

Servicios gestionados
Propuesta de colaboración

Índice

01
Contexto Simulyde

02
Servicios gestionados

03
Propuesta Económica

A1
Sobre Tokiota

A2
Términos y Condiciones

01

Contexto Simulyde



Planteamiento de la iniciativa:

Contexto general

Simulyde, como parte de su **estrategia tecnológica**, está adoptando las capacidades que la nube le proporciona para basar sus productos tecnológicos en ella y evolucionar en un modelo seguro orientado en las buenas prácticas de Microsoft.



NECESIDAD

En el contexto actual, **Simulyde cuenta ya con un servicio en producción en el ámbito de azure / M365. Requiere de ampliar servicios en el ámbito del mantenimiento de la infraestructura.**



ALCANCE DE LA COLABORACIÓN

En base a la experiencia de Tokiota en situaciones similares, se plantea una **iniciativa en torno un elemento.**

1. Un **servicio gestionado de para la operación y administración** de las infraestructuras de Simulyde de Azure / M365 en el ámbito de la seguridad y compliance

02

Servicios Gestionados

TOKIOTA


Nuestro Centro de Excelencia Cloud



Prestamos nuestros servicios desde un Centro de Excelencia Cloud, desde el que generamos y aplicamos mejores prácticas, activos y conocimiento reutilizable para soluciones híbridas y multi-cloud

CLOUD NATIVE PERO REALISTAS

Sabemos que las empresas no son 100% cloud, ni lo serán en mucho tiempo, por eso tenemos capacidades y activos que podemos aplicar a entornos híbridos

PARTNERSHIP CON MICROSOFT

Nuestra condición de partner especializado nos da acceso no sólo a servicios de soporte, sino a arquitectos, equipos de producto dentro y fuera de España para resolver cualquier duda o incidencia de forma más ágil

EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

Nuestro CCoE no sólo está formado por técnicos. Contamos con arquitectos, consultores y expertos de otras áreas (datos, desarrollo, modern work, etc.) que involucramos siempre que sea necesario



ACTIVOS PROBADOS

Nuestra especialización nos permite identificar y estandarizar configuraciones, soluciones y formas de hacer, que luego reutilizamos siempre que sea posible en todos nuestros clientes del CCoE

EVOLUCIÓN CONTINUA, VALOR CRECIENTE

La nube evoluciona todos los días, por lo que continuamente incorporamos nuevas herramientas y tecnologías que nos ayuden a ser más productivos, dar servicios de más calidad o añadir nuevas capacidades a nuestros clientes

ESTANDARIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

Somos disciplinados en la definición, aplicación y cumplimiento de procesos y estándares, que nos permiten posteriormente automatizar parte de las tareas recurrentes y dedicar a nuestras personas a tareas de mayor valor añadido

Alcance general del Servicio



Soporte Global

Servicio de gestión de incidencias y peticiones



FastTrack

Puesta en marcha de mejores prácticas sobre modelos de entornos híbridos.



Soporte Fabricante Nivel 3

Atención directa del fabricante gracias a nuestro servicio por ser partner especialista,



Administración

Administración total de los entornos de nuestros clientes



Documentación

Actualización de toda la documentación del tenant



Gestión Cambios

Diseño, planificación y despliegue de infraestructuras



Cumplimiento

Ayudamos al cumplimiento de dispositivos, datos, identidades, aplicaciones e infraestructura de Microsoft 365



Seguimiento

Monitorización de alertas y peticiones de cliente



Mejora Continua

Trimestralmente, generamos un documento de revisión global del entorno



Servicios de Atención a cliente

experto y amable donde tendrás acceso a nuestra red de conocimiento según las necesidades de tu negocio: Escalado de incidencias y resolución de problemas de servicio.



Operación y explotación

de entornos donde nos ocuparemos de la documentación, administración y evolución de tus entornos en la nube y entornos om-prem.



Optimización y cumplimiento

donde aplicamos recomendaciones de eficiencia y mejores prácticas sobre los entornos.

