Contrato de Adhesión SymbyERP
Facturación Electrónica

symbyosys

Febrero 2026

Contenido

1 Introducción

Publicada en el Boletín Oficial del Estado el 10 de julio, la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego, entra en vigor de forma progresiva desde el 11 de julio de 2021; en el Artículo 201 bis nos marca **infracción tributaria por fabricación, producción, comercialización y tenencia de sistemas informáticos que no cumplan las especificaciones exigidas por la normativa aplicable:**

1. Constituye infracción tributaria la fabricación, producción y comercialización de sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos contables, de facturación o de gestión por parte de las personas o entidades que desarrollen actividades económicas, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) permitan llevar contabilidades distintas en los términos del artículo 200.1.d) de esta Ley;

b) permitan no reflejar, total o parcialmente, la anotación de transacciones realizadas;

c) permitan registrar transacciones distintas a las anotaciones realizadas;

d) permitan alterar transacciones ya registradas incumpliendo la normativa aplicable;

e) no cumplan con las especificaciones técnicas que garanticen la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros, así como su legibilidad por parte de los órganos competentes de la Administración Tributaria, en los términos del artículo 29.2.j) de esta Ley;

f) no se certifiquen, estando obligado a ello por disposición reglamentaria, los sistemas fabricados, producidos o comercializados.

2. Constituye infracción tributaria la tenencia de los sistemas o programas informáticos o electrónicos que no se ajusten a lo establecido en el artículo 29.2.j) de esta Ley, cuando los mismos no estén debidamente certificados teniendo que estarlo por disposición reglamentaria o cuando se hayan alterado o modificado los dispositivos certificados.

2 Responsabilidades

Es importante subrayar que tanto fabricante, distribuidor o cliente tienen responsabilidades que afectan al marco de cumplimiento de esta ley. Como fabricante del software Symbyosys IT Solutions S.L. está activamente mejorando su software para siempre estar al nivel más alto de su cumplimiento, así como formando a sus comerciales y desarrolladores.

Se define como OBLIGADO TRIBUTARIO, en general aquella empresa, organización o autónomo que utiliza nuestro software SymbyERP.

En las responsabilidades del OBLIGADO TRIBUTARIO, cabe subrayar las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley y que recaen en su lado, como por ejemplo utilizar un software actualizado que garantice el uso de la misma. No obstante, existen otras obligaciones que la empresa de software fabricante del mismo no puede responsabilizarse, siendo esta responsabilidad final del cliente. Seguidamente vamos a detallar las que consideramos como responsabilidades clave del OBLIGADO TRIBUTARIO de nuestro software

2.1 Políticas de copias de seguridad

Nuestros clientes son responsables, en las instalaciones “on premise”, de realizar copias de seguridad de su software en base a unas políticas definidas que incluya las buenas prácticas del sector como son:

1. Realizar copias de seguridad firmadas, con clave…
2. Realizar copias de seguridad en dos ubicaciones geográficas separadas, en dos medios diferentes, etc.
3. Disponer de un log de acceso o posible modificación de las mismas.

2.2 Políticas de retención de información

La política de copia de seguridad define reglas y principios de cómo deben configurarse las copias de seguridad.

1. Establecer copia anual al menos de los últimos ejercicios que por ley se deben mantener del obligado tributario.
2. Realizar copias diarias, semanales y mensuales, anual.

* Tanto facturas como de eventos del sistema.

2.3 Proceso de finalización del servicio

Ante la finalización de la relación contractual, ya sea porque se ha cumplido el periodo de contrato establecido, o por incumplimiento en las cláusulas establecidas en los acuerdos contractuales, se procederá en base a lo indicado a continuación, para salvaguardar la calidad del servicio prestado por Symbyosys al cliente.

A tal efecto, se acordará con el cliente el protocolo de entrega final, desconexión y comprobación del correcto estado de la aplicación, en el caso en el que aplique, y las medias implementadas para la seguridad de la información. Dicho proceso se documentará en un Protocolo de finalización del servicios asegurando la devolución de los datos al cliente tras la finalización del contrato. En él se hará constar de forma detallada, los activos de la información instalados y devueltos, así como el conjunto de datos y registros que están sometidos a las cláusulas de confidencialidad y han sido entregados.

