CONDICIONES DE SERVICIO Y LICENCIA DE USO

Índice

- Introducción
- Información de licencia de los programas masterpan®
  - Acuerdo de licencia de uso
  - Contrato de mantenimiento
  - Licencia de software
- Protección de Datos
  - Tratamiento de la información
  - Seguridad
  - Derecho de rectificación
- Guía de servicios
  - Glosario
  - Servicios y productos ofrecidos
  - Condiciones de venta y garantía
- Condiciones Generales

Introducción

Gracias por utilizar masterpan®.

masterpan® son una serie de programas y servicios, desarrollados y proporcionados por DIR-INFORMATICA-BCN S.L. situada en la calle Bolivia 144-146 local 6 - Barcelona 08018 - España *(en adelante DIR, DIR Informática®, o LA EMPRESA*).

Como empresa o particular que ha contratado el software o servicios de masterpan®, en adelante nos referiremos a tí como *EL CLIENTE, o EL USUARIO*.

Sobre los programas y servicios **masterpan®** contratatos por EL CLIENTE, en las modalidades, categorías y módulos especificados en la factura de suscripción o contratación correspondiente, en adelante nos referiremos a ellos como *LOS PRODUCTOS, LA APLICACION, EL SOFTWARE, o EL SOFTWARE AUTORIZADO*. *(1)*

El uso que hagas de los programas y servicios derivados de masterpan® están sujetos a las condiciones de servicio y licencia de uso descritas en este documento.

En el apartado **Información de licencia de los programas masterpan®** se definen los términos de la licencia de uso del SOFTWARE.

En el apartado **Protección de Datos** se definen los términos en que LA EMPRESA garantiza la protección de los datos del cliente, según la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

Con el objetivo de clarificar el alcance de los diferentes servicios comercializados por LA EMPRESA, y el uso de los diferentes términos utilizados en este documento, se recomienda la lectura de **La Guía de Servicios**.

Finalmente, el apartado de **Condiciones Generales** definen las condiciones generales adicionales al resto del documento aquí incluido, que constituyen el completo acuerdo entre las partes.

> *(1)*: No se entenderá por PRODUCTOS, y por tanto quedan excluidos de este documento, cualquier otro software diferente de **masterpan®**, aunque incluso sea comercializado por LA EMPRESA *(Ej. Software de Antivirus)*

Información de licencia de los programas masterpan®

© 2006-2018 DIR-INFORMATICA-BCN S.L.

Este documento define los términos de la licencia de uso del programa masterpan® en sus diferentes gamas *(básica, profesional y empresarial)*, versiones (masterpan® ERP, masterpan® TPV, masterpan® AUTOVENTA, y masterpan® FORMULACION), y actualizaciones de las mismas.

Los programas masterpan® han sido desarrollados por DIR-INFORMATICA-BCN S.L, que es la propietaria de todos los derechos.

Acuerdo de licencia de uso

El uso del SOFTWARE ha sido concedido según los términos descritos en el acuerdo de licencia de software. En resumen, el usuario del mismo no podrá realizar copias del SOFTWARE excepto las permitidas en el acuerdo de licencia del software.

El SOFTWARE está protegido contra copia. Es decir, la reproducción del SOFTWARE en cualquier otro soporte, no servirá por si misma para la completa y correcta instalación y funcionamiento del mismo.

La primera vez que se instala el SOFTWARE en un ordenador, el programa necesita de uno o más códigos de activación para la instalación definitiva del mismo, que el cliente deberá solicitar a DIR Informática® por teléfono o correo electrónico. La reproducción, copia o modificación, comunicación pública, distribución y cualquier otro tipo de cesión de estos manuales y software sin la autorización del titular de los derechos de utilización, constituye un delito contra la propiedad intelectual.

> **Máquinas virtuales**
> La licencia se concede para el uso en un solo ordenador, entendiéndose como ordeanador, tanto un equipo físico, como o una máquina virtual.

Tipos de licencia

Existen dos modalidades de licencia: permanente, o por suscripción.
La diferencia entre las misma rádica en dos aspectos: el tiempo de duración de la licencia de uso, y los servicios de mantenimiento asociados.

- **Permanente**
  También llamada licencia de compra, o licencia perpétua, es una licencia que permite utilizar el programa por un tiempo ilimitado.
  Esta licencia necesita de un contrato de mantenimiento asociado, para poder disfrutar de actualizaciones, y servicio post-venta.

- **Suscripción**
  También llamada licencia de pago por uso, o alquiler, es una licencia que permite utilizar el programa durante el periodo de un año, prorrogable anualmente.
  Esta licencia ya lleva incluido los servicios del contrato de mantenimiento.