Tareas dentro del alcance

Como parte del servicio se realizarán las siguientes tareas

Infraestructura cloud

Gestión, administración y mantenimiento de los siguientes servicios.

- AKS (kubernetes)
- Jenkins
- Grafana
- Azure Storage
- Entra ID
- Container Registry
- Key vault

Redes: zonas DNS, redes virtuales, grupos de seguridad, balanceadores, IPs públicas

- Máquinas virtuales
- Base de datos Flexible MySQL
- Gestión de las copias de seguridad de los distintos servicios de Azure
- Mantenimiento y monitorización de CI/CD: Jenkins, AKS, Github

Office 365

Administración de:

- Usuarios y grupos
- Asignación de licenciamiento
- Buzones de correo, tanto personales como compartidos
- Sharepoint (principalmente gestión de archivos compartidos) y OneDrive
- Gestión de permisos.
- Auditorias compliance
- Recuperación de buzones
- Monitorización de los servicios de M365

Documentación y procedimientos

- Asesoramiento (procedimientos nominales / externos) Az AD
- Documento de políticas de seguridad de la información.
- Documento estado de salud Active directory
- Informes predefinidos sobre usuarios, grupos y licencias de Office 365.
- Documento trimestral de buenas practicas
- Documento de buenas prácticas y seguridad en SharePoint y teams.
- Informes a medida sobre estado de usuarios, departamentos, permisos.
- Generación de informes, supervisión, recomendaciones

Proceso de onboarding

Contamos con un proceso de onboarding formalizado, que nos permite tomar el control de los servicios a prestar de forma ordenada y en un tiempo acotado, sin suponer un riesgo para las operaciones de las áreas ni impacto en los procesos de negocio

PROCESO DE ONBOARDING

ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO

(~2 Semana)



Servicio prestado por equipo de Simulyde

- Recopilación de los detalles del Tenant / suscripción/es. Licenciamiento
- Entendimiento de la estructura de M365
- Listado de Inventario de activos.
- Procedimientos
- Tickets
- Incidencias

TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDAD

(~2 Semana)

- Unirnos al teams privado de Simulyde
- Generar la estructura de documentos de servicio de Tokiota (Files, procedimientos).
- Securizar el acceso a la plataforma. Usuarios Tokioa SSGG.
- Crear el KeyVault en Azure (Repositorio de secretos).
- .

SSGG TOKIOTA EN OPERACIÓN

(Continuo)

Servicio prestado por los recursos Tokiota



- Atención de peticiones / incidencias.
- Propuestas de mejoras.
- Seguimiento y control de costes.
- Reuniones semanales (Punto de control de actividades).
- Seguimiento mensual (Informe del servicio)
- Revisiones trimestrales (Documento de estado y mejoras identificadas).
- Informes de cumplimiento

Niveles de Servicio

Todos nuestros servicios cuentan con SLAs estándar que nos permite alinearnos con los clientes en torno a criterios comunes, atendiendo al impacto que tienen las infraestructuras y plataformas en su negocio.

INCIDENCIAS

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Baja	C – Impacto mínimo a negocio, con afectación a minoría de usuarios o funcionalidades no críticas	4
Media	B – Impacto moderado a negocio, pérdida moderada o degradación del servicio (permite su uso parcial)	2
Alta	A- Impacto crítico al negocio, pérdida significativa o caída del servicio.	1

PETICIONES

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Baja	La no ejecución de la petición no implica ninguna afectación en el servicio, pudiendo continuar funcionando con normalidad.	16
Media	La no ejecución de la petición implica una afectación mínima en el servicio, pudiendo continuar funcionando con alguna limitación.	8
Alta	La no ejecución de la petición implica una afectación grave en el servicio, dejándolo inaccesible / inutilizable o en un estado de riesgo alto.	4

Algunos puntos clave

- Horario de Servicio:
 - Lunes a viernes de 9:00h a 18:00h
 - En caso de que se requiera realizar planificadas fuera de ese horario, se requiere un preaviso de un mínimo de 48h. Dichas horas serán facturadas como intervención.

Modelo de seguimiento



SEGUIMIENTO Y GOBIERNO

Para garantizar una ejecución en tiempo y forma y garantizar que la solución implantada cubre las necesidades de Simulyde, planteamos un modelo Simulyde seguimiento basado en 3 elementos



PROCEDIMIENTO DE ESCALADO

En cualquier momento se podrá escalar un incidente o deficiencia en el servicio al Gestor del Servicio a través de teléfono o correo electrónico, durante el horario de prestación



SEGUIMIENTO MENSUAL

De forma mensual se realizará una reunión de seguimiento del servicio, donde se hará una revisión de los tickets gestionados durante el mes, estado de la infraestructura y servicios asociados y punto de situación de las mejoras acordadas



REVISIÓN TRIMESTRAL

Cada 3 meses se llevará a cabo un comité en el que se realizará un a revisión global del servicio, incluyendo posibles ajustes de capacidad, identificación de mejoras a realizar, decisiones sobre cambios en procedimientos o incrementos en el alcance

Modelo de trabajo

Capacidades TOKIOTA

Para garantizar una prestación de servicio acorde a las necesidades de Simulyde, se plantea abordar el servicio en torno a tres tipologías de tareas.



Tareas reactivas

Gestión de incidencias

- Respuesta y solución a las incidencias reportadas
- Respuesta ante alarmas de cualquiera de las plataformas administradas
- Resolución de los problemas que aparezcan en el ámbito de Office365.

Gestión de solicitudes

- Atención de las solicitudes que lleguen desde el Simulyde (Help desk)



Tareas planificadas

- Intervenciones acotadas
- Despliegue de nuevas apps
- Tareas recurrentes
- Plan de trabajo ejecutadas acordadas con Simulyde.
- Seguimiento mensual de indicadores del servicio.



Revisión Trimestral

- Propuestas de cambio/mejoras del entorno (evolución, transformación de servicios).
- Riesgos detectados (p.e discontinuidad de servicios, cambios de capacidades técnicas).
- Resumen de peticiones y cambios durante el último periodo
- Novedades de Azure/M365

04

Propuesta Económica



Valoración económica

- **Intervenciones:**

- En caso de que se requiera realizar planificadas fuera de ese horario, se requiere un preaviso de un mínimo de 48h. Dichas horas serán facturadas como intervención 75€H.

- **Contrato**

- Duración del contrato 12 Meses.
- Facturación Mensual
- La moneda utilizada es € (euros).
- Quedan excluidos viajes y desplazamientos
- Pagos por transferencia a 30 días (fecha factura)
- El inicio de la actividad se realizará posteriormente a la firma del contrato con el cliente.

Coste Mensual SSGG

1.250€/mes
(IVA NO incluido)

*El coste del servicio se revisará semestralmente acorde a los servicios solicitados y prestados.

EQUIPO



Service Manager

Dedicado a la gestión, coordinación y punto de escalado de servicio



Equipo SSGG

Dedicado a la explotación y operación de infraestructuras

A1

Anexo: Sobre Tokiota





TOKIOTA

“Boutique tecnológica especializada en Microsoft que ayuda a las organizaciones a mejorar a través de la innovación tecnológica”

Sobre nosotros: Partnership con Microsoft

Tenemos una relación continua y de alto valor añadido con Microsoft y Microsoft Consulting Services

+200

Proyectos ejecutados con Tecnologías Microsoft

+50

Proyectos ejecutados de forma conjunta o con fondos MS

+5,000

Horas anuales de formación en tecnologías MS

Somos uno de los pocos partners MSP que ha obtenido la certificación en España y por tanto puede asegurar que cuenta con capacidades diferenciales locales con Microsoft y Microsoft Consulting Services



Azure Expert MSP

Tenemos Solution Partner en las cinco áreas que se ofrecen servicios des de Tokiota.

Microsoft
Solutions Partner

Infraestructura
Azure

Microsoft
Solutions Partner

Datos e IA
Azure

Microsoft
Solutions Partner

Innovación digital y de
aplicaciones
Azure

Microsoft
Solutions Partner

Seguridad

Microsoft
Solutions Partner

Trabajo moderno



Somos reconocidos por Microsoft con **12 especializaciones avanzadas** que nos señalan como uno de los partners más capacitados para la ejecución de proyectos complejos en la nube.



Modernización de Aplicaciones web en Microsoft Azure



Migración de Windows Server y SQL Server a Azure



Windows Virtual Desktop



Manage Service Provider Expert



Analytics sobre Azure



Kubernetes sobre Azure

Azure



Adopción y Gestión del cambio



Meetings and Meetings Rooms

Modern
Work



Cloud Security



Threat Protection



Identity and Access Management



Information Protection and Governance

Seguridad

T
O
K
I
O
T
A

Sobre nosotros:

Áreas de conocimiento

TOKIOTA



Infraestructura Cloud

Servicios de diseño, migración, e implementación de infraestructuras híbridas.



Ciberseguridad

Práctica transversal de seguridad para la prevención, detección y respuesta ante de riesgos tecnológicos.



Data & AI

Servicios de ingeniería, gestión y explotación del dato y la información de nuestros clientes.



App Innovation

Conceptualización de ideas de negocio en aplicaciones de Software: modernización de aplicaciones legacy, desarrollo de aplicaciones cloud native y soluciones de movilidad.



Modern Work

Servicios tecnológicos orientados a la productividad del entorno de trabajo y mejora de las comunicaciones empresariales



Tokiota Labs

Área en la que analizamos y probamos nuevas tecnologías, tanto internamente como con clientes, otros partners y startups

Portfolio Infraestructuras Cloud/Híbridas

Industrializamos el Análisis, Migración y Gestión de la nube a través de nuestro Centro de Excelencia Cloud

Estrategia



- Estrategia, Diseño y Plan de Migración cloud
- Assessment cloud: costes, rendimiento, seguridad, fiabilidad y operaciones
- Modelo de Gestión y Gobierno Cloud

Solución

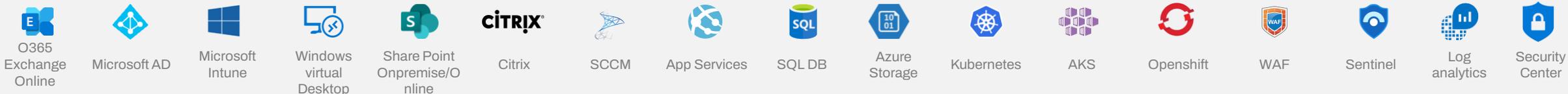


- Definición de arquitecturas y configuraciones de servicios estándar
- Automatización y ejecución de despliegues
- Implementación de Políticas y Modelos de Gobierno

Explotación



- Servicios de administración, operación y mantenimiento 24x7
- Servicios de acompañamiento y optimización continua



Portfolio Seguridad Zero Trust

Protegemos los datos e infraestructuras de nuestros clientes

Prevenición



- Assessment seguridad Zero trust
- Diseño arquitectura segura en el cloud
- Auditoría de seguridad de aplicaciones
- Gestión y Gobierno de la seguridad
- Formación y Concienciación

Protección



- Securización recursos y aplicaciones en el cloud
 - **Landing zone 2.0**
 - **OpenAI**
- Diseño, Despliegue y Modernización de entornos de monitorización
- Securización del puesto de Trabajo
- Protección de la información
- Gestión de Identidades

Detección y Respuesta



- Monitorización 24x7
- SDLC (Security Development LifeCycle)
- Plan Continuidad de negocio (BCP/DRP)



OWASP
The Open Web Application
Security Project



Metodologías



Estándares



Tecnologías



Centro de Excelencia Cloud

Modelo end to end

UN MODELO END TO END QUE CUBRA LAS NECESIDADES DIARIAS DE NUESTROS CLIENTES



Gobierno, seguimiento y eficiencia

- Garantizamos una correcta organización de los recursos.
- Aseguramos el cumplimiento de las políticas
- Seguimiento de SLAs
- Seguimiento del consumo y mejora de eficiencia



