Netzo se reserva el derecho de suspender temporalmente los servicios hasta que se restablezca la suscripción correspondiente, o en su defecto, terminarlos de acuerdo con lo dispuesto.
- **1.7 Terminación de Servicios Profesionales:** El incumplimiento de cualquiera de las condiciones expuestas en este Acuerdo podrá ser causa de terminación de los Servicios Profesionales por parte de Netzo, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.
- **1.8 Discreción para rechazar solicitudes:** Netzo se reserva el derecho de rechazar solicitudes de Servicios Profesionales, a su entera discreción.

2. Responsabilidades de las Partes

- **2.1 Cooperación en la Ejecución:** Netzo y el Suscriptor acuerdan cooperar de buena fe para lograr la ejecución satisfactoria de los Servicios Profesionales de manera oportuna y profesional.
- **2.2 Personal:** Netzo prestará los Servicios Profesionales a través de empleados calificados o contratistas no empleados de Netzo ("Subcontratistas" y, junto con los empleados de Netzo, en adelante referidos como el "Personal").
- **2.3 Asistencia del Suscriptor:** El Suscriptor acepta proporcionar, sin costo adicional para Netzo, la asistencia y acompañamiento necesarios, así como otros recursos razonables que Netzo pueda requerir para llevar a cabo los Servicios Profesionales de desarrollo personalizado. Esta asistencia incluye la provisión de acceso a sistemas, datos, diagramas u otros elementos pertinentes para la correcta prestación de los servicios. Netzo, junto con su Personal, no será responsable de las deficiencias en la prestación de los Servicios Profesionales si estas deficiencias se deben a actos u omisiones por parte del Suscriptor, como la falta de proporcionar la Asistencia requerida según lo establecido en este Acuerdo.
- **2.4 Supervisión y Control:** Netzo controlará el método y la manera de ejecutar todo el trabajo necesario para la realización de los Servicios Profesionales, incluida, a modo de ejemplo, la supervisión y el control del Personal. Netzo mantendrá un número suficiente de integrantes del Personal de Servicios Profesionales, así como otros recursos necesarios para ejecutar las obligaciones de Netzo en virtud del Acuerdo y de conformidad con sus condiciones.

- **2.5 Aceptación de los resultados:** Los resultados entregables definidos en el Contrato se considerarán aceptados por el Suscriptor de conformidad con las condiciones en el mismo. Una vez aceptado los resultados de acuerdo a la clausula anterior, Netzo quedará exonerada de cualquier obligación de proporcionar mantenimiento, ampliaciones y/o modificaciones adicionales a la solución. Cualquier necesidad de mantenimiento, ampliaciones y/o modificaciones que surja después de la entrega requerirá la formalización de nuevo Contrato.
- **2.6 Restricción de comercialización de soluciones:** Una vez aceptados los resultados de acuerdo con la cláusula anterior, Netzo quedará exonerada de cualquier obligación de proporcionar mantenimiento, ampliaciones y/o modificaciones adicionales a la solución. Cualquier necesidad de mantenimiento, ampliaciones y/o modificaciones que surja después de la entrega requerirá la formalización de un nuevo Contrato.
- **2.7 Limitación de responsabilidad:** Netzo no asume responsabilidad por pérdidas o daños, incluyendo, pero sin limitarse a ello, la pérdida de beneficios o daños sufridos en la productividad del Suscriptor, sus empleados o clientes, directa o indirectamente derivados de errores en la(s) solucion(es) desarrolladas por Netzo en el marco de los Servicios Profesionales.

3. Cambios y modificaciones

- **3.1 Solicitud de Cambios:** Cualquier solicitud de cambios o modificaciones a los Servicios Profesionales, incluyendo pero no limitándose a cambios en el alcance del trabajo, plazos o recursos, deberá ser presentada por escrito por parte del Suscriptor a Netzo.
- **3.2 Evaluación y aprobación:** Netzo revisará la solicitud de cambio y evaluará su factibilidad y viabilidad. Netzo se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de cambio a su entera discreción. Si Netzo acepta la solicitud de cambio, ambas Partes deberán acordar por escrito los términos y condiciones actualizados, incluyendo cualquier ajuste en los costos y plazos, antes de proceder con la implementación de los cambios.
- **3.3 Impacto en el contrato:** Las órdenes de cambio podrán tener un impacto en el Contrato y en las condiciones previamente acordadas entre las Partes. Netzo y el Suscriptor deberán ajustar el Contrato en consecuencia, y cualquier cambio deberá formalizarse mediante la firma de un Contrato nuevo.

