

Condiciones Generales de Contratación TimeTac

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigor: 8 de mayo de 2026

Los servicios y ofertas, así como todos los acuerdos celebrados entre el Cliente y el Proveedor, se regirán exclusivamente por las presentes Condiciones.

El Proveedor únicamente celebra contratos con empresarios. Por lo tanto, no resulta de aplicación el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) ni el resto de normativa española de protección de los consumidores, al no ostentar el Cliente la condición de consumidor.

§ 1. Definiciones

«**Cuenta**»: hace referencia al acceso específico de la empresa del Cliente al Sistema, incluyendo todas las cuentas de usuario que contiene.

«**Proveedor**»: hace referencia a la sociedad TimeTac S.L. (NIF B19429968, con domicilio en Ronda de Sant Pere, 52, 08010 Barcelona, España), sus empleados, agentes, representantes y empresas filiales (sociedades participadas al 100% por TimeTac S.L.), que prestan los Servicios mencionados en este Acuerdo. Los datos de contacto pueden obtenerse en el Aviso Legal (<https://www.timetac.com/es/aviso-legal/>).

«**Cliente**»: hace referencia a la empresa y a sus empleados, agentes y representantes, que reciben los Servicios mencionados en este Acuerdo.

«**Periodo de Servicio**»: hace referencia al periodo de tiempo durante el cual el Cliente puede utilizar el Software.

«**Dispositivo en Alquiler**»: hace referencia al hardware y accesorios que se ponen a disposición del Cliente para su uso a cambio de un pago, pero que permanecen en propiedad del Proveedor.

«**Puesto**» y «**Plan**»: hacen referencia al alcance funcional del Sistema, que el Proveedor divide en distintas partes funcionales. Un Puesto solo puede utilizarse, para toda la cuenta, con un único Plan.

«**Usuario**»: hace referencia a las cuentas de usuario que se mantienen dentro de la Cuenta del Cliente.

«**Partes**»: hace referencia conjuntamente al Cliente y al Proveedor.

«**Servicio**»: hace referencia a las prestaciones del Proveedor como empresa, incluyendo el Software, los Sistemas y la labor de sus empleados, agentes y representantes.

«**Software**»: hace referencia a la aplicación web disponible en la dirección <https://prod-plus.timetac.com> y a todos los servicios conectados a ella.

«**Sistema**»: hace referencia al conjunto de aplicaciones y dispositivos que ofrece el Proveedor, incluyendo el Software, la aplicación para smartphone, los relojes de fichaje (hardware) y la interfaz de programación de aplicaciones (API).

«**Acuerdo**»: hace referencia a este documento de Condiciones Generales de Contratación.

§ 2. Disposiciones Generales y Ámbito de Aplicación

El Proveedor ofrece a sus Clientes un sistema de control horario y los Servicios anexos a este.

El Sistema se pone a disposición a través de internet. El acceso a internet, necesario para utilizar el Sistema, no forma parte de los servicios del Proveedor.

La aceptación de este Acuerdo solo podrá ser realizada por personas autorizadas del Cliente.

El Acuerdo se aplica a todos los Servicios y dispositivos suministrados al Cliente por el Proveedor, ya sean vendidos o alquilados. También se aplica a cualquier relación comercial futura entre las Partes, aunque no se haga referencia expresa a él. Las condiciones del Cliente que sean contrarias o se aparten de las presentes Condiciones no serán de aplicación, salvo que el Proveedor las haya aceptado expresamente por escrito (en forma de texto).

El Cliente acepta y consiente recibir por vía electrónica todas las comunicaciones, acuerdos, documentos, avisos y divulgaciones relacionados con su Cuenta.

Estas comunicaciones pueden incluir:

- Los acuerdos y políticas que el Cliente acepta, incluyendo cualquier actualización de dichos acuerdos y políticas.
- Los datos de la Cuenta, su historial, recibos de las transacciones, confirmaciones, facturas y cualquier otra información relativa a la Cuenta o a las transacciones.
- Las comunicaciones o declaraciones legales, regulatorias y fiscales que el Proveedor deba poner a disposición del Cliente.
- Las respuestas a reclamaciones o consultas presentadas en relación con la Cuenta.

El Proveedor facilitará estas comunicaciones al Cliente mediante correo electrónico a la dirección de contacto indicada en la Gestión de la Cuenta como «Persona de Contacto».

Es responsabilidad del Cliente facilitar al Proveedor una dirección de correo electrónico, información de contacto e información de facturación veraces y completas. El Cliente puede consultar y actualizar dicha información directamente desde su Cuenta.

§ 3. Prueba Gratuita

El Cliente puede probar la Cuenta durante un periodo de 30 días sin cargo alguno. No existen obligaciones ni costes para el Cliente al darse de alta en una Cuenta gratuita.

Transcurrido el periodo de prueba de 30 días, no será posible seguir utilizando el servicio salvo que el Proveedor haya ampliado dicho periodo. Transcurridos 14 días adicionales desde la expiración de la Cuenta gratuita (incluida, en su caso, su ampliación), la Cuenta y los datos recopilados en ella serán eliminados.

El Proveedor se reserva el derecho de impedir al Cliente la apertura de una Cuenta gratuita, o de limitar en cualquier momento el número de Cuentas gratuitas que un mismo Cliente pueda abrir y mantener.

La versión de Prueba gratuita se pone a disposición del Cliente sin garantía alguna y sin ninguna promesa de disponibilidad, funcionalidad o idoneidad para un fin concreto ("tal cual"). Las disposiciones sobre responsabilidad del § 11 de este Acuerdo se aplican igualmente durante el periodo de Prueba. El Proveedor tampoco será responsable de la pérdida de datos que el Cliente introduzca en el Sistema durante el periodo de Prueba. Se recomienda al Cliente no introducir datos productivos o de otro modo críticos en el Sistema durante el periodo de Prueba. No existe derecho a la restauración de datos tras la expiración del periodo de Prueba ni tras su finalización anticipada por parte del Proveedor.

§ 4. Celebración y Terminación del Contrato

La celebración del contrato, y por tanto el paso a una Cuenta de pago, se produce mediante la aceptación opcional de un Presupuesto por escrito, así como mediante la activación obligatoria del Sistema, introduciendo los datos completos de la empresa y de pago dentro del Software.

El pago de la versión completa comienza el día de la celebración del contrato, salvo que se acuerde otra cosa por escrito.

El Acuerdo para el uso de la Cuenta de pago se celebra por tiempo indefinido.

El contrato puede resolverse conforme a las siguientes condiciones, salvo que se hayan pactado otras disposiciones:

- Suscripción Mensual: el contrato puede resolverse el último día de cualquier mes, siempre que se preavise con al menos siete días de antelación.
- Suscripción Anual: el contrato puede resolverse el último día del Periodo de Servicio, siempre que se preavise con al menos 30 días de antelación. Si no se cursa el preaviso dentro de dicho plazo, el contrato se prorrogará automáticamente por un año natural adicional.

La resolución puede formalizarse de las siguientes maneras:

- Por correo electrónico a billing@timetac.com
- Por escrito (carta certificada con acuse de recibo) al domicilio social registrado, que puede consultarse en el Aviso Legal (<https://www.timetac.com/es/aviso-legal/>).

Tras la resolución, se determinarán todos los costes pendientes mediante una factura final. Dichos costes se facturarán al Cliente y su pago será exigible de inmediato.

El Proveedor tiene derecho a resolver el Acuerdo mediante preaviso ordinario con un plazo de noventa (90) días antes de la finalización del periodo de facturación.

Además, el Proveedor tiene derecho a resolver el Acuerdo por causa justificada, sin necesidad de preaviso y con efecto inmediato. Existe causa justificada, en particular, en los siguientes casos:

- A. El Cliente incumple de forma reiterada o continuada disposiciones esenciales de este Acuerdo, en particular las Condiciones de Uso conforme al § 7, a pesar de un aviso por escrito y de un plazo razonable de al menos catorce (14) días para subsanar la situación.
- B. El Cliente hace un uso abusivo del Sistema, lo cede a terceros sin autorización, lo subarrienda sin el consentimiento expreso y por escrito del Proveedor, o permite a terceros acceder a su Cuenta.
- C. Se inicia un procedimiento concursal sobre el patrimonio del Cliente, dicho procedimiento se desestima por insuficiencia de masa, o el Cliente suspende sus pagos.
- D. El Cliente incurre en mora en el pago de cantidades debidas durante más de treinta (30) días, a pesar de haber sido requerido.
- E. El Cliente vulnera derechos de terceros o disposiciones legales aplicables en relación con el uso del Sistema, de forma que expone al Proveedor a un riesgo legal o económico significativo.

En caso de resolución por causa justificada sin preaviso, el Cliente no tendrá derecho al reembolso de los pagos ya realizados. Las restantes acciones por daños y perjuicios que puedan corresponder al Proveedor no se verán afectadas.

§ 5. Precios

Serán de aplicación con carácter general los precios publicados en el sitio web <https://www.timetac.com/es/precios/>, salvo que se haya facilitado un presupuesto individual. Los precios indicados en el sitio web o en los presupuestos para todos los productos y Servicios se entienden netos (sin impuestos).

El Proveedor se reserva expresamente el derecho a modificar los precios con un preaviso de 30 días antes de la finalización del Periodo de Servicio. Dicho aviso se enviará a la dirección de contacto facilitada en el Sistema y mantenida por el Cliente.

El Cliente es responsable del correcto pago del IVA, derechos de importación e impuestos de importación. El Cliente está obligado a facilitar el número de identificación fiscal correspondiente.

§ 6. Pago y Facturación

El Proveedor factura sus servicios sobre la base de (i) una cuota base por Cuenta, (ii) los Usuarios contratados por Puesto en relación con el Plan seleccionado para toda la cuenta del Cliente, y (iii) los Complementos (Add-Ons) contratados. Al formalizar el contrato, el Cliente puede elegir el periodo de facturación de los servicios del Proveedor (Periodo de Servicio) conforme al § 6.3 o al § 6.4.

§ 6.1 Cuota Base

El Proveedor cobra una cuota base por Cuenta. Esta se factura junto con el resto de los conceptos correspondientes al Periodo de Servicio seleccionado conforme al § 6.3 o al § 6.4.

§ 6.2 Puestos, Planes y Complementos

Los servicios del Proveedor se ofrecen en Puestos independientes pero combinables.

Puede seleccionarse un alcance funcional (= Plan) para toda la Cuenta, que se aplicará a todos los Usuarios.

Opcionalmente, pueden contratarse Complementos adicionales. En la medida en que un Complemento esté vinculado a Usuarios concretos, se facturará por Usuario; los Complementos de ámbito de cuenta se facturarán como una cuota fija.

§ 6.3 Suscripción Mensual

El Proveedor calcula los costes mensualmente por adelantado, en función de la cuota base, el número de Usuarios por Puesto y la tarifa seleccionada, así como de los Complementos contratados. El Periodo de Servicio comienza el día de la activación de la Cuenta (activación inicial) y tiene una duración exacta de un mes. El pago solo puede realizarse mediante tarjeta de crédito o adeudo directo SEPA. Los costes puntuales, como el hardware o determinados servicios, se facturan por separado.

Si el Cliente desea aumentar el número de Usuarios, realizar mejoras de Plan o de Puesto (cambiando a un Puesto de mayor valor o a un Plan superior), o contratar Complementos adicionales, los cargos adicionales resultantes, o la diferencia con el nuevo precio, se facturarán de forma prorrateada desde el día del incremento hasta el final del Periodo de Servicio en curso. Una reducción (cambio a un Plan o Puestos de menor valor) o una disminución de Usuarios o la cancelación de un Complemento solo podrá realizarse al finalizar el Periodo de Servicio.

Al finalizar el Periodo de Servicio, la Cuenta se prorrogará automáticamente por un mes adicional con el número de Usuarios, Planes, Puestos y Complementos que estuvieran activos al finalizar el Periodo de Servicio vencido.

§ 6.4 Suscripción Anual

Al formalizar el contrato, o al cambiar el contrato a pago anual, el Cliente selecciona inicialmente un número de Usuarios en los Puestos y Planes asociados, así como los Complementos, para un Periodo de Servicio de un año. La cuota base, así como la cuota de los

Puestos, Planes y Complementos, se facturarán al Cliente por adelantado para todo el año al formalizar el contrato.

Si el Cliente desea aumentar el número de Usuarios, realizar mejoras de Plan o de Puesto (cambiando a un Puesto de mayor valor o a un Plan superior), o contratar Complementos adicionales, los cargos adicionales resultantes, o la diferencia con el nuevo precio, se facturarán de forma prorrateada desde el día del incremento hasta el final del Periodo de Servicio en curso. Una reducción (cambio a un Plan o Puestos de menor valor) o una disminución de Usuarios o la cancelación de un Complemento solo podrá realizarse al finalizar el Periodo de Servicio. No es posible el reembolso de Usuarios, Puestos, Planes o Complementos no utilizados.

Al finalizar el Periodo de Servicio, la Cuenta se prorrogará por un año adicional con el número de Usuarios, Planes, Puestos y Complementos que estuvieran activos al finalizar el Periodo de Servicio vencido.

Los costes puntuales, como el hardware o determinados servicios, se facturan por separado.

§ 6.5 Condiciones Generales de Pago

Si el Cliente ha elegido la tarjeta de crédito o el adeudo directo SEPA como método de pago, es responsable de que los datos introducidos en el Software sean válidos en todo momento. Todos los Clientes que utilicen la tarjeta de crédito o el adeudo directo SEPA como método de pago declaran y garantizan que están autorizados a utilizar los datos correspondientes, y que todos los cargos podrán aplicarse a dicho método de pago sin ser rechazados. Si el adeudo no puede realizarse por causa imputable al Cliente, el Proveedor se reserva el derecho a repercutir al Cliente los costes adicionales, así como los intereses de demora. Para el supuesto de mora, se acuerda el interés de demora legalmente establecido para las operaciones comerciales conforme a la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

El cambio del pago mensual (§ 6.3) al pago anual (§ 6.4), o viceversa, puede realizarse en cualquier momento en el caso del pago mensual, y al finalizar el Periodo de Servicio en el caso del pago anual.

La factura generada contiene un desglose detallado de todos los Servicios y se envía automáticamente por correo electrónico a la dirección guardada por el Cliente en el Sistema. El Cliente es responsable de mantener actualizada su dirección de facturación.

El pago de la factura se realiza conforme al método de pago que el Proveedor ponga a disposición en el país correspondiente.

Si un Cliente incurre en mora en el pago durante más de catorce (14) días, el Proveedor tendrá derecho a desactivar el acceso al Sistema, resolver el Acuerdo y reclamar las cantidades pendientes.

§ 7. Condiciones de Uso

El Proveedor pone a disposición del Cliente el Sistema para cubrir la funcionalidad descrita en el § 8 (Alcance del Software), de manera que el uso de dichas funcionalidades sea posible para el Cliente. En el marco de este Acuerdo, el Proveedor no concede al Cliente el derecho a reproducir, editar, ceder o modificar de cualquier otro modo el Software.

El Cliente está obligado a proteger los datos de acceso a su Cuenta frente al conocimiento no autorizado por parte de terceros. El Cliente es responsable de mantener una seguridad y un control adecuados de todos los identificadores, contraseñas, números de identificación de usuario, claves API o cualquier otro código que necesite para utilizar la Cuenta. El Cliente notificará de inmediato al Proveedor cualquier uso no autorizado de la Cuenta. El Proveedor no será responsable de las pérdidas derivadas del robo o vulneración de contraseñas dentro del ámbito de control del Cliente.

Queda prohibido para el Cliente hacer un uso indebido del Sistema del Proveedor. El Cliente garantiza que no empleará dispositivos, equipos, software u otros datos de manera que puedan provocar cambios en el Sistema o afectar a su disponibilidad.

Si el Cliente incumple estas Condiciones de Uso, el Proveedor podrá privar al Cliente del derecho a seguir utilizando el Sistema, sin reembolso de coste alguno.

§ 8. Alcance del Software

Salvo que se acuerde contractualmente otra cosa, el alcance de los servicios del Software se describe en el Anexo 1 (Especificación de Requisitos del Software). El Proveedor tiene derecho a modificar en cualquier momento el alcance acordado del Software si ello supone una mejora del Software, si un cambio en la situación legal lo requiere, si dicho cambio resulta oportuno por razones de experiencia práctica, o si el cambio es habitual y razonable para el Cliente teniendo en cuenta los intereses mutuos de las Partes.

Si el Proveedor suministra Software adicional de cortesía o cualquier otro Servicio adicional a la oferta contratada, este quedará sujeto a retirada en cualquier momento y no generará obligación futura alguna.

§ 9. Protección de Datos

La protección y la seguridad de los datos constituyen un interés esencial de ambas Partes. El tratamiento de datos se regula en el Acuerdo de Encargado de Tratamiento (Data Processing Agreement).

§ 10. Deber de Inspección y Notificación de Defectos

El Cliente está obligado a supervisar el Software en busca de defectos evidentes que resulten inmediatamente perceptibles para un Cliente medio, y a notificar cualquier defecto en un plazo de 2 semanas desde la puesta en marcha, aportando una descripción detallada del defecto.

Los defectos no evidentes deberán ser notificados por el Cliente a más tardar 2 semanas después de su detección.

En caso de incumplimiento del deber de inspección y de notificación de defectos, se considerará que el Software ha sido aceptado en lo relativo al defecto en cuestión.

§ 11. Responsabilidad

El Proveedor no será responsable de los daños causados por terceros, por fenómenos naturales (por ejemplo, incendios, daños por agua, impacto directo o indirecto de rayos, etc.) ni de las acciones realizadas por el Cliente o sus empleados.

Asimismo, y en la medida en que ello sea legalmente posible, el Proveedor no será en ningún caso responsable del lucro cesante, de los daños consecuenciales, de los daños inmateriales, del ahorro no obtenido, de las pérdidas de intereses, de las pérdidas financieras ni de las reclamaciones de terceros basadas en la responsabilidad por producto.

El Proveedor no será responsable del contenido, la exactitud o la integridad de los datos o contenidos transmitidos por el Cliente.

El Proveedor no garantiza que el Sistema suministrado vaya a satisfacer todos los requisitos del Cliente ni que vaya a lograr el éxito económico que este persiga.

El Proveedor no responde por negligencia leve. La cuantía máxima de responsabilidad en caso de negligencia grave se limita al importe de una cuota anual de los servicios de TimeTac.

Si el Cliente incumple alguna normativa legal en relación con el uso del Software, el Cliente indemnizará y mantendrá indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación de terceros derivada de dicho incumplimiento.

§ 12. Cumplimiento de la Normativa

El Cliente garantiza que su uso del Sistema, así como todos los datos introducidos o cargados en él, cumplen con toda la normativa y legislación aplicable y no vulneran derechos de terceros.

Si el domicilio social del Cliente se encuentra en la Unión Europea, o si el Cliente facilita el acceso al Servicio a alguna persona situada en la Unión Europea, el Cliente deberá comprender y cumplir las obligaciones que le corresponden como Responsable del Tratamiento conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD, 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), y deberá suscribir el Acuerdo de Encargado de Tratamiento del Proveedor.

§ 13. Derechos de Autor

El Software y toda la documentación permanecen como propiedad material e intelectual del Proveedor. En caso de que el Proveedor realice adaptaciones del Software para el Cliente en el marco de la ejecución de este Acuerdo, todos los derechos de autor y derechos de uso resultantes de dichos desarrollos permanecerán en poder del Proveedor.

§ 14. Modificaciones del Acuerdo

El Proveedor se reserva el derecho de adaptar o modificar el Acuerdo. El Cliente será informado de las modificaciones de las Condiciones en forma de texto. Si el Cliente no se opone a las Condiciones modificadas en un plazo de 30 días desde la recepción de la notificación, dichas Condiciones modificadas se considerarán aceptadas.

§ 15. Reserva de dominio y hardware en alquiler

Todos los bienes vendidos por el Proveedor permanecerán en su propiedad hasta que se haya realizado el pago íntegro de los mismos.

La instalación y conexión de los dispositivos en las instalaciones del Cliente son responsabilidad de este último. El Cliente deberá proporcionar una conexión a internet estable y en correcto funcionamiento para garantizar una conexión fluida con los Sistemas del Proveedor. El Proveedor facilitará toda la información necesaria para la conexión de los dispositivos a sus Sistemas.

En el caso de los Dispositivos en Alquiler y de los accesorios asociados, no se produce transmisión alguna de la propiedad: los Dispositivos en Alquiler permanecen en propiedad del Proveedor. El Cliente deberá garantizar un uso cuidadoso de los Dispositivos en Alquiler, en particular evitando un desgaste superior al habitual, y deberá compensar al Proveedor por cualquier daño resultante. El Cliente no está autorizado a retirar, dañar, abrir o alterar de cualquier otro modo las etiquetas, números u otras marcas colocadas en el Dispositivo en Alquiler.

En caso de incidencia técnica con un Dispositivo en Alquiler, deberá contactarse con el servicio de atención al cliente del Proveedor. El Proveedor decidirá si es necesaria una sustitución o un mantenimiento remoto para la resolución de la incidencia. En caso de sustitución, se enviará al Cliente por correo postal un dispositivo en funcionamiento en un

plazo de 14 días (fecha de matasellos). Por instrucción del Proveedor, los Dispositivos en Alquiler, incluidos los accesorios suministrados, deberán devolverse a cuenta del Proveedor en un plazo de 14 días desde la llegada del dispositivo de sustitución. El Cliente no tiene derecho a recibir un dispositivo nuevo: el Proveedor garantiza únicamente que se ponga a disposición un dispositivo en funcionamiento. No es posible transferir los datos almacenados por el Cliente en los Dispositivos en Alquiler. Tras la resolución del contrato, los Dispositivos en Alquiler, junto con todos sus accesorios, deberán devolverse en un plazo de 14 días a cuenta del Cliente.

El Cliente no está autorizado a pignorar o ceder en garantía los Dispositivos en Alquiler. Los derechos derivados de este Acuerdo no podrán ser transferidos por el Cliente a terceros. El uso de los Dispositivos en Alquiler dentro de un grupo de empresas solo estará permitido previa consulta con el Proveedor.

La decisión de ofrecer los dispositivos en régimen de compra o de alquiler queda a discreción del Proveedor.

§ 16. Confidencialidad

Las Partes se comprometen a tratar como estrictamente confidencial toda la información confidencial de la otra Parte obtenida en el curso de la negociación y ejecución del contrato —en particular, secretos comerciales, información técnica, acuerdos de precios, datos de clientes y datos de acceso— y a no ponerla a disposición de terceros ni a utilizarla para fines distintos de los previstos contractualmente.

El deber de confidencialidad no se aplicará a aquella información que (a) ya fuera de dominio público en el momento de su divulgación, o que llegara a serlo posteriormente sin culpa de la Parte receptora, (b) ya fuera conocida de forma demostrable por la Parte receptora en el momento de su divulgación, (c) le sea comunicada lícitamente a la Parte receptora por un tercero sin restricción alguna de confidencialidad, o (d) deba divulgarse en cumplimiento de obligaciones legales, órdenes administrativas o resoluciones judiciales, en cuyo caso la Parte receptora informará previamente a la Parte reveladora, en la medida en que ello sea legalmente posible.

El deber de confidencialidad continuará vigente tras la resolución de este Acuerdo durante un periodo de tres (3) años.

§ 17. Disposiciones Finales

El fuero será exclusivamente el de los Juzgados y Tribunales de Barcelona, España. El lugar de cumplimiento será también Barcelona.

Se acuerda la aplicación de la ley española, con exclusión de sus normas de conflicto de leyes. Queda expresamente excluida la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Las Partes acuerdan la forma escrita como requisito de validez de los contratos.

En caso de que alguna disposición individual del Acuerdo resultara ineficaz, la validez del resto de las condiciones contractuales no se verá afectada. La disposición ineficaz será sustituida por una disposición eficaz que se aproxime lo máximo posible, desde el punto de vista económico, al sentido y finalidad de la disposición ineficaz.

Las Partes renuncian expresamente al derecho a impugnar el contrato por error o por lesión en más de la mitad (rescisión por lesión / laesio enormis).

Esta versión de las Condiciones Generales de Contratación sustituye a cualquier versión anterior, incluidos sus Anexos.

Anexo 1 - Especificación de Requisitos del Software

El alcance de los servicios se define en las descripciones de servicio, disponibles en: <http://new.timetac.com/en/company/srs>

Anexo 2 - Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1. General

Este SLA describe los servicios y la disponibilidad de la atención al usuario, así como los servicios y la disponibilidad en la operación técnica, que el Cliente puede esperar durante la vigencia del contrato para el uso de TimeTac.

2. Alcance de la Atención al Usuario

El Proveedor se compromete a prestar al Cliente servicios de atención en relación con el uso de TimeTac. Por parte del Cliente, se podrán designar un máximo de cuatro personas autorizadas para presentar las correspondientes solicitudes de soporte. Se consideran servicios de soporte, por parte del Proveedor, las siguientes actividades relacionadas con el uso de TimeTac:

- Asistencia en el manejo de las funcionalidades generales del sistema
- Asistencia en la gestión de usuarios y sus autorizaciones
- Asistencia en el análisis de datos (fichajes, solicitudes de ausencia, etc.)
- Asistencia en el control de calidad de los datos registrados
- Realización de ajustes de configuración, siempre que puedan implementarse con las funciones estándar

El resto de servicios de soporte, como el mantenimiento de desarrollos individuales o interfaces encargadas específicamente, quedan generalmente excluidos del soporte habitual.

Asimismo, quedan excluidos de la atención al usuario:

- Los errores derivados de un uso del producto por parte del Cliente que no se corresponda con las formaciones, la base de conocimiento u otras instrucciones del Proveedor
- Los cambios no autorizados en la configuración o en la puesta en marcha realizados por el Cliente
- Los supuestos en los que el Cliente haya impedido al Proveedor prestar el servicio de mantenimiento del producto
- Los errores causados por productos de terceros
- Los errores causados por el Cliente, en particular al modificar partes del Software o al añadir, eliminar o asignar de forma indebida derechos de usuario

3. Sistema de Tickets y Horario de Servicio

El Proveedor pone a disposición del Cliente una línea de soporte telefónico, así como una dirección de correo electrónico de soporte. Todas las solicitudes de soporte quedan registradas y se gestionan a través de un sistema de tickets, con el fin de estructurar el proceso de servicio y soporte.

La operación con soporte tiene lugar en días laborables de la siguiente manera: lunes a jueves de 09:00 a 17:00 h, viernes de 09:00 a 13:00 h (CET/CEST). Los días festivos en España que caigan en día laborable no se consideran días laborables a estos efectos.

4. Tiempos de Respuesta y Resolución

La siguiente tabla define los pasos de respuesta que lleva a cabo el Proveedor y en base a los cuales se gestiona la resolución de errores. Los plazos indicados se cuentan desde el momento en que el Proveedor acepta el error.

El tiempo de respuesta y el tiempo de resolución dependen de la gravedad de la incidencia y de la priorización asociada:

Clasificación	Criterio	Tiempo de Respuesta *	Tiempo de Resolución *
Nivel 1 (Crítico)	TimeTac no está disponible	En el plazo de 1 hora	En el plazo de 6 horas
Nivel 2 (Medio)	TimeTac está disponible, pero funciones importantes tienen un uso limitado	En el plazo de 4 horas	En el plazo de 7 días laborables
Nivel 3 (No crítico)	TimeTac está disponible, pero el uso se ve levemente afectado	En el plazo de 24 horas	Según disponibilidad de actualizaciones

* Estos plazos se refieren al periodo de operación con soporte. Los periodos fuera del horario de soporte suspenden el cómputo de dichos plazos. El plazo de resolución también se considerará cumplido si se facilita al Cliente una solución provisional razonable hasta que sea posible una solución definitiva del problema.

Las solicitudes de soporte que no guarden relación con errores del producto se atenderán, en la medida de lo posible, en un plazo de 6 horas (dentro del horario de soporte) desde la recepción de la solicitud, y en cualquier caso no más tarde de 3 días laborables.

5. Disponibilidad

El Proveedor garantiza una disponibilidad de TimeTac del 99,9 % de media anual, entendiendo por tal el periodo en que el servicio prestado no se vio afectado por ningún tiempo de inactividad. Se entiende por «tiempo de inactividad» el periodo, medido en minutos, durante el cual el servicio se ve afectado por una incidencia de la clasificación de error Nivel 1 (Anexo 2 - 4. Tiempos de Respuesta y Resolución). Si se pone en peligro la seguridad del funcionamiento de la red o el mantenimiento de la integridad de la red, el Proveedor tendrá derecho a restringir temporalmente el acceso al servicio en la medida necesaria. Por lo general, no se considerarán tiempos de inactividad los periodos en los que se produzca una incidencia debida a las siguientes circunstancias o eventos, entre otros:

- El Cliente ha notificado una incidencia aunque en realidad no existiera ninguna
- Periodos durante los cuales se realizan trabajos de mantenimiento programados
- Una incidencia causada por eventos ajenos al ámbito de responsabilidad del Proveedor, como afectaciones derivadas de ataques DoS o de la conexión a internet del Cliente con el centro de datos del Proveedor

6. Copias de Seguridad

El Proveedor realiza copias de seguridad de la base de datos del Cliente a intervalos regulares. Las copias de seguridad se almacenan cifradas, separadas por cliente (tenant), en un centro de datos ubicado en Europa.

7. Versiones y Actualizaciones Continuas

Los lanzamientos de producto se llevan a cabo mediante un proceso continuo de integración y entrega. Con estas actualizaciones continuas se corrigen tanto errores conocidos como se ponen a disposición funciones nuevas o mejoradas para los productos utilizados por el Cliente.



Si es previsible que un lanzamiento vaya a tener un efecto directo sobre el uso del producto por parte del Cliente, este será anunciado, en función de su alcance, bien con antelación por correo electrónico, bien mediante notificaciones en el momento del lanzamiento.

El Proveedor procura poner a disposición de todos los Clientes las nuevas versiones con prontitud; no obstante, el Cliente no tiene derecho a exigir la disponibilidad de una versión concreta en un momento determinado.