- **Devolución/ Destrucción de la documentación facilitada:** toda la documentación que se ha utilizado será devuelta al cliente o destruida.
  Todos los datos serán devueltos a la empresa o destruidos, y su caso, según lo estipulado en la cláusula correspondiente del acuerdo de confidencialidad.
  La eliminación segura se realizará una vez finalizado el contrato. La información obtenida durante la prestación del servicio no podrá ser difundida o utilizada en otra empresa.
- **Gestión de accesos:** una vez finalizado el servicio Symbyosys dará de baja sus usuarios.

2.4 Políticas de actualización de sistemas

Se debe asegurar que el software de sistema operativo, incluyendo otros como el sistema de motor de base de datos se actualiza periódicamente evitando vulnerabilidades que pudieran afectar a dimensiones como la conservación que nos marca la ley.

2.5 Clonado de la instalación

Queda totalmente prohibido el clonado de la instalación que pueda permitir llevar una empresa en paralelo, facturación en paralelo, caja B o cualquier incumplimiento de la ley antifraude.

2.6 Políticas de contraseñas

La política de contraseñas define los requisitos de las contraseñas.
Algunas recomendaciones:

1. Las contraseñas deben ser fuertes (al menos 8 caracteres, uso de minúsculas/mayúsculas/números/símbolos)
2. No usar la misma contraseña para más de un servicio o sistema.
3. Cambiar la contraseña al menos dos veces al año.
4. No usar variaciones de contraseñas antiguas (por ejemplo, añadiendo un número a una contraseña antigua)
5. Como es casi humanamente imposible recordar todas las contraseñas seguras diferentes, se recomienda el uso de administradores de contraseñas.

2.7 Políticas de control de acceso

La política de control de acceso define reglas y principios sobre los cuales se configuran los derechos y restricciones de acceso.
La política es aplicable a todo el personal interno y externo.

1. El acceso se otorga en base al principio de necesidad de saber/necesidad de usar.
2. Según el rol de la persona, se otorga acceso a la información/activo.
3. El acceso es otorgado/revocado sobre la solicitud de la gerencia. El usuario puede solicitar el acceso por sí mismo, pero luego la solicitud debe ser aprobada primero por su gerente.
4. Los derechos de acceso también serán otorgados/revocados como parte del Proceso de incorporación de Recursos Humanos y del Proceso de cese de recursos humanos.
5. Las ID's de usuario no se pueden reutilizar para sistemas que contienen información confidencial o sensible.

2.8 Política malware y antivirus

El OBLIGADO TRIBUTARIO es responsable de disponer en sus sistemas informáticos de medidas que minimicen la posibilidad de entrada de virus o cualquier tipo de malware que pudiera afectar a dimensiones como la conservación o integridad de la información, tal y como nos marca la ley.
El OBLIGADO TRIBUTARIO se compromete a implantar controles de detección, prevención y recuperación para proteger contra malware, combinados con el conocimiento apropiado del usuario.
En concreto:

1. Instalar herramientas antivirus / antimalware (y asegurarse de que estén actualizadas)
2. Evitar que los usuarios instalen software libremente.
3. Controles de red para evitar la descarga o ejecución de malware.
4. Concienciación y formación proactiva a los usuarios en materia de malware.
5. Segregación en redes.

2.9 Política sincronización fecha y hora

El OBLIGADO TRIBUTARIO es responsable de mantener la sincronización correcta de la fecha y hora de su dispositivo donde tanto el sistema de facturación, contabilidad, gestión y VERI*FACTU recogerá la fecha y hora para su asignación.

2.10 Política de acceso a Internet VERI*FACTU

El OBLIGADO TRIBUTARIO es el único responsable de tener acceso a internet para el correcto flujo de comunicación de las facturas VERI*FACTU.

2.11 Política de uso de VERI*FACTU

El sistema de comunicación VERI*FACTU no se puede manipular, detener, ni eliminar sin la supervisión de Symbyosys. El sistema que ejecuta VERI*FACTU y por tanto ejecuta el flujo de comunicación basado en las especificaciones técnicas no se puede detener y tiene que estar operativo el 100% del tiempo. Se recuerda la obligatoriedad de incluir los ficheros generados por VERI*FACTU, incluido todos los datos de comunicación, respuesta, logs, etc los años con responsabilidad del obligado tributario.

