

Licencia y condiciones de uso Pandora FMS

Revisión: Octubre 2026

Índice

Índice **2**
Condiciones generales de contratación **4**
1. Propiedad de PandoraFMS®, de sus componentes y de la documentación... **4**
2. Otorgamiento de una licencia de uso de PandoraFMS® **6**
2.a. Licencia de uso 6
2.b. Actualización de versiones 7
2.c. Garantía de licencia 7
2.d. Software de terceros 8
2.e. Pérdida de derechos de uso 8
3. Acceso, manipulación y tratamiento de información propiedad del Cliente **9**
3.a. Confidencialidad 9
3.b. Protección de datos de carácter personal 10
3.b.1. Información 10
3.b.2. Deberes de secreto, custodia y confidencialidad 10
3.b.3. Condiciones aplicables en caso de que Pandora FMS NO precise acceder a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente (prohibición del acceso a datos por encargo de tratamiento y deber de secreto) 11
3.b.4. Condiciones aplicables en caso de que Pandora FMS SÍ precise acceder a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente (condiciones del acceso a datos por encargo de tratamiento) 11
i. Actividades de tratamiento a realizar 12
ii. Obligaciones de Pandora FMS 12
iii. Obligaciones en materia de seguridad 15
iv. Obligaciones en caso de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento, supresión, portabilidad y oposición 16
3.b.5. Responsabilidad de las partes 17
4. Servicios de soporte técnico **18**
4.a. Soporte técnico y nivel de servicio estándar 18
4.b. Exclusiones 21
4.c. Actualizaciones de software 22
5. Miscelánea **23**
5.a. Propiedad industrial 23
5.b. Garantías y limitaciones de responsabilidad 23
5.c. Integridad, modificación y validez 25
5.c.1. Integridad 25

5.c.2. Modificaciones, lagunas y ampliación del contrato 25
5.c.3. Nulidad parcial y validez del contrato 26
5.c.4. Dispensa 26
5.d. Duración y resolución del contrato 26
5.d.1. Duración 26
5.d.2. Finalización anticipada 27
5.d.3. Licencia de uso a perpetuidad 27
5.d.4. Licencia de uso de tipo suscripción 27
5.d.5. Resolución 27
5.d.6 Prohibición de efectuar cualquier tipo de oferta de trabajo. 28
5.e. Comunicación y notificaciones entre las partes 28
5.f. Naturaleza jurídica 29
5.g. Ley aplicable y fuero 29

Condiciones generales de contratación

Las presentes condiciones generales de PandoraFMS® (las condiciones, en lo sucesivo) regulan los términos en que Pandora FMS cede *intuitu personae* al Cliente el uso de la aplicación Pandora FMS, Pandora ITSM, Pandora SIEM o Pandora RC y de los componentes asociados contratados así como los términos en que se prestarán los servicios de soporte y las demás condiciones aplicables. La licencia de uso tiene plena validez con independencia de los servicios contratados y es parte esencial del contrato firmado entre las partes junto con la orden de pedido o de compra (en su caso) y la propuesta comercial (todos ellos, en su conjunto, el Contrato).

Las presentes condiciones obligan al Cliente y a todas las entidades y personas que actúen en su nombre, por su cuenta o en colaboración con el Cliente, ya sean trabajadores, socios, colaboradores, partners, proveedores o cualesquiera otros (en lo sucesivo, los Asociados). En este sentido, se entenderá que todas las referencias hechas al Cliente alcanzan y vinculan a los Asociados, a los que el Cliente deberá informar del contenido de las presentes condiciones y de cuyo cumplimiento e incumplimiento será responsable solidario.

Por la mera instalación o aceptación de la instalación y por el mero uso de la aplicación, el Cliente declara haber leído y comprender, entender y aceptar todos los términos de las presentes condiciones. Igualmente, declara que tiene el poder suficiente para obligarse en la representación que ostenta.

1. Propiedad de PandoraFMS®, de sus componentes y de la documentación de la aplicación

Pandora FMS®, Pandora ITSM, Pandora SIEM y Pandora RC son propiedad exclusiva de Pandora FMS SLU (en adelante Pandora FMS); entidad que dirige y coordina su desarrollo como obra colectiva y que ostenta todos los derechos morales, de explotación y remuneratorios sobre la misma también en exclusiva. Por la presente licencia, Pandora FMS le cede al Cliente una licencia de uso sobre la aplicación (los binarios ejecutables, los códigos fuente expresamente acordados, los componentes relacionados que se proporcionan con el software, las interfaces de programación de aplicaciones y los demás medios asociados) y no le cede ningún derecho de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de la aplicación más allá de los estrictamente necesarios para el uso previsto en la propuesta comercial.

Los manuales de la aplicación y todo el material relacionado con la misma, incluido el material utilizado para su desarrollo (en cualquier formato) están protegidos por los mismos derechos de propiedad intelectual que la propia aplicación y la actual licencia de uso se extiende a los mismos. Por la presente licencia, Pandora FMS no le cede al Cliente ningún derecho de reproducción, comunicación pública y distribución sobre estos materiales, más allá de los estrictamente necesarios para aprender a utilizar la aplicación. Igualmente, queda prohibida toda transformación (incluida la traducción a cualquier idioma) de los materiales de ayuda y desarrollo sin la previa licencia de Pandora FMS.

El Cliente no podrá llevar a cabo actividades de ingeniería inversa, desensamblaje y/o descompilación salvo que Pandora FMS le autorice expresamente a ello por escrito, cosa que no hace en la presente licencia.

Los derechos de Pandora FMS no incluyen derechos sobre terceras partes licenciadas bajo licencias OpenSource (BSD, GPL y LGPL). Vid. infra apartado “software de terceros”.

2. Otorgamiento de una licencia de uso de PandoraFMS®

2.a. Licencia de uso

Por la presente licencia y en el marco del Texto Refundido de la Ley Española de Propiedad Intelectual, Pandora FMS pone a disposición del Cliente el uso de la aplicación PandoraFMS® a cambio del canon estipulado en la propuesta comercial. La presente licencia de uso abarca y regula el uso de la aplicación PandoraFMS® y de todos los componentes relacionados incluidos en el contrato.

Cualquier duda en relación con la amplitud de la licencia de derechos deberá entenderse de forma restrictiva, es decir, en el sentido de la menor cesión de derechos posible. Pandora FMS se reserva el derecho a revocar la licencia cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones que de la misma se derivan para el Cliente. Esta licencia no supone la venta de la aplicación.

El Cliente podrá utilizar la aplicación PandoraFMS® sin más limitaciones que las recogidas en las leyes locales, nacionales e internacionales aplicables en cada caso, en el contrato y en la presente licencia. Así, queda prohibido el uso de PandoraFMS® con fines ilegales, inmorales o contrarios al orden público. Pandora FMS podrá dar por resuelta la presente licencia cuando detecte que el Cliente está utilizando la aplicación PandoraFMS® con tales fines. Es posible que la normativa local le imponga al Cliente algún tipo de restricción adicional. Es su única responsabilidad mantenerse informado acerca de estas limitaciones y cumplir todas sus obligaciones. En los términos contratados, Pandora FMS le prestará al Cliente sus servicios de soporte y mantenimiento.

La licencia de uso que Pandora FMS le otorga al Cliente tiene el carácter de no exclusiva. Ello implica que Pandora FMS podrá ceder sus propios derechos a terceros a su voluntad, es decir, sin que el Cliente pueda oponer causa alguna.

La licencia de uso que Pandora FMS le otorga al Cliente tiene el carácter de no transmisible. Ello implica que el Cliente no puede transferir a terceros –por ningún medio- el derecho de uso que Pandora FMS le transmite por medio de la presente licencia. La transferencia del

derecho de uso por el Cliente a un tercero será considerada nula en todo caso, salvo consentimiento previo por escrito de Pandora FMS.

Dentro de los términos y límites de la licencia, el Cliente podrá utilizar la aplicación PandoraFMS® en cualquier parte del mundo, siempre que cuente con los elementos necesarios para ello y por un plazo de tiempo ilimitado (licencia a perpetuidad) o un tiempo limitado (licencia en modelo suscripción) salvo que en la propuesta comercial o en la orden de compra (en su caso) se establezca alguna condición más restrictiva al respecto.

Cada licencia de uso es nominal y no concurrente de forma que sólo puede ser utilizada por un único usuario en un único equipo de forma concurrente. En este sentido el uso de la aplicación estará limitado con el número de serie que se haya asignado al Cliente. El Cliente es el único responsable de la confidencialidad del número de serie y de la información dispuesta para el uso de la aplicación. En caso de que sospeche su divulgación o su revelación a personas no autorizadas, el Cliente procederá a comunicarlo a Pandora FMS de forma inmediata para su renovación.

2.b. Actualización de versiones

Pandora FMS comunicará al Cliente el lanzamiento de nuevas versiones de la aplicación PandoraFMS® con el fin de que el Cliente las conozca y decida si desea utilizarlas. No está obligado a ello.

La licencia del uso de las nuevas versiones está incluida en la presente licencia siempre que el Cliente esté pagando los fees de mantenimiento y haya pagado los fees de mantenimiento todos los años desde la adquisición de la presente licencia.

2.c. Garantía de licencia

Pandora FMS manifiesta y garantiza al Cliente que ningún tercero le podrá reclamar indemnización de daños o perjuicios alguna por el uso sin licencia de software de su titularidad. En este sentido, Pandora FMS mantendrá indemne al Cliente frente a

reclamaciones de terceros sobre derechos de propiedad intelectual sobre software de los que manifiesten ser titulares.

2.d. Software de terceros

El software contiene piezas de software (propietario y libre, gratuito u oneroso) de terceros protegidas por licencias específicas dispuestas por los titulares de los derechos de explotación de las mismas. La aceptación de la presente licencia implica la aceptación de dichas licencias pudiendo el Cliente hacer uso de las piezas de software de terceros sin más limitaciones que las recogidas en sus respectivas licencias, en la presente licencia y en la legislación aplicable en cada caso. Si desea más información, solicítenosla.

2.e. Pérdida de derechos de uso

El Cliente perderá de forma automática el derecho de uso que Pandora FMS le transfiere por la presente licencia en el momento en que no respete cualquiera de los términos recogidos en la misma. A partir de dicho momento, Pandora FMS le impedirá el acceso a la aplicación lo que no generará para el Cliente ningún derecho de reembolso. Lo dispuesto en la presente cláusula se entenderá sin perjuicio de otras condiciones pactadas entre las partes en materia de resolución contractual.

2.f. Versión de licencia gratuita

Esta modalidad de licencia permite el uso del producto sin requerir una licencia comercial, con la restricción de operar exclusivamente en un número específico de dispositivos y/o usuarios, sin limitación temporal. **El aprovechamiento de la licencia gratuita implica la utilización del software en su estado actual, sin asumir Pandora FMS responsabilidad alguna ni ofrecer garantías de ningún tipo.**

3. Acceso, manipulación y tratamiento de información propiedad del Cliente

3.a. Confidencialidad

Será confidencial toda la información que las partes revelen a sus respectivas contrapartes y que, a su vez, reciba de la parte reveladora un tratamiento acorde a tal calificación. A título enunciativo, que no limitativo, se considerará confidencial toda la documentación técnica del proyecto así como toda la información financiera, económica, estratégica y táctica de las partes.

Las partes sólo podrán utilizar la información confidencial para los propósitos y con los límites recogidos en el presente contrato. Así, las partes evitarán toda publicación, diseminación y uso no autorizado de la información confidencial, impidiendo el acceso a la misma a todas las personas que no la precisen para el propósito del presente contrato (aunque sean miembros de sus propias organizaciones).

Además, las partes protegerán la información confidencial de sus contrapartes empleando para ello, al menos, el mismo nivel de cuidado que utilice para la protección de su propia información confidencial de naturaleza similar. Dicho nivel nunca podrá ser inferior a un nivel de cuidado razonable, teniendo en cuenta, entre otros factores, las mejores prácticas en materia de seguridad de la información y el estado actual de la técnica.

En el momento de finalización del presente contrato, las partes destruirán o devolverán (según la solicitud de la otra parte) toda la información confidencial de su contraparte que mantengan en su poder, incluida la información que pueda hallarse en copias de respaldo de información. Las obligaciones de confidencialidad sobre dicha información se mantendrán vigentes, aún finalizada la presente colaboración, durante el plazo de dos (2) años a contar desde la fecha de devolución o destrucción de la información confidencial.

3.b. Protección de datos de carácter personal

3.b.1. Información

Los datos de carácter personal del firmante por cuenta del Cliente tanto como de los demás trabajadores y colaboradores del Cliente se tratarán por Pandora FMS de conformidad con la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal con la finalidad de gestionar los servicios contratados y llevar a buen término la presente relación contractual y -salvo que se oponga- para mantenerle informado acerca de nuestra actividad, para enviarle información de los productos y servicios que comercializamos y de nuestras ofertas especiales para clientes y antiguos clientes por los medios de contacto que usted nos está facilitando o nos facilite en el futuro. Además, también los utilizaremos para enviarle nuestros boletines mensuales y cualquier otra información que pueda resultar de su interés, incluso una vez terminada la actual relación comercial y hasta que usted retire su consentimiento o manifieste su oposición. Sus datos serán facilitados a terceros colaboradores cuando sea necesario para el desarrollo, cumplimiento y control de la presente relación jurídica y para el estudio y generación de nuevas relaciones negociales y comerciales, así como en los casos legalmente autorizados o exigidos o consentidos por los afectados. Todos ellos tienen derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición en los términos recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos. Para ello, deben dirigirse al Delegado de Protección de Datos de Pandora FMS bien por escrito a Pandora FMS S.L.U, Calle Jose de Echegaray 8, Edificio 1, Planta 2, Oficina 12. 28232 Las Rozas de Madrid, España, bien por mail a dpo@pandorafms.com. El Cliente se obliga a transmitir esta información completa a todos sus trabajadores y colaboradores con los que Pandora FMS deba mantener contacto para la correcta ejecución de sus servicios.

3.b.2. Deberes de secreto, custodia y confidencialidad

Pandora FMS y el Cliente se comprometen a guardar el más absoluto secreto respecto de los datos de carácter personal a los que tengan acceso en cumplimiento del presente contrato y a custodiarlos conforme a las exigencias del régimen jurídico de protección de datos

aplicando niveles de cuidado proporcionales a la naturaleza de los datos y a las circunstancias que rodeen su tratamiento.

3.b.3. Condiciones aplicables en caso de que Pandora FMS NO precise acceder a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente (prohibición del acceso a datos por encargo de tratamiento y deber de secreto)

Cuando, para poder prestar los servicios y ejecutar los trabajos objeto del presente Contrato, Pandora FMS no precise acceder a datos de carácter personal de cuyo almacenamiento en ficheros y tratamiento sea responsable el Cliente; se aplicarán las condiciones recogidas a continuación.

El personal contratado por Pandora FMS asignado al Cliente -de forma permanente o puntual- para la ejecución de los servicios y trabajos contratados, tendrá prohibido el acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente. Si, con motivo de la ejecución de los servicios y trabajos, dicho personal tuviese acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente de forma fortuita, quedará sometido al deber de secreto exigido legalmente. Pandora FMS manifiesta y garantiza que ha incluido en los contratos con los citados trabajadores la anterior prohibición y su deber de secreto.

En caso de que Pandora FMS sí precise acceder a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente, se aplicarán las condiciones recogidas en el siguiente apartado.

3.b.4. Condiciones aplicables en caso de que Pandora FMS SÍ precise acceder a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente (condiciones del acceso a datos por encargo de tratamiento)

Cuando, para poder prestar los servicios objeto del presente Contrato, Pandora FMS precise acceder a datos de carácter personal de cuyo almacenamiento en ficheros y tratamiento sea responsable el Cliente; se aplicarán las condiciones recogidas a continuación que deberán entenderse en los términos del artículo 28 del Reglamento General de Protección de datos (en lo sucesivo, GDPR, por sus siglas en inglés). No se aplicarán al acceso a datos cuantas disposiciones legales -que no sean derecho imperativo- se opongan al contenido de la presente cláusula.

i. Actividades de tratamiento a realizar

Responsable	Afectados	Tipos de datos	Tratamientos	Finalidades
Cliente	Empleados Proveedores Otros	Direcciones de email Direcciones IP Nombres de usuario Contraseñas URL	Almacenamiento en tickets de soporte para atención de solicitudes y resolución de problemas. Introducción en sistemas para la realización de pruebas.	Para prestar el servicio de soporte y, en general, para dar cumplimiento al objeto del contrato.

ii. Obligaciones de Pandora FMS

El acceso a datos se producirá, en todo momento, en el más absoluto respeto a las exigencias del régimen jurídico de protección de datos. En este sentido, con carácter enunciativo:

a) Pandora FMS sólo tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del presente contrato conforme a las instrucciones del Cliente limitando sus actuaciones a las que resulten necesarias para la ejecución de los trabajos y la prestación de los servicios contratados.

b) Pandora FMS informará al Cliente si considera cualquiera de las instrucciones recibidas contraria a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos.

c) Pandora FMS guardará los datos a los que tenga acceso bajo su control y los custodiará aplicando un nivel de cuidado conforme a los usos y costumbres aplicando la diligencia debida de un buen padre de familia e implementando los controles y medidas de seguridad que el análisis de riesgos recomiende implantar.

d) Pandora FMS no utilizará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del presente contrato ni para fines propios ni con fines distintos a los recogidos en éste.

e) Más allá de las cesiones de datos a la administración pública necesaria para dar cumplimiento a obligaciones legales, Pandora FMS no comunicará a terceros, ni siquiera para su conservación, los datos de carácter personal a que tenga acceso en virtud del presente contrato.

f) Pandora FMS impedirá el acceso a los datos de carácter personal a que tenga acceso en virtud del presente contrato a toda persona que no los precise para la prestación de los servicios o la ejecución de los trabajos.

g) Pandora FMS formará a sus empleados en los términos necesarios para que conozcan el régimen jurídico de protección de datos, las obligaciones que han de cumplir en la ejecución del presente contrato, los procedimientos de gestión de incidencias y de brechas de seguridad y los procedimientos de respuesta ante el ejercicio de cualquiera de sus derechos por parte de los afectados.

h) Pandora FMS prohibirá a sus trabajadores en los contratos de trabajo el acceso a los datos de carácter personal responsabilidad de los clientes que no precisen para la ejecución de sus tareas.

i) Pandora FMS almacena datos de los tickets de soporte en servidores de OVH en España y Francia y ha subcontratado los servicios de gestión de correo electrónico de Google, Inc. Pandora FMS no tratará los datos de los datos de carácter personal a que tenga acceso en virtud del presente contrato fuera del territorio del Espacio Económico Europeo salvo que se medie autorización previa expresa y por escrito del Cliente.

j) Pandora FMS también subcontrata servicios de formación y administrativos con profesionales independientes. Más allá de las subcontrataciones indicadas, Pandora FMS no podrá subcontratar ni total ni parcialmente ni la ejecución de las obras ni la prestación de los servicios que le sean encargados por el Cliente salvo que medie autorización previa expresa y por escrito del Cliente. Pandora FMS podrá solicitar esta autorización teniendo en cuenta que todo subencargado deberá manifestar y garantizar por contrato cumplir el régimen jurídico de protección de datos. El Cliente dará la aprobación con la antelación suficiente. Pandora FMS será, si mediase culpa in eligendo o in vigilando y salvo que se acuerde otra cosa

expresamente y por escrito, responsable subsidiario frente al Cliente y frente a los afectados por el cumplimiento defectuoso o incumplimiento de las obligaciones que del presente contrato, del contrato de subencargo y de la legislación aplicable se deriven para el subencargado. Así, a título enunciativo, el subcontratista (que también tendrá la condición de encargado del tratamiento por cuenta del Cliente), estará obligado a cumplir todas las obligaciones establecidas en este contrato para Pandora FMS y todas las instrucciones que el Cliente le dé a través de Pandora FMS o directamente.

k) Pandora FMS llevará un registro de las actividades de tratamiento de datos (RoPA) efectuadas por cuenta del Cliente. Este registro contendrá los extremos exigidos por la legislación vigente en cada momento. A título enunciativo, este registro podría contener: a) la identificación del responsable y del encargado del tratamiento, la identificación de los representantes de cada uno de ellos y los datos de contacto de todos ellos; b) la identificación de cada tipo de dato tratado; c) la identificación de los afectados titulares de dichos datos; d) todas y cada una de las actividades de tratamiento a que se someta cada tipo de dato en relación con todas y cada una de las finalidades para las que se realiza cada actividad de tratamiento; e) los destinatarios de los datos en caso de existir alguno distinto del propio Cliente; f) los controles y las medidas implantadas para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos tratados junto con la referencia al análisis de riesgos previamente realizado para la decisión del catálogo de controles y medidas a implantar; y g) los procesos de control periódico y auditoría para la comprobación de la adecuación de los controles y medidas implantadas. Además, dicho registro contendrá el resto de los extremos legalmente exigibles en función de las circunstancias.

l) Pandora FMS designará un Delegado de Protección de Datos (DPO, en lo sucesivo) y comunicará su identidad al Cliente. En caso de que no sea por no estar obligada al nombramiento de un DPO. El DPO será quien proporcione al Cliente la información, medios y colaboración necesarios para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los tratamientos de datos encargados por el Cliente a Pandora FMS.

m) Cuando proceda, Pandora FMS proporcionará al Cliente la información, apoyo y cooperación necesarios para la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la

protección de datos así como para la realización de consultas a la Autoridad de Protección de Datos. El coste de esta cooperación se podrá facturar al Cliente.

n) Una vez cumplida la prestación contractual recogida en el presente contrato, Pandora FMS devolverá al Cliente todos aquellos documentos y todos aquellos soportes informáticos que haya recibido de éste y en los que consten datos de carácter personal sin mantener copia alguna de los mismos. En caso de que esta devolución resulte imposible, entregará al Cliente una copia íntegra de la información. En cualquier caso, Pandora FMS destruirá posteriormente las copias en su poder de forma tal que sean ilegibles por terceros.

iii. Obligaciones en materia de seguridad

Pandora FMS implantará en su seno un sistema para la gestión de la seguridad de la información (SGSI) implantando las mejores prácticas para la gestión de la seguridad de la información y aplicando a todos los tratamientos de datos que realice en el marco del presente contrato los controles y las medidas de seguridad tendentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Cliente a los que tenga acceso con motivo del presente contrato.

Además, Pandora FMS manifiesta y garantiza que realizará los controles periódicos y las auditorías de seguridad necesarias para comprobar que los controles y medidas de seguridad implementados son efectivos para el tratamiento de los riesgos para el que se hayan implantado en cada caso.

Desde la firma del presente acuerdo, Pandora FMS se obliga a notificar al Cliente las brechas de seguridad en los términos recogidos en el GDPR tan pronto como sea posible y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta y seis (36) horas desde que tenga conocimiento de su acaecimiento. Como mínimo, esta información incluirá:

a) La descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos de carácter personal, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados y las categorías y el número aproximado de registros de datos de carácter personal afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos de carácter personal.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos de carácter personal, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no fuera posible facilitar toda esta información en la primera comunicación, Pandora FMS la facilitará de manera gradual tan pronto como sea posible. La información se enviará por correo electrónico a la persona con la que se haya gestionado la contratación del servicio objeto del presente contrato.

Además, el Cliente podrá solicitar de Pandora FMS cuanta información estime oportuna para velar por su cumplimiento de las obligaciones que del principio de seguridad de los datos se deriva para él como encargado del tratamiento. El Cliente no podrá solicitar de Pandora FMS la aplicación de medidas de seguridad adicionales salvo que exista una causa justificada para ello y, en su caso, cofinancie su aplicación. Entre otras, el Cliente podrá solicitar de Pandora FMS que anonimice o cifre datos de carácter personal de su responsabilidad e información de su propiedad.

iv. Obligaciones en caso de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento, supresión, portabilidad y oposición

En el caso de que los titulares de los datos de carácter personal ejerzan los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, supresión, portabilidad y oposición que les otorga el régimen jurídico de protección de datos ante Pandora FMS, ésta deberá, en todo caso, dar traslado de la solicitud al Cliente, en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas, a fin de que ésta pueda atenderlas –según corresponda- dentro de los plazos establecidos reglamentariamente.

3.b.5. Responsabilidad de las partes

En caso de que Pandora FMS no cumpla cualquiera de sus obligaciones como encargado del tratamiento, quedará legalmente constituido como responsable. En el caso de que Pandora FMS incumpla cualquiera de las obligaciones que de esta cláusula y de la normativa vigente se derivan para sí responderá de las infracciones en las que incurra personalmente.

4. Servicios de soporte técnico

El acceso a los servicios de soporte técnico se realizará a través de la siguiente URL: **https://support.pandorafms.com/**, siendo éste el único canal oficial de atención al cliente. El cliente dispondrá de un usuario y contraseña de uso personal e intransferible. Las presentes condiciones de soporte técnico sólo aplican en caso de que el Cliente haya contratado estos servicios expresamente a través de una orden de compra o de la propuesta comercial. Se aplicarán al servicio de soporte técnico los términos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) recogidos a continuación.

4.a. Soporte técnico y nivel de servicio estándar

Pandora FMS prestará al Cliente los siguientes servicios de soporte técnico siempre que los haya contratado a través de la orden de compra o de la propuesta económica que forman parte del presente contrato y esté al corriente de pago de los correspondientes fees anuales:

4.a.1. El soporte técnico permitirá al cliente abrir consultas sobre el uso, administración y configuración de Pandora® en cualquiera de sus componentes (ITSM, SIEM, RC, ONE/NMS/RMM).

4.a.2. Sólo se garantiza la atención de cuestiones comunicadas a través del canal oficial.

4.a.3. Las incidencias se atenderán en horario estándar de negocios desde la zona horaria Madrid/UTC+2 a la zona horaria Los Angeles/UTC-7, de 09.00 a 18.00 de Lunes a Viernes. Los festivos serán los oficiales en la comunidad de Madrid, que quedarán reflejados en la web de soporte cada año.

4.a.4. El tiempo máximo de respuesta desde la apertura de un incidente o ticket será de cuatro (4) horas, siempre contando el tiempo en horario efectivo de trabajo. Pasadas las cuatro horas comenzará el período de resolución.

4.a.5. Se considerará un “problema”, el comportamiento del software erróneo o contrario a su descripción funcional (detallada en la documentación). Una incidencia asociada a un bug se podrá clasificar de la siguiente manera:

i. Problema crítico: Pérdida total de servicio.

ii. Problema grave: Pérdida de una funcionalidad.

iii. Problema menor: Incidencia sin pérdida ni de servicio ni de funcionalidad completa.

4.a.6. Los tiempos máximos de resolución de problemas -a contar desde la apertura del proceso de resolución- serán, descontando los días no laborables, por regla general, los siguientes:

i. Problema crítico: Cinco (5) días.

ii. Problema grave: Cuarenta (40) días.

iii. Problema menor: Noventa (90) días.

4.a.7. En el caso de que los problemas no sean resueltos dentro de los tiempos de resolución previstos, el Cliente tendrá derecho a recibir un dos (2) por ciento del importe de los fees pagados el licencia el último año como indemnización por cada semana de retraso. Las indemnizaciones acumuladas nunca podrán exceder del cien por cien de los fees abonados la última anualidad. Estas indemnizaciones sustituyen a cualesquiera otras que pudieran corresponder. El Cliente no tendrá derecho a ninguna otra indemnización.

4.a.8. Los problemas serán siempre resueltos en nuevas versiones. La resolución del problema no implica que deba ser a través de un parche para la versión específica del cliente.

4.a.9. Además de en las nuevas versiones, solo se publicarán parches de seguridad y/o de corrección de problemas graves/críticos para la última versión estable (LTS).

4.a.10. El soporte se proporcionará en español y/o inglés y a través de la herramienta de soporte online.

4.a.11. Para poder prestar el servicio de soporte técnico y de poder resolver satisfactoriamente las incidencias y de resolver las dudas de uso, el Cliente autoriza a

Pandora FMS a acceder a los datos de carácter personal ajustándose a los términos de la cláusula 3.b. de las presentes condiciones.

4.a.12. El soporte para fallos de la herramienta se proporcionará sobre dos versiones de producto: la última versión estable (LTS) y la última versión regular (RRR). En caso de ser necesario la aplicación de un parche (para problemas críticos en todos los casos, para otros problemas a discreción de Pandora FMS), se hará sobre la última versión estable (LTS) si no están ya incluidos en la última versión regular (RRR), donde se deberá actualizar a dicha versión.

4.a.13. El Cliente podrá solicitar a Pandora FMS ampliaciones y mejoras de los servicios estándar de soporte y nivel de servicio. Incluso, podrá contratar un servicio de soporte 24x7. Al efecto, el Cliente deberá dirigir una solicitud a su contacto comercial que analizará las necesidades concretas del cliente y elaborará la correspondiente propuesta de soporte y nivel de servicio premium que deberá aceptarse expresamente por el Cliente para su entrada en vigor. En su caso, las condiciones pactadas se añadirán a las presentes condiciones y prevalecerán sobre las mismas.

4.a.14. Las incidencias catalogadas como críticas podrán requerir asistencia telefónica directa por parte del personal técnico de Pandora FMS. Para ello, se habilitará un campo adicional donde se podrá indicar el número de contacto. El personal de Pandora FMS se comunicará con dicho número en un plazo máximo de cuatro horas, con un tiempo medio de respuesta inferior a una hora. La conversación telefónica será grabada y transcrita de forma resumida en la aplicación de soporte. El objetivo de esta comunicación es acelerar la resolución del problema.

4.a.15. El cliente podrá solicitar al técnico de soporte que establezca una conexión remota para agilizar la resolución de la incidencia, recopilar información adicional o acelerar el diagnóstico del problema. Para ello, se deberá garantizar acceso al sistema afectado a través de Anydesk, Pandora RC o Microsoft Teams con control remoto habilitado. No se aceptará ningún otro método de conexión remota. El tiempo máximo de esa conexión será de 30 minutos.

4.b. Exclusiones

Los siguientes servicios quedan expresamente excluidos de los servicios de soporte y deberán, por tanto, ser objeto de contratación aparte:

4.b.1. Instalación, configuración o despliegue del software en las instalaciones del cliente, de forma presencial o de forma remota. Dichas actuaciones constituyen parte de un servicio adicional que deberá contratarse específicamente (consultoría técnica).

4.b.2. Actualizaciones de software, reconfiguración, optimización o conexiones remotas a los sistemas del cliente para solucionar problemas por medio de la interacción directa del técnico de soporte asignado al caso. Dichas actuaciones constituyen parte de un servicio adicional que deberá contratarse específicamente (consultoría técnica).

4.b.3. Elaboración de modificaciones en el software o nuevas funcionalidades, supuesto que deberá contratarse específicamente (desarrollo de integración a medida).

4.b.4. Mantenimiento/reparación por los daños ocasionados por incorrecta manipulación de los programas, o por personal no autorizado, o por la variación del sistema informático sin haber mediado asesoramiento por parte de Pandora FMS. Los servicios de recuperación deberán contratarse específicamente (consultoría técnica).

4.b.5. Corrección de anomalías imputables exclusivamente al sistema informático y que por tanto no guarde ninguna relación de causalidad con el programa en él instalado (fallos de hardware, vulnerabilidades de seguridad del sistema operativo base, etc).

4.b.6. Creación de backups, mantenimiento de los mismos o recuperación de datos a partir de la copia de seguridad. Dichas actuaciones constituyen parte de un servicio adicional que deberá contratarse específicamente (servicios de operación).

4.b.7. Importación de datos desde otras aplicaciones.

4.b.8. Ampliación de la documentación oficial, o elaboración de documentación adicional por requerimiento del cliente.

4.b.9. Soporte sobre modificaciones de plugins o scripts por parte del cliente.

4.c. Actualizaciones de software

El pago anual ininterrumpido de los servicios de soporte técnico desde la adquisición de la licencia otorga al Cliente el derecho a acceder a las nuevas versiones y parches de seguridad de la aplicación. La falta de pago de una sola de las anualidades implicará la necesidad del cliente de adquirir las licencias aplicables sobre las nuevas versiones.

5. Miscelánea

5.a. Propiedad industrial

PandoraFMS® es un nombre comerciales y marca registrada a nivel internacional. Por el presente contrato, Pandora FMS ni ninguna de las empresas asociadas a Pandora FMS ceden al Cliente ninguna licencia sobre ninguno de dichos signos distintivos más allá del uso necesario para poder ejecutar el presente contrato.

Esta licencia podrá ampliarse de forma expresa y por escrito según la colaboración que pueda surgir entre las partes. Para ello, el Cliente deberá solicitar a Pandora FMS la correspondiente licencia de uso o explotación de los signos distintivos que desee utilizar por escrito y proceder a su inscripción en los Registro de Propiedad Industrial correspondientes, pagando los cánones aplicables y asumiendo el coste de todas las tasas aplicables.

Pandora FMS mantendrá todos los derechos sobre invenciones, diseños industriales, topografías de productos semiconductores y demás creaciones protegibles por derechos de propiedad industrial sin perjuicio de las licencias que deba otorgar al Cliente para el desarrollo de la presente relación.

5.b. Garantías y limitaciones de responsabilidad

El Cliente es el único responsable de la información que facilite a Pandora FMS tanto durante el proceso de contratación como posteriormente (por ejemplo, completando su registro). Toda la información ha de ser veraz, lícita y fiel con la realidad y que no ha de menoscabar ni violar derechos de terceros.

La aplicación se entrega tal cual, esto es, el Cliente acepta la aplicación en su condición actual y sin garantía de idoneidad para el fin buscado por el Cliente. Sólo el Cliente conoce la finalidad para la que adquiere la licencia de PandoraFMS® por lo que Pandora FMS no será responsable de su idoneidad para el fin buscado por el Cliente. Al objeto de conocer las funcionalidades y capacidades de la aplicación de forma previa a la adquisición de una

licencia, Pandora FMS pone a disposición del Cliente información relativa a sus características y funcionamiento así como la posibilidad de obtener una licencia de prueba gratuita plenamente funcional con una caducidad de hasta sesenta (30) días, según se pacte expresamente entre las partes. Pasado dicho plazo, la aplicación dejará de funcionar y deberá obtener una licencia de uso completa si quiere seguir utilizando el software.

Las contraseñas que el Cliente establezca o se le asignen para acceder a los servicios son personales e intransferibles. El Cliente es el único responsable de custodiarlas y de mantenerlas en secreto así como de las consecuencias de su pérdida o extravío quedando Pandora FMS completamente eximida de toda responsabilidad que se pueda derivar del uso indebido de contraseñas por terceros no autorizados. Si en algún momento duda de la confidencialidad de alguna de sus contraseñas, cámbiela inmediatamente.

EL SOFTWARE NO SE HA CREADO PARA SU USO EN ENTORNOS DONDE EL FALLO DEL SOFTWARE PUEDA PRODUCIR PÉRDIDA DE VIDAS HUMANAS O PUEDA CAUSAR DAÑOS O PERJUICIOS AMBIENTALES O PERSONALES POR LO QUE PANDORA FMS NO SERÁ RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE ESTAS PÉRDIDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS.

Si hace un uso ilegal, no autorizado por Pandora FMS, negligente o irresponsable de la información, los contenidos, los servicios o los productos que le ofrecemos, el Cliente será el único responsable de los daños y perjuicios que se causen tanto a sí mismo como a terceros con motivo de ello. EN NINGÚN CASO Pandora FMS SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS, INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES O POR CUALQUIER OTRO TIPO DE DAÑO, DIRECTO O INDIRECTO, DERIVADOS DEL USO DEL SOFTWARE. EL CLIENTE RENUNCIA INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO QUE OSTENTE CONTRA PANDORA FMS COMO CONSECUENCIA DE LA DETECCIÓN DE UN DEFECTO EN EL SOFTWARE, A EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS IRRENUNCIABLES QUE LE PUEDAN CORRESPONDER.

5.c. Integridad, modificación y validez

5.c.1. Integridad

Regulan la presente relación, la orden de compra (en su caso), la propuesta comercial y las presentes condiciones generales (en su conjunto, el Contrato). El contenido de la propuesta comercial (en la que es posible que se hayan concretado algunos de los términos recogidos en las presentes condiciones) prevalecerá sobre los contenidos de los demás elementos del contrato. Todos los términos de la presente relación quedan explicitados en los textos mencionados en presente párrafo. El contenido de los mismos excluye las manifestaciones, términos, condiciones y garantías acordados previamente de forma verbal o escrita.

5.c.2. Modificaciones, lagunas y ampliación del contrato

En caso de que a lo largo de la vida del contrato alguna de las partes detecte alguna laguna en el mismo o desee ampliar su contenido, se pondrá en contacto por las vías previstas con la otra parte en el plazo de cinco (5) días hábiles para su negociación, firma y adenda al presente documento como anexo.

La falta de acuerdo en relación con la laguna detectada no afectará a la validez de lo firmado y no supondrá, en ningún caso, la terminación del contrato. A los oportunos efectos, habrá que seguir el resto de cauces previstos en el mismo.

Dado que el presente contrato de colaboración se firma entre las partes en una fase embrionaria de la colaboración, el contenido del presente contrato se verá ampliado con cada uno de los acuerdos a que lleguen las partes en el desarrollo de la misma.

Al efecto, las partes podrán firmar contratos con objetos específicos o anexar al presente contrato las condiciones que vayan pactando. El contenido de dichos contratos o anexos podrá modificar, concretar, ampliar o reducir las condiciones del presente contrato de colaboración siempre y cuando las partes así lo acuerden por escrito.

5.c.3. Nulidad parcial y validez del contrato

En el caso de que alguna de las cláusulas del presente contrato sea o llegue a ser declarada ineficaz, irrealizable o nula, el resto del contrato y de los derechos y obligaciones que del mismo emanan seguirán siendo válidos.

Para tal caso, las partes se obligan a sustituir la disposición ineficaz, irrealizable o nula por otra eficaz, realizable y válida, que refleje el espíritu y la finalidad de la disposición a sustituir.

5.c.4. Dispensa

La dispensa puntual de cualquiera de las obligaciones recogidas en el presente contrato por cualquiera de las partes no podrá ser interpretada ni como la derogación de dicha obligación del cuerpo del contrato ni como una aprobación de consiguientes incumplimientos de dicha obligación.

5.d. Duración y resolución del contrato

5.d.1. Duración

El presente contrato entrará en vigor en la fecha de su firma (la que figura en el encabezamiento o, en su caso, en la orden de compra) y tiene una validez de doce (12) meses a contar a partir del día de su firma.

El contrato se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, salvo notificación escrita y fehaciente en contra de cualquiera de las partes. La notificación deberá realizarse con una antelación mínima de tres (3) meses a la fecha de finalización y deberá dirigirse a la persona indicada como coordinador secundario de la otra parte. **En caso contrario, la comunicación se tendrá por no hecha.** El pago de renovación anual se entenderá como una solicitud de renovación y deberá realizarse siempre con antelación a la finalización de cada periodo de renovación para que se apliquen los descuentos sobre la licencia. La mora en el pago supondrá la pérdida del derecho a los descuentos.

En los casos de licencia por suscripción o bajo la modalidad de pago por uso (MaaS / Managed / SaaS), la validez de dicho contrato se validará mes a mes o en el periódo establecido en la oferta comercial (mensual, trimestral o semestral).

5.d.2. Finalización anticipada

Una vez pasado el primer periodo de doce (12) meses de validez a que hace referencia el apartado anterior, cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la presente relación contractual con sesenta (30) días de antelación. Dicha notificación deberá ser realizada en los mismos términos especificados en el apartado anterior.

5.d.3. Licencia de uso a perpetuidad

En el caso de ser una licencia de tipo “Perpetuo”, con independencia de lo estipulado anteriormente, durante toda la vida de la licencia se mantendrán vigentes las condiciones del Contrato estrictamente necesarias para hacer efectivos los derechos y obligaciones de las partes derivados de la condición de perpetua de la licencia de uso. Este derecho de uso incluye exclusivamente el derecho de uso de la versión que el cliente tenga en su poder en ese momento, no así el derecho de acceso a actualizaciones, nuevas versiones o a soporte de ningún tipo si no está en vigor un contrato en dicho momento.

5.d.4. Licencia de uso de tipo suscripción

A diferencia de la licencia de tipo “Perpetua” del punto anterior, la licencia de suscripción tiene la duración estipulada en el punto 1, tanto para el uso del software como para el alcance de los servicios de soporte y derivados.

5.d.5. Resolución

Ambas partes están facultadas para resolver el presente contrato cuando la respectiva contraparte incumpla total o parcialmente sus obligaciones legales o cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato. El Cliente perderá el derecho de uso que Pandora FMS le transfiere por la licencia recogida en las presentes condiciones por no respetar cualquiera de los términos recogidos en las mismas. Este hecho no generará para el Cliente ningún derecho de reembolso. Lo dispuesto en la presente cláusula se entenderá sin

perjuicio de las condiciones ya pactadas entre las partes en materia de resolución contractual.

5.d.6 Prohibición de efectuar cualquier tipo de oferta de trabajo.

El Cliente acuerda no realizar ninguna oferta mediante la cual pudiera contratar por sí mismo o a través de terceros a personal laboral de Pandora implicado en la prestación de Servicios en relación con cualquier contrato de licencia durante el periodo de vigencia de la misma, extendiendo dicha prohibición a los doce (12) meses siguientes a partir de la resolución o extinción de dicho contrato.

El incumplimiento de esta obligación supondrá el derecho de Pandora FMS a ejercitar la resolución inmediata del contrato sin derecho a indemnización.

5.e. Comunicación y notificaciones entre las partes

A los efectos del presente contrato se tendrán por válidas todas las comunicaciones realizadas, en adelante, entre las partes por correo ordinario, telefax, correo electrónico, mensajería y cualquier otro medio que ambas partes utilicen y que permita dejar constancia escrita del contenido de las comunicaciones.

Para garantizar una comunicación fiable y fluida, las partes utilizarán los datos de contacto recogidos en la propuesta comercial. Todos ellos serán válidos y eficaces para cualquier notificación.

Los coordinadores del contrato también se designan en la propuesta comercial. Las funciones de éstos se limitan a la supervisión de los aspectos operativos, de marketing, comerciales y técnicos en la implementación de este contrato y su seguimiento.

Todas las comunicaciones se realizarán, en primera instancia, entre los coordinadores principales de cada parte y en caso de no poder establecer comunicación, se realizarán con los coordinadores secundarios, siguiendo así un procedimiento de escalabilidad.

Las partes deberán comunicar el cambio de cualquiera de los datos de contacto en el momento en que se produzca con el fin de no entorpecer las relaciones comerciales. Cuando el no cumplimiento de esta obligación suponga la pérdida de alguna oportunidad comercial, será responsable único quien no haya comunicado el cambio de los datos.

5.f. Naturaleza jurídica

El presente contrato tiene naturaleza mercantil conteniendo una licencia de uso de un software y la regulación de los servicios de soporte. El presente contrato no supone la constitución de una *joint-venture* ni la creación ni existencia de ningún tipo de vínculo de dependencia entre las partes. Cada parte será la única responsable de cumplir sus respectivas obligaciones. Así, las partes se garantizan entre sí, recíprocamente, que cumplen todas sus obligaciones legales. En concreto, declaran expresamente cumplirlas en materia laboral (incluidas las emanadas del régimen jurídico de prevención de riesgos laborales) y fiscal y estar al corriente de sus pagos con la Hacienda pública y con Seguridad Social. Igualmente declaran cumplir todas las obligaciones que de la legislación mercantil y de la relativa al ejercicio de sus respectivas actividades se derivan para sí mismas. En este sentido, las partes se garantizan entre sí, su respectiva indemnidad, obligándose indemnizar a sus respectivas contrapartes los daños y perjuicios que lleguen a sufrir por la falta de veracidad de estas declaraciones.

5.g. Ley aplicable y fuero

Será de aplicación a la presente licencia la normativa española. En caso de duda sobre la interpretación y ejecución de la presente licencia, las partes tratarán de llegar a una solución consensuada y amistosa. Así, toda controversia, diferencia o reclamación que surja del

presente contrato y de toda enmienda al mismo o relativa al presente contrato, incluyendo -con carácter enunciativo- su formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales, serán sometidas a mediación de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. La mediación tendrá lugar en Madrid. El idioma que se utilizará en la mediación será inglés. De no alcanzar un acuerdo o en caso de no aceptación de la mediación, las partes, renunciando libre y expresamente a cualquier fuero que les pueda corresponder, someterán voluntariamente a los jueces y tribunales de Madrid capital.

El hecho de que el Cliente presione el botón ACEPTAR/INSTALAR/SEGUIR supone que conoce, entiende y acepta libremente todos los términos recogidos en las presentes condiciones. Si tiene alguna duda en relación con su contenido, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros a través de los medios dispuestos y pactados al efecto.

¡Muchas gracias! Disfrute PandoraFMS®.

Las Rozas de Madrid, 13 octubre 2026