

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE (SAAS)

Licenciamiento de Software de Gestión Clínica y Asistente Virtual Inteligente

En Madrid, a [Fecha de Formalización]

REUNIDOS

DE UNA PARTE: OPEN ENGINEERING KNOWLEDGE, S.L., entidad mercantil debidamente constituida y válidamente existente con arreglo a las leyes de España, provista de N.I.F. **B-16416661**, con domicilio social en C/ Alfredo Marquerie 5, 28034 Madrid (España), debidamente representada en este acto por su Administrador Legal, D. Iker Alday Bonilla (en adelante, el «**PROVEEDOR**»).

Y DE OTRA PARTE: EL CLIENTE, entidad mercantil o profesional autónomo colegiado identificado en el proceso de registro telemático de la plataforma Somma, provisto de N.I.F./C.I.F. registrado y verificado conforme a la legislación española, debidamente representado por su titular o representante legal acreditado (en adelante, el «**CLIENTE**» o la «**CLÍNICA**»).

El PROVEEDOR y el CLIENTE podrán ser denominados conjuntamente como las «Partes» e individualmente como la «Parte». Ambas Partes se reconocen recíprocamente capacidad jurídica suficiente para suscribir el presente Contrato Marco de Prestación de Servicios, y al efecto:

EXPONEN

I.- Que el PROVEEDOR es titular y explota comercialmente en régimen de software como servicio (*Software as a Service* o SaaS) la plataforma tecnológica para centros de salud y fisioterapia comercializada bajo la denominación **Verso / Somma** (en adelante, la «**Plataforma**» o el «**Software**»), que comprende herramientas de gestión clínica y administrativa (CRM), agenda multiprofesional, comunicaciones multicanal y atención telefónica automatizada mediante agentes conversacionales de Inteligencia Artificial.

II.- Que el CLIENTE es titular de un centro dedicado a la actividad sanitaria y de salud, y está interesado en contratar la licencia de uso y el acceso remoto a las funcionalidades de la Plataforma para optimizar la organización asistencial de su centro.

III.- Que de común acuerdo formalizan el presente Contrato de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO Y CONCESIÓN DE LICENCIA. El PROVEEDOR concede al CLIENTE una **licencia de uso no exclusiva, intransferible, revocable y de acceso remoto (SaaS)** sobre la Plataforma, permitiendo a sus usuarios autorizados acceder a las funcionalidades del Software a través de internet y de los canales habilitados. El presente Contrato no constituye una venta; la concesión de uso no transmite la propiedad del código fuente, arquitectura, algoritmos, modelos de lenguaje ni de ningún derecho de propiedad intelectual e industrial asociado a la Plataforma.

SEGUNDA.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. El PROVEEDOR prestará al CLIENTE **única y exclusivamente los servicios expresamente contratados e identificados en la Hoja de Pedido (Anexo I)**, con el alcance y las especificaciones descritas en dicho Anexo. Aquellas funcionalidades o módulos de la Plataforma que no figuren expresamente recogidos en la Hoja de Pedido no formarán parte del objeto del presente Contrato ni serán exigibles por el CLIENTE. La contratación o modificación de servicios adicionales podrá acordarse en cualquier momento mediante nueva Hoja de Pedido o confirmación escrita.

TERCERA.- CONDICIONES ECONÓMICAS Y FORMA DE PAGO. El CLIENTE abonará la **cuota fija mensual de suscripción** establecida en la Hoja de Pedido (Anexo I) en concepto de licencia de uso, infraestructura y soporte técnico del software. Salvo pacto expreso en contrario, todos los importes se cobrarán de forma automática y periódica a través de la pasarela de pagos segura **Stripe** contra la tarjeta bancaria corporativa registrada por el CLIENTE con autenticación reforzada (SCA / 3D-Secure). Los precios se entienden netos de impuestos indirectos (IVA aplicable). En caso de impago o rechazo del cobro, se concederá un plazo de gracia de siete (7) días naturales; transcurrido dicho plazo sin regularización, el PROVEEDOR podrá suspender temporalmente el acceso a la Plataforma y la recepción de llamadas hasta la total liquidación de la deuda.

CUARTA.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (SLA) Y EXONERACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. El PROVEEDOR se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos técnicos (*best effort*) para garantizar una disponibilidad continua y de alta calidad de la Plataforma, realizando paradas de mantenimiento en horarios de baja actividad clínica y previa notificación cuando excedan los treinta (30) minutos.

Exoneración expresa por operadores de telecomunicaciones: El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que el servicio de recepción de llamadas y mensajería depende de redes de telecomunicaciones gestionadas por terceros operadores (entre otros, Telefónica/Movistar, Vodafone, Orange, Zadarma, Twilio o Meta). En consecuencia:

- El PROVEEDOR **no responderá en ningún caso** por interrupciones, retrasos, cortes de audio, degradación en la calidad o pérdidas de llamadas entrantes que sean imputables a averías, congestión de red o caídas de servicio de las operadoras telefónicas públicas o proveedores de red mayoristas ajenos a su control.
- El PROVEEDOR **tampoco responderá** de las incidencias originadas por una incorrecta, incompleta o tardía configuración de los desvíos de llamada realizada por el personal del CLIENTE en las líneas de su titularidad.
- Queda expresamente excluida cualquier reclamación por lucro cesante o citas no concertadas debidas a estas contingencias técnicas externas.

QUINTA.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD MÉDICA Y SANITARIA (DISCLAIMER). La recepcionista telefónica por IA, las herramientas de mensajería y el CRM constituyen **herramientas informáticas de carácter estrictamente administrativo, organizativo y de soporte a la gestión de citas**. En ningún caso la Plataforma proporciona asistencia médica, valoraciones clínicas, diagnósticos de patologías, prescripción de tratamientos ni atiende situaciones de urgencia vital. El CLIENTE es el único garante y responsable de la atención sanitaria prestada en su centro; la responsabilidad asistencial, médica, civil y deontológica derivada de la relación con el paciente recae íntegra y exclusivamente sobre los profesionales sanitarios titulados y colegiados de la CLÍNICA.

SEXTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y TITULARIDAD DE LOS DATOS. El PROVEEDOR es y continuará siendo el titular exclusivo de todos los derechos de propiedad intelectual, marcas, código fuente, algoritmos y tecnología que integran la Plataforma. Por su parte, el CLIENTE es el **propietario exclusivo, único y soberano** de todos los datos que introduzca en la Plataforma (datos de pacientes, historias clínicas, notas SOAP, agendas, bonos y facturación). En ningún caso el PROVEEDOR utilizará los datos del CLIENTE para entrenar modelos públicos de inteligencia artificial ni para finalidades ajenas a la prestación del servicio. El CLIENTE tendrá derecho a la exportación íntegra de sus bases de datos en un formato informático estándar en cualquier momento.

SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD). En el tratamiento de datos de carácter personal y de salud de los pacientes, el CLIENTE ostenta la condición de **Responsable del Tratamiento** y el PROVEEDOR actúa en calidad de **Encargado del Tratamiento** (Art. 28 RGPD y Art. 33 LOPDGGD). Ambas Partes formalizan de manera obligatoria y vinculante el **Contrato de Encargo del Tratamiento (DPA)** adjunto como Anexo II, el cual rige las obligaciones de seguridad, confidencialidad y tratamiento de datos de salud.

OCTAVA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Salvo en los supuestos de dolo o negligencia grave tipificados por la ley, la responsabilidad económica máxima acumulada del PROVEEDOR frente al CLIENTE por cualquier daño derivado del Contrato quedará **estrictamente limitada a una cantidad equivalente al importe total pagado por el CLIENTE en concepto de cuota fija en los tres (3) meses inmediatamente anteriores** al hecho causante. Queda expresamente excluida la indemnización por daños indirectos, pérdidas de beneficios empresariales o lucro cesante.

NOVENA.- DURACIÓN, PRÓRROGA Y RESOLUCIÓN. El Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una **duración inicial de un (1) mes**, prorrogándose automáticamente de mes en mes. **No existe compromiso de permanencia obligatoria**. La baja podrá comunicarse con quince (15) días naturales de antelación respecto a la siguiente cuota. A la terminación, se concederá un plazo de 30 días para la exportación de datos, procediéndose tras ello a su borrado seguro.

DÉCIMA.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN. El presente Contrato se regirá por la legislación española. Para cualquier litigio o controversia, las Partes se someten con renuncia expresa a cualquier otro fuero a los **Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid**.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las Partes suscriben el presente Contrato mediante firma electrónica digital:

POR EL PROVEEDOR:
OPEN ENGINEERING KNOWLEDGE, S.L.
D. Iker Alday Bonilla (Administrador Legal)

POR EL CLIENTE:
La Entidad Contratante / Clínica Sanitaria
Representante Legal / Titular Acreditado

Firma digital reconocida y sello de tiempo

Firma digital registrada telemáticamente

ANEXO I: HOJA DE PEDIDO Y CONDICIONES PARTICULARES

Especificación de Servicios Contratados, Plan Económico y Condiciones Operativas

Esta Hoja de Pedido individualiza las condiciones aplicables al **CLIENTE**. Conforme a la Cláusula Segunda, únicamente forman parte del Contrato los módulos expresamente recogidos a continuación:

1. SERVICIOS Y MÓDULOS DE LA PLATAFORMA

1.1. Recepcionista Telefónica Inteligente (Voice AI)

Servicio de atención telefónica automatizada mediante voz conversacional de alta fidelidad que atiende llamadas entrantes, responde a consultas frecuentes de los pacientes (horarios, servicios, tarifas, ubicación), descubre huecos libres en la agenda y gestiona de forma interactiva la reserva, cambio y cancelación de citas médicas. Incluye derivación a personal humano ante casos complejos o llamadas de menores de edad.

1.2. CRM Clínico y Agenda Multiprofesional

Entorno de gestión integral para la administración operativa y clínica del centro que incluye: gestión de fichas completas de pacientes (datos identificativos y de contacto, antecedentes de salud, consentimientos informados e historial de visitas); calendario interactivo en tiempo real con programación y asignación de citas por profesional, especialidad y cabina/sala; catálogo configurable de servicios, tarifas y duraciones; gestión y control de bonos, packs de sesiones y suscripciones; administración de clases colectivas y actividades en grupo (control de aforos, reservas y listas de espera); registro digital de notas clínicas y evolución asistencial (formato SOAP); gestión de turnos, horarios laborales y bloqueos de agenda del equipo sanitario; cuadro de mando con métricas de ocupación, absentismo y rendimiento clínico; y panel de tareas internas de seguimiento.

1.3. Comunicaciones Automatizadas por WhatsApp

Envío de recordatorios automáticos de citas (24h/48h antes), confirmaciones de reserva y notificaciones informativas dirigidas a los pacientes a través del canal oficial de WhatsApp Business API, conforme a las políticas de uso aplicables.

1.4. Caja y Facturación Básica

Registro y control de cobros de citas y bonos (efectivo, tarjeta), gestión y arqueo de caja diaria y emisión de facturas y justificantes de pago correlativos en formato PDF conforme a la normativa fiscal vigente.

2. PLAN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE TARIFICACIÓN

CONCEPTO CONTRACTUAL	CONDICIÓN ESPECÍFICA ACORDADA
Nombre del Plan	Suite Completa: Recepcionista IA + CRM Clínico Somma (o plan seleccionado)
Cuota Fija Mensual	Tarifa personalizada según dotación clínica contratada (IVA no incluido)
Volumen de Telefonía IA	Telefonía y minutos conversacionales incluidos según plan
Volumen de WhatsApp	Mensajería transaccional y avisos a pacientes incluidos
Línea de Desvío Provista	Línea asignada automáticamente tras la configuración técnica del centro
Fecha de Entrada en Vigor	Fecha de formalización telemática (incluye 14 días de prueba gratuita)
Condiciones Especiales	Sin compromiso de permanencia. Preaviso de 15 días naturales para baja.