4. Precios, facturación y pago

- **4.1 Precios:** Los precios se estipularán en los Contratos individuales.
- **4.2 Facturación y Pago:** A menos que se acuerde expresamente lo contrario, el pago por los Servicios Profesionales se realizará siguiendo el siguiente calendario:

- (a) **Primer pago:** Al inicio del Contrato, se debe realizar un pago equivalente al 50% del monto total acordado.
- (b) **Pago final y ajustes:** Una vez que el proyecto esté completamente concluido, se procederá al abono del 50% restante del monto total. En situaciones que requieran ajustes en el monto, se calculará considerando cualquier ajuste.

Si no se realiza el pago de los cargos dentro del plazo especificado, nos reservamos el derecho de suspender la prestación de los servicios. Se aplicarán multas o cargos de interés según lo permitido por la ley.

- **4.3 Suspensión por Impago:** El Suscriptor se compromete a abonar las tarifas por Servicios Profesionales que aparecen en la “Hoja de Pedido”. Si una factura que no haya sido rechazada por el Suscriptor permanece impagada durante más de quince (15) días naturales, nos reservamos el derecho a suspender la prestación de los Servicios Profesionales hasta el pago completo de la suma adeudada más el interés legal del dinero de conformidad con la legislación española vigente.
- **4.4 Gastos no incluidos:** Los gastos incurridos, como viajes, alojamiento, impuestos, aranceles, honorarios de otros profesionales y costos materiales derivados del trabajo realizado en nombre del Suscriptor no están incluidos en las tarifas por Servicios Profesionales, que cubren únicamente los honorarios de los servicios profesionales. Dichos gastos serán responsabilidad del Suscriptor y se cobrarán según corresponda.
- **4.5 Vigencia de Presupuestos:** Como regla general, los presupuestos en los Contratos tendrán una vigencia de treinta (30) días naturales desde el día de su elaboración mencionada en el encabezado del Contrato. Pasado este período, el Suscriptor deberá solicitar un Presupuesto nuevo.
- **4.6 No devoluciones:** El Suscriptor reconoce y acepta que los pagos efectuados por los Servicios Profesionales relacionados con el desarrollo y personalización de soluciones a medida no son reembolsables. Netzo no realizará devoluciones por concepto de los Servicios Profesionales una vez que se haya efectuado el pago correspondiente. El desarrollo de soluciones a medida implica una inversión significativa de tiempo, recursos y experiencia por parte de Netzo. Por lo tanto, los pagos realizados reflejan el compromiso y la dedicación para cumplir con los requisitos y expectativas del Suscriptor en relación a la solución. Cualquier excepción a esta política deberá ser acordada por escrito entre ambas partes y estará sujeta a la aprobación de Netzo. Esta política de no devolución es independiente de la finalización del proyecto y se mantiene incluso si el Suscriptor decide no implementar la solución desarrollada por Netzo.
- **4.7 Limitaciones de Recursos:** El Suscriptor reconoce que la implementación de soluciones dentro de la Plataforma Netzo puede llegar a alcanzar los límites del *Workspace* asignado. En tales casos, el Suscriptor podrá ser requerido para actualizar su plan de suscripción a una categoría

superior o contratar Recursos Adicionales según lo estipulado en las cláusulas 5.3 y 5.5 del Acuerdo de Servicios Principales ubicado en [este enlace](#).

5 Garantías

- **5.1 Garantía de prestación de servicios:** Los Servicios Profesionales prestados en virtud del Acuerdo se llevarán a cabo de manera oportuna y profesional por parte de Netzo y su Personal de Servicios Profesionales, de acuerdo con los estándares de la industria generalmente aceptados. No obstante, el único y exclusivo recurso del Suscriptor en caso de incumplimiento de esta garantía será, a opción de Netzo, la reejecución de los Servicios Profesionales o la terminación del Contrato aplicable y la devolución de la parte de los Honorarios de Consultoría pagados a Netzo por el Suscriptor por la parte no conforme de los Servicios Profesionales.
- **5.2 Limitación de Responsabilidad:** A MENOS QUE SE ESTABLEZCA EXPRESAMENTE EN LA SECCIÓN 6.1 ANTERIOR, TODOS LOS SERVICIOS PROFESIONALES Y ENTREGABLES SE PROPORCIONAN AL SUSCRIPTOR "TAL CUAL" Y NETZO NO OFRECE GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, O REPRESENTACIONES AL SUSCRIPTOR O A CUALQUIER TERCERO CON RESPECTO A SU USABILIDAD, ESTADO, FUNCIONAMIENTO O IDONEIDAD, Y NETZO NO RECONOCE EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PROFESIONALES Y ENTREGABLES, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, TÍTULO, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, COMPATIBILIDAD, SEGURIDAD O EXACTITUD. NETZO NO SERÁ RESPONSABLE, LEGAL O DE OTRO MODO, DE NINGÚN ENTREGABLE A PESAR DE OTRAS GARANTÍAS O GARANTÍAS, EN EL CASO DE QUE EL SUSCRIPTOR MODIFIQUE CUALQUIER ENTREGABLE DE MANERA QUE NO HAYA SIDO INSTRUÍDA POR NETZO. NETZO NO GARANTIZA QUE EL ACCESO O USO DE LOS ENTREGABLES POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O CUALQUIER TERCERO SEA ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES, NI QUE CUMPLIRÁ CON CRITERIOS DE RENDIMIENTO O CALIDAD ESPECÍFICOS. ADEMÁS, NETZO RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE SOPORTAR O MANTENER CUALQUIER ENTREGABLE Y NO LO HARÁ A MENOS QUE LAS PARTES ACUERDEN LO CONTRARIO. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD SE REALIZA EXPRESAMENTE ADEMÁS DE CUALQUIER OTRA RENUNCIA REALIZADA POR NETZO O SUS AFILIADOS BAJO EL ACUERDO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS SEGÚN CORRESPONDA AL SUSCRIPTOR Y EL USO DE LOS SERVICIOS POR CUALQUIER TERCERO.

6. Notificaciones

- **6.1 Forma:** Todas las notificaciones, comunicaciones y avisos relacionados con la prestación de Servicios Profesionales serán realizados por escrito y entregados a través del punto de contacto

designado en las Condiciones Exclusivas del Contrato. El punto de contacto del Suscriptor será proporcionado en dichas condiciones, junto con el correo electrónico correspondiente.

- **6.2 Efectividad de notificaciones:** Todas las notificaciones efectuadas según la cláusula anterior se considerarán debidamente entregadas y tendrán efectos jurídicos en la fecha en que sean enviadas por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación designado por las partes.

7. Derechos Sobre Resultados, Propiedad Intelectual

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, todas las partes reconocen y acuerdan que los derechos de propiedad intelectual sobre los resultados (código) de las soluciones desarrolladas en el marco de los Servicios Profesionales serán exclusiva propiedad de Netzo. No obstante, Netzo concede al Suscriptor una licencia no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para el uso del software de acuerdo con los términos establecidos en este Contrato. Cualquier desarrollo, mejora o modificación realizada por Netzo durante la prestación de los Servicios Profesionales también será propiedad de Netzo. El Suscriptor se compromete a no copiar, distribuir ni utilizar el software más allá del alcance acordado en este contrato sin el consentimiento previo y por escrito de Netzo. Además, el Suscriptor acepta mantener la confidencialidad de cualquier información confidencial y propiedad de Netzo a la que tenga acceso durante la prestación de los Servicios Profesionales.

8. Utilización de Código Abierto

Netzo puede incorporar material de código abierto para llevar a cabo la prestación de los servicios. En tal caso, el Suscriptor acepta que el uso de dicho material de código abierto estará sujeto a las condiciones de las licencias correspondientes, y Netzo no será responsable de ninguna violación de dichas licencias por parte del Suscriptor.

9. Información de contacto

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de estos términos de uso, puede ponerse en contacto con nosotros escribiendo a help@netzo.io o utilizando el formulario de contacto disponible en el Sitio Web.