



## CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS SAAS

En Valencia, a 07/12/2022

De una parte, Dña. Ana Isabel Gil Mompel, con D.N.I. número 20835959Y, actúa en este acto, como apoderada de la mercantil SESAME LABS, S.L., con C.I.F. número B- 98719818 y con domicilio en la Carrera de la Travesía s/n, C.P 46024 (Valencia), en adelante “**SESAME**”.

De otra parte, FERNANDO SANCHEZ FREIRE con D.N.I. núm. 49747907B en nombre y representación de Ocasión Plus S.L con domicilio en Av Juan Carlos I 36 CP: 28400 Collado de Villalba con CIF B-86140597 como representante y apoderado de la misma, en adelante el “**CLIENTE**”.

Ambas partes podrán denominarse conjuntamente como las “**Partes**” o individualmente como la “**Parte**”.

Las Partes, de sus libres y espontáneas voluntades, manifiestan tener y se reconocen, mutua y recíprocamente, la capacidad legal necesaria para otorgar el presente acuerdo, a cuyos efectos

### **EXPONEN**

- I. Que SESAME tiene como actividad principal, el asesoramiento, comercialización, desarrollo, mantenimiento en integración y diseño para aplicaciones informáticas, disponiendo de los conocimientos y equipos necesarios para prestar este tipo de servicios. A este respecto, SESAME ha desarrollado y es la legítima titular de todos los derechos de explotación de un software para la gestión de horarios laborales “**SESAME TIME**” o el “**SAAS**” el cual se ofrece como un servicio accesible por Internet o “Software as a Service (SaaS)” de uso online y multidispositivo y con las funcionalidades indicadas en el **ANEXO I**. A SESAME TIME se accede desde la dirección web o URL donde está alojada la herramienta: <https://app.sesametime.com/login> y o a través de sus aplicaciones para iOS y Android.
- II. Que el CLIENTE es una empresa que tiene por actividad el arrendamiento de automóviles y la intermediación en dicho sector.
- III. Que, el CLIENTE desea obtener, y SESAME ha aceptado conceder, una licencia de acceso y uso de SESAME TIME y a la prestación de otros servicios complementarios, de acuerdo con los términos y condiciones incluidos en este documento.
- IV. Que las Partes, por ello, acuerdan suscribir el presente **CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE SAAS (SOFTWARE COMO UN SERVICIO) y de SERVICIOS** (en adelante, el “**Acuerdo**”) para regular los términos y condiciones de uso de la licencia en referencia a la Plataforma enunciada en el Expositivo I, así como de la prestación de servicios en relación con dicha Plataforma, y todo ello de conformidad con las siguientes



## CLÁUSULAS

### 1. DEFINICIONES

**1.1.** Además de cualquier otro término definido en el cuerpo del presente Acuerdo, los siguientes términos tendrán el siguiente significado en el presente Acuerdo:

**“Bases de Datos”:** conjunto integrado de datos de titularidad del Cliente incluido dentro del SAAS durante la duración del Contrato. En caso de tratamiento de datos personales incluidos como parte de la Base de Datos les será de aplicación el Acuerdo de Encargado de Tratamiento incluido como Anexo III.

**“Usuario(s) Autorizado(s)”:** usuarios que mantienen una relación contractual con el CLIENTE y utilizan la Plataforma para registrar y gestionar su jornada laboral.

**“Documentación”:** documentación en cuanto a los Servicios preparada por SESAME y proporcionada al Cliente, que puede incluir manuales de instrucciones, documentación técnica, etc.

**“Servicio de Apoyo Técnico”:** soporte en relación con el uso, la identificación y la resolución de errores relativos al SAAS.

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

**2.1.** El presente Acuerdo regula la licencia de uso que SESAME concede al CLIENTE en relación con el SAAS, la cual es no sublicenciable, no exclusiva, de ámbito mundial y con una duración limitada a la vigencia del Acuerdo, que estará en cualquier caso condicionada al pago íntegro del precio pactado en el Cláusula 5.

**2.2.** Además de regir los términos y condiciones de la licencia de uso de SESAME HR, el presente Acuerdo también rige la prestación de servicios complementarios durante el período de duración del presente Acuerdo (en adelante, el uso de SESAME TIME y el conjunto de servicios complementarios serán denominados conjuntamente **“Servicios”**). Los Servicios, por tanto, incluirán, en general:

- i)** Acceso remoto a SESAME TIME por parte del CLIENTE exclusivamente a través de Internet durante la duración del Acuerdo. Las características y funcionalidades del SAAS están indicadas en el **ANEXO I**.
- ii)** Entrega de Documentación relacionada con los Servicios, que estará disponible de forma online.
- iii)** Apoyo Técnico en los términos indicados en la Cláusula 6 y, en lo que corresponda, en el Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA (**ANEXO II**).

### 3. DURACIÓN

**Duración.** El presente Acuerdo entra en vigor desde su firma y permanecerá en vigor durante un (1) año. Transcurrido dicho periodo, este Acuerdo quedará prorrogado de manera automática por periodos



anuales sucesivos, salvo que alguna de las Partes comunique por escrito a la otra su intención de no prorrogar el mismo, con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha de la emisión de la siguiente factura.

#### 4. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

**4.1. Derechos de Uso.** SESAME concede al Cliente y a los Usuarios el derecho personal, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable de utilizar el SAAS y el resto de Servicios, a nivel mundial, durante la duración del presente Acuerdo y sus renovaciones en contrapartida del pago de la cuota de suscripción que figura en la cláusula 5.1.

El derecho a utilizar los Servicios se refiere a su uso por parte de los Usuarios Autorizados designados por el Cliente exclusivamente a efectos de su actividad profesional.

**4.2. Restricciones de Uso.** El Cliente se compromete a utilizar el SAAS y resto de los Servicios para los fines descritos en el Acuerdo, de acuerdo con su Documentación y los términos y condiciones del presente Acuerdo, así como cualquier otra condición particular que se pudiese pactar. El Cliente, en especial, se compromete a abstenerse de: (i) todos y cada uno de los intentos de reproducir, ya sea de forma momentánea o permanente, parte o la totalidad del SAAS; (ii) crear o intentar crear mediante ingeniería inversa, desmontaje, descompilación, o de cualquier forma el código fuente (o los algoritmos, estructura u organización subyacente) del SAAS o cualquier parte del mismo, o ayudar o permitir que otros lo hagan, excepto y sólo hasta el punto expresamente permitido por la ley aplicable; (iii) eliminar o alterar cualquier marca, modificar o crear cualquier obra derivada del SAAS o cualquier porción del mismo; (iv) evitar, eludir, eliminar, desactivar, deteriorar, descifrar o de cualquier otra forma de burlar cualquier medida tecnológica implementada por SESAME o cualquiera de los proveedores de SESAME o cualquier otro tercero (incluyendo otro usuario) para proteger el SAAS; (v) piratear, deshabilitar, interrumpir o acceder sin autorización a cualquier parte del SAAS, o intentar cualquiera de los anteriores; (vi) integrar cualquier interfaz o hacer una integración con otros servicios o software de terceros sin autorización previa por escrito de SESAME; (vii) crear un producto utilizando ideas, características, funcional o gráficos similares a los de los Servicios; (viii) otorgar licencias, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir, explotar comercialmente de otro modo ni poner el SAAS o los Servicios a disposición de terceros; (ix) utilizar el SAAS en el contexto de benchmarking; (x) extraer y/o reutilizar cualquier parte de las bibliotecas necesarias para funcionamiento del SAAS; (xi) acceder o intentar acceder a una cuenta en la que no este autorizado a acceder; (xii) acceder a los Servicios por otro medio del que se ha proporcionado o indicado por SESAME; o (xiii) alentar o permitir a cualquier otra persona hacer cualquier restricción descrita con anterioridad.

**4.3. Investigación y Cooperación con autoridades.** SESAME tiene derecho a investigar las violaciones de estas restricciones. Además, SESAME también podrá consultar y cooperar con las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y procesar aquellos que violen la ley. Cualquier uso del SAAS en violación de esta cláusula se considerará una violación material del Acuerdo y SESAME podrá rescindir el Acuerdo con efecto inmediato y sin previo aviso.



**4.4. Actualizaciones y nuevas versiones.** Las actualizaciones, versiones sucesivas del SAAS que se proporcionen al Cliente dentro de los Servicios durante la vigencia del Acuerdo, estarán sujetas a los mismos términos.

## **5. CONDICIONES ECONÓMICAS**

**5.1. Cuota de suscripción.** El precio de los Servicios se fija en el pago de una cuota de suscripción anual (la “**Cuota Anual**”) con el tipo de plan SESAME HR ENTERPRISE, por la cantidad importe de 37.050 EUROS más los impuestos aplicables, que incluirá los Servicios indicados en la Cláusula 2 para un número de hasta 950 Usuarios Autorizados de pago dados de alta en el SAAS.

SESAME concede al Cliente hasta 150 licencias de Usuario Autorizados de forma gratuita, siempre que el número de licencias de Usuario Autorizado de pago sea igual a 950.

Los cambios en la Cuota por aumento en el número de Usuarios Autorizados se aplicarán en el momento en el que tenga lugar la citada ampliación, respecto a la parte proporcional restante del año en curso en el que se realiza la citada ampliación, pero solo cuando se superen las 1100 licencias descritas en el párrafo anterior.

Los cambios en la Cuota por aumento en el número de Usuarios Autorizados se aplicarán en la factura del siguiente mes.

En caso que el Cliente desee disminuir el número de total de licencias de Usuario Autorizados por debajo de las 950, o aumentar el número total de Usuarios Autorizados por encima de los 1100, deberá comunicarlo previamente a SESAME para llevar a cabo la reducción o ampliación.

**Forma de pago.** La Cuota será satisfecha en dos tramos por parte del Cliente, una primera de 18.525 euros más IVA en el plazo de 30 días desde la fecha de emisión de la factura, la cual se emitirá el mismo día que la fecha de firma del contrato. El segundo pago de 18525 euros más IVA se efectuará en el plazo de 6 meses desde la fecha de emisión de la factura.

En las sucesivas prórrogas se aplicarán los mismos plazos de pago.

**5.2. Actualización de la Cuota Anual.** SESAME podrá actualizar el precio de la Cuota Anual, si bien, los nuevos precios entrarán en vigor en la siguiente renovación del Acuerdo. En todo caso, SESAME comunicará dicha actualización por escrito al Cliente con antelación suficiente y, como mínimo, sesenta (60) días antes de la fecha de renovación del Acuerdo.