2.12 Política documentos provenientes de otro sistema

Los documentos como facturas, facturas proforma, albaranes, cobros, contabilidad, etc que se importen de otros sistemas se marcarán como externos y sufrirán medidas de conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros, así como su legibilidad. Sin embargo la veracidad, exactitud y cumplimiento legal en el momento de importación son responsabilidad del software de donde provengan. Importar las facturas ajenas junto con sus correspondientes registros de facturación (XML ALTA O ANULACION).
En el caso concreto de facturas no serán comunicadas a VERI*FACTU.

2.13 Parametrización de impuestos y otras restricciones

En el caso de impuestos, series y otros parámetros su uso adecuado, alineado con el RD1619/2012, ley del IVA y ley antifraude, entre otras, este fabricante ha incluido controles para evitar errores, no obstante será responsabilidad del obligado tributario, bajo su exclusiva responsabilidad.

2.14 Política cierre de periodo

En SymbyERP existe la opción denominada “Cerrar periodo” dentro del módulo de facturas, que permitirá al usuario establecer una fecha de cierre a partir de la cual no será posible registrar nuevas facturas, pagos ni propuestas con fecha de operación posterior o igual a la indicada. Al seleccionar esta opción, el sistema solicitará una confirmación expresa, tras cuya aceptación el periodo quedará definitivamente cerrado y no podrá reabrirse posteriormente.
Será responsabilidad exclusiva del obligado tributario realizar el cierre de los periodos en los plazos y condiciones que correspondan, de acuerdo con su operativa interna y con lo dispuesto en la normativa legal aplicable.

3 Cláusula de exención de responsabilidad por uso indebido del SIF por parte del obligado tributario

Symbyosys IT Solutions S.L. (en adelante, la Empresa) declara haber diseñado y/o configurado el SIF conforme a los requisitos establecidos en el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, su normativa de desarrollo, y el marco legal vigente en materia de facturación electrónica y lucha contra el fraude fiscal. No obstante, la Empresa no se hace responsable de los efectos, consecuencias o sanciones que puedan derivarse del uso indebido o negligente del sistema por parte del obligado tributario, sus representantes o terceros bajo su control. En particular, queda expresamente excluida toda responsabilidad de la Empresa en los siguientes supuestos:

1. Cuando el obligado tributario altere, desactive o manipule cualquier funcionalidad del SIF relacionada con el cumplimiento normativo, incluyendo, pero no limitado a, la remisión automática a la AEAT de los registros de facturación (VERI*FACTU), la inalterabilidad de los datos, el control horario del sistema o los mecanismos de auditoría.
2. Cuando se utilicen versiones del SIF no actualizadas, modificadas o con funcionalidades en fase de desarrollo, sin autorización o validación por parte de la Empresa.
3. Cuando el obligado tributario configure, personalice o conecte el SIF con terceros sistemas (ERPs, CRMs, TPVs, e-commerce, etc.) sin realizar pruebas de validación ni comunicarlo previamente a la Empresa para su análisis.
4. Cuando el obligado tributario edite plantillas de impresión, eliminando o modificando la ubicación o contenido del código QR de Veri*Factu, o de cualquier otro elemento obligatorio en la factura.
5. Cuando se detenga, limite o elimine sin causa justificada la comunicación con la AEAT en el modo VERI*FACTU o se opte por otro canal de forma no legalmente admisible.
6. Cuando el obligado tributario gestione incorrectamente copias de seguridad, restauraciones o reinstalaciones del sistema que afecten a la trazabilidad, conservación o integridad de los datos.
7. Cuando el obligado tributario no conserve las facturas en los términos y plazos exigidos por la normativa vigente, o almacene los datos en ubicaciones no seguras o no certificadas.
8. Cuando el obligado tributario incurra en omisiones, falsedades, errores o incongruencias en la información suministrada para la configuración del sistema, como el número de instalación, declaración responsable o régimen tributario aplicable.
9. Cuando, existiendo un acceso técnico a los datos por parte del obligado tributario (por ser sistema on-premise, acceso a base de datos, etc.), este realice acciones que comprometan el cumplimiento normativo, incluyendo alteraciones de registros, modificaciones del reloj del sistema o eliminación de trazas de auditoría.
10. Cuando el incumplimiento provenga de decisiones del obligado tributario, o de su personal, ajenas al control de la Empresa, incluyendo la interrupción voluntaria del servicio, acceso por personal no autorizado o eliminación de componentes críticos del sistema.
11. Cuando la Empresa haya sido privada de información completa, veraz y actualizada sobre las necesidades reales del cliente, procesos de negocio, configuraciones aplicadas o cambios relevantes en el perímetro del sistema.
12. En caso de uso de APIs externas o servicios de terceros, la Empresa no asumirá responsabilidad alguna por fallos, vulnerabilidades o incumplimientos normativos que pudieran derivarse del funcionamiento de dichos componentes ajenos.
13. Cuando, habiéndose emitido por parte de la Empresa documentación, informe o certificado de cumplimiento del SIF, este deje de ser válido por cambios posteriores no comunicados por el obligado tributario.

En todos los casos anteriores, el obligado tributario asume la plena responsabilidad frente a la Administración Tributaria por las infracciones, sanciones o perjuicios derivados de su actuación,

exonerando expresamente a la Empresa de cualquier reclamación, sanción o indemnización de daños que pudiera derivarse de tales hechos.

4 Cláusula sobre obligatoriedad de actualización del SIF para garantizar el cumplimiento legal

El obligado tributario reconoce y acepta que, con el fin de garantizar en todo momento la adecuación del Sistema Informático de Facturación (SIF) a los requisitos legales, técnicos y funcionales establecidos en la normativa vigente —incluyendo, entre otros, el Real Decreto 1007/2023, el Reglamento de facturación (RD 1619/2012), la Ley del IVA, la Ley General Tributaria, así como los requisitos técnicos de VERI*FACTU definidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)—, no podrá oponerse, negarse o posponer la implantación de actualizaciones, parches, mejoras o reconfiguraciones que resulten necesarias para garantizar dicho cumplimiento.

Cualquier negativa injustificada, demora o bloqueo por parte del obligado tributario, su personal o sus responsables técnicos que impida la correcta actualización del sistema en materia legal, será considerada una actuación unilateral bajo su exclusiva responsabilidad, quedando la Empresa exonerada de cualquier responsabilidad derivada de incumplimientos, sanciones o consecuencias legales o fiscales que de ello se deriven.

Del mismo modo, el obligado tributario se compromete a mantener actualizado el SIF conforme a las versiones, configuraciones o adaptaciones que la Empresa haya indicado como necesarias para preservar su conformidad normativa, renunciando expresamente a cualquier reclamación futura contra la Empresa por incidencias derivadas de su propia falta de diligencia en la aplicación de dichas actualizaciones.

5 Cláusula de cooperación con la Empresa

El obligado tributario se compromete a colaborar activamente con la Empresa desarrolladora, comercializadora o distribuidora del Sistema Informático de Facturación (SIF) en todas aquellas actuaciones que resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento técnico y normativo del sistema, especialmente en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de facturación, integridad, trazabilidad, conservación, seguridad y remisión electrónica de registros de facturación.

En virtud de esta obligación de cooperación, el obligado tributario deberá:

1. Facilitar el acceso técnico al sistema, a sus registros, configuraciones, logs y demás elementos requeridos para la verificación del cumplimiento legal del SIF.

2. Comunicar de forma inmediata y veraz cualquier modificación relevante en sus procesos de negocio, estructuras de facturación, cambios de régimen fiscal, nuevas integraciones o incidencias operativas que pudieran afectar al cumplimiento del Reglamento.

3. No ocultar información relevante ni proporcionar datos incompletos, inexactos o ambiguos que puedan comprometer la evaluación, adaptación o mantenimiento del sistema conforme a la legislación vigente.