Contrato de mantenimiento

Vigencia

- El presente contrato tendrá la validez que se refleja en la última FACTURA DE MANTENIMIENTO emitida al CLIENTE, y será vigente a partir de la firma y aceptación del CLIENTE.

- EL CLIENTE podrá terminar este contrato, o cancelar la renovación del mismo, con tal de que se dé notificación de ello por escrito a LA EMPRESA con 30 días de antelación a la fecha de terminación. En caso contrario, la renovación del contrato se realizará de forma automática, actualizando el precio del mismo según los criterios de LA EMPRESA.

- LA EMPRESA podrá ejercer la opción de CANCELAR temporalmente o definitivamente el contrato de mantenimiento al CLIENTE, notificándoselo por escrito, en el siguiente supuesto:

  - Cuando exista una factura de cualquier producto, material o servicio, emitida al CLIENTE en la que uno de sus vencimientos, treinta días después de haber vencido, su correspondiente importe no haya sido todavía satisfecho a LA EMPRESA.

Prestaciones

- Acceso gratuito al Centro de Atención al Usuario (CAU) en horario normal.
- Acceso gratuito al Servicio de Instalación y Puesta en marcha (SIP).
- Acceso gratuito al Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones (SMA).
- Acceso gratuito a las **Correcciones** correspondientes a la Versión adquirida de LOS PRODUCTOS.
- Acceso gratuito a las **Revisiones** correspondientes a la Versión adquirida de LOS PRODUCTOS.
- Aplicación de la Tarifa Preferente *(no gratuita)* en
    - Servicio de Formación y Consultoría.
    - Servicio de Asistencia Técnica.
    - Servicio de Desarrollo a medida.
    - Acceso al CAU en **horario de emergencia**.
    - Adquisición de nuevas **Versiones Mayores** en los productos cubiertos por el Servicio de Mantenimiento contratado.

Obligaciones

Todo producto software requiere para su correcto funcionamiento de una infraestructura adecuada de sistemas informáticos: hardware, redes, servicios software, etc.

- A fin de que LA EMPRESA pueda cumplir las prestaciones del presente contrato en calidad y costes, el CLIENTE deberá disponer de una infraestructura informática profesional, que cumpla al menos las siguientes condiciones:
    - Disponer de un servicio de acceso a internet de banda ancha de calidad.
    - Protección eléctrica adecuada (SAI o equivalente).
    - Protección de sus equipos frente a intrusiones (permisos de usuario, anti-malware, etc).
    - Correcta configuración su Red local (cortafuegos, enrutadores, etc)
    - Protección adecuada frente a perdidas de datos (Copias de seguridad).

    > RECUERDE: La responsabilidad de realizar las copias de seguridad recae exclusivamente en el cliente.

- El CLIENTE entiende que esta infraestructura es ajena al SOFTWARE y por tanto, esta excluida del presente contrato y en particular este contrato **no incluye**:

  - Traspaso entre ordenadores de los datos generados por EL SOFTWARE.
  - La reparación de aplicaciones, archivos, recuperación de datos pertenecientes a **aplicaciones distintas** a los productos contratados que se encuentran detallados en la factura correspondiente al presente contrato.
  - La reconstrucción de los datos perdidos del SOFTWARE. Estos servicios no siempre serán posibles, y se facturán según la tarifa de servicio técnico.
  - La instalación, reinstalación o reparación **sistemas operativos**.
  - Modificaciones en la operativa del SOFTWARE derivados de cambios en la legislación.
  - Mantenimiento o actualización de programas de antivirus (incluso los comercializados por LA EMPRESA), así como la detección y/o eliminación de virus informáticos u otro malware en general presentes en los sistemas del CLIENTE.
  - El mantenimiento de equipos, como pueden ser: ordenadores, TPV, impresoras, registradoras, etc.
  - Los costes de desplazamientos derivados de ninguno de los supuestos que contempla el contrato, los cuales serán facturados al cliente en su totalidad.
  - Los costes de posibles envíos o portes realizados para cubrir estos servicios, los cuales serán facturados al cliente en su totalidad.
  - Cualquier actuación por parte de LA EMPRESA, que deba realizarse **fuera del horario laborable**.

- El CLIENTE entiende que cualquier cambio en su infraestructura informática puede afectar al correcto funcionamiento del SOFTWARE. En consecuencia, se aconseja notificar a LA EMPRESA con antelación los cambios a realizar en los sistemas del cliente dónde el SOFTWARE esté en funcionamiento. De ese modo, y en la medida de lo posible, se podrá evitar que surjan incidencias en el funcionamiento de los mismos.

Limitación de Responsabilidad

En ningún caso será LA EMPRESA responsable de los daños causados por incumplimiento de las responsabilidades del CLIENTE o de cualesquiera daños indirectