



Términos y Condiciones de Servicios Teldat

Revisión	1
Fecha	05/06/2026
Ref.:	SVC-T&C-ES

Índice

1. APLICACIÓN Y ORDEN DE PRELACIÓN	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETO	6
4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE	6
5. PRECIO DE LOS SERVICIOS	7
6. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
7. CONDICIONES DE PAGO	8
8. GARANTÍA DE SERVICIOS	9
9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.....	9
10. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	10
11. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	10
12. SUBCONTRATACIÓN.....	10
13. ESTIPULACIONES FINALES	11

1. Aplicación y orden de prelación

Los Términos y Condiciones de Servicio se aplicarán a la prestación de Servicios por parte de Teldat a sus Clientes.

Los presentes Términos y Condiciones se aplican en conjunción con los Términos y Condiciones Generales de Venta de Teldat, los cuales complementan a estos Términos y Condiciones Generales de Servicio en todo lo que no esté aquí expresamente dispuesto.

En lo que a Servicios se refiere, en caso de conflicto o contradicción entre cualquiera de los documentos contractuales que afecten a una determinada Orden de Compra de Servicios o una Orden de Compra de Productos que contenga Servicios, el orden de prelación que aplicará será el siguiente:

1. Las estipulaciones de un contrato particular entre las partes que regule los Servicios, si lo hubiere.
2. La Oferta de Servicios de Teldat, la cual podrá incluir la Descripción del Servicio o el SOW aplicables.
3. Los Términos y Condiciones de Servicios de Teldat.
4. Los Términos y Condiciones Generales de Venta de Teldat.
5. Las estipulaciones de la Orden de Compra.

Quedarán en consecuencia excluidas cualesquiera condiciones generales que pueda imponer el Cliente.

Estas condiciones se aplicarán en cualquier territorio, y a cualquier Cliente que entable una relación comercial con el Grupo Teldat¹.

2. Definiciones

- 2.1. Contrato de Servicio.** Conjunto de estipulaciones y condiciones que regulan la prestación de los servicios que Teldat prestará al Cliente, y que se encuentran detalladas en los Términos y Condiciones Generales de Venta de Teldat, en el presente documento, la Oferta de Teldat que podrá contener un SOW o una Descripción de Servicio aplicable, en la Orden de Compra del Servicio aceptada por Teldat y, en su caso, en el contrato que regule las condiciones particulares de venta.
- 2.2. Criterio de Aceptación de Servicio, Hito o Entregable.** Conjunto de normas descritas en la Oferta de Teldat que acreditan que un Servicio, Hito o Entregable cumple de forma sustancial con los objetivos o el plan de pruebas definidos en el SoW.
- 2.3. Customer Global Service o CGS.** Es el centro de soporte técnico de Teldat encargado de atender los Tickets de los clientes relacionados con el Servicio. Está integrado por ingenieros senior con las más altas certificaciones de Productos de Teldat.

¹ Grupo Teldat se refiere a cualquier entidad participada directa o indirectamente por Grupo Empresarial Teldat, S.L.

- 2.4. Día Laborable España y resto del mundo.** De lunes a viernes, excluidos festivos nacionales y locales de Madrid y del lugar en que se prestan los Servicios.

Estos días laborables serán de aplicación para los Clientes que contraten con TELDAT, S.A.U., o cualquier otra entidad del Grupo, independientemente de su localización, salvo que les sea de aplicación los Días Laborables Centroamérica y Sudamérica.

- 2.5. Día Laborable Centro América y Sudamérica.** De lunes a viernes, excluidos festivos nacionales y locales de Ciudad de México y del lugar en que se prestan los Servicios.

Estos días laborables serán de aplicación para los Clientes que contraten con TELDAT, S.A. MÉXICO DE CV y a los clientes que contraten con cualquier otra entidad del Grupo y que tengan su domicilio social en Centroamérica y Sudamérica.

- 2.6. Declaración del Trabajo o SOW.** Documento que podrá ser incluido en la Oferta de Teldat y que define el Servicio y los Entregables proporcionados por Teldat. Quedan excluidos del SOW el soporte técnico posventa y el mantenimiento del Hardware.

- 2.7. Descripción de Servicio.** Documento que podrá ser incluido en la Oferta de Teldat y que consiste en una descripción detallada del Servicio y los Entregables correspondientes proporcionados por Teldat, así como cualesquiera condiciones particulares aplicables.

- 2.8. Entregables o Hitos.** Elementos o metas que deberán ser entregados o alcanzados por Teldat según lo establecido en la Oferta de Teldat, incluyendo, sin limitación, cualquier informe, documento de diseño, plantilla de configuración, procedimiento, y/o documentación descrita como tal en la Oferta. Cada uno de ellos aparecerá listado para aprobación en un SOW o en una Descripción de Servicio y estará sujeto a un proceso de aceptación.

- 2.9. Horario Laboral Centro América y Sudamérica.** Desde las 9:00 a las 18:00 CST (Ciudad de México), de lunes a viernes, excluidos festivos nacionales y locales de Ciudad de México.

Este horario será de aplicación a los Clientes que contraten con TELDAT, S.A. MÉXICO DE CV y a los Clientes que contraten con cualquier otra entidad del Grupo y que tengan su domicilio social en Centroamérica y Sudamérica.

- 2.10. Horario Laboral España y resto del mundo.** Desde las 9:00 a las 18:00 CET/CEST (Madrid), de lunes a viernes, excluidos festivos nacionales y locales de Madrid.

Este horario será de aplicación a todas las empresas que contraten con TELDAT, S.A.U., localizadas en España y a todo Cliente localizado fuera de España que contrate con cualquier entidad del Grupo Teldat, salvo que sea un Cliente al que le sea aplicable el Horario Laboral de Centroamérica y Sudamérica.

- 2.11. Incidencia de Prioridad Crítica.** Incidencia, notificada a través del correspondiente Ticket, que provoca una afección total de la red en entorno de producción, causando una interrupción total del servicio. Algunos ejemplos son:

a) Caída total de la red de producción

- b) Impacto catastrófico en aplicaciones críticas de negocio
- c) Una interrupción que afecta a más del 80% sesiones de usuario activas

2.12. Incidencia de Prioridad Alta. Incidencia, notificada a través del correspondiente Ticket, que provoca una degradación severa en el funcionamiento de la red en entorno de producción, pero no interrumpe totalmente el Servicio. Por ejemplo, inestabilidad o pérdidas de conectividad frecuentes que impactan en el tráfico de múltiples usuarios.

2.13. Incidencia de Prioridad Media. Incidencia, notificada a través del correspondiente Ticket, que provoca lentitud en los Servicios o problemas en áreas no esenciales de negocio, pero no interfiere gravemente con las operaciones diarias. Por ejemplo, lentitud en la conexión de la red interna o problemas intermitentes de acceso a algunas aplicaciones.

2.14. Incidencia de Prioridad Baja. Incidencia, notificada a través del correspondiente Ticket y la cual es abierta con el fin de solicitar información o asistencia acerca de funcionalidades o información sobre Productos de Teldat, pero que no tienen impacto en la red de producción.

2.15. Plataforma CGS. Portal de servicios en línea diseñado para permitir que el Cliente se registre y acceda al Servicio adquirido para crear y actualizar. El portal de soporte está disponible en <https://support.teldat.com/cgs/login.php>.

2.16. Servicios. Se refiere a actividades profesionales, técnicas o de soporte que desarrolla Teldat y que el Cliente solicita por medio de una Orden de Compra. Los Servicios no incluirán la entrega de Productos o licencias de Software, salvo que así lo haya indicado Teldat en alguno de los documentos contractuales. Los Servicios podrán incluir, a título enunciativo y no limitativo, labores de consultoría, instalación, configuración, mantenimiento del Hardware, soporte remoto, formación, así como cualquier otra prestación relacionada con los Productos suministrados por Teldat.

2.17. Soporte de Nivel 1. Nivel de soporte que requiere capacidad de proporcionar información general sobre los Productos y el Software de Teldat; proporcionar asistencia a los problemas descubiertos durante la configuración, instalación o actualización del Hardware y el Software de Teldat; identificar y resolver problemas obvios de Hardware; identificar y resolver problemas conocidos a través de la documentación; proporcionar solución a problemas básicos de interconexión; proporcionar soporte básico en protocolos de software estándar y características; recopilar trazas de red y datos de diagnóstico; realizar un troubleshooting básico y recopilación de la información técnica pertinente.

2.18. Soporte de Nivel 2. Nivel de soporte que requiere capacidad para resolver problemas de Hardware o Software complejos no resueltos por el Soporte de Nivel 1; reproducción de problemas con simulaciones en laboratorio; identificar defectos del Producto; definir el plan de acción para la resolución de problemas; priorizar un problema basado en el impacto en el negocio; identificar los recursos necesarios para proporcionar una solución temporal y/o permanente; probar la interoperabilidad del Software y el Software antes de su despliegue en producción; emplear técnicas avanzadas de análisis de trazas, diagnóstico y análisis de datos; identificación e implementación de soluciones alternativas; proporcionar información detallada de la incidencia para su reproducción en caso de escalado al Soporte de Nivel 3.

2.19. Soporte de Nivel 3. Nivel de soporte que requiere capacidad para identificar y resolver problemas desconocidos; identificación e implementación de soluciones alternativas para incidencias complejas que requieren un nivel de experiencia especializada más allá del Soporte de Nivel 1 y Soporte de Nivel 2; reproducir problemas con simulaciones de laboratorio complejas; ser el interfaz con la ingeniería de desarrollo de los Productos.

2.20. Ticket. Registro creado en la Plataforma CGS de una solicitud de un Cliente en virtud de un Contrato del Servicio, mediante la cual el Cliente proporcionará una descripción adecuada de la razón por la cual está solicitando Soporte Técnico y todos los detalles técnicos que permitan que el equipo de soporte de Teldat investigue la solicitud del Cliente.

3. Objeto

El objeto de las presentes Condiciones Generales consiste en regular las condiciones y términos por los que Teldat prestará sus Servicios profesionales a sus Clientes.

Estas condiciones Generales completan y complementan la información contenida en la Oferta de Teldat que es el documento que contiene los detalles de la prestación de cada Servicio y se sirve de las definiciones, condiciones y términos aquí recogidos.

Teldat se compromete a proporcionar al Cliente los Servicios Profesionales descritos en la Oferta poniendo a su disposición todos los recursos técnicos y humanos que sean necesarios para el mejor cumplimiento de las tareas asociadas a cada uno de los Servicios ofertados.

4. Obligaciones del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes obligaciones:

- (i) Facilitar a Teldat toda la información y documentación razonablemente necesarias para la prestación de los Servicios contratados.
- (ii) Colaborar con Teldat en todos los aspectos relativos a la prestación de los Servicios.
- (iii) Si fuera necesario y en la medida en la que fuera aplicable, proporcionar todas las licencias, accesos y permisos para que Teldat pueda prestar los Servicios.
- (iv) Asegurarse de que toda la información que pone a disposición de Teldat cumple con la normativa legal aplicable, y no infringe ninguna patente, derecho de propiedad intelectual, industrial, marca o derecho de terceros.
- (v) Tomar las medidas necesarias para evitar o resolver cualquier problema, o impedimento que impida la correcta prestación de los Servicios.
- (vi) Permitir a Teldat realizar todas las inspecciones, auditorías o acciones que deba llevar a cabo para la correcta prestación de los Servicios.

- (vii) Pagar los Servicios de conformidad con la Oferta de Servicios y las presentes Condiciones Generales.
- (viii) Cumplir fielmente con cualquier otra obligación de carácter contractual o normativo que le fuera de aplicación en virtud de lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

5. Precio de los Servicios

Los precios aplicables a los Contratos de Servicios son los detallados en la Oferta de Teldat, los cuales podrán ser objeto de actualización o revisión temporal conforme a los criterios indicados en la misma.

Los precios detallados en la Oferta estarán vigentes y serán aplicables a los Servicios prestados durante el plazo indicado en la propia Oferta. Dicho plazo de vigencia no superará el 31 de diciembre del año de emisión de la Oferta, debiendo emitirse una nueva cotización para trabajos que estuvieran previstos para años posteriores.

La prestación del Servicio no incluye importes derivados de la prestación de servicios complementarios o no incluidos en la Oferta de Teldat. Tampoco incluye gastos extraordinarios que no estuvieran incluidos en la Oferta ni impuestos, tarifas o tasas que pudieran ser de aplicación en virtud de la legislación aplicable. Cualquier servicio adicional, gasto, tasa, impuesto o tarifa deberá ser abonado por el Cliente. Teldat cotizará separadamente cualquier gasto o servicio adicional propuesto por el Cliente conforme a sus precios de mercado.

6. Procedimiento de aceptación del Servicio

Teldat presta servicios de diversa tipología los cuales, cuando así lo prevea expresamente la Oferta de Teldat, pueden estar sujetos a un proceso de aceptación, especialmente si el Servicio implica la puesta a disposición de Entregables o la consecución de determinados Hitos.

El proceso de aceptación de Entregables o Hitos se iniciará mediante comunicación escrita emitida por Teldat, en la que se notificará que el Servicio ha sido completado. Dicha notificación deberá detallar los Entregables o Hitos asociados a la prestación del Servicio e incluir el correspondiente albarán de entrega.

El proceso de revisión y aprobación deberá completarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la finalización de la revisión conjunta, salvo que en el SOW o la Descripción de Servicio se establezca un plazo diferente.

Una vez puesto a disposición del Cliente un Entregable o Hito, podrán ocurrir los siguientes escenarios:

- (i) El Cliente acepta, mediante notificación por escrito el Entregable/Hito dentro del preceptivo plazo de tres (3) días hábiles —incluyendo el albarán de entrega debidamente firmado y sellado. En ese caso, se dará por recepcionado a todos los efectos jurídicos y normativos.

- (ii) El Cliente no da respuesta en el preceptivo plazo de tres (3) días hábiles. En ese caso, se entenderá que el Entregable/Hito ha sido aceptado por el Cliente, no habiendo lugar a reclamación alguna al respecto, produciéndose los mismos efectos jurídicos que si hubiera aceptado y no siendo aceptables rechazos o reservas parciales fuera del plazo aquí indicado.
- (iii) El Cliente manifiesta reservas o rechaza —ya sea total o parcialmente— un determinado Hito o Entregable dentro del referido plazo de tres (3) días hábiles. En tal caso, el Cliente deberá notificar por escrito a Teldat su disconformidad, exponiendo de forma debidamente motivada y con fundamento técnico y normativo las razones por las que el Servicio o el Entregable no se ajusta a lo acordado. Los motivos en la comunicación emitida por el Cliente deberán tener como base el Criterio de Aceptación definido en el SoW o Descripción del Servicio.

Teldat deberá validar la comunicación emitida por el Cliente en función del Servicio efectivamente prestado y de su conformidad con al Criterio de Aceptación establecido.

En caso de discrepancia entre Teldat y el Cliente respecto a la conformidad o no de un Servicio, o bien, si la continuidad de la prestación del Servicio depende de dicha conformidad o de una determinada aprobación, Teldat estará facultada para suspender los Servicios afectados hasta que se resuelva la reserva o rechazo objeto de disputa conforme a lo señalado en la cláusula 9 de estas Condiciones Generales de Servicios.

Resulta preceptivo que las reservas o rechazos alegados por el Cliente sean validados por escrito por Teldat.

En el caso de que, tras el rechazo de Cliente del Entregable o Hito, Teldat comprobara que el Servicio rechazado no cumple con el estándar de revisión indicado, Teldat subsanará en un plazo razonable las posibles desviaciones que pudieran existir y solicitará a continuación de nuevo al Cliente la aceptación efectiva del servicio incluyendo el albarán de entrega debidamente firmado y sellado.

La aceptación o rechazo de cualquier Servicio no afectará a otros Productos o Servicios adquiridos por el Cliente diferentes a los Servicios objeto de discusión.

7. Condiciones de pago

El pago de los Servicios se realizará de forma anticipada a su efectiva prestación, salvo que en el Contrato de Servicios las partes hayan acordado que el pago se realice con posterioridad. En ese caso, el pago deberá realizarse dentro de los (30) treinta días siguientes a la fecha de emisión de factura.

La obligación de Teldat de iniciar la prestación de los Servicios encomendados quedará condicionada al previo abono de cualquier importe cuando así sea exigible (ya sea por pacto expreso o por remisión a las presentes Condiciones Generales del Servicio).

Si un Servicio llevara aparejada la consecución de Hitos o Entregables cuya forma de pago acordada fuera con posterioridad a su prestación efectiva, cada Hito o Entregable será facturado de forma independiente, no siendo necesario que se lleve a conclusión el proyecto completo para comenzar a facturar.

El Cliente no podrá condicionar el pago de un Hito aceptado a la entrega o ejecución de hitos futuros, ni a la totalidad del Servicio.

8. Garantía de Servicios

Teldat garantiza que los Servicios prestados serán realizados por personal competente de forma diligente y profesional, conforme a los estándares de la industria bajo una obligación de medios y no de resultado, no estando facultado el Cliente para reclamar a Teldat daños y perjuicios derivados de un resultado que no es el esperado.

Teldat no garantiza la obtención de un resultado específico, la adecuación del Servicio a un propósito concreto del Cliente, ni que el Servicio satisfaga expectativas distintas a las expresamente recogidas en la Descripción de Servicio o el SOW aplicable. Los Servicios se proporcionan bajo la modalidad “tal cual”.

Cualquier recomendación, informe, configuración o asesoramiento entregado como parte de los Servicios se proporciona únicamente con fines profesionales de apoyo y en base a la información facilitada por el Cliente, siendo este último el único responsable de las decisiones de negocio, técnicas o de explotación que adopte a partir de los mismos.

En consecuencia, el Cliente renuncia expresamente a invocar cualquier garantía legal o contractual no prevista en estos Términos y Condiciones de Servicios. Para todo lo no regulado en estas Condiciones Generales de Servicios, la responsabilidad de Teldat estará regulada —tanto en cuanto a importe como en cuanto a tipo de daño— por los límites establecidos en los Términos y Condiciones Generales de Venta de Teldat.

9. Suspensión temporal de los Servicios

Teldat está facultada para acordar la suspensión total o parcial de la prestación de los Servicios, con efectos inmediatos desde su notificación (o incluso sin preaviso cuando la naturaleza de la causa lo requiera), en los siguientes supuestos:

- (i) Retraso del Cliente en la aceptación de un Hito o Entregable.
- (ii) La existencia de disputas en relación a la conformidad —ya sea total o parcial— de un Hito o Entregable.
- (iii) La existencia de disputas en relación a la conformidad del importe o cuantía de una o más facturas.

- (iv) Retraso en el pago de una o más facturas. Esta suspensión podrá retrasarse hasta la regularización de la situación.
- (v) Incumplimiento de una o varias de las obligaciones contractuales asumidas por el Cliente.
- (vi) Razones de seguridad, riesgo para la integridad de la red, sistemas o datos, o por requerimiento de autoridad competente.
- (vii) Causas de fuerza mayor o circunstancias ajenas al control razonable de Teldat.

Durante el período de suspensión, el Cliente no podrá acceder al Servicio afectado, sin que ello genere derecho a indemnización alguna, salvo que la suspensión sea imputable exclusivamente a Teldat y no esté amparada por las causas previstas en la presente cláusula.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente del cumplimiento de las obligaciones económicas y contractuales que le sean de aplicación y permanezcan vigentes durante dicho período.

10. Resolución del Contrato

La resolución del Contrato se regirá por lo señalado al respecto en los Términos y Condiciones de Venta de Teldat.

11. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los trabajos, entregables, documentación y cualesquiera resultados generados por Teldat en ejecución de un Contrato de Servicios corresponderán a Teldat, quien declara ser su titular, licenciataria o cesionaria legítima.

El Cliente únicamente adquiere un derecho de uso no exclusivo, intransferible y limitado a su uso interno y a las finalidades previstas en el Contrato de Servicios, sin que exista cesión de derechos distinta de la expresamente indicada.

El Cliente no podrá ceder, sublicenciar, divulgar ni poner a disposición de terceros los Trabajos, ni reproducirlos o modificarlos fuera de lo necesario para dicho uso interno, sin autorización previa, expresa y por escrito de Teldat.

12. Subcontratación

Teldat podrá subcontratar, total o parcialmente, la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, sin necesidad de autorización previa del Cliente.

Teldat tendrá plena libertad para designar, sustituir o modificar los subcontratistas que estime oportunos, con independencia del país en el que se lleve a cabo la prestación de los Servicios.

En todo caso, Teldat responderá frente al Cliente de la correcta ejecución de los Servicios en los términos previstos en el presente Contrato, sin que la subcontratación suponga alteración alguna de sus obligaciones contractuales.

13. Estipulaciones finales

El Cliente acepta lo dispuesto en las presentes condiciones generales con la aceptación de la Oferta de Teldat y la emisión de la correspondiente Orden de Compra.

El Cliente sabe que deberá cumplir todos y cada uno de los términos pactados en estas Condiciones de Servicio.

Estas Condiciones de Servicio se revisarán periódicamente para aplicar un proceso de mejora constante.

**ESPAÑA**

C/ Isaac Newton, 10
Parque Tecnológico de Madrid
Tres Cantos 28760
(Madrid)
Tel.: +34 918 076 565

MÉXICO

Insurgentes Sur 664, Piso 8.
Colonia del Valle
CDMX, 03100
(México)
Tel: +52 (55) 81179315