4. Permitir y colaborar en la aplicación de actualizaciones técnicas, correctivos, reconfiguraciones o adaptaciones del SIF cuando estas resulten necesarias para adecuar el sistema a cambios legislativos, técnicos, interpretativos o de criterio administrativo.

5. Designar interlocutores técnicos o administrativos que mantengan una comunicación fluida y continua con la Empresa, especialmente en fases críticas como implantaciones, auditorías, migraciones o cambios normativos.

El incumplimiento de esta obligación de cooperación podrá dar lugar a la limitación de garantías, soporte técnico, certificaciones de cumplimiento o informes de adecuación, así como a la exoneración de responsabilidad de la Empresa respecto de cualquier consecuencia derivada de la falta de colaboración.

6 Declaración de responsabilidad

Como partner y fabricante de software tenemos un amplio compromiso para proporcionar herramientas informáticas y procedimientos seguros que reducen al máximo la posibilidad de uso fraudulento de nuestro software.
Pese a esto clientes, partners y distribuidores **adquieren la responsabilidad** de no utilizar o realizar cualquier acción orientada a realizar caja B, facturación en paralelo o incumplimiento de dicha ley en todo su contenido, así como cualquier modificación o desarrollo informático que pueda alterar las medidas de seguridad y cumplimiento de la ley.

7 Adhesión

D. _____ en representación de la empresa _____, con CIF: _____ cliente de XXX SL, declaro haber leído el Documento de adhesión para el uso del software SymbyERP en su versión X.X, el cual permite velar por el cumplimiento de la nueva ley antifraude, incluyendo controles y medidas de seguridad de forma continua en un plan de acción de mejora continua en constante evolución.
Asimismo, adquiero el compromiso expreso de llevar a cabo el conjunto de operaciones de seguridad y buenas prácticas descritas anteriormente en este documento de adhesión orientado al cumplimiento de Artículo 201 bis, Ley 11/2021, 9 de julio, con el fin de no permitir la facturación en paralelo, caja B o incumplimiento de la misma.
Adicionalmente he recibido por parte del partner el documento de adhesión donde se especifican las medidas técnicas, políticas y procedimientos que como cliente me responsabilizo.

_____, __ de _____ ____

Firma

8 Anexo

MODELO DE OTORGAMIENTO DE LA REPRESENTACIÓN DIRECTA DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS A EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE SOFTWARE PARA LA REMISIÓN DE FICHEROS QUE CONTIENEN REGISTROS DE FACTURACIÓN GENERADOS POR SISTEMAS DE EMISIÓN DE FACTURAS, EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

OTORGAMIENTO DE LA REPRESENTACIÓN

D/Dña ..... N.I.F. .....,
con domicilio fiscal en (municipio) ..... (vía pública) ..... nº .....
La Entidad (razón social) ..... N.I.F. .....,
con domicilio fiscal en (municipio) ..... (vía pública)..... nº .....
y en su nombre D/Dña ..... como
representante legal según documento justificativo que se adjunta, con N.I.F. ....., y domicilio fiscal
en (municipio) ..... (vía pública) ..... nº .....
OTORGA SU REPRESENTACIÓN a .....
N.I.F. ....., como firmante o adherido al Acuerdo de colaboración entre la Agencia Estatal de
Administración Tributaria y .....,
para la remisión de ficheros que contienen registros de facturación generados por sistemas de emisión de facturas, en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria.
La presente autorización se circunscribe al mencionado envío electrónico, sin que confiera al remisor la condición de representante del otorgante para intervenir en otros actos o para recibir todo tipo de comunicaciones de la Administración Tributaria en nombre del obligado tributario, aun cuando éstas fueran consecuencia del envío realizado.
Asimismo, la persona otorgante autoriza a que sus datos personales sean tratados de manera automatizada a los exclusivos efectos de la remisión por medios telemáticos.

ACEPTACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN

Con la firma del presente escrito la persona representante acepta la representación conferida y responde de la autenticidad de la firma de la persona otorgante, así como de la copia del DNI (1) de la misma que acompaña a este documento. Sólo se acreditará esta representación ante la Administración Tributaria cuando ésta lo inste al representante.

TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de los datos se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la finalidad de dicho tratamiento es la aplicación del sistema tributario y aduanero.
El colaborador social facilitar