## **6. SERVICIOS DE APOYO TÉCNICO**

**6.1. Servicios de Apoyo Técnico.** Durante la duración del Acuerdo, SESAME proporcionará al Cliente apoyo en relación con el SAAS. Durante la prestación del servicio el Cliente autoriza que SESAME, a través de su personal, y con previa solicitud del Cliente, a poder acceder a las cuentas de los Usuario Autorizados para llevar a cabo las actuaciones oportunas para solventar las dudas o incidencias acaecidas con el SAAS. Dentro de los Servicios de Apoyo Técnico, SESAME realizará las siguientes tareas:

- (i) soporte telefónico o electrónico durante el horario de trabajo de SESAME para ayudar al Cliente a resolver dudas, localizar y corregir problemas en relación con el SAAS. El soporte



telefónico y electrónico estará limitado en todo caso a las horas o restricciones contratadas por el Cliente e indicadas en el Acuerdo de Nivel de Servicios (**ANEXO II**). El Cliente acepta que todo aquel soporte solicitado por el Cliente que supere las horas o restricciones contratadas deberán ser abonadas por el Cliente.

- (ii) acceso a actualizaciones, mejoras, modificaciones y otros cambios que SESAME haga o añada a SAAS de forma predeterminada, las cuales entren dentro de los Módulos contratados por el Cliente.
- (iii) correcciones de errores y código para corregir los fallos y defectos de SAAS para que éste se ajuste sustancialmente a las especificaciones de funcionamiento de su Documentación.

**6.2. Restricciones.** En el caso de que el Cliente proponga cambios en el SAAS o la realización de tareas no incluidas en los Servicios de Apoyo Técnico, SESAME estudiará la viabilidad de los mismos y, en su caso, emitirá la correspondiente propuesta que deberá ser aceptada por el Cliente. A efectos aclaratorios, no se incluirá en los Servicios de Apoyo Técnico lo siguiente:

- (i) Adaptaciones o modificaciones de SAAS a circunstancias especiales del Cliente o cambios estéticos que impliquen un desarrollo o modificaciones a medida del software.
- (ii) Los gastos de viaje de los técnicos, si se acuerda como resultado de la prestación de los Servicios de Apoyo Técnico.
- (iii) Tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas del Cliente o de terceros.

**6.3. Nivel de Servicios.** SESAME se obliga durante la vigencia del presente Acuerdo a cumplir con las características y niveles del servicio establecidas en el Acuerdo de Nivel de Servicio, que se adjunta como Anexo II.

## **7. USUARIOS AUTORIZADOS**

**7.1. Activación de Cuentas de Usuario Autorizado.** Únicamente podrán tener cuentas de Usuario Autorizado en el SAAS (“Cuenta”) las personas que tengan la edad mínima legal para poder trabajar.

**7.2. Acceso a la Cuenta.** El Cliente reconoce que, cuando un Usuario Autorizado accede por primera vez al SAAS, dicho Usuario Autorizado estará obligado a **(i)** leer y mostrar su aceptación en línea a determinadas condiciones y restricciones de conformidad con las condiciones del presente Acuerdo, y **(ii)** proporcionar sus claves de acceso para fines de identificación y verificación de su identidad como Usuario Autorizado; **(iii)** mantener la seguridad de sus claves de acceso a su Cuenta. SESAME no será responsable en ningún caso de cualquier pérdida de información o daño producido por el incumplimiento de esta obligación de seguridad.

**7.3. Restricciones.** No está permitido: **(i)** compartir una (1) cuenta entre varios Usuarios Autorizados. Cada cuenta es de uso personal e intransferible; **(ii)** la creación de cuentas por “bots” u otros métodos automatizados; **(iii)** usar el SAAS para ningún propósito ilegal o no autorizado por SESAME. El Cliente será responsable de todas las acciones realizadas y de todos los datos cargados por los Usuarios Autorizados en el SAAS.



**7.4. Desactivación de Cuentas.** El Cliente se compromete a bloquear o desactivar la cuenta a un Usuario Autorizado de inmediato en el caso de que: **(i)** se suspenda o termine la relación laboral entre el Cliente y el Usuario Autorizado; o **(ii)** si el Cliente reconoce o considera que un Usuario ha efectuado un mal uso de sus claves de acceso al SAAS.

En el caso de que SESAME considerará que un Usuario Autorizado pueda haber infringido alguno de los términos indicados en el apartado 4.2. o 7.3., efectúe un mal uso de sus claves de acceso, SESAME podrá, según su propio criterio, suspender el uso de dicha cuenta indefinidamente, además de cualquier otro derecho o recursos previstos según el presente Contrato o en virtud de la ley.

La desactivación de una cuenta de Usuario Autorizado conllevará la posibilidad, pero no obligación de SESAME, de conservar y el almacenar los datos que integran dicha Cuenta, en todo caso durante un período máximo de un (1) año con el único fin de proporcionar al Cliente una copia de la información contenida en la misma o su futuro uso o reactivación. Tras este período, los datos serán totalmente suprimidos y no será posible recuperar la información.

## **8. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

**8.1. Propiedad Intelectual e Industrial en relación con los Servicios.** SESAME conservará su posición como titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con todos los componentes de los Servicios, incluyendo el SAAS, y cualquier otro desarrollo, mejora, actualización u obra derivada del presente Acuerdo.

Los derechos de propiedad intelectual e industrial abarcarán todos datos, código fuente y objeto, scripts, diseños, conceptos, aplicaciones, textos, imágenes, cualquier documentación relacionada, copias, modificaciones y documentos o documentación derivados de lo anterior (en su totalidad o en parte) y todos los derechos de autor relacionados, patentes, marcas, secretos comerciales y otros derechos de propiedad, son y seguirán siendo de la exclusiva propiedad de SESAME y/o sus titulares de licencia.

SESAME se reserva todos los derechos no expresamente concedidos al Cliente en virtud de este Acuerdo. El Cliente no podrá utilizar, divulgar ni proporcionar el SAAS ni documentación relacionada (ni cualquier modificación o derivados de los mismos), así como ninguna información confidencial y/o información que no sea pública relacionada con los productos, servicios o negocios de SESAME, a ninguna otra parte, salvo lo permitido en función del presente Acuerdo.

**8.2. Propiedad Intelectual e Industrial del Cliente.** Todos los derechos, títulos e intereses en relación con la Base de Datos, marcas, nombres comerciales, y logos del Cliente, así como los que puedan existir en su propio sistema informático, seguirán siendo propiedad del Cliente.

**8.3** El Cliente autoriza expresamente a SESAME para hacer uso de su marca y nombre comercial con el fin de incluir el mismo en los portales web que sean titularidad de SESAME con fines meramente publicitarios.

## **9. CONFIDENCIALIDAD**

**9.1. Definición de Información Confidencial.** A los efectos de este Acuerdo, se entiende por "Información Confidencial", cualquier material o información revelada verbalmente o por escrito etiquetada o calificada como confidencial o que, por su naturaleza, razonablemente se entienda como





confidencial, así como cualquier información o material entregado o proporcionada por cualquiera de las Partes a la otra con motivo del presente Acuerdo y que no sea pública. La Información Confidencial incluirá, pero no estará limitada a: (i) información relacionada con los sistemas informáticos y la arquitectura de los sistemas de los sistemas previstos o existentes de las Partes, incluido el hardware, el software, el propio SAAS, la Documentación, la Base de Datos, los métodos de procesamiento y métodos operativos; (ii) los términos del presente Acuerdo; y (iii) cualquier otra documentación o materiales relacionados con el SAAS a la que tenga acceso el Cliente con motivo del Acuerdo.

**9.2. Excepciones.** La Información Confidencial no incluirá información que (i) era de dominio público en el momento en que se divulgó a la Parte receptora; (ii) entró en el dominio público mediante uso, publicación o similares, con posterioridad a la revelación a la Parte receptora, sin que mediara culpa o acto alguno de la Parte receptora; (iii) estaba en posesión de la Parte receptora de forma legítima y libre de cualquier obligación de confidencialidad en el momento en que fue revelada a la Parte receptora; (iv) es comunicada legítimamente a la Parte receptora por un tercero con derecho a revelar dicha Información Confidencial, con posterioridad al momento en que fue revelada a la Parte receptora.

**9.3. Deber de confidencialidad.** Las Partes se comprometen a no utilizar, revelar, copiar, publicar, utilizar, explotar, difundir o distribuir la Información Confidencial de la otra Parte, ni permitir que la Información Confidencial recibida sea explotada o distribuida por terceros, sin el previo consentimiento por escrito de la Parte reveladora, salvo en la medida en que sea necesario para cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos en virtud del Acuerdo. Las Partes se comprometen a tratar la Información Confidencial con el mismo grado de cuidado que utilizan para proteger su propia Información Confidencial, y en ningún caso con un grado de cuidado inferior al razonable.

**9.4. Divulgación de la Información Confidencial.** Las Partes solo podrán divulgar la Información Confidencial en los siguientes supuestos: (i) en respuesta a una orden de un tribunal u otro organismo gubernamental, o según lo exija la ley, (en este caso se notificará previamente por escrito a la Parte reveladora sobre dicha divulgación potencial y se limitará lo máximo posible dicha divulgación); (ii) cuando la Parte receptora de dicha Información Confidencial deba revelarla a sus empleados, representantes o a sus asesores externos (si existen) que haya contratado, con el objeto de cumplir con sus obligaciones bajo el presente Acuerdo y sólo dándoles acceso a la misma en la medida de lo necesario. En este caso, los empleados y demás Personal Autorizado que tengan acceso a la Información Confidencial deberán haber aceptado previamente por escrito estar obligado por términos y condiciones sustancialmente similares a los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo, y al menos tan protectores como estos; (iii) cuando una Parte haya recibido autorización expresa y por escrito de la otra Parte para divulgar su Información Confidencial (o una parte de esta).

**9.5. Empresas Afiliadas.** La obligación de confidencialidad se extiende a las entidades o empresas vinculadas o empresa del mismo grupo de la Parte receptora, de acuerdo con la definición prevista en el art. 42 del Código de Comercio, que hayan tenido algún tipo de acceso a la Información Confidencial para cumplir con el Acuerdo (las "Empresas Afiliadas").

**9.6. Plazo.** Dicha obligación de confidencialidad se mantendrá en vigor de forma indefinida y se extiende igualmente a los empleados y representantes de las Partes, así como también a los asesores externos que cualquiera de las Partes haya contratado en conexión con este Contrato.



**9.7. Incumplimiento del deber de confidencialidad.** El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad plasmadas en este acuerdo, o las actuaciones dolosas o culposas llevadas a cabo por cualquiera de las Partes, sus empleados o directivos, facultará a la Parte no incumplidora a reclamar por la vía legal, las responsabilidades, directas o indirectas o frente a terceros, incluidos gastos judiciales, extrajudiciales y costes que la defensa que la Parte incumplidora ocasionara, así como a indemnizar los daños y perjuicios que tal incumplimiento hubiera ocasionado a la Parte no incumplidora.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS**

**10.1. Datos de los Firmantes.** Las Partes se informan mutuamente de que los datos personales de los firmantes así como de las personas que trabajen para las respectivas Partes y se encarguen de su seguimiento, los domicilios indicados en el encabezamiento y los datos de contacto indicados en la cláusula 14, serán objeto de tratamiento por la otra Parte con la única finalidad de gestionar y ejecutar la relación contractual. Asimismo, los datos se conservarán mientras se mantenga vigente la relación y una vez finalizada ésta, se conservarán únicamente durante el tiempo que sea necesario para satisfacer el cumplimiento de obligaciones fiscales, legales y administrativas a las que las Partes vengan obligadas.

La base que legitima este tratamiento es la necesidad de ejecutar el presente Acuerdo. Los datos no serán comunicados ni cedidos a terceros con excepción de aquellos que sean imprescindibles para la propia ejecución del Acuerdo (proveedores de servicios necesarios) y para el cumplimiento de las obligaciones legales (Administraciones Públicas, Auditoras, entidades financieras, Compañías aseguradoras cuando proceda, entre otras).

En el caso de proveedores de servicios necesarios, es posible que tengan su sede fuera de la UE y se produzca una transferencia internacional de datos. En dicho supuesto, las Partes se comprometen a velar porque sus proveedores internacionales cuenten con las garantías adecuadas según la normativa aplicable.

Las Partes podrán solicitar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad en el domicilio designado en el presente Acuerdo o en la dirección electrónica indicada en la cláusula 14, indicando claramente el derecho que desean ejercitar. Igualmente, las Partes quedan mutuamente informadas de que tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)). No obstante las Partes pondrán sus mejores medios y tratarán de resolver cualquier cuestión relativa a los datos personales de forma amistosa.

**10.2. Base de Datos incluida por el CLIENTE.** El tratamiento de los datos de la Base de Datos se llevará a cabo por parte de SESAME con total confidencialidad y aplicando las medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad, integridad y disponibilidad. En este sentido, el tratamiento de los datos personales que llevará a cabo SESAME como consecuencia de la prestación de los Servicios estará regulada por el Acuerdo de encargo de tratamiento adjunto al presente Acuerdo como **ANEXO**





## 11. GARANTÍAS

11.1. **Garantías mutuas.** Cada una de las partes garantiza que tiene plenos poderes y autoridad para contraer y cumplir sus obligaciones en virtud del Acuerdo.

11.2. **Soporte Técnico.** SESAME garantiza que el Apoyo Técnico se llevarán a cabo de manera profesional y de acuerdo con los estándares de la industria.

11.3. **SESAME TIME.** SESAME garantiza al CLIENTE que es el propietario o titular legítimo de todos los derechos de propiedad intelectual necesarios para proporcionar los Servicios y EL SAAS.

SESAME acepta, además, defender, indemnizar y eximir al CLIENTE de toda responsabilidad, pérdida, daño y gasto derivado de las acciones, reclamaciones, demandas, pleitos de un tercero contra el CLIENTE que una o todas las partes de SESAME TIME infrinjan los derechos de autor de dicho tercero, siempre y cuando el CLIENTE notifique inmediatamente a SESAME de la reclamación, por escrito, solicite su defensa, coopere plenamente en dicha defensa y se abstenga de cualquier pacto sin el acuerdo previo por escrito de SESAME.

Siempre que SESAME reconozca que la parte litigiosa del SAAS está infringiendo derechos de terceros, SESAME puede, a su discreción y a su cargo: (i) cambiar la parte del SAAS que contenía la infracción, (ii) sustituir la parte litigiosa por otra parte que no infrinja y que mantenga un rendimiento global equivalente, (iii) procurar para el CLIENTE el derecho de seguir y utilizar SESAME TIME en virtud del Acuerdo.

11.4. **Exclusiones.** Salvo lo expresamente establecido en las secciones anteriores, SESAME TIME se suministra “TAL CUAL” y “según estén disponibles” y SESAME excluye cualquier otro tipo de garantía, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de disponibilidad, rendimiento, no infracción, comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado, sin perjuicio, en su caso, de las garantías exigidas por la ley. El CLIENTE acepta que es el único responsable de los resultados obtenidos por el uso de los Servicios y de sus funcionalidades. No se aceptarán reclamaciones por supuestas especificaciones que, en opinión del CLIENTE, el SAAS o los Servicios deban cumplir.

## 12. RESPONSABILIDADES

12.1. **Limitación de Responsabilidades.** El Cliente acepta indemnizar y mantener indemne a SESAME por cualquier reclamación, acción o demanda directa, indirecta, incidental o consecuente de terceros, así como por cualquier gasto, responsabilidad, daño, acuerdo o cuota que surja del mal uso de los Servicios por parte del Cliente, o de la violación de cualquiera de los términos del presente Acuerdo.

En especial, serán responsabilidad exclusiva del Cliente los resultados obtenidos por el uso de los Servicios y las conclusiones extraídas de dicho uso. SESAME no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier reclamación, pérdida o daños causados por errores u omisiones en la información proporcionada por SESAME al Cliente en relación con los Servicios o por cualquier acción emprendida por SESAME bajo la dirección del Cliente. SESAME no asumirá responsabilidad alguna por cualesquiera reclamaciones, pérdidas o daños que se deriven del uso por parte del Cliente o de algún Usuario de cualquier producto de terceros, servicios, software o sitios web a los que se acceda a través de enlaces o links desde el SAAS o la página web de SESAME.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que Internet y las comunicaciones que tienen lugar a través del



mismo, podrían no ser absolutamente seguras y que conectarse al mismo aumenta la posibilidad de un acceso no autorizado a los sistemas informáticos, redes y todos sus datos almacenados. Los datos transmitidos a través de Internet o almacenados en cualquier equipo a través del cual se transmiten los datos podrían no seguir siendo confidenciales, por lo que SESAME no se hace responsable ni garantiza la privacidad, seguridad, autenticidad, así como la protección contra daños o destrucción de cualquiera de esos datos. El Cliente deberá asumir por cuenta propia los riesgos de uso de Internet.

**12.2. Daños Indirectos.** SESAME no será responsable (salvo que la ley disponga lo contrario) ante el Cliente por ningún daño, compensación o indemnización basada en daños indirectos (incluyendo, pero limitándose a la pérdida de uso, la pérdida o inexactitud de los datos, el lucro cesante, el fallo de los mecanismos de seguridad, la interrupción del negocio, los costos de la demora) o cualquier daños especial, incidental o consecuente de cualquier tipo, incluso si se le informa de la posibilidad de tales daños con antelación.

**12.3. Responsabilidad máxima:** La responsabilidad máxima de SESAME por cualquier reclamación derivada del presente Acuerdo, ya sea por incumplimiento de Acuerdo, incumplimiento de garantía, negligencia o de otro modo, y el único recurso del CLIENTE, se limita a los daños directos en una cantidad que no exceda la parte proporcional de la suma de las cantidades y Cuotas Anuales pagadas o pagaderas por el CLIENTE a SESAME en virtud del presente Acuerdo en los últimos veinticuatro (24) meses anteriores a la reclamación.

12.4. Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo limitará o excluirá la responsabilidad de una Parte que no pueda ser excluida o limitada en términos de la legislación aplicable.

**12.5. Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes será responsable ante la otra por el incumplimiento de los obligaciones contraídas en virtud del Contrato en la medida en que dicho incumplimiento o demora sea resultado de una causa o circunstancia que escape del control razonable de la Parte afectada y que no haya podido evitarse o superarse actuando de manera razonable y prudente (como por ejemplo, pero sin limitarse a ello, incendios, inundaciones, huelgas, conflictos laborales u otros disturbios industriales, guerra – declarada o no-, embargos, bloqueos, restricciones legales, disturbios, insurrecciones, reglamentos gubernamentales). La Parte afectada: a) lo notificará inmediatamente a la otra parte y le proporcionará información completa sobre la fuerza mayor; b) hará todo lo posible por superar la fuerza mayor; y c) seguirá cumpliendo en la medida de lo posible.

**12.6. Cumplimiento normativo.** El CLIENTE será el único responsable del pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables a su negocio en su jurisdicción. La mera contratación de los Servicios no equivale ni garantiza en modo alguno el cumplimiento de la normativa aplicable a la gestión de la jornada laboral. SESAME TIME es una herramienta sujeta al uso del CLIENTE, que es el responsable del cumplimiento de sus obligaciones.

### 13. RESOLUCIÓN

**13.1. Causas de Resolución del Acuerdo.** El presente Acuerdo podrá extinguirse por las causas generales establecidas por el derecho aplicable y por las causas establecidas en el presente apartado:

- (i) Por el transcurso del plazo inicial de duración del Acuerdo o cualquiera de sus prorrogas, en caso de que alguna de las Partes se hubiera opuesto a su prórroga automática en la forma prevista en el apartado 3.
- (ii) Por mutuo acuerdo de las Partes recogido por escrito.



(iii) Si una parte incumple alguna disposición del presente Acuerdo, la parte que no haya incumplido podrá notificar por escrito a la parte incumplidora que el presente Contrato quedará rescindido de inmediato, a menos que se subsane el incumplimiento en un plazo de DIEZ (10) días hábiles.

(iv) Como excepción a lo anterior, SESAME se reserva el derecho de rescindir el Acuerdo de pleno derecho, sin aviso previo ni indemnización, en caso de que el Cliente o un Usuario Autorizado comprometa de alguna manera la integridad del SAAS, los derechos de propiedad intelectual e industrial de SESAME sobre los Servicios o la reputación de las marcas o productos de SESAME.

### **13.2. Efectos de la resolución.** Al vencimiento del Acuerdo o a su rescisión por cualquier motivo:

- (i) No se reembolsará al CLIENTE ninguna de las cantidades pagadas a SESAME en virtud del presente Acuerdo y este facturará todos los honorarios que se adeuden por el tiempo restante del año en curso.
- (ii) A petición del CLIENTE, SESAME se compromete a proporcionar al CLIENTE una copia de la Base de Datos en un formato técnico estándar. Dicha petición deberá realizarse en el plazo de un mes desde la terminación del Acuerdo.
- (iii) SESAME conservará la información bloqueada a los solos y exclusivos efectos de custodiarlos durante el periodo en el que puedan ser necesarios para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones poder responder a eventuales responsabilidades.
- (iv) Todas las disposiciones del mismo dejarán de tener efecto, salvo las disposiciones del presente Acuerdo que, por su naturaleza, deba permanecer en vigor, aunque el Acuerdo se dé por terminado, incluyendo las disposiciones en materia de confidencialidad, propiedad intelectual y protección de datos.

## **14. COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES**

1.1. Toda comunicación entre las Partes relativas al presente Acuerdo deberá hacerse fehacientemente y deberán constar por escrito y podrá realizarse por correo electrónico, conducto notarial, burofax, correo postal o por cualquier medio válido en derecho, con acuse de recibo.

1.2. Las Partes designan las siguientes direcciones de correo electrónico a efectos de las notificaciones que procedan en virtud del Acuerdo:

SESAME	legal@sesametime.es
CLIENTE	fernando@ocasionplus.com

## **15. MISCELÁNEA**

**15.1. Encabezamientos.** Los encabezamientos de las cláusulas se establecen sólo con fines ilustrativos y no tendrán ningún efecto legal.

**15.2. Cesión.** El CLIENTE no podrá ceder o transferir este Acuerdo sin el consentimiento previo y por escrito de SESAME. Cualquier intento por parte del CLIENTE de ceder o transferir este Acuerdo, sin dicho consentimiento, será nulo. Sin embargo, el Acuerdo sí podrá ser cedido o transferido por SESAME sin necesidad de consentimiento del CLIENTE, bastando la notificación previa y por escrito



de la cesión al CLIENTE para que dicha cesión sea efectiva. Una vez formalizada la cesión, cualquier referencia a la Parte cedente contenida en el presente Acuerdo deberá entenderse como una referencia a la entidad o entidades cesionarias.

**15.3. Acuerdo unitario.** El presente Acuerdo sustituye y reemplaza todas las discusiones, promesas, entendimientos y acuerdos previos relativos a la Plataforma o a la colaboración entre las Partes regulada en este Acuerdo y que no estén expresamente confirmados en este Acuerdo.

**15.4. Renuncia.** Ningún retraso en el ejercicio de un derecho se considerará una renuncia al mismo, ni la renuncia a un derecho o recurso en un caso concreto constituirá una renuncia a dicho derecho o recurso en general.

**15.5. Modificaciones.** Toda enmienda y/o modificación del presente Acuerdo, incluidos los anexos, no tendrá fuerza ni efecto alguno, a menos que todas las Partes en el mismo lo convengan por escrito. Dicha modificación se adjuntará como Anexo al Acuerdo, indicado expresamente la Cláusula a la que afecte, así como su nueva redacción y la fecha a partir de la que despliega sus efectos.

**15.6. Invalidez parcial.** Si se determina que alguna de las disposiciones del presente Acuerdo es inaplicable o inválida, las restantes disposiciones del presente Acuerdo no se verán afectadas y permanecerán en pleno vigor y efecto.

**15.7. Independencia.** El presente Acuerdo tiene carácter mercantil, no existiendo en ningún caso vínculo laboral alguno entre las Partes, que serán independientes a todos los efectos.

**15.8. Prevalencia.** El presente contrato tendrá prevalencia en todas sus condiciones y cláusulas sobre las condiciones generales aceptadas por EL CLIENTE a través de la página Web o la aplicación.

## 16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

**16.1. Legislación aplicable.** Los términos del presente Acuerdo se regirán e interpretarán en todos los aspectos de acuerdo con la legislación española.

**16.2. Fuero aplicable.** Las Partes declaran conjuntamente que, en la medida de lo razonable, toda controversia que surja en relación con el presente Acuerdo o que se derive del mismo se resolverá mediante negociaciones y consultas mutuas. En caso de que no se llegue a una solución satisfactoria, dicha controversia se someterá a los tribunales de la ciudad de Valencia.

Ambas Partes manifiestan que han leído el presente Acuerdo y que están conformes con su contenido, y en prueba de ello lo firman las personas designadas en el encabezamiento en nombre de la empresa a la que representan, en el lugar y fecha del encabezamiento.

**EL CLIENTE**

**SESAME LABS S.L**

Digitally signed by 20835959Y ANA-ISABEL G  
Digital Certificate: IDCES-20835959Y  
Date: 07/12/2022 13:33hs (UTC)



## ANEXO I. CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDADES DE SESAME TIME

SESAME TIME permite disponer de un sistema de control de horarios, móvil y flexible, proporcionando un amplio abanico de información acerca de las jornadas de los empleados. Mediante esta función el cliente tendrá a su disposición los registros de entrada y salidas, así como las posibles desviaciones en las jornadas.

SESAME TIME cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Control Horario: SESAME dispone de un sistema de registro de la jornada laboral. Mediante esta función el cliente tendrá a su disposición los registros de entrada y salida, así como las posibles desviaciones en las jornadas.

El empleado, además, será conocedor en todo momento de aquello que genere, por lo que se proporciona total flexibilidad y transparencia.

- Gestor de vacaciones y permisos: Esta función ofrece la posibilidad de crear calendarios y permisos de forma sencilla e intuitiva para los empleados. Dándole a los usuarios y administrador la certeza y feedback constante de todo aquello que se genera.

Existe la posibilidad de crear tipos de permisos configurables, estableciendo días disponibles totales, fecha límite de solicitud, y caracterizándose por color para una mayor facilidad de gestión. Gracias a la versatilidad de la herramienta, es posible solicitar tipos de permiso, no solamente a través del pc sino, a través de la app “Sesame Mobile”.

- Gestor de proyectos: Con el gestor de tareas se pueden asignar distintos proyectos a los trabajadores, los cuales deberán imputar tiempo a un proyecto categorizado en tareas. El tiempo dedicado a cada tarea quedará registrado en tiempo real o a posteriori. Pudiendo extraerse partes de trabajo o cualquier consulta que se requiera, con el fin de obtener la rentabilidad y costes de los mismos. Esta utilidad es principalmente utilizada para empresas que trabajan por proyectos o fases, o aquellas que han de conocer el presupuesto para organizar un plan de negocio.
- Centros de trabajo: Esta función permite jerarquizar una organización de forma más detallada y precisa. Consiguiendo una autonomía organizativa dentro del conjunto empresarial. Gracias a ello, se ofrece una separación geográfica visible entre centros de trabajo, y ayuda a delimitar cada una de las funciones entre unidades productivas.

Con esto se genera la posibilidad de agrupar a todos los empleados por departamentos, y paralelamente por centros de trabajo, posibilitando la libre asignación sobre los trabajadores.

Además, está desarrollado con la finalidad de poder ofrecer centros de trabajo como puntos activos laborales, es decir, puntos independientes entre sí, donde se realizan actividades laborales rutinarias, pero no contempladas como centros dependientes de la empresa, sino como ubicaciones externas donde el empleado tiene que realizar su labor.

- Geolocalización: se prevé la posibilidad de geolocalizar a través de tres dispositivos distintos (PC. Móvil y tablet). A través de la App “Sesame mobile”, disponible para Android e iOS, los usuarios pueden realizar fichajes geolocalizados, con lo que el administrador podrá tener constancia de la



disponibilidad geográfica de sus empleados. Los empleados registran entradas y salidas a través de código y pin.

- Turnos: esta funcionalidad permite organizar los turnos de tus empleados de forma sencilla. Se podrán crear todos los cuadrantes que se necesiten y asignarles turnos de forma puntual o periódica, incluyendo a tus empleados en el cuadrante correspondiente. Pueden asignarse turnos de uno o en uno o en bloque así como comprobar fácilmente la disponibilidad de los empleados y las personas que necesitas en cada turno. Además permite tener a la vista el total de horas teóricas y trabajadas del mes, así como el total de turnos asignados, para que crear los cuadrantes sea más fácil.
- Chat de Recursos Humanos: esta funcionalidad permite que los empleados estén siempre a un mensaje de distancia del departamento de RRHH. Los empleados podrán iniciar una conversación, y el mensaje llegará a Recursos Humanos, que recibirá una notificación para que el nuevo chat pueda ser atendido por la persona correcta. Por su parte, el departamento de RRHH tendrá una vista de los chats iniciados por los empleados. Ellos podrán resolver dudas y solucionar incidencias más rápidamente, y los trabajadores tendrán alguien a quien recurrir siempre que lo necesiten.
- Firma simple: con esta funcionalidad los roles de administradores, RRHH y propietarios podrán solicitar la firma de los empleados en los documentos donde sea necesario. El tipo de firma que tienes disponible es firma simple. Se suele utilizar para marcar la conformidad con el contenido del documento y su uso está recomendado para documentos laborales con poco riesgo. En otras palabras, es una forma de asegurarte de que tus empleados han leído el documento y están conformes con el contenido. La firma de un documento genera un certificado donde confirmamos la autenticidad de la misma. Así la empresa puede mantener un registro de los documentos que han firmado sus empleados.
- Comunicación interna: Esta funcionalidad va a permitir a los usuarios con roles superiores (RRHH, administrador y propietario) enviar avisos o comunicados de forma masiva y en el momento a todos los empleados.
- Evaluaciones: Las evaluaciones son una gran fuente de información sobre el rendimiento de los empleados. Esta funcionalidad permite recoger en un solo lugar toda esta información para poder analizarla, tomar decisiones y comunicarla dentro de la empresa.
- Evaluaciones: Se trata de un espacio donde puedes registrar todas las evaluaciones que el equipo de recursos humanos realiza de cada empleado, almacenándose en un histórico de evaluaciones que puede ser revisado posteriormente. Los usuarios con roles superiores (administrador, propietario y RRHH) y los managers de cada empleado pueden visualizar sus evaluaciones y añadir comentarios.
- ATS: funcionalidad de reclutamiento que permite crear un portal de empleo totalmente personalizado y conectado con Sesame donde añadir todas las vacantes de la empresa y que podrá ser integrar en la página web de la empresa. Una vez creado el portal, se podrá visualizar una lista con todas las vacantes abiertas. En la parte superior de esta lista existe un buscador y diferentes filtros que facilitan la búsqueda de vacantes a los candidatos, por ubicación, por tipo de jornada y por categoría.
- Organigrama: Esta funcionalidad surge de la necesidad de tener un mapa visual de la posición de cada una de las personas de un equipo dentro de las empresas. Se ha desarrollado un organigrama con un diseño y usabilidad muy intuitivos, actualizado en tiempo real e interactivo con la estructura de cada empresa. Recoge datos directamente del Expediente Digital, de donde saca la información del responsable directo y del departamento al que pertenece el empleado.





## ANEXO II - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

Sesame proporciona al CLIENTE a capacidad de ejecutar el software en un entorno SaaS. El propósito de este documento es definir el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para el mantenimiento y soporte del Servicio de gestión de RRHH de Sesame (el “Servicio”). Los acuerdos de nivel de servicio se utilizan como una herramienta para medir y guiar a Sesame y CLIENTE para lograr los objetivos de entrega efectiva de servicios de Sesame.

### **Acuerdo de nivel de servicio de SaaS (SLA)**

#### **1. Servicios Hosting**

Específicamente, Sesame proporcionará lo siguiente:

- Administración *de aplicaciones Sesame*
  - o Mantenimiento y actualizaciones de software
- Soporte *técnico*
  - o Soporte por correo electrónico y telefónico en línea durante las horas de cobertura
- **Gestión De Servicios**
  - o Monitorización de seguridad, control de cambios, administración de problemas y procedimientos de escalamiento
- **Administración del sistema**
  - o Configuración del sistema, implementación, soporte, monitorización, respuesta, reparación, ajuste y planificación de capacidad
- **Administración de red**
  - o Aprovisionamiento de redes, supervisión, respuesta, reparación, seguridad, gestión de utilización y planificación de capacidad
- **Copia de seguridad y retención de datos**
  - o Copias de seguridad de los datos del cliente

##### **1.1. Servicios Non-Hosting**

- Capacitación y Servicios Profesionales, en los términos recogidos en la oferta
- Servicios de conversión de datos, en los términos recogidos en la oferta

#### **2. Entorno Tecnológico OVH - AWS - GC**

Acerca de Sesame

Sesame® es una **herramienta multidispositivo que sustituye los antiguos sistemas de fichaje**, que además permite gestionar las **vacaciones, horarios y proyectos** de una manera muy sencilla.

**Sin instalación ni hardware añadido**, Sesame® permite a los empleados **fichar desde cualquier punto**, bien sea un tablet en los puntos de acceso al centro de trabajo, un smartphone en caso de movilidad o desde el propio ordenador con funciones (Single Sign-On).

Su gran fortaleza es la versatilidad frente al control horario, incluso en movilidad y su **gran escalabilidad a bajo coste** en los casos de compañías con multi sede.



## Acerca de OVH y AWS

OVH ofrece una amplia gama de servicios IT para empresas y particulares. Tienen Cloud privado, público e híbrido, alojamiento web, datacenters, servidores dedicados. Es una empresa en constante innovación que amplían regularmente con nuevas funcionalidades.

Cuentan con una red de fibra óptica internacional que permite ofrecer a los clientes mejor servicio, independientemente de la localización. El encaminamiento de los contenidos alojados hasta el usuario final se encuentra optimizado, reduciendo la latencia. Es una red de alta seguridad y con ancho de banda garantizado que constituye una gran ventaja competitiva en el mercado.

También contamos con servicios contratados en AWS. En AWS fueron pioneros de computación en la nube desde 2006, creando una infraestructura de nube que permite a crear de manera segura e innovar más rápido. Sus centros de datos se encuentran diseñados para protegerlos de los riesgos naturales y provocados por el hombre. Se implementan controles, desarrollan sistemas automatizados y se someten a auditorías de terceros para confirmar la seguridad y la conformidad.

### 2.1. Ubicación

Todos los entornos de aplicación se encuentran, Francia/Polonia

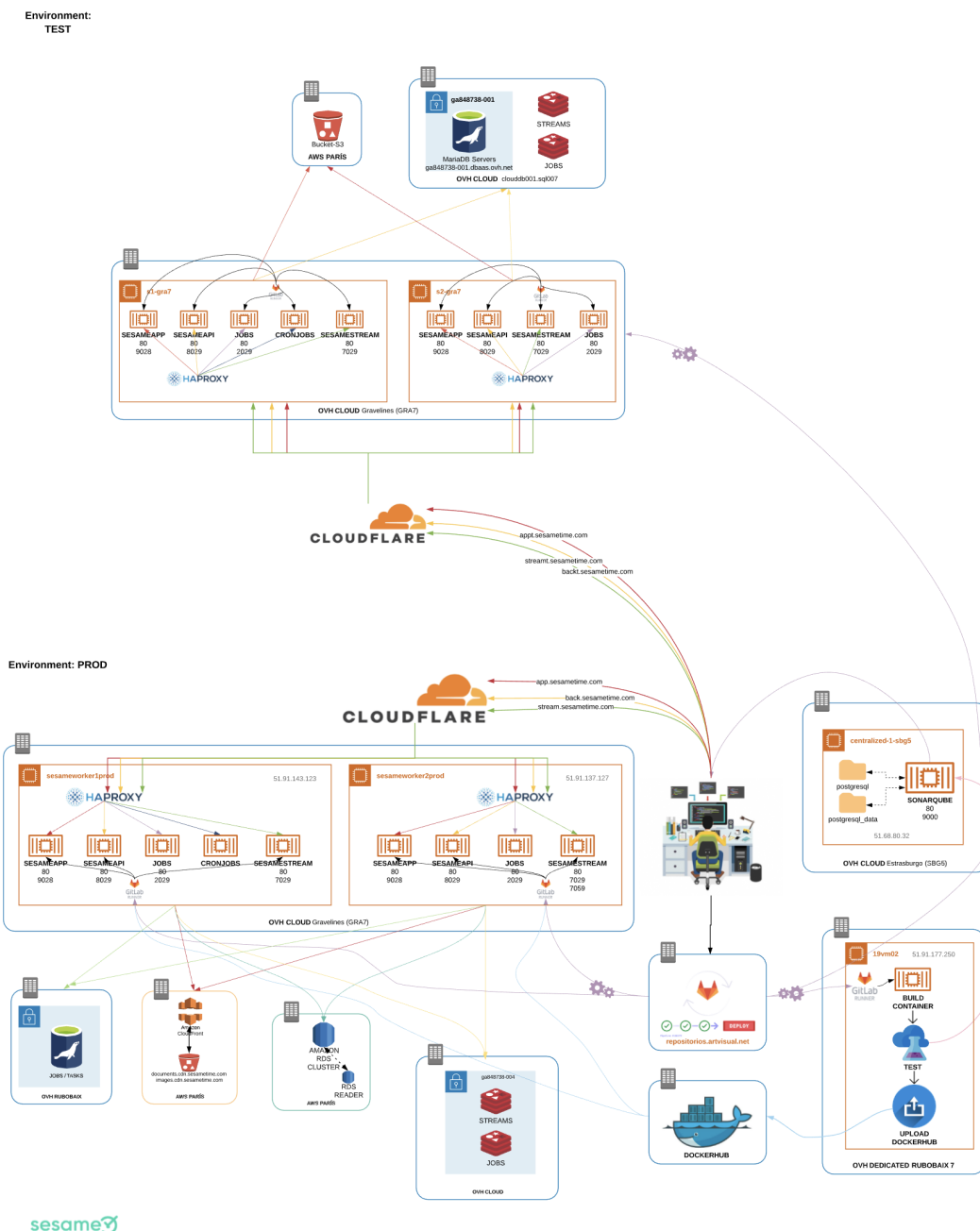
### 2.2. Configuración

Elementos que intervienen:

OVH cloud  
AWS SQS  
AWS S3  
AWS EC2  
Cloudflare CDN  
HaProxy  
Google Cloud K8S  
Dockerhub  
Gitlab

### 2.3. Arquitectura

En el esquema a continuación podemos ver cómo estructuramos el servicio (este esquema puede diferir de la infraestructura actual):



## 2.4. Servicio de Aplicación Sésame

### 2.4.1. Aplicación Sésame

Nuestra arquitectura está basada principalmente en Cloud, utilizamos varios proveedores, para mayor tolerancia a fallos, y constantemente está en proceso de mejora.

Nuestra aplicación tiene una arquitectura distribuida, lo que nos permite tener separados front, api y otros servicios necesarios para el funcionamiento de la aplicación. Además, nos permite una mejor escalabilidad del servicio, ya que podemos controlar de forma separada qué parte de la infraestructura necesita soportar mayor carga.

Por otro lado contamos con un entorno de desarrollo virtualizado que permite a nuestro equipo realizar



todos los cambios de forma paralela y controlado mediante el sistema de control de versiones GIT lo que nos permite asegurar la integridad del sistema. Así como un flujo de integración continua con Gitlab

Monitorización de la aplicación y métricas en tiempo real.

#### 2.4.2. Servidor de Balanceo de Carga

Utilizamos un balanceador de carga para servir peticiones de aplicación, el cual nos permite desplegar posteriores instancias de apoyo o de actualización y conmutar en caso de ser necesario. Este servicio es prestado por Cloudflare.

#### 2.4.3. Autenticación de Usuarios

Los usuarios que deseen acceder al servicio deberán hacerlo desde su terminal y mediante las credenciales que cuentan de forma privada. En ningún caso Sesame podrá facilitarles esos datos, si no que tendrán que recuperarla mediante los mecanismos oportunos.

### 2.5. Servicio de Copias de Seguridad

Sistema de recuperación de menos de 48 horas y guardando el día anterior como referencia.

Realizamos una copia de seguridad completa cada hora de la semana actual.

Con posterioridad a la recuperación de la información es necesario redirigir los comandos de extracción de una máquina a otra, por lo que el tiempo máximo de recuperación se establece en 24 horas como máximo

### 2.6. Servicios de Seguridad

Sesame se asegura de que los datos del CLIENTE estén protegidos con cifrado de datos, autenticación de usuario, seguridad de aplicaciones, y más.

Las medidas específicas incluyen:

- Los servidores solo permiten conexiones a los puertos esenciales habilitados a las IP's que se especifiquen
- Los cortafuegos tienen habilitada la detección de intrusiones.
- Cifrado SSL de 128 bits

La infraestructura cuenta con las medidas de seguridad física que proporciona OVH para el acceso de envío de datos a la infraestructura y de control de acceso a los usuarios y administradores.

### 2.7. Servicio de Monitorización



- Zabbix y Grafana para la monitorización de sistemas y alertas
- Uptime Robot y Telegram para alerting

## 2.8. Ancho de banda

El entorno de la aplicación está equipado con una alimentación de circuito de datos comprometida que se puede disparar a 250Mb/seg por servidor.

## 3. Medidas de servicio

### 3.1. Cuotas

Se aplican las siguientes cuotas de inicio, con posibilidad de crecimiento vertical

- Procesadores: Intel Xeon E5-1630v3 4c/8t con una velocidad de turbo de único núcleo de hasta 3,7GHz
- RAM: 64GB de RAM
- Disco SSD: 480GB

### 3.2. Disponibilidad

#### 3.2.1. De la Infraestructura

OVH garantiza la disponibilidad de la plataforma según su propio SLA

Ver

<https://www.soyoustart.com/es/sla-hardware.xml>

AWS garantiza la disponibilidad del servicio según sus propios SLA

<https://aws.amazon.com/es/legal/service-level-agreements/>

Google Cloud garantiza la disponibilidad de los servicios a través de sus propios SLA

<https://cloud.google.com/terms/sla>

#### 3.2.2. Del servicio

Medición	Definición	SLA
Disponibilidad de software	Los periodos de tiempo que el software está disponible para su uso por el CLIENTE no incluye tiempo de inactividad programada	<b>98%</b>  En el caso de indisponibilidad no planificada dentro del horario laboral por debajo del umbral (7,25h) se generará un log específico

		al inicio-fin para tener visibilidad de esta métrica.
Tiempo de respuesta del usuario	El tiempo que lleva el Software para completar una consulta de usuario de una lista de alertas por proveedor y devolver una respuesta	El tiempo de respuesta medio será inferior a 2 segundos
Copias de seguridad	<p>Datos del cliente, así como copias de seguridad de la instalación de la aplicación</p> <p>Archivos de copia de seguridad se retendrán por 7 días.</p>	<p><b>RTO - 48 horas máximo</b></p> <p><b>RPO - 24 horas máximo</b></p> <p>Se realizan copias de seguridad completas de la base de datos cada hora.</p>

### 3.3. Niveles de prioridad y tiempos de respuesta

Nivel Prioridad	Descripción del problema	Tiempo Atención SLA	Identificación Solución SLA	Resolución SLA
<b>Prioridad ALTA o Bloqueantes: Ventana de Servicio 12 x 5</b> Por Teléfono en horario de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes. Por chat o correo electrónico en horario de 8:00 a 21:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 18:00 los viernes.				
	<p>El problema hace que la pérdida de servicio sea completa o constituyen un mal funcionamiento global del sistema.</p> <p>El trabajo no puede razonablemente continuar como es requerido, y su funcionamiento es misión crítica para el negocio.</p> <p>El problema altera de forma significativa los datos presentados o se detienen flujos principales de proceso.</p> <p>Uno o más de los flujos principales del sistema no se completa</p>	<p>Tiempo de Atención Media:</p> <p>- 5 minutos</p>	<p>Tiempo de Identificación de la Solución:</p> <p>- Media 4 Horas - Máximo 8 Horas</p>	<p>Tiempo de Resolución:</p> <p>- Máximo 48 horas</p>





<p>Los cálculos finales no son los correctos</p> <p>El sistema no finaliza el proceso según el requerimiento</p> <p>Comunicación con otro sistema no es completa, confiable o exacta</p>			
<p><b>Prioridad MEDIA: Ventana de Servicio 8 x 5</b></p> <p>Por Teléfono en horario de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.</p> <p>Por chat o correo electrónico en horario de 8:00 a 21:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 18:00 los viernes.</p>			
<p>El problema causa Importante pérdida de servicio. La función principal del software experimenta un problema reproducible.</p> <p>Los flujos principales se ejecutan de forma completa, los reportes e interfaces se obtienen sin ningún fallo, pero, hay que ejecutar más pasos de los necesarios para obtener el resultado</p> <p>Una solución aceptable puede o no estar disponible, sin embargo, la operación puede continuar en un estado restringido</p>	<p>Tiempo de Atención Media:</p> <p>- 1 Hora</p>	<p>Tiempo de Identificación de la Solución:</p> <p>- Media 1 día lab.</p> <p>- Máximo 3 días lab.</p>	<p>Tiempo de Resolución:</p> <p>- 75% de las incidencias de prioridad A se resuelven en 8 horas o menos</p>
<p><b>Prioridad MEDIA: Ventana de Servicio 8 x 5</b></p> <p>Por Teléfono en horario de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.</p> <p>Por chat o correo electrónico en horario de 8:00 a 21:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 18:00 los viernes.</p>			
<p>El problema causa una pérdida menor del servicio.</p> <p>El impacto es un inconveniente que no impide el normal funcionamiento del sistema o puede espera</p> <p>Los flujos principales se ejecutan</p>	<p>Tiempo de Atención Media:</p> <p>- 2 Horas</p>	<p>Tiempo de Identificación de la Solución:</p> <p>- Media 2 días lab.</p> <p>- Máximo 5 días lab.</p>	<p>Tiempo de Resolución:</p> <p>- 75% de las incidencias de prioridad A se resuelven en 8</p>



de forma completa, los reportes e interfaces se obtienen sin ningún fallo, pero puede mejorarse la representación o navegabilidad para obtener mejores resultados			horas o menos
---	--	--	---------------

### 1.1. Identificación de Interlocutores

Con el fin de garantizar el correcto control y seguimiento del proyecto así como el de establecer un canal de comunicación adecuado es necesario que tanto Sesame como **"empresa contratante"** identifiquen interlocutores específicos y únicos en los siguientes niveles:

- Dirección del proyecto:

Sesame designará un jefe de proyecto, que realizará las siguientes funciones:

- Notificación de incidencias en la construcción, tanto de índole funcional como técnica.
- Notificación de atrasos o adelantos en la planificación.
- Coordinación de los diferentes partícipes de cada empresa en el proyecto.
- Validación de los diferentes documentos (análisis, diseños, etc.)

- Tratamiento y Comunicación de las Incidencias de Soporte:

**"empresa contratante"** designará los interlocutores adecuados para comunicar las incidencias a Sesame.

Cualquier incidencia ha de ser recogida y gestionada con Sesame a través de dichos interlocutores.

### 1.2. Funcionamiento del Mantenimiento

#### Descripción del servicio

Asistencia remota para resolución de problemas, soporte técnico a la operación y/o funcionalidad de los sistemas contratados.

El importe del servicio no incluye los costes por dietas, desplazamientos y tiempo de desplazamiento que serán facturados a su importe vigente en el momento de la prestación del servicio.

#### Disponibilidad de los recursos

Por el presente SLA el cliente se asegura la disponibilidad de los recursos en los siguientes términos:

- Cobertura de la bolsa: La bolsa ha sido dimensionada para la prestación de 200 horas de mantenimiento correctivo y 600 horas de mantenimiento evolutivo; a 12 meses vista.
- Sesame aportará mensualmente el informe con los servicios prestados informando las tareas y dedicación.



- El Cliente deberá estar al corriente de pago de las licencias de Sesame y de las facturas emitidas por Sesame Labs, S.L.

### **Naturaleza de los servicios a prestar**

La naturaleza de los diferentes servicios a prestar cubiertos por la presente bolsa de horas son:

- **Mantenimiento Correctivo:** Resolución de incidencias que afecten al funcionamiento del servicio
  - o Compromiso de Atención: La incidencia será atendida en los plazos establecidos en el punto 3.3 desde su entrada por los canales establecidos por Sesame
  - o Compromiso de Identificación de la Solución: se identificará los tiempos necesarios para la resolución en los plazos el punto 3.3 desde su entrada por los canales establecidos por Sesame
  - o Compromiso de Resolución: En función de su naturaleza, las incidencias se resolverán en los plazos establecidos en el punto 3.3 desde su entrada por los canales establecidos por Sesame
  - o Los tiempos dedicados se realizarán con cargo a la bolsa de horas sin necesidad de estimar dichos tiempos.
- **Mantenimiento Evolutivo:** Nuevas funcionalidades o mejoras no incluidas en el Alcance Inicial **sobre módulos o paneles ya implementados** en el cliente.
  - o Compromiso de Atención: La incidencia será atendida en un plazo máximo de 8h laborales desde su entrada por los canales establecidos por Sesame
  - o Requiere definición del alcance de las nuevas funcionalidades. Los tiempos dedicados a la definición del alcance se realizarán con cargo a la bolsa de horas. Una vez definido el Alcance de los servicios a realizar, Sesame presupuestará los tiempos y plazos de entrega.
  - o Los servicios a prestar de Mantenimiento Evolutivo deben planificarse previamente con 5 días laborables de antelación a la prestación del servicio.

### 1.3. Tiempo de inactividad / mantenimiento

Sesame mantiene y actualiza periódicamente su SaaS de forma que impacte lo mínimo posible su servicio a clientes. Las paradas planificadas se establecen fuera del horario laboral de nuestros clientes (de 8:00am a 8:00 pm)

Sesame se reserva el derecho de comunicar con una antelación de 2 horas como mínimo ante cualquier emergencia o de naturaleza crítica que requiera una parada planificada del servicio.

## **2. Limitación del SLA**

2.1. El SLA excluye expresamente lo siguiente:

- a) Training, Capacitación y Servicios Profesionales no recogidos en la presente oferta
- b) Instalación, configuración y soporte técnico para equipos o sistemas operativos fuera del entorno SaaS.
- c) Soporte técnico, consulta o resolución de problemas relacionados con aplicaciones de software distintas a las suministrado por Sesame y descritos en este Acuerdo
- d) Resolución de problemas derivados de negligencia del usuario del sistema. Incluyendo específicamente incorrecta entrada de datos, la entrada de datos alterados o la falta de uso del Software de acuerdo con la Instrucciones proporcionadas en la guía del usuario.
- e) Soporte para desarrollos, integración e informes personalizados, desarrollados por SEAT o cualquier tercero que no sea Sesame
- f) Uso del Software en un entorno operativo diferente al que fue diseñado, excepto según lo prescrito en la guía del usuario.
- g) Mantenimiento y soporte para entornos no productivos y sandbox
- h) Migración de datos

Si el Cliente requiere que un miembro del personal de Sesame proporcione servicios relacionados con cualquiera de las exclusiones anteriores que no se incluyen como parte del SLA, el Cliente acuerda solicitar a Sesame presupuesto específico para la prestación de estos servicios.

### ANEXO III.- ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

El presente Anexo (el “**Acuerdo de Encargo**”) contiene las cláusulas que regulan y habilitan a SESAME (el “**Encargado de Tratamiento**”), a prestar los Servicios que comportarán el acceso a datos personales responsabilidad del Cliente (el “**Responsable del Tratamiento**”) de conformidad a lo dispuesto 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 de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, el “**RGPD**”).

#### CLÁUSULAS

##### 1. Objeto.

Para ejecutar las prestaciones derivadas del Contrato, y prestar los Servicios de forma efectiva, el Encargado del Tratamiento podrá tener acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento.

##### 2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este Acuerdo de Encargo de Tratamiento, el Responsable del Tratamiento pone a disposición del Encargado del tratamiento, la información que se describe a continuación:

##### Datos personales:

- Nombre y apellidos
- Correo electrónico
- D.N.I
- Imagen de perfil
- Registro de entradas y salidas
- Vacaciones, permisos, otra información relacionada con la jornada laboral.
- Proyectos.
- Geolocalización (en su caso).
- Datos biométricos (en su caso).

##### *Módulo recruitment:*

- Nombre y apellidos
- Correo electrónico
- D.N.I
- Imagen (en su caso)
- Currículum Vitae (información académica y experiencia profesional, características personales, permisos y licencias)
- Estado de la candidatura.



Categorías de interesados: Empleados; Candidatos

Concreción de los tratamientos a realizar:

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recogida       | <input checked="" type="checkbox"/> Registro          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Estructuración | <input type="checkbox"/> Modificación                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservación   | <input type="checkbox"/> Extracción                   |
| <input type="checkbox"/> Consulta                  | <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión |
| <input type="checkbox"/> Difusión                  | <input type="checkbox"/> Interconexión                |
| <input type="checkbox"/> Cotejo                    | <input type="checkbox"/> Limitación                   |
| <input type="checkbox"/> Supresión                 | <input type="checkbox"/> Destrucción                  |
| <input type="checkbox"/> Comunicación              | <input type="checkbox"/> Otros:                       |

### 3. Duración.

El presente Acuerdo de Encargo de Tratamiento entrará en vigor en la fecha de firma del Contrato. Este Acuerdo de Encargo de Tratamiento es accesorio al contrato principal de prestación de servicios, por lo que su duración viene ligada a la duración del mismo.

### 4. Obligaciones del Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Responsable del Tratamiento, además del cumplimiento de cuantas obligaciones se le atribuyan a lo largo del presente Acuerdo de Encargo de Tratamiento, la realización de las siguientes tareas:

- a) Cumplir con todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad del tratamiento, los locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en la actividad del tratamiento de los datos de carácter personal referidos, que se estipulen en la normativa vigente y de aplicación en cada momento.
- b) Entregar al Encargado los datos a que se refiere la cláusula 2 de este documento, así como las instrucciones necesarias para llevar a cabo el tratamiento de los datos en los términos establecidos por el Responsable.
- c) Responder a los derechos de los individuos afectados por el tratamiento, como son los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación al tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, en colaboración con el Encargado.
- d) Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado.
- e) Velar, de forma previa y durante el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos por parte del Encargado.
- f) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- g) Comunicar al Encargado cualquier variación que se produzca de los datos personales facilitados, para que se proceda a su actualización.





## **5. Deber de información y base legítima**

El Responsable garantiza que ha cumplido con el deber de facilitar toda la información a los interesados en el momento de la recogida de los datos objeto del tratamiento, cumpliendo con lo previsto en el art. 12, 13 y 14 del RGPD, según corresponda.

El Responsable del Tratamiento garantiza que dispone de una base legítima para el tratamiento de los datos personales apropiada que se ajuste a los principios de eficacia, necesidad y proporcionalidad, atendiendo a la existencia de otras medidas de protección que puedan resultar menos invasivas, evitando efectos discriminatorios y estableciendo las garantías adecuadas.

El Encargado del Tratamiento no será en ningún caso responsable de la falta de cumplimiento o cumplimiento defectuoso del deber de información o de aplicación de una base de legitimación apropiada.

## **6. Obligaciones del Encargado del Tratamiento.**

El Encargado del Tratamiento declara y garantiza frente al Responsable del Tratamiento lo siguiente:

1. Que utilizará los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios;
2. Que tratará y utilizará los datos de carácter personal a los que tenga acceso, únicamente según las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de conformidad a las finalidades reguladas en el Contrato.

Las instrucciones en relación con el tratamiento de los datos y acciones encargadas al Encargado deberán comunicarse al Encargado por escrito.

Si el Encargado del Tratamiento considerara que el cumplimiento de una determinada instrucción del Responsable pudiese suponer un incumplimiento de la normativa sobre protección de datos, lo comunicará inmediatamente al Responsable. El Encargado en esta comunicación solicitará al Responsable que enmiende, retire o confirme la instrucción facilitada y podrá suspender su cumplimiento a la espera de una decisión por el Responsable.

3. Que, si corresponde, llevará, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga toda la información prevista en el art. 30 RGPD.
4. Que mantendrá confidencialidad y secreto sobre los datos de carácter personal a los que tenga acceso con motivo de la prestación de los Servicios.
5. Que no comunicará a terceros salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, y en los supuestos legalmente admisibles.

El Encargado podrá comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de este último. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

6. Que facilitará al Responsable del Tratamiento la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato.
7. Que prestará la asistencia que sea requerida por el Responsable para la realización de auditorías o inspecciones, realizadas por el Responsable del Tratamiento o por otro auditor autorizado por el Responsable. Las auditorías podrán realizarse de forma periódica, de forma



planificada o “ad hoc”, previa notificación al Encargado con un plazo de preaviso razonable, en el horario laboral habitual del Encargado.

8. Que garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido, de forma expresa y por escrito, a cumplir las medidas de seguridad establecidas, y a respetar la confidencialidad de los datos. El cumplimiento de esta obligación deberá quedar documentado por el Encargado y a disposición del Responsable del Tratamiento.
9. Que ha designado un delegado de protección de datos (“DPO”) cuyos datos de contacto son los siguientes: [legal@sesametime.com](mailto:legal@sesametime.com).
10. Que colaborará en el cumplimiento de obligaciones del Responsable, y ofrecerá apoyo al mismo, cuando proceda y así lo solicite el Responsable, en la realización de (i) evaluaciones de impacto relativas a los datos de carácter personal que tenga acceso; (ii) consultas previas a la autoridad de control.

## **7. Destino de los Datos.**

Al finalizar la prestación de los Servicios, el Encargado del Tratamiento devolverá los datos personales a los que haya tenido acceso y cualquier copia existente, según le indique el Responsable del Tratamiento de conformidad con el apartado 13.2 del Acuerdo.

El Encargado del Tratamiento podrá conservar una copia con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación de los Servicios.

## **8. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.**

El Encargado notificará al Responsable, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, cualquier incidente, sospechado o confirmado, relativo a la protección de datos, dentro de su área de responsabilidad. Entre otros, deberá comunicar al Responsable cualquier tratamiento que pueda considerarse ilícito o no autorizado, cualquier pérdida, destrucción o daño en los datos y cualquier incidente considerado una vulneración de seguridad de los datos. La notificación deberá ir acompañada de toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia a autoridades pertinentes o interesados afectados.

El Encargado del Tratamiento, adicionalmente, prestará asistencia al Responsable en relación a las obligaciones de notificación de acuerdo con el RGPD (en particular, arts. 33 y 34 del RGPD) y a cualquier otra norma aplicable, presente o futura, que modifique o complemente dichas obligaciones.

## **9. Ejercicio de derechos por parte de los interesados**

El Encargado del Tratamiento facilitará la información y/o documentación que el Responsable le solicite para dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos que pudiera recibir el Responsable de los interesados cuyos datos se tratan. El Encargado del Tratamiento deberá facilitar dicha información en plazos razonables y, en cualquier caso, con antelación suficiente para que el Responsable pueda cumplir con los plazos legalmente aplicables para la respuesta al ejercicio de estos derechos.

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación al tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, ante el Encargado del Tratamiento, lo comunicará por correo electrónico a la dirección



legal@sesametime.com. La comunicación deberá realizarse de forma inmediata con objeto de atenderla en los plazos legales establecidos, y en ningún caso más allá de dos días laborables a la recepción de la solicitud, presentándose al Responsable junto a toda información que pueda ser relevante para su resolución.

## 10. Seguridad

En relación con las medidas técnicas y organizativas de seguridad, el Encargado del Tratamiento, deberá implementar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En particular, las Partes han convenido una relación de medidas que el Encargado del Tratamiento debe implementar, indicadas en el **Apéndice A** a este Acuerdo de Encargo de Tratamiento.

Si el Responsable, con posterioridad a la formalización del Contrato, exige al Encargado adoptar o mantener medidas de seguridad distintas a las pactadas en este Anexo I, o bien fueran obligatorias por cualquier norma futura, y esto afectase de forma significativa a los costes de prestación de los Servicios, el Encargado y el Responsable del Tratamiento acordarán las medidas contractuales oportunas para afrontar el efecto que tales modificaciones puedan tener en el precio de los Servicios.

## 11. Subcontratación

El Responsable del Tratamiento concede una autorización general para que el Encargado del Tratamiento pueda subcontratar parte de los Servicios con terceras entidades o subcontratistas (el “**Subencargado**”). El Encargado del Tratamiento informará al Responsable del Tratamiento de los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 15 días.

El Encargado del Tratamiento aplicará la diligencia debida para elegir solo aquellos subencargados que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que los tratamientos subcontratados sean conformes con los requisitos del RGPD y quede garantizada la protección de los derechos de los interesados sujetos al tratamiento.

El Subencargado, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, estará obligado igualmente a cumplir las obligaciones impuestas al Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable, según lo dictado en el presente Acuerdo de Encargo de Tratamiento. Corresponde al Encargado del Tratamiento regular la nueva relación en un contrato firmado por Encargado y Subencargado, de forma que el Subencargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que el Encargado inicial, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del Subencargado, el Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones incluidas en el presente Acuerdo de



Encargo de Tratamiento.

El listado de subencargados autorizados por el Responsable del Tratamiento se encuentra adjunto al presente Acuerdo de Encargo de Tratamiento como **Apéndice B**.

## **12. Transferencias internacionales de datos**

El Encargado del Tratamiento no llevará a cabo transferencias internacionales de datos de carácter personal a los que tenga acceso, responsabilidad del Responsable del Tratamiento, salvo que cuente con autorización previa del Responsable del Tratamiento o se encuentren debidamente regularizadas según lo contenido en los artículos 45, 46 o 47 del RGPD. Sin perjuicio de los subencargados de tratamiento autorizados referenciados en el Apéndice B que realizan ciertos tratamientos por cuenta del encargado del tratamientos en territorios fuera del Espacio Económico Europeo, los cuales has suscrito con el encargado del tratamiento las correspondientes cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea (“CCT”), acuerdo firmado entre ambas entidades por el cual la empresa extracomunitaria garantiza que aplica los estándares europeos de protección de datos

## **13. Responsabilidad.**

El Encargado será considerado responsable del tratamiento en caso de que destine los datos objeto del presente Acuerdo de Encargo a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente Acuerdo de Encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Responsable deberá informar al Encargado inmediatamente de los procedimientos sancionadores iniciados contra el Responsable del Tratamiento por la AEPD o cualquier otra autoridad competente, por tales incumplimientos o cumplimientos defectuosos, para que el Encargado pueda asumir a su cargo la defensa legal, debiendo actuar, en todo momento, de forma coordinada con el Responsable y preservando su imagen pública y reputación.

Cada Parte mantendrá indemne a la otra frente a reclamaciones, indemnizaciones, acciones y gastos derivados de reclamaciones que la Parte venga obligada a satisfacer por sentencia firme o laudo dictados por un tribunal competente, o en virtud de un acuerdo alcanzado entre una Parte y terceros reclamantes, que fueren consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la normativa aplicable.

## **APÉNDICE A.- MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Nuestra infraestructura está basada principalmente en Cloud, utilizamos varios proveedores, para mayor tolerancia a fallos, y constantemente está en proceso de mejora.

Nuestra aplicación tiene una arquitectura distribuida, lo que nos permite tener separados front, api y otros servicios necesarios para el funcionamiento de la aplicación. Además, nos permite una mejor escalabilidad del servicio, ya que podemos controlar de forma separada qué parte de la infraestructura necesita soportar mayor carga.



Por otro lado contamos con un entorno de desarrollo virtualizado que permite a nuestro equipo realizar todos los cambios de forma paralela y controlado mediante el sistema de control de versiones GIT lo que nos permite asegurar la integridad del sistema. Así como un flujo de integración continua con Gitlab

### **Metodologías de desarrollo**

- SOLID
- DDD (Domain Driven Design)
- Tests Unitarios
- Arquitectura Hexagonal.
- Multiple authentication
- CI/CD con Gitlab.

### **Lenguajes de programación**

- Backend
  - Symfony 4
  - PHP 7.x.x
  - MySQL / MariaDB.
  - Redis. o SQS (o Beanstalk)
  - S3
  - SQS
- Frontend
  - VueJS
  - Tailwind
  - Librería de componentes de lógica propia.
- Apps
  - VueJS
  - Capacitor
  - Typescript
- Sockets
  - NodeJS
  - Express
  - Typescript
  - SocketIO.

### **Infraestructura**

Para procesar toda la información disponemos de las siguientes tecnologías en infraestructura.

- Debian 10
- Docker
- K8S
- AWS
- Google Cloud
- OVH Cloud
- Proxmox



- HAProxy
- Cloudflare

Nuestro departamento de sistemas se encargará de asegurar que los servidores cuenten con la paquetería necesaria para el funcionamiento correcto de la aplicación.