Operación y gestión de servicio

- Monitorizamos el servicio y actuamos en caso de fallo
- Realizamos tareas recurrentes y las automatizamos
- Provisionamos nuevos entornos y apoyamos a las áreas de proyectos



Migración de cargas a la nube

- Realizamos la migración de infraestructuras, plataformas y servicios a Azure
- Re-arquituramos y optimizamos las soluciones
- Automatizamos las soluciones migradas para mejorar el servicio y reducir costes



Implementación de soluciones

- Diseñamos y ponemos en marcha nuevas soluciones de gobierno, gestión y seguridad de infraestructuras cloud e híbridas basadas en tecnologías Microsoft
- Estandarizamos arquitecturas y servicios para su uso posterior



Seguridad y cumplimiento

- Ayudamos a definir y aplicamos políticas de seguridad
- Automatizamos el cumplimiento de las mismas
- Formamos a usuarios y equipos sobre la importancia de la seguridad



Mejora continua del servicio

- Hacemos revisiones cada tres meses que incorporamos a un plan de mejora
- Revisamos y ajustamos la capacidad a las necesidades reales
- Identificamos nuevas tecnologías que puedan suponer mejoras

RECURSOS DE PRIMER NIVEL ORIENTADOS A CALIDAD, SEGURIDAD, FLEXIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA

Equipo multidisciplinar



- Arquitectos
- Consultores
- Técnicos

Stack tecnológico de referencia



Activos en Cuatrecasase evolución



- Procesos y modelos
- Soluciones reutilizables
- Configuraciones estándar

Proveedor Tier 1 CSP



Centro de Excelencia Cloud

Nuestros Activos



Gobierno, seguimiento y cumplimiento

- Modelo de Gobierno y Seguridad interno
- Dashboard de seguimiento de servicio
- Modelo de mejora continua
- Set de políticas de gobierno y seguridad en Azure Policy
- Dashboards de seguimiento de consumo
- *Automatización de auditorías con Terraform **
- *Modelo gobierno y seguimiento multicloud **



Soluciones reutilizables

- Solución de monitorización cloud e híbrido
- Estándar de gestión de puesto de trabajo
- Estándar de gestión de dispositivos móviles
- Librería de procedimientos automatizados con ARM
- Modelo estándar de gestión de identidades
- Modelo gestión escritorios virtuales
- Estrategia de adopción y formación M365 *
- *Creación de imagen segura para PCs **
- *Estándar de protección de la información basado en*
- *MIP for O365 **
- *Estándar Landing Zone **
- *Desktop as a plataforma basado en Windows 365 **



Configuraciones y arquitecturas de referencia

- Máquinas IaaS
- Servicios PaaS más conocidos (AppServices, KeyVault, etc.)
- Contenedores y AKS
- BBDD
- Intune / Autopilot
- ATP
- Sentinel
- Azure Monitor
- Azure Virtual Desktop
- Arq. referencia disaster recovery
- *Arq. referencia backup y multiregión **

A2

Anexo: Términos y Condiciones



Términos y Condiciones

- La información proporcionada en este documento es confidencial y propiedad de TOKIOTA SL (en adelante, "TOKIOTA") y no debe utilizarse para ningún otro propósito que no sea determinar si el cliente desea negociar con TOKIOTA para celebrar un contrato con TOKIOTA para llevar a cabo el trabajo descrito en esta propuesta. Este documento y la información contenida en él no deben divulgarse a ninguna persona que no sea un empleado de Simulyde (en lo sucesivo denominado el "CLIENTE") que requiere la información para llevar a cabo esta evaluación.
- Esta propuesta hace referencia a marcas comerciales que pueden ser propiedad de otros y no pueden utilizarse sin el previo consentimiento expreso por escrito de dicho propietario. El uso de marcas comerciales propiedad de otros en este documento no es una afirmación de propiedad de tales marcas comerciales por parte de TOKIOTA y no pretende representar o implicar la existencia de una asociación entre TOKIOTA y los propietarios legales de dichas marcas comerciales.
- Se entiende que todos los aportes sugeridos por TOKIOTA con respecto a este proyecto son solo recomendaciones / apoyo desde una perspectiva comercial y / o técnica y no constituyen de ninguna manera términos o contratos legales. Si bien esta propuesta no pretende constituir una oferta formal, aceptación o contrato, se proporciona para que tras su aceptación podamos proporcionar los servicios especificados de acuerdo con los términos y condiciones adjuntos. Cualquier asunto no mencionado específicamente en nuestra propuesta debe ser negociado entre las partes y acordado expresamente en un contrato.
- Tokiota será el proveedor de los servicios de soporte y explotación de las infraestructuras de la plataforma de Simulyde
- Los servicios de operación y explotación, proporcionados por Tokiota tendrán revisiones anuales acordes al IPC, adicional a la que se pueda producir por variación del perímetro de los mismos o del tamaño de la plataforma gestionada.
- En caso de rescisión del contrato, Simulyde deberá avisar con 3 meses de preaviso, durante los cuales se establecerá un periodo de transferencia de conocimiento al equipo entrante, cuya cuantía y duración se valorará adicionalmente.
- El contrato tiene una duración de 12 meses y será renovado anualmente de manera automática.

Términos y Condiciones

- Las tareas amparadas en esta propuesta se realizarán en las oficinas de TOKIOTA, o donde este determine, incluyendo la posibilidad de que sus empleados realicen teletrabajo. TOKIOTA cuidará de que su personal reciba los medios necesarios y asegurará que el nivel de formación y conocimiento es el suficiente para el desempeño de su labor. TOKIOTA será responsable de cumplir y hacer cumplir todas las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en la ejecución de los trabajos bajo su responsabilidad.
- Se consideran peticiones de servicio de soporte y explotación dentro del alcance de la colaboración aquellas cuya ejecución se estime en menos de 16 horas. Para aquellas peticiones de mayor duración se hará una estimación específica detallada en tiempo y coste, y se abordarán como proyectos adicionales en caso de así se acuerde entre Simulyde y Tokiota.
- TOKIOTA se reserva el derecho de determinar cuál de los miembros de su personal será asignado para realizar los Servicios y reemplazar o reasignar a dicho personal durante el período. Salvo que la otra parte lo autorice expresamente por escrito por adelantado, ninguna de las partes no solicitará, ofrecerá trabajo, empleará o contratará, ya sea como socio, empleado o contratista independiente, directa o indirectamente, cualquiera del personal de la otra parte durante su participación en los Servicios o durante los doce 12 meses posteriores.
- TOKIOTA manifiesta que, en su política de jornada laboral, los empleados disfrutan de una jornada intensiva los meses de Julio y Agosto, siendo la misma de 35 horas semanales en esos meses.
- La responsabilidad de TOKIOTA se limitará a casos de mala práctica, mala fe o negligencia por parte de Tokiota. El límite de responsabilidad de TOKIOTA para esta colaboración con respecto al desempeño o incumplimiento de TOKIOTA, o de cualquier manera relacionada con los Servicios, para todos los reclamos, no excederá los importes que el Cliente debió pagar por los servicios correspondientes durante el período de vigencia de esta propuesta. En ningún caso una de las partes será responsable de la pérdida de ingresos ni de daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, punitivos o ejemplares, así como tampoco de daños por lucro cesante, pérdida de ingresos, suspensión de negocios o pérdida de información empresarial.

Términos y Condiciones

- En el planteamiento realizado, se considerarán fuera del alcance los siguientes elementos, que en caso de querer abordarse por parte de Simulyde con la colaboración de Tokiota, requerirá de una estimación y marco de colaboración específica en forma de proyecto:
 - Modificaciones a la arquitectura de Simulyde , como puedan ser transformación o migración de servicios.
 - Implementación de nuevas funcionalidades a nivel de infraestructura (nuevos servicios/capacidades, desarrollo de scripts fuera de la operación y soporte de la plataforma, etc..)
 - Validaciones funcionales de la solución.
 - Implementación de proyectos.
 - Soporte a clientes o usuarios finales de Simulyde
 - Implementación de nuevos productos de infraestructura dentro de la plataforma.
 - Tareas de desarrollo de la propia plataforma de Simulyde
- En caso de que algunos de los puntos anteriores sean desempeñados por Simulyde de forma autónoma, y estos cambien sustancialmente el perímetro de la plataforma, se realizará una revisión y en su caso una actualización de coste de los servicios de explotación y soporte prestados por Tokiota.
- Cualquier funcionalidad o característica adicional implementada por Simulyde que deba incorporarse al perímetro del servicio deberá contar con una adecuada documentación de soporte y operación, una formación o traspaso de conocimiento, y deberá evaluarse la necesidad de implementaciones adicionales desde un punto de vista de explotación y soporte cuyo esfuerzo será a su vez estimado fuera del alcance del servicio si involucra alguno de los puntos arriba expuestos.

Términos y Condiciones

- Con carácter general, las partes conservarán la titularidad de sus respectivos activos susceptibles de protección por la legislación en materia de marcas, propiedad intelectual e industrial. El uso de los activos titularidad de una de las partes por la otra requerirá el consentimiento expreso y escrito de la titular, con la obligación de la autorizada de utilizarlos conforme a las directrices que reciba de la titular.
- La propiedad intelectual de los resultados y productos obtenidos como consecuencia de los servicios prestados en base a la presente propuesta corresponde al Cliente o a su legítimo titular, no pudiendo el Proveedor, ni sus empleados, ni personas por él designadas, utilizarla en ningún caso. En la medida en que dichos resultados y productos incluyan cualquier material con licencia o software de terceros ("Materiales con licencia"), TOKIOTA divulgará la naturaleza de dichos Materiales con licencia como parte de este proceso de Licitación, identificando específicamente cualquier limitación o restricción que se aplique al uso de el CLIENTE de los Materiales con licencia y cualquier costo continuo.
- El presente acuerdo no supone ninguna cesión de propiedad industrial de su titular. No obstante, siendo apropiado a la prestación de servicios regulada en el presente acuerdo, el uso del nombre y marca del Cliente, o de su legítimo titular, requerirá la previa autorización del mismo, salvo para fines comerciales de TOKIOTA.
- Protección de Datos. Para la prestación de los Servicios objeto de este Proyecto, TOKIOTA no accederá a los datos personales de los cuales el Cliente es responsable y, por lo tanto, el Cliente debe evitar dicho acceso por parte de TOKIOTA sin que esto afecte la prestación de los Servicios si, por cualquier motivo, TOKIOTA se requiere el acceso a dichos datos personales, las partes se comprometen a formalizar el documento correspondiente para cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales (o la legislación correspondiente).

Términos y Condiciones

- Resolución de la colaboración: la presenta propuesta, incluyendo cualquiera de sus prórrogas, quedará resuelta a partir del momento en que la otra parte tenga notificación de las circunstancias o hechos que seguidamente se establecen como causa de resolución:
 - a) Si cualquier Parte no cumple con cualesquiera de las obligaciones establecidas en esta propuesta y este incumplimiento no se ha remediado dentro de los 30 días siguientes a la recepción de notificación escrita de la otra parte en este sentido.
 - b) Del mismo modo, el Cliente podrá resolver la presente colaboración y sus órdenes de trabajo vigentes sin mediar preaviso en el supuesto que la actuación o el comportamiento del Proveedor pudiera causarle daños extracontractuales, como son los daños reputacionales, entre otros.
 - c) En todo caso el Cliente podrá resolver la presente colaboración y cualquier Orden de Trabajo vigente mediante notificación escrita al Proveedor, con un plazo de NOVENTA días. Tal terminación no generará derechos compensatorios o indemnizatorios a favor del Proveedor. Notificada la resolución de cualquier Orden de Trabajo vigente, el Proveedor facturará los trabajos realizados en virtud de dicha Orden de Trabajo en la parte proporcional, hasta donde se haya desarrollado el encargo.
- Jurisdicción y notificaciones: con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles se someten a la competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid. A efectos de notificaciones, se entiende como domicilio del Cliente su domicilio social, con renuncia a cualquier otro posible.

Términos y Condiciones

- TOKIOTA no tendrá que cumplir con las obligaciones establecidas en esta propuesta siempre que los siguientes eventos sigan vigentes:
 - Tiempo de inactividad o demoras debido a fallas de la computadora o relacionadas con el equipo de información cuyas operaciones y administración son responsabilidad del Cliente.
 - Tiempo de inactividad o demoras debido a cualquier defecto o cambio en el software, equipo o servicios de comunicación o en cualquier infraestructura cuyas operaciones y administración sean responsabilidad de terceros o del Cliente.
 - Tiempo de inactividad o demoras debido a reclamos de terceros en relación con el uso no autorizado por parte del Cliente del software propiedad de dicho tercero.
 - Tiempo de inactividad o demoras debido a que el Cliente no cumple con sus obligaciones de conformidad con esta propuesta, incluido, entre otros, la falta de proporcionar el equipo, las herramientas o el personal necesarios para el desempeño de los Servicios.
 - En general, tiempo de inactividad o demoras debido a cualquier otra causa no atribuible a TOKIOTA.
- No obstante, lo anterior, TOKIOTA intentará minimizar el tiempo de inactividad y los retrasos, y le dará al Cliente un aviso oral o escrito, por adelantado, de cualquier tiempo de inactividad anticipado
- Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o fallas en el desempeño (aparte de las obligaciones de pago a continuación) debido a un evento de fuerza mayor. Un “evento de fuerza mayor” significa la ocurrencia de un evento o circunstancia más allá del control razonable de una Parte, siempre que la parte no ejecutora no tiene la culpa de causar o no prevenir tal ocurrencia
- Los cambios en el alcance, el esfuerzo y el cronograma de los Servicios solo se realizarán por escrito y serán ejecutados por representantes autorizados de ambas partes. TOKIOTA no tendrá la obligación de comenzar a trabajar en relación con cualquier cambio hasta que las partes acuerden por escrito la tarifa, los gastos y / o el impacto del cambio.

Términos y Condiciones

- Estimado cliente, a través de esta carta y de acuerdo con el Reglamento general de protección de datos, con respecto a la protección de las personas físicas con respecto al procesamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos (GDPR), le proporcionamos la siguiente información detallada sobre el procesamiento de datos personales:
 - Responsable del tratamiento: sus datos pasarán a formar parte de un archivo propiedad de TOKIOTA con domicilio social en C / Meridional, 9-08018 Barcelona y NIF: B-65909889.
 - Propósito del tratamiento: Desarrollar y cumplir con las obligaciones estipuladas en esta propuesta. Sus datos se conservarán mientras dure la colaboración y, posteriormente, durante un período de 5 años, después del cual serán destruidos.
 - Legitimación: la legitimación para la recopilación de sus datos se basa en el contrato firmado con TOKIOTA con domicilio social en C / Meridional, 9-08018 Barcelona y NIF: B-65909889.
 - Sus datos no serán transferidos para ningún otro propósito que los descritos anteriormente.
 - Derechos: puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, portabilidad y oposición al procesamiento de sus datos cuando surjan ciertas circunstancias, en cuyo caso solo se conservarán para el cumplimiento de las obligaciones previstas por la ley. Para ejercer los derechos descritos anteriormente, debe comunicarse con TOKIOTA con domicilio social en C / Meridional, 9-08018 Barcelona y NIF: B-65909889. Asimismo, le informamos que la Agencia Española de Protección de Datos es el organismo competente para la protección de estos derechos. Para mantener los datos actualizados, el cliente debe comunicar cualquier cambio que pueda ocurrir en ellos.
 - Compromiso de confidencialidad: de la misma manera, de acuerdo con el artículo 32 del GDPR, relacionado con el deber de secreto profesional, TOKIOTA se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales, subsistiendo esta obligación después del final, por cualquier causa, de la relación entre usted y TOKIOTA.

C/ Meridional, 9, 08018 Barcelona



Av. del Mediterráneo, 15, 28007, Madrid



C/ Rafael Alberti, 8, 15008, A Coruña

