

## CONTRATO SERVICIOS DE SOFTWARE ERP SaaS GN40

En ....., a .....

### REUNIDOS

De una parte, **INFORMATICA LOS LLANOS SL**, con CIF B31727498, domicilio social en ESTELLA-LIZARRA, representada por IGNACIO VALDERRAMA ECHEVERRIA, en calidad de CEO, en adelante, **“EL PROVEEDOR”**.

Y de otra parte, ....., con CIF/NIF ....., domicilio en ....., representada por ....., en calidad de ....., en adelante, **“EL CLIENTE”**.

Ambas partes, reconociéndose capacidad legal suficiente para contratar y obligarse,

### EXPONEN

1. Que EL PROVEEDOR desarrolla y comercializa una solución de software ERP en modalidad SaaS (Software as a Service) destinada a la gestión empresarial y facturación electrónica.
2. Que EL CLIENTE desea contratar los servicios uso de los aplicativos, mantenimiento, soporte y actualización asociados al software.
3. Que ambas partes acuerdan formalizar el presente contrato, que se registrá por las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto regular la prestación por parte de EL PROVEEDOR de los servicios de:

- Soporte técnico funcional y correctivo.
- Formación básica de uso del sistema.
- Registro y seguimiento de incidencias.
- Mantenimiento evolutivo y correctivo del software.
- Acceso a nuevas versiones y actualizaciones del ERP SaaS.
- Garantía de disponibilidad y continuidad razonable del servicio.
- Copias de seguridad CLOUD de la información inmutables.

El software objeto del presente contrato es el ERP SaaS denominado **GN40 GESTION COMERCIAL** en cada uno de sus verticales.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

### 2.1 Soporte técnico

EL PROVEEDOR ofrecerá soporte mediante:

- Aplicación de soporte Remoto (*Teamviewer* o equivalente)
- Correo electrónico.
- Plataforma de tickets/incidencias.
- Teléfono o videoconferencia.
- Presencial.

El horario de soporte se ajusta a dispuesto en la página web [www.informaticallosllanos.com](http://www.informaticallosllanos.com)

### 2.2 Registro y gestión de incidencias

Todas las incidencias comunicadas por EL CLIENTE serán registradas mediante cualquiera de las vías de soporte técnico descritas en el punto anterior.

EL PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para atender las incidencias con la mayor diligencia posible, sin que exista un compromiso específico de tiempo de respuesta o resolución salvo pacto expreso por escrito entre las partes.

---

## 3. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

EL PROVEEDOR realizará las tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del software, incluyendo:

- Mantenimiento correctivo. Corrección de incidencias detectadas en el software.
- Mantenimiento evolutivo. Incorporación de mejoras técnicas, funcionales o normativas.
- Actualizaciones y nuevas versiones.

EL CLIENTE tendrá acceso a:

- Nuevas versiones del software.
- Actualizaciones legales y fiscales.
- Parches de seguridad.
- Mejoras funcionales incluidas en el plan contratado.

Las actualizaciones podrán desplegarse automáticamente.

#### **4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

EL PROVEEDOR realizará esfuerzos razonables para garantizar una disponibilidad anual del servicio de al menos el 95%.

Quedan excluidas:

- Paradas programadas de mantenimiento.
- Incidencias derivadas de terceros.
- Problemas de conectividad del CLIENTE.
- Casos de fuerza mayor.

---

#### **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

EL CLIENTE se compromete a:

- Utilizar el software conforme a la legalidad vigente.
- Facilitar información suficiente para resolver incidencias.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Disponer de conexión a internet y equipos compatibles.

---

#### **6. PRECIO Y FACTURACIÓN**

EL CLIENTE abonará a EL PROVEEDOR la cantidad de ..... € mensuales + IVA.

La facturación se realizará: Mensualmente / trimestral / Anualmente, a elección del cliente.

El impago facultará a EL PROVEEDOR para suspender temporalmente el servicio previa notificación.

##### **6.1 Actualización y modificación de precios**

EL PROVEEDOR se reserva el derecho de modificar las tarifas aplicables a los servicios objeto del presente contrato.

Cualquier modificación de precios será comunicada a EL CLIENTE con una antelación mínima de 60 días naturales respecto a su entrada en vigor.

En caso de no aceptar las nuevas tarifas, EL CLIENTE podrá resolver el contrato sin penalización alguna, notificándolo por escrito antes de la fecha efectiva de aplicación de los nuevos precios.

La continuidad en el uso de los servicios una vez entrada en vigor la modificación tarifaria supondrá la aceptación de las nuevas condiciones económicas.

## 7. PROPIEDAD INTELECTUAL

El software ERP SaaS, incluyendo código fuente, documentación, marcas y desarrollos asociados, es propiedad exclusiva de EL PROVEEDOR.

El presente contrato no implica cesión de propiedad intelectual alguna, sino únicamente un derecho de uso limitado y no exclusivo.

---

## 8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Ambas partes se obligan a mantener absoluta confidencialidad respecto a la información técnica, comercial y organizativa conocida durante la ejecución del contrato.

Las partes cumplirán con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa aplicable en materia de protección de datos.

Si EL PROVEEDOR accede a datos personales titularidad de EL CLIENTE, ambas partes podrán formalizar el correspondiente contrato de encargado de tratamiento.

---

## 9. DURACIÓN

El presente contrato tendrá una duración inicial de 12 meses desde su firma, y se renovará automáticamente por períodos sucesivos iguales al ciclo de facturación contratado (mensual, trimestral o anual), salvo comunicación expresa de cualquiera de las partes.

Cualquiera de las partes podrá solicitar la baja o cancelación del servicio, sin derecho a reembolso de las cantidades facturadas, mediante notificación escrita con una antelación:

- 15 días para facturación mensual.
  - 30 días para facturación trimestral.
  - 60 días para facturación anual.
- 

## 10. RESOLUCIÓN

El contrato podrá resolverse por:

- Incumplimiento grave de cualquiera de las partes.
- Impago de facturas.
- Uso ilícito del software.
- Mutuo acuerdo.

La resolución no eximirá del pago de cantidades pendientes.

---

## 11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL PROVEEDOR no será responsable de:

- Pérdidas indirectas o lucro cesante.
- Fallos derivados de terceros proveedores.
- Uso incorrecto del software por EL CLIENTE.
- Interrupciones causadas por fuerza mayor.

La responsabilidad total de EL PROVEEDOR quedará limitada al importe abonado por EL CLIENTE según el tipo de cuota adscrita por el mismo.

---

## 12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá por la legislación española.

Para cualquier controversia derivada del presente contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de ESTELLA-LIZARRA, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

---

Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente contrato por duplicado y a un solo efecto.



Informática  
Los Llanos

C/ Carlos II El Malo, 171 - 31200 Estella (Navarra)  
Telf.: 948 555 339 - Fax: 948 555 392

Ignacio Valderrama  
**Colegiado 3120021W CPITINA**

Estella, a 28 de mayo de 2026