### **Proveedores**

- [OVH Cloud](#)
- [So You Start](#)
- [AWS](#)
- [Google Cloud](#)
- [Cloudflare](#)
- [Dockerhub](#)

### **Servidor de Base de datos**

- Relacional (sql): Para las bases de datos relacionales utilizaremos MaríaDB
- La base de datos tiene que tener una codificación utf8.
- Contaremos con un usuario con los siguientes permisos:
  - Esquema (Create objects): Si (crear, modificar y borrar tablas)
  - Escritura (SUDI Select, Update, Delete e Insert): Si
  - Lectura (SELECT): Si

Las copias de seguridad se realizan semanales completas e incrementales diarias. De nuestro servidor de base de datos guardamos una copia de las copias de forma mensual, semanal y diaria, almacenadas en nuestro servidor esclavo. Además también se hacen copias cada hora de nuestra base de datos del servidor principal.

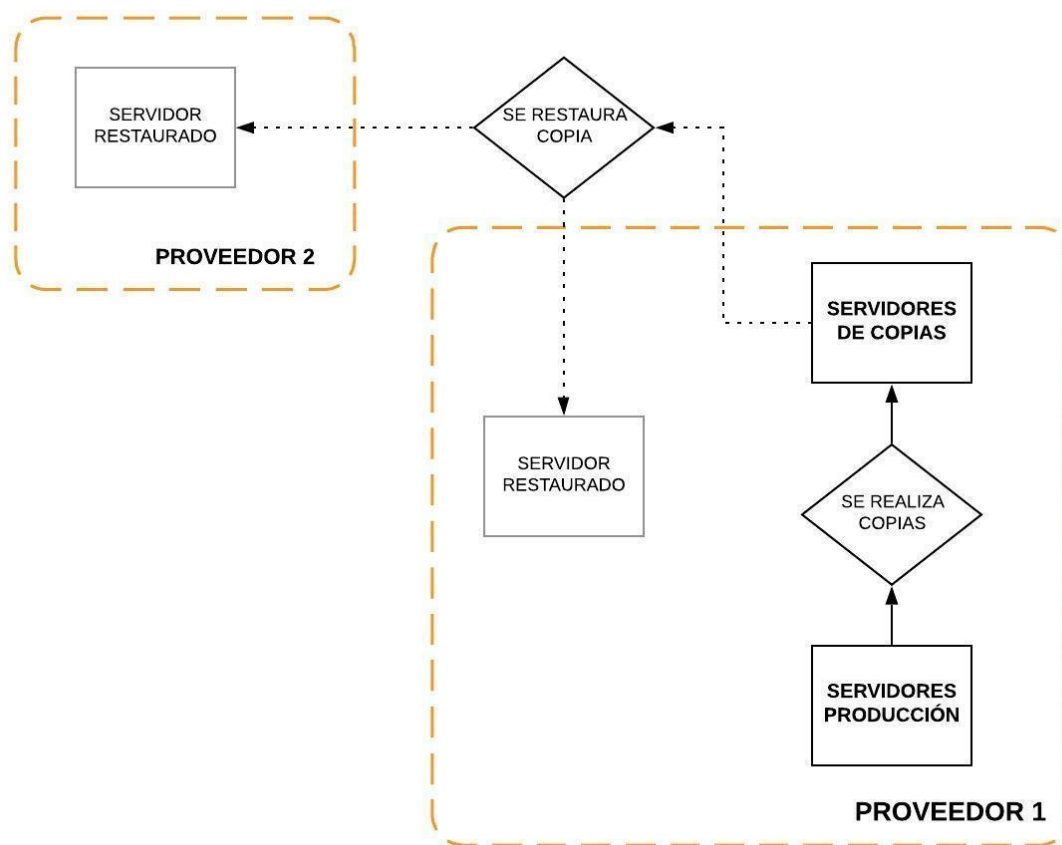
Guardamos copia de todo el contenido del servidor web, y copias de archivos de configuración de servicios críticos.

Utilizamos un servidores de copias de seguridad en Francia que se encuentra redundado en Polonia para asegurarnos la disponibilidad de las copias en caso de desastre.

El administrador del departamento de sistemas de información o Informática o la que haga sus veces es el responsable designado elaborará un procedimiento para probar las copias de seguridad y pruebas de restauración de las copias de seguridad sobre una base mensual.

En caso de recuperación de una copia, se seguirá el siguiente procedimiento:





## Medidas de seguridad sobre la infraestructura

### Datacenter

Contamos con servidores que se encuentran contratados en OVH, número uno en Europa y tercero mundial del alojamiento web, que tiene más de 150.000 servidores físicos. El éxito de OVH radica en el control total que ejerce sobre la cadena de alojamiento, incluyendo la producción de sus servidores. OVH es conocido por la especial atención que presta a la selección de los componentes de sus máquinas, exigiendo la máxima calidad.

Cada servidor es sometido sistemáticamente a una serie de pruebas para verificar su conformidad técnica y su buen comportamiento en cualquier circunstancia. En cuanto la máquina sale de producción, se instala y se conecta en los datacenters de OVH. A continuación, un robot comprueba que el hardware sea el que ha pedido el cliente y que sus prestaciones se ajusten a las especificaciones.

Los puntos de control son los siguientes:

- procesadores: conformidad, prueba de carga, temperatura;
- memoria RAM: tamaño, memtest;
- BIOS: versión de la BIOS, virtualización;
- discos: velocidad, prueba SMART, versión del firmware, etc.

También contamos con servicios contratados en AWS. En AWS fueron pioneros de computación en la nube desde 2006, creando una infraestructura de nube que permite a crear de manera segura e innovar más rápido. Sus centros de datos se encuentran diseñados para protegerlos de los riesgos naturales y



provocados por el hombre. Se implementan controles, desarrollan sistemas automatizados y se someten a auditorías de terceros para confirmar la seguridad y la conformidad.

Los centros de datos están diseñados para prever y tolerar errores mientras se mantienen los niveles de servicio. En caso de error, los procesos automatizados desvían el tráfico de la zona afectada. Las aplicaciones principales se implementan en un estándar N+1, de forma que en caso de que se produzca un error en un centro de datos, haya capacidad suficiente para poder equilibrar la carga del tráfico entre los demás sitios.

AWS monitorea y realiza un mantenimiento preventivo del equipo eléctrico y mecánico para mantener el funcionamiento constante de los sistemas instalados en los centros de datos de AWS. A los procedimientos de mantenimiento del equipo los realizan personas cualificadas y se llevan a cabo de acuerdo con un programa de mantenimiento documentado.

### Protección ante ataques

Nuestros servidores utilizan la infraestructura anti-DDoS desplegada por OVH para proteger los servidores durante las 24 horas del día contra cualquier tipo de ataque DDoS, independientemente de su duración y su envergadura.

El objetivo de un ataque DDoS es hacer caer un servidor, un servicio o una infraestructura, enviando múltiples peticiones simultáneas desde múltiples puntos de la red.

La intensidad de este «fuego cruzado» desestabiliza el servicio, o aún peor, lo inhabilita. Esta infraestructura permite:

- analizar todos los paquetes en tiempo real y a gran velocidad,
- aspirar el tráfico entrante del servidor,
- mitigar, es decir, identificar todos los paquetes IP ilegítimos, pero dejando pasar los paquetes IP legítimos.

### Seguridad

Sesame está muy concienciado con la seguridad, tratamiento de los datos así como de la fuga de información de la misma. Es por ello que día a día trabaja para mejorar la seguridad de la misma manteniendo unos objetivos claros en materia de la misma. Es por ello que a continuación pasaremos a detallar más en profundidad los diferentes aspectos que tratamos en materia de seguridad tanto en la aplicación como en la infraestructura:

**Proveedores cloud:** Sesame cuenta con distintos proveedores cloud para brindar la máxima disponibilidad y escalabilidad posible en la aplicación. Todos nuestros proveedores cuentan como mínimo con las siguientes certificaciones de seguridad:

- ISO/IEC 27001, 27017 y 27018
- PCI DSS Nivel 1
- RGPD Cumplimiento del Reglamento de la UE 2016/679 relativo a la Protección General de Datos.
- SSAE 18 de Tipo 2: SOC 1, SOC 2 y SOC 3



El acceso a dichos proveedores únicamente está supeditado a empleados con un nivel de acreditación muy alto en la empresa, casi siempre por algún responsable de área o sistemas.

**Servidores:** El acceso a los servidores está restringido a empleados con un nivel de acreditación alto. Para el acceso al mismo se utilizarán par de claves cifradas RSA de 2048 bits e incluirá una contraseña de usuario nominal el cual permite registrar el acceso de dicho usuario así como de un movimiento detallado de los cambios o alteraciones en dichas máquinas para una posible auditoría posterior.

**Herramientas de terceros:** Sesame utiliza herramientas de seguridad de terceros como puede ser Tenable.io el cual se encarga de inventariar todas nuestras máquinas así como dominios que utilizamos y lanzar periódicamente auditorias de vulnerabilidades e intrusión. Por lo tanto cada semana nuestros expertos disponen de nuevos informes los cuales indican posibles brechas de seguridad que según el algoritmo de IA de Tenable se irán parcheando con el orden de prioridad recomendado.

**Acceso a la aplicación:** El acceso a la plataforma se realizará siempre a través de nuestro proveedor de CDN y DNS CloudFlare el cual cuenta con un WAF integrado de última generación capaz de detectar y mitigar ataques que vayan dirigidos directamente a la aplicación

### **Política de parcheo**

Todos los servicios, y la infraestructura que los sustentan, accesibles desde Internet, ya sean de uso interno de la empresa o para nuestros clientes, siguen una política de actualizaciones de seguridad ágil. Estos servicios son parcheados en cuanto se tenga conocimiento de un bug o vulnerabilidad importante. En el caso de actualizaciones no críticas se programa un parcheo mensual o trimestral en función de nuestras necesidades y de la aplicación.

Los servicios de carácter interno (impresoras, equipos de red local de usuarios, centralitas telefónicas, etc.) tienen una política de actualizaciones periódicas programadas (cada seis meses, cada año, etc.) en función de las necesidades y llevada a cabo por el departamento IT de la empresa.

A su vez contamos con un sistema de alerta en caso de virus, ClamAV.



## APÉNDICE B- LISTADO DE SUBENCARGADOS

NOMBRE DE SUBENCARGADO	DIRECCIÓN COMERCIAL REGISTRADA	UBICACIÓN ACTUAL DEL TRATAMIENTO	ENLACE A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL SUBENCARGADO
OVH SAS	2 rue Kellermann 59100 Roubaix, (Francia)	Unión Europea	<a href="https://www.ovh.es/proteccion-datos-personales/seguridad.xml">https://www.ovh.es/proteccion-datos-personales/seguridad.xml</a>
Amazon Web Services	410 Terry Avenue North, Seattle, WA 98109-5210, ATTN	Estados Unidos	<a href="https://aws.amazon.com/es/compliance/">https://aws.amazon.com/es/compliance/</a>
The Rocket Science Group (Mailchimp)	675 Ponce De Leon Ave NE, Atlanta, Georgia 30308, US	Estados Unidos	<a href="https://mailchimp.com/about/security/">https://mailchimp.com/about/security/</a>