CONTRATO DE SERVICIO SCORMPROXY

En Madrid, a _____

REUNIDOS

De una parte, **WELCOMENEXT S.L.** (en adelante, WELCOMENEXT), con NIF (CIF): B-86432325, con domicilio social en Complejo Empresarial Ática, Edificio 5, 2ª Planta, Avenida de Europa 26, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), inscrita el 29 de marzo de 2012 en el Registro Mercantil de Madrid,

Y de otra parte, D./D.ª _____, mayor de edad, con documento de identidad nº _____, actuando en calidad de _____ de la sociedad _____ (en adelante, EL CLIENTE), con NIF: _____, con domicilio social en _____ e inscrita en el Registro Mercantil de _____ el _____.

Las partes comparecientes, en sus respectivas calidades, se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para celebrar el presente Contrato de Colaboración y, a tal efecto,

EXPONEN

I. WELCOMENEXT es una sociedad cuyo objeto social consiste, entre otros, en la prestación de servicios relacionados con el sector de la formación, facilitando el acceso a su plataforma tecnológica de soluciones informáticas (SaaS) y a sus servicios de externalización, en adelante denominados los «Servicios».

II. El servicio scormPROXY cubre las necesidades de alojamiento, modificación, gestión y distribución de contenidos en formato SCORM y xAPI de aquellas empresas u organizaciones que deseen ofrecer sus contenidos online de forma segura y centralizada.

III. EL CLIENTE ha evaluado los Servicios ofrecidos por WELCOMENEXT, considera que se adaptan a sus necesidades y está interesado en contratar dichos Servicios, de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO Y ÁMBITO TERRITORIAL

1.1 El presente Contrato tiene por objeto establecer las bases conforme a las cuales WELCOMENEXT prestará al CLIENTE los siguientes servicios:

- Implantación, en los servidores cloud de WELCOMENEXT, de una instancia de la plataforma tecnológica scormPROXY, propiedad de WELCOMENEXT, para su utilización por el CLIENTE.
- Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la plataforma tecnológica scormPROXY, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

1.2 El ámbito territorial del presente Contrato será internacional.

1.3 Definiciones

A efectos del presente Contrato, los términos con inicial mayúscula tendrán los siguientes significados (salvo que se indique lo contrario):

- **«Disponibilidad»** significa el porcentaje del tiempo total durante el cual el Servicio scormPROXY está disponible para el Cliente, medido mensualmente, excluyendo (i) las Ventanas de Mantenimiento planificadas, (ii) los supuestos de Fuerza Mayor y (iii) el mantenimiento de emergencia necesario para proteger la seguridad o el rendimiento del Servicio.
- **«Información Confidencial»** significa toda información no pública, en cualquier formato, revelada por una parte («Parte Reveladora») a la otra («Parte Receptora») que esté identificada como confidencial o que razonablemente deba entenderse como confidencial atendiendo a la naturaleza de la información o a las circunstancias de su divulgación, incluyendo, entre otros, información empresarial, financiera, técnica, operativa y relativa a clientes.
- **«Violación de Datos»** significa una violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales, o la comunicación o el acceso no autorizados a Datos Personales tratados por WELCOMENEXT en virtud del presente Contrato.
- **«Fuerza Mayor»** significa cualquier causa fuera del control razonable de una parte, que puede incluir, entre otras, catástrofes naturales, incendios, pandemias, actuaciones gubernamentales y perturbaciones de Internet fuera del control razonable de WELCOMENEXT.
- **«Ventana de Mantenimiento»** significa el periodo de tiempo programado por WELCOMENEXT para realizar tareas de mantenimiento, mejoras o actualizaciones del Servicio scormPROXY.
- **«Datos Personales»** significa cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable que esté sujeta a protección conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- **«SLA»** o **«Acuerdo de Nivel de Servicio»** significa los compromisos específicos que WELCOMENEXT asume en relación con los tiempos de respuesta del soporte, la Disponibilidad y

los tiempos de resolución, según se describe con mayor detalle en la Cláusula 8 del presente Contrato.

2.- PERIODO DE PRUEBA

2.1 WELCOMENEXT no comenzará a facturar al CLIENTE por el servicio scormPROXY hasta que el CLIENTE tenga más de 10 licencias activadas en un mes o más de 10 usuarios conectados en un mes (esta promoción está limitada a un máximo de 4 meses desde la fecha de firma).

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO

3.1 El presente Contrato será efectivo desde la fecha de su firma y su duración inicial se extenderá desde dicha fecha hasta el final del mes natural siguiente.

3.2 Una vez alcanzada la fecha de vencimiento, el Contrato se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de 1 mes, salvo que ambas partes acuerden modificar la duración de las prórrogas.

3.3 Si EL CLIENTE no desea renovar el presente Contrato, deberá notificarlo por escrito a WELCOMENEXT con al menos 15 días de antelación respecto de la fecha de vencimiento del Contrato.

3.4 En cualquier caso, WELCOMENEXT no será responsable de las consecuencias derivadas de la interrupción del servicio o de la falta de mantenimiento una vez finalizado el Contrato.

4.- POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Las partes, de conformidad con la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales y con el artículo 28 del RGPD, acuerdan lo siguiente:

4.1 Para la prestación de los Servicios, WELCOMENEXT podrá tratar Datos Personales relativos a empleados, representantes y usuarios autorizados del CLIENTE, así como a usuarios finales/alumnos del CLIENTE y de los clientes del CLIENTE.

Dichos Datos Personales podrán incluir datos de identificación de usuarios administradores, nombres de usuario/ID de usuario, nombres completos de usuarios, direcciones de correo electrónico opcionales, datos técnicos de acceso y registros (incluidos dirección IP, marca temporal e información del navegador), datos de actividad formativa y seguimiento de cursos, incluidos estado de finalización, progreso, puntuaciones e información de seguimiento SCORM/xAPI, datos de identificación empresarial de los clientes del Cliente y datos transmitidos por los usuarios finales a través de la plataforma (p. ej., solicitudes de soporte, encuestas de satisfacción y mensajes).

El tratamiento podrá incluir la recepción, recogida, registro, organización, almacenamiento, recuperación, consulta, transmisión, seguimiento de la actividad formativa, generación de informes, supresión y otras operaciones necesarias para la prestación, mantenimiento y soporte del Servicio scormPROXY.

WELCOMENEXT no trata intencionadamente categorías especiales de Datos Personales conforme al

artículo 9.1 del RGPD en relación con los Servicios.

WELCOMENEXT no incorpora datos de cuenta de alumnos, datos de seguimiento formativo, direcciones de correo electrónico, direcciones IP ni otros Datos Personales generados por la plataforma en los archivos de cursos u otros activos de contenido. No obstante, los contenidos y activos cargados por el CLIENTE pueden contener por sí mismos Datos Personales si el CLIENTE decide incluir dicha información.

4.2 WELCOMENEXT, actuando como encargado del tratamiento o, cuando proceda, como otro encargado contratado de conformidad con el artículo 28.4 del RGPD, declara y garantiza al CLIENTE lo siguiente:

i. Dispone de capacidad técnica suficiente para cumplir las obligaciones del Contrato con pleno respeto de la normativa sobre protección de datos personales, comprometiéndose, en la medida necesaria para la prestación de los Servicios, a cumplir los requisitos del RGPD.

ii. Mantendrá el secreto y la confidencialidad de los Datos Personales tratados en el marco de los Servicios a los que tenga acceso.

iii. Tratará los datos personales a los que tenga acceso exclusivamente por cuenta del CLIENTE y, en todo caso, de conformidad con las instrucciones impartidas por el CLIENTE. Asimismo, utilizará dichos datos únicamente para la prestación de los Servicios y, por tanto, no podrá utilizarlos ni tratarlos de forma que exceda dicha finalidad, salvo que WELCOMENEXT esté obligada a tratar dichos Datos Personales por el Derecho de la Unión o de un Estado miembro. En tal caso, WELCOMENEXT informará al CLIENTE de dicha obligación legal antes de efectuar el tratamiento, salvo que la ley prohíba facilitar tal información por razones importantes de interés público.

iv. No facilitará a terceros, ni siquiera para su custodia, los datos a los que tenga acceso con motivo de la prestación de los Servicios, ni desarrollos, evaluaciones o procesos similares realizados con dichos datos, ni duplicará o reproducirá total o parcialmente la información, resultados o relaciones relativos a dichos datos, salvo a subencargados contratados de conformidad con el presente Contrato o cuando lo exija la ley.

v. Los Datos Personales a nivel de aplicación tratados por scormPROXY, incluidos los datos de cuenta de alumnos y los datos de seguimiento formativo, junto con las copias de seguridad de la base de datos, se alojan dentro de la Unión Europea, en la región de Frankfurt. Los contenidos y activos cargados por el CLIENTE pueden almacenarse y servirse mediante infraestructura de distribución de contenidos ubicada en Alemania, EE. UU., Brasil y Singapur. WELCOMENEXT no incorpora datos de cuenta de alumnos, seguimiento, correo electrónico o IP generados por la plataforma en dichos archivos de contenido. No obstante, cuando el propio CLIENTE incluya Datos Personales en un curso, PDF, vídeo u otro activo cargado, dichos Datos Personales podrán, en consecuencia, almacenarse y distribuirse a través de esa infraestructura de distribución de contenidos. EL CLIENTE es responsable de garantizar que cualesquiera Datos Personales incluidos intencionadamente en los contenidos cargados sean tratados y distribuidos lícitamente. Cualquier transferencia internacional resultante quedará sujeta a la Cláusula 4.2(xx).

   EL CLIENTE no incluirá intencionadamente categorías especiales de Datos Personales conforme al

artículo 9.1 del RGPD en contenidos o activos cargados, salvo acuerdo expreso por escrito con WELCOMENEXT y siempre que se hayan acordado las garantías adecuadas.

vi. Facilitará al CLIENTE la información necesaria para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones y para las auditorías o inspecciones realizadas por el CLIENTE o por un auditor en su nombre.

vii. WELCOMENEXT ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD) y comunicará al CLIENTE la información de contacto correspondiente. Para cualquier cuestión relacionada con protección de datos o privacidad, el DPD puede ser contactado a través de la dirección de correo electrónico privacidad@welcomenext.com, que se supervisa y gestiona activamente a estos efectos.

viii. Garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y cumplir las medidas de seguridad correspondientes, sobre las que serán debidamente informadas. A tal efecto, WELCOMENEXT mantendrá a disposición del CLIENTE todos los documentos que acrediten el cumplimiento de la obligación establecida en este apartado.

ix. Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales de los que sea responsable.

x. Prestará apoyo al CLIENTE en la realización de evaluaciones de impacto relativas a los datos personales a los que se facilite acceso, cuando proceda y a solicitud del CLIENTE.

xi. Prestará apoyo al CLIENTE en las consultas previas con la autoridad de control, cuando proceda.

xii. Si WELCOMENEXT considera que el cumplimiento de una instrucción concreta impartida por el CLIENTE pudiera suponer una infracción del RGPD o de cualquier otra normativa aplicable que lo modifique o complemente, WELCOMENEXT deberá informar inmediatamente al CLIENTE y solicitarle que retire, modifique o confirme dicha instrucción. WELCOMENEXT podrá suspender la ejecución de la instrucción correspondiente mientras espera la decisión del CLIENTE respecto de su retirada, modificación o confirmación.

xiii. Tras la finalización de los Servicios, WELCOMENEXT gestionará la devolución o supresión de los Datos Personales de conformidad con la Cláusula 4.7.5.

xiv. Implantará mecanismos para: (i) garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (ii) restaurar rápidamente la disponibilidad y el acceso a los datos en caso de incidentes físicos o técnicos; (iii) verificar, evaluar y valorar de forma continua la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento; y (iv) seudonimizar y cifrar los datos, cuando proceda.

xv. Como encargado del tratamiento, notificará al CLIENTE, sin dilación indebida, mediante correo electrónico a: _____, después de que WELCOMENEXT tenga conocimiento de una violación de la protección de datos, de cualquier tratamiento ilícito o no autorizado, pérdida, destrucción o daño de datos personales dentro del ámbito de responsabilidad de WELCOMENEXT (causado por WELCOMENEXT, su personal, agentes o subcontratistas), así como de cualquier incidente que pueda considerarse una violación de seguridad de los datos, junto con toda la información pertinente para la documentación y comunicación del incidente a las autoridades o partes afectadas. En este sentido, cuando esté disponible, se facilitará al menos la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos, incluyendo, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, así como las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
- Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto del que pueda obtenerse información más detallada;
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos; y
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para subsanar la violación de la seguridad de los datos, incluidas, cuando proceda, las medidas adoptadas para mitigar sus posibles efectos negativos.

Asimismo, WELCOMENEXT abrirá inmediatamente una investigación completa sobre las circunstancias asociadas a dicho incidente y presentará al CLIENTE su informe u observaciones al respecto, colaborando plenamente con cualquier investigación que pueda realizar el CLIENTE y prestándole la asistencia necesaria para investigar el incidente.

Igualmente, asistirá al CLIENTE, en caso de violación de la seguridad de los datos personales, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de notificación de una violación de datos personales conforme al RGPD (en particular, los arts. 33 y 34 del RGPD) y cualquier otra normativa aplicable que lo modifique, complemente o pueda aprobarse en el futuro.

xvi. Asistirá al CLIENTE, a solicitud de este y mediante simple petición, facilitando cualquier información o documento necesario para responder adecuadamente al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento o portabilidad de datos que pueda recibir de los interesados, dentro de plazos razonables y, en todo caso, con antelación suficiente para que el CLIENTE pueda cumplir los plazos legalmente establecidos para atender dichos derechos.

xvii. En los casos en que reciba directamente una solicitud de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento o portabilidad por parte del interesado titular de los datos tratados, se compromete a trasladar inmediatamente dicha solicitud al CLIENTE para que pueda ser atendida dentro de los plazos legalmente establecidos.

xviii. WELCOMENEXT queda autorizada con carácter general por el CLIENTE para contratar subencargados cuando sea necesario para la prestación de los Servicios. WELCOMENEXT informará por escrito al CLIENTE de cualquier incorporación o sustitución prevista de un subencargado con al menos treinta (30) días de antelación, proporcionando así al CLIENTE tiempo suficiente para oponerse a dichos cambios antes de la contratación del subencargado correspondiente.
El subencargado estará igualmente sujeto a las obligaciones impuestas a WELCOMENEXT en virtud del presente Contrato y a las instrucciones impartidas por el CLIENTE en cada momento. En este sentido, WELCOMENEXT deberá formalizar el subtratamiento y las obligaciones del subencargado en un Contrato suscrito por WELCOMENEXT y el subencargado que cumpla los requisitos formales establecidos en esta cláusula. En caso de incumplimiento por parte del subencargado de sus obligaciones en materia de protección de datos, WELCOMENEXT responderá frente al CLIENTE de dicho incumplimiento como si hubiera sido cometido por WELCOMENEXT.

Los subencargados contratados actualmente por WELCOMENEXT en relación con los Servicios son: Oracle Cloud Infrastructure, que proporciona alojamiento cloud, alojamiento de contenidos estáticos y OCI Email Delivery; BroadPin (anteriormente Quistor), que proporciona soporte de infraestructura y administración de Oracle Cloud; y Cloudflare, que proporciona enrutamiento geográfico del tráfico, CDN, almacenamiento en caché y servicios de distribución de contenidos.

Oracle y BroadPin no reciben credenciales a nivel de aplicación o base de datos y no tienen acceso lógico directo a la base de datos de la aplicación scormPROXY. Cloudflare trata direcciones IP, metadatos técnicos de solicitud/tráfico y, cuando proceda, contenido proporcionado por el CLIENTE con fines de enrutamiento geográfico, almacenamiento en caché y distribución, pero no tiene acceso lógico directo a la base de datos de la aplicación scormPROXY.

xix. Mantendrá un registro escrito de todas las categorías de actividades de tratamiento realizadas de conformidad con el presente Contrato, que contendrá:

- El nombre y los datos de contacto de WELCOMENEXT y, cuando proceda, del representante del CLIENTE o del representante de WELCOMENEXT y del delegado de protección de datos;
- Las categorías de tratamientos realizados de conformidad con el Contrato; y
- Cuando proceda, los detalles de las transferencias a terceros países u organizaciones internacionales y la documentación de las garantías aplicables.

xx. Los Datos Personales a nivel de aplicación almacenados en la base de datos de la aplicación scormPROXY y sus copias de seguridad se alojan dentro de la UE/EEE. Determinados Datos Personales limitados pueden tratarse fuera de la UE/EEE por subencargados autorizados o a través de la infraestructura de distribución de contenidos descrita en este Contrato. Cualquier transferencia internacional de este tipo se realizará únicamente de conformidad con el Capítulo V del RGPD y, cuando sea necesario, con las instrucciones documentadas del CLIENTE. Cuando el RGPD del Reino Unido sea aplicable al tratamiento, las referencias en este DPA a la normativa de protección de datos aplicable incluirán el RGPD del Reino Unido y la UK Data Protection Act 2018. Cualquier transferencia restringida sujeta al RGPD del Reino Unido se realizará de conformidad con los requisitos aplicables del Reino Unido en materia de transferencias internacionales y, cuando sea necesario, mediante un mecanismo jurídico adecuado, que podrá incluir el UK International Data Transfer Agreement (IDTA) o el UK International Data Transfer Addendum, según corresponda.

xxi. Dispondrá de una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a: (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales, cuando proceda; (ii) la capacidad para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (iii) la capacidad para restaurar rápidamente la disponibilidad y el acceso a los datos personales en caso de incidentes físicos o técnicos; y (iv) el proceso de verificación, evaluación y valoración continuas de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
Asimismo, WELCOMENEXT se compromete a implantar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten aplicables de conformidad con el RGPD (en particular, las previstas en el artículo 32) y cualquier otra normativa aplicable que lo modifique, complemente o sustituya. En el contexto concreto de esta relación, tras el correspondiente análisis de riesgos, ambas partes han

acordado que las medidas de seguridad específicas que WELCOMENEXT deberá implantar en relación con los datos tratados en virtud de este Contrato son las indicadas en la cláusula 4.6 siguiente.

Dichas medidas de seguridad, así como cualesquiera otras que puedan implantarse, podrán modificarse a solicitud del CLIENTE para adaptarlas a cambios normativos o variaciones en el tipo de datos personales a los que WELCOMENEXT vaya a tener acceso.

xxii. Cuando WELCOMENEXT reciba una solicitud jurídicamente vinculante de una autoridad pública, tribunal u organismo regulador que exija la comunicación de Datos Personales tratados por cuenta del CLIENTE, WELCOMENEXT, cuando esté legalmente permitido y sea razonablemente posible, notificará al CLIENTE antes de la comunicación o, en otro caso, tan pronto como esté legalmente permitido. WELCOMENEXT revisará la validez y el alcance de la solicitud con su Delegado de Protección de Datos y, cuando proceda, con asesoramiento jurídico, y comunicará únicamente los Datos Personales que esté legalmente obligada a comunicar.

4.3 De conformidad con la normativa de protección de datos, WELCOMENEXT será considerada responsable del tratamiento si utiliza los datos para otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las estipulaciones del presente Contrato, respondiendo de las infracciones que haya causado personalmente.

4.4 De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en materia de Protección de Datos Personales, el CLIENTE y WELCOMENEXT informan a los firmantes que actúan en nombre y representación de cada una de las partes del presente Contrato («**Representantes**») de que los datos personales recogidos en este Contrato y los derivados de la relación serán tratados por cada una de las partes, en calidad de responsables del tratamiento, sobre la base de los intereses legítimos de cada parte en mantener, cumplir, desarrollar, controlar y ejecutar lo previsto en el presente Contrato.

A todos los efectos oportunos, las partes informan a los Representantes de que sus datos no serán comunicados a terceros salvo en los casos previstos por la ley y de que solo se dará acceso a dichos datos a proveedores de servicios de las partes en los ámbitos de sistemas, tecnología y gestión administrativa.

Si los Representantes desean ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y, cuando proceda, oposición, podrán hacerlo mediante solicitud escrita dirigida a las direcciones indicadas en el encabezamiento del Contrato o a las siguientes direcciones, adjuntando copia de un documento de identificación personal:

- Delegado de Protección de Datos del CLIENTE: _____
- Delegado de Protección de Datos de WELCOMENEXT: privacidad@welcomenext.com

También podrán dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para reclamar el ejercicio de sus derechos.

4.5 POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE DATOS

Durante la vigencia del Contrato, WELCOMENEXT conservará los Datos Personales tratados por cuenta del CLIENTE salvo que el CLIENTE indique lo contrario. EL CLIENTE podrá eliminar datos de usuarios en cualquier momento mediante las funcionalidades disponibles en scormPROXY.

El periodo estándar de conservación automática de los datos de usuarios inactivos es actualmente de tres (3) años. Este periodo de conservación automática no puede configurarse individualmente para cada CLIENTE y, en todo caso, nunca superará cinco (5) años de inactividad. Por tanto, el periodo de cinco años constituye un plazo máximo de conservación y no impide que el CLIENTE elimine antes los datos de los usuarios.

Tras la finalización del Contrato, los Datos Personales se gestionarán de conformidad con la Cláusula 4.7.5. Las copias de seguridad de la base de datos se conservarán durante un máximo de 30 días adicionales antes de ser destruidas de forma irreversible.

4.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD

El presente artículo establece las medidas de seguridad de los sistemas de información y de datos personales utilizados durante la prestación del servicio scormPROXY al CLIENTE.

A efectos de los Datos Personales tratados mediante scormPROXY, el CLIENTE podrá actuar como Responsable o Encargado del tratamiento en función de la actividad de tratamiento correspondiente.

Cuando el CLIENTE actúe como Responsable del tratamiento, WELCOMENEXT actuará como Encargado del tratamiento.

Cuando el CLIENTE actúe como Encargado del tratamiento por cuenta de un Responsable tercero, WELCOMENEXT actuará como otro encargado contratado por el CLIENTE de conformidad con el artículo 28.4 del RGPD.

Cuando el CLIENTE actúe como Encargado del tratamiento, será responsable de garantizar que los términos del presente Contrato sean suficientes para cumplir sus obligaciones frente al Responsable tercero correspondiente. Cualquier obligación adicional derivada de un acuerdo entre el CLIENTE y un Responsable tercero solo vinculará a WELCOMENEXT cuando haya sido expresamente aceptada por escrito por WELCOMENEXT.

En todos los casos, WELCOMENEXT tratará los Datos Personales exclusivamente para la prestación de los Servicios y de conformidad con las instrucciones documentadas del CLIENTE, sin perjuicio de la legislación aplicable.

EL CLIENTE es el único responsable de determinar la base jurídica y la condición en la que trata Datos Personales a través del Servicio y, cuando actúe como Encargado del tratamiento, de obtener las instrucciones o autorizaciones necesarias del Responsable correspondiente. WELCOMENEXT no estará obligada a verificar la relación contractual o jurídica entre el CLIENTE y cualquier tercero. Al ejecutar sus tareas de mantenimiento, WELCOMENEXT limitará su acceso a los datos personales a lo estrictamente necesario para la ejecución del Contrato y cumplirá rigurosamente la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

WELCOMENEXT podrá contratar los subencargados de infraestructura, distribución de contenidos, entrega de correo electrónico y soporte identificados en la Cláusula 4.2(xviii), con sujeción a las condiciones establecidas en dicha Cláusula.

Funciones y obligaciones del personal de WELCOMENEXT

Se concede acceso al sistema scormPROXY al personal autorizado de WELCOMENEXT, incluidos analistas, programadores y técnicos de sistemas, con el fin de realizar las siguientes tareas:

- Gestión de incidencias
- Mantenimiento de sistemas de hardware y software
- Ejecución de operaciones relacionadas con la seguridad
- Copias de seguridad del sistema y de los datos
- Preparación para producción y despliegue de código de programación
- Tareas de programación y pruebas

Estas actividades se realizan sin acceso rutinario a datos personales. No obstante, para prestar un soporte eficaz al cliente y resolver incidencias concretas o consultas de uso, el personal de soporte autorizado podrá acceder a la cuenta del CLIENTE y visualizar datos personales de forma ocasional y limitada, estrictamente con el fin de asistir al CLIENTE. Dicho acceso estará controlado, registrado y se realizará de conformidad con las políticas aplicables de protección de datos.

Copias de seguridad

Se realizarán diariamente copias de seguridad de todo el sistema scormPROXY utilizado por el CLIENTE, así como de su configuración específica. También se incluirán copias de toda la información almacenada en el sistema (bases de datos, documentos, etc.).

Los archivos de copia de seguridad se transferirán a través de una red de comunicaciones utilizando determinadas medidas de seguridad y protocolos seguros.

Los archivos de copia de seguridad se generarán todos los días a las CERO HORAS (00:00) y a las CINCO HORAS (05:00) de la mañana, periodo durante el cual el servicio podrá funcionar por debajo de su nivel normal.

WELCOMENEXT conservará las copias de seguridad diarias durante un máximo de 30 días.

4.7 COMPROMISOS ADICIONALES DE PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD

4.7.1. Tratamiento seguro: WELCOMENEXT implantará y mantendrá medidas técnicas y organizativas conforme a los estándares del sector para proteger los Datos Personales frente a la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, la comunicación o acceso no autorizados y otras formas ilícitas de Tratamiento.

4.7.2. Minimización de datos: scormPROXY aplica principios de minimización de datos y trata únicamente los Datos Personales necesarios para la prestación de los Servicios, que pueden incluir las categorías descritas en la Cláusula 4.1. Cuando lo solicite el CLIENTE, scormPROXY podrá aplicar medidas para anonimizar o seudonimizar los datos de identificación de alumnos (p. ej., ID de alumno y nombre completo del alumno), cuando proceda.

4.7.3. Notificación de Violaciones de Datos: En caso de que WELCOMENEXT confirme una Violación de Datos que afecte a Datos Personales del CLIENTE, WELCOMENEXT notificará al CLIENTE sin dilación indebida tras tener conocimiento de la Violación de Datos Personales y facilitará detalles suficientes sobre la naturaleza y el alcance del incidente y las medidas adoptadas para mitigar impactos adicionales.

4.7.4. Cumplimiento de la legislación aplicable: Ambas Partes cumplirán toda la normativa aplicable en materia de protección de datos y privacidad, incluido el RGPD de la UE y el RGPD del Reino Unido cuando proceda, la UK Data Protection Act 2018 y cualquier otra normativa local aplicable en materia de protección de datos.

4.7.5. Devolución o supresión de datos: Mediante la celebración del presente Contrato, el CLIENTE instruye a WELCOMENEXT para que suprima de forma segura los Datos Personales tratados en el marco de los Servicios tras la finalización del Contrato.

Antes de la finalización, el CLIENTE podrá recuperar la información disponible mediante las funcionalidades de exportación y generación de informes de scormPROXY, incluidos los datos de seguimiento de usuarios, informes de licencias activadas, respuestas a encuestas de alumnos, listas de usuarios activos/conectados y registros de eventos de scormPROXY.

EL CLIENTE podrá modificar la instrucción anterior y solicitar la devolución de los Datos Personales en lugar de su supresión notificándolo por escrito a WELCOMENEXT antes de la finalización de los Servicios. En tal caso, las Partes acordarán un método electrónico razonable para devolver los Datos Personales pertinentes tratados por cuenta del CLIENTE que no estén disponibles por otros medios a través de las funcionalidades de exportación del Servicio.

Una vez completado el proceso aplicable de supresión o devolución, WELCOMENEXT eliminará de forma segura la cuenta del CLIENTE y su base de datos dedicada, salvo que el Derecho de la Unión o de un Estado miembro exija una conservación adicional. Las copias de seguridad se eliminarán automáticamente en un plazo máximo de 30 días.

4.7.6. Auditorías de seguridad: WELCOMENEXT pondrá a disposición del CLIENTE, previa solicitud escrita razonable, la información razonablemente necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones aplicables en materia de protección de datos.

Cuando el alcance solicitado quede adecuadamente cubierto por una certificación independiente, un informe de auditoría u otra garantía de terceros disponible para WELCOMENEXT, dicha documentación podrá facilitarse como prueba de cumplimiento en sustitución de una auditoría de los mismos controles.

Cuando dicha información no resulte razonablemente suficiente, el CLIENTE podrá solicitar una auditoría de las actividades de tratamiento de Datos Personales pertinentes, sujeta a un preaviso razonable, obligaciones adecuadas de confidencialidad, un alcance acordado y medidas razonables para evitar perturbaciones en las operaciones de WELCOMENEXT y proteger la seguridad y confidencialidad de WELCOMENEXT y de sus demás clientes.

Toda auditoría se limitará a las actividades de tratamiento relevantes para los Datos Personales del CLIENTE.

Las pruebas de penetración, el escaneo de vulnerabilidades, la revisión del código fuente, las pruebas de red o infraestructura u otras pruebas técnicas intrusivas no formarán parte de una auditoría y solo podrán realizarse con la autorización previa y por escrito de WELCOMENEXT.

Salvo que lo exija la legislación aplicable, una autoridad de control competente o existan indicios razonables de incumplimiento, no podrán solicitarse auditorías más de una vez en cada periodo de doce meses.

Nada de lo dispuesto en esta cláusula otorga al CLIENTE derecho alguno de acceso físico a instalaciones o infraestructuras operadas por los proveedores de infraestructura o subtratamiento de WELCOMENEXT.

5.- SOPORTE TÉCNICO

5.1 WELCOMENEXT ofrece soporte técnico por correo electrónico soporte@welcomenext.com y por teléfono para incidencias graves. Este soporte estará disponible para el CLIENTE durante toda la vigencia del Contrato. EL CLIENTE podrá designar a una persona como punto de contacto para notificar a WELCOMENEXT problemas técnicos.

6.- TARIFAS Y FORMA DE PAGO

6.1 Las tarifas oficiales del servicio scormPROXY son las que se muestran en el sitio web de scormPROXY:
https://welcomenext.com/scormproxy/es/tarifas-precios-scorm-cloud/

6.2 EL CLIENTE puede elegir entre los modelos tarifarios disponibles al contratar el servicio y también puede modificar el plan de precios elegido una vez al año. A tal efecto, el primer día laborable de cada mes, WELCOMENEXT elaborará un informe con el número de usuarios activos o el número de nuevas activaciones de licencias del mes anterior. Asimismo, emitirá una factura por el importe correspondiente conforme a la tabla de precios aplicable.

6.3 El importe de dicha factura podrá abonarse mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito en un plazo máximo de 15 días desde su emisión.

7.- CONDICIONES DE RESOLUCIÓN ANTICIPADA

7.1 WELCOMENEXT podrá resolver el presente Contrato si una (1) factura mensual, o cualquier otro importe que deba ser abonado por el CLIENTE, no ha sido pagado. Para ello, deberá requerir expresamente al CLIENTE el pago y concederle al menos 5 días naturales para efectuarlo.

7.2 EL CLIENTE podrá resolver, previa solicitud, el presente Contrato si WELCOMENEXT incumple los servicios acordados y dicho incumplimiento no ha sido subsanado dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la solicitud. También podrá resolverse si, como consecuencia de un cambio normativo, se determina que resulta imposible continuar prestando los servicios contratados.

7.3 Si se detecta cualquier conducta indebida o actividad ilícita, WELCOMENEXT se reserva el derecho a suspender o cesar los servicios contratados sin previo aviso. Las posibles actividades ilícitas o conductas indebidas del CLIENTE que darían lugar a la suspensión o cese de los servicios contratados se enumeran a continuación:

a. No se podrá modificar, adaptar o hackear la plataforma scormPROXY, ni indicar falsamente que otro sitio web está asociado a ella.
b. No se podrán crear sesiones ni enviar mensajes privados con el fin de perturbar o interferir en el desarrollo de la actividad del sistema.
c. No se podrá utilizar la plataforma para transmitir, instalar o publicar ningún tipo de virus, código malicioso ni cualquier otro archivo o programa perjudicial para el funcionamiento del servicio y de la plataforma.
d. Registrarse en la Plataforma utilizando una identidad falsa, suplantar a terceros o realizar cualquier otra acción que pueda inducir a confusión a los demás usuarios del sistema.
e. Utilizar la Plataforma con el fin de obtener información de otro usuario.
f. Vulnerar o intentar vulnerar las medidas de seguridad o autenticación de la Plataforma o de cualquier sistema conectado a ella, o cualquier medida de seguridad incluida en los contenidos de la Plataforma.
g. Cargar contenidos si no se es su titular o no se dispone de la autorización necesaria.
h. Utilizar la Plataforma de forma ilícita, contraria a la buena fe, la moral o el orden público.
i. Obstaculizar el normal desarrollo de los procesos realizados en la Plataforma.
j. Cualquier otra actividad o conducta que pueda resultar perjudicial para el funcionamiento del sistema.

7.4 Resolución por incumplimiento: Si cualquiera de las partes incurre en un incumplimiento esencial del presente Contrato y no lo subsana dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de una notificación escrita que describa detalladamente el incumplimiento, la parte cumplidora podrá resolver inmediatamente el presente Contrato mediante notificación escrita.

7.5 En el supuesto hipotético de que WELCOMENEXT cancelase el servicio prestado sin que el CLIENTE hubiera incumplido ninguno de los términos aquí descritos, WELCOMENEXT notificará al CLIENTE con al menos dos (2) meses de antelación. En caso contrario, WELCOMENEXT reembolsará al CLIENTE todos los importes facturados durante los dos (2) meses anteriores.

7.6 En cualquier caso, WELCOMENEXT no será responsable de las consecuencias derivadas de la interrupción del servicio una vez finalizado el Contrato.

8.- GARANTÍA DEL SERVICIO PRESTADO (SLA)

8.1 Disponibilidad del Servicio

WELCOMENEXT garantiza una disponibilidad mensual del 99,9 % para la plataforma scormPROXY, medida sobre cada mes natural. Esto corresponde a un tiempo máximo de indisponibilidad permitido de aproximadamente 44 minutos al mes.

Si la indisponibilidad acumulada dentro de un mes natural supera este umbral, WELCOMENEXT aplicará un crédito de servicio proporcional en la siguiente factura del CLIENTE, en función de la duración del exceso de indisponibilidad.

Este crédito de servicio constituye el único y exclusivo remedio del CLIENTE por incumplimiento de la garantía de disponibilidad.

Medición: La Disponibilidad se mide 24x7 y se calcula por mes natural.

Exclusiones: La Disponibilidad Objetivo excluye cualquier periodo de indisponibilidad debido a (i) Ventanas de Mantenimiento programadas anunciadas con al menos 24 horas de antelación, (ii) mantenimiento de emergencia necesario para proteger la seguridad o estabilidad de scormPROXY, (iii) interrupciones o incidencias causadas por el Cliente o (iv) supuestos de Fuerza Mayor.

Informes: WELCOMENEXT mantendrá registros del tiempo de actividad del sistema y facilitará informes mensuales sobre cualquier interrupción previa solicitud escrita del Cliente.

8.2 Tiempos de respuesta y resolución de incidencias

WELCOMENEXT atenderá las incidencias comunicadas por el Cliente de acuerdo con los niveles de gravedad indicados a continuación:

> **Gravedad 1 (Crítica)**: scormPROXY está completamente indisponible o el Cliente no puede acceder al Servicio en absoluto.
>
> **Tiempo de respuesta**: dentro de 2 horas.
>
> **Objetivo de resolución**: mejores esfuerzos para resolver la incidencia o proporcionar una solución alternativa dentro de 4 horas.

> **Gravedad 2 (Grave)**: Interrupción parcial o reducción sustancial de la funcionalidad, pero el Servicio sigue siendo accesible.
>
> **Tiempo de respuesta**: dentro de 4 horas.
>
> **Objetivo de resolución**: mejores esfuerzos para resolver dentro de 8 horas.

> **Gravedad 3 (Moderada)**: Interrupción o incidencia específica, pero el resto del Servicio sigue siendo accesible.
>
> **Tiempo de respuesta**: dentro de 8 horas laborables.
>
> **Objetivo de resolución**: mejores esfuerzos para resolver dentro de 16 horas laborables.

> **Gravedad 4 (Leve)**: Problemas no críticos o cuestiones meramente estéticas que no afectan significativamente a la funcionalidad (p. ej., errores de texto, desalineaciones de la interfaz).
>
> **Tiempo de respuesta**: dentro de 2 días laborables.
>
> **Objetivo de resolución**: mejores esfuerzos para resolver en la siguiente actualización programada o versión de mantenimiento.

8.3 Remedios

Si WELCOMENEXT incumple la Disponibilidad Objetivo durante dos (2) meses consecutivos y dicho incumplimiento es imputable exclusivamente a WELCOMENEXT, el Cliente podrá solicitar créditos de servicio de hasta un máximo del 10 % de las tarifas correspondientes a ese mes. Los créditos de servicio constituyen el único y exclusivo remedio económico por reclamaciones acreditadas de indisponibilidad conforme a esta Cláusula 8.

8.4 Mantenimiento programado

WELCOMENEXT avisará con al menos 24 horas de antelación antes de cualquier periodo de indisponibilidad programada. Siempre que sea posible, dicho mantenimiento se realizará durante periodos de baja actividad para minimizar el impacto sobre el Cliente.

8.5 Canales de contacto

El Cliente podrá comunicar incidencias a través del correo de soporte designado [support@welcomenext.com] o de la línea telefónica.

8.6 Exención de garantía

Salvo lo establecido en la presente Cláusula 8, WELCOMENEXT no ofrece garantías adicionales de rendimiento más allá de los esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio

scormPROXY.

9.- RESPONSABILIDADES

9.1 WELCOMENEXT no será responsable de la pérdida de beneficios ni de los daños derivados del uso, funcionamiento o rendimiento del software, y únicamente responderá de los actos realizados que sean necesarios para cumplir sus obligaciones conforme al presente Contrato.

9.2 Indemnización

- Por WELCOMENEXT: WELCOMENEXT defenderá e indemnizará al Cliente frente a todos los daños directos y razonables, responsabilidades, costes y gastos (incluidos honorarios razonables de abogados) derivados de reclamaciones de terceros que aleguen que el Servicio scormPROXY infringe derechos de propiedad intelectual de dicho tercero. El Cliente notificará inmediatamente por escrito a WELCOMENEXT cualquier reclamación, otorgará a WELCOMENEXT el control exclusivo de la defensa y de cualquier acuerdo, y cooperará razonablemente con WELCOMENEXT.
- Por el Cliente: El Cliente defenderá e indemnizará a WELCOMENEXT frente a todos los daños directos y razonables, responsabilidades, costes y gastos derivados del uso indebido del Servicio por el Cliente o sus usuarios, o de los datos facilitados a WELCOMENEXT, cuando dicho uso o dichos datos infrinjan la legislación aplicable o derechos de terceros.

9.3 Limitación de responsabilidad

- Salvo por (i) incumplimientos de obligaciones de confidencialidad o protección de datos, (ii) obligaciones de indemnización conforme a la Cláusula 9.2 o (iii) responsabilidad derivada de dolo o negligencia grave, la responsabilidad total de cada parte estará limitada a las cantidades abonadas (o pagaderas) por el Cliente a WELCOMENEXT en virtud del presente Contrato durante los doce (12) meses anteriores al hecho que dé lugar a la reclamación.
- Para los supuestos indicados en el apartado (i) anterior, la responsabilidad total de cada parte estará limitada a un importe equivalente a dos (2) veces las cantidades abonadas (o pagaderas) por el Cliente a WELCOMENEXT en virtud del presente Contrato durante los doce (12) meses anteriores al hecho que dé lugar a la reclamación.
- Nada de lo dispuesto en este Contrato excluirá o limitará la responsabilidad cuando dicha limitación no esté permitida por la legislación aplicable.

9.4 Mitigación

En caso de que el Servicio sea objeto de una reclamación por infracción, WELCOMENEXT podrá, a su elección y por su cuenta, (i) obtener para el Cliente el derecho a seguir utilizando el Servicio, (ii) sustituir o modificar el Servicio para que deje de ser infractor manteniendo una funcionalidad sustancialmente equivalente o (iii), si ninguna de las opciones (i) o (ii) resulta comercialmente viable, resolver las partes correspondientes del Servicio y reembolsar cualesquiera cantidades prepagadas correspondientes al periodo de Servicio afectado.

10.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

10.1 Los términos y condiciones acordados en el presente Contrato no implican, ni expresa ni implícitamente, la transmisión de ninguno de los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre el Software, sus manuales o su modelo de datos. Los conocimientos y know-how inherentes al Software, así como los conocimientos utilizados para su configuración, son asimismo información propia y confidencial de WELCOMENEXT.

10.2 EL CLIENTE asumirá la responsabilidad por los daños reales causados a WELCOMENEXT que deriven directamente del uso fraudulento o de la copia ilegal de programas o de esta información por parte de los propios empleados del CLIENTE, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a dicha información protegida.

10.3 EL CLIENTE deberá respetar los avisos de copyright que figuren en el programa o en la documentación original.

10.4 EL CLIENTE es responsable de garantizar que el contenido almacenado en la plataforma respete los derechos de propiedad industrial e intelectual aplicables. WELCOMENEXT no será en ningún caso responsable de infracciones de propiedad industrial o intelectual relativas a materiales, elementos, vídeos, fotografías, documentos o cualquier otro elemento cargado en la plataforma por los usuarios.

10.5 El contenido almacenado en la plataforma, junto con cualquier derecho de propiedad industrial e intelectual, pertenecerá a sus respectivos autores. En consecuencia, WELCOMENEXT no podrá, en ningún caso, disponer, vender, arrendar, transferir ni realizar otros actos de disposición sobre los datos recopilados.

11.- CONFIDENCIALIDAD

11.1. Definición de Información Confidencial: «Información Confidencial» incluirá, entre otros, cualquier información técnica, financiera, empresarial o de marketing comunicada por una parte a la otra que se identifique como confidencial o que razonablemente deba entenderse como confidencial atendiendo a su naturaleza y a las circunstancias de su divulgación.

11.2. Exclusiones: La Información Confidencial no incluye información que (i) sea o pase a ser de dominio público sin incumplimiento del presente Contrato; (ii) estuviera legalmente en posesión de la parte receptora antes de su divulgación; (iii) sea divulgada legalmente por un tercero sin restricciones de confidencialidad; o (iv) sea desarrollada de forma independiente por la parte receptora sin referencia a la información de la parte reveladora.

11.3. Uso de la Información Confidencial: Cada parte utilizará la Información Confidencial de la otra exclusivamente para cumplir sus obligaciones en virtud del presente Contrato. Ninguna de las partes comunicará la Información Confidencial a terceros salvo a sus empleados o subcontratistas autorizados que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones de confidencialidad al menos tan restrictivas como las establecidas en esta Cláusula 11.

11.4. Protección: Cada parte se compromete a aplicar para proteger la Información Confidencial de la otra el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger su propia información confidencial o propietaria, y en ningún caso un grado inferior a una diligencia razonable.

11.5. Devolución o destrucción: A solicitud escrita de la parte reveladora, o tras la finalización del presente Contrato, cada parte devolverá o destruirá sin demora toda la Información Confidencial de la otra parte y certificará por escrito dicha destrucción, salvo cuando la conservación sea exigida por ley.

11.6. Remedios: Las partes acuerdan que el incumplimiento de esta Cláusula 11 puede causar un perjuicio irreparable para el que una indemnización económica podría resultar insuficiente y que, en caso de incumplimiento o amenaza de incumplimiento, la parte cumplidora tendrá derecho a solicitar medidas cautelares inmediatas, además de cualesquiera otros remedios disponibles en derecho o equidad.

12.- CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE

WELCOMENEXT y el Cliente acuerdan cumplir toda la legislación y normativa aplicables al ejecutar sus respectivas obligaciones en virtud del presente Contrato, incluidas, entre otras, las normas de protección de datos, anticorrupción y control de exportaciones. Ninguna de las partes realizará actuación alguna que pueda provocar que la otra parte incumpla la legislación aplicable.

13.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El idioma de redacción e interpretación del presente Contrato será el español.

El presente Contrato se interpretará de conformidad con la legislación española. En caso de controversia sobre la totalidad o parte del presente Contrato, las partes se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid (España).

Y en prueba de conformidad, las partes comparecientes, dentro del ámbito de sus facultades de representación, firman el presente Contrato por duplicado en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento de este documento.

Por el CLIENTE **Por WELCOMENEXT, S.L.**

Fecha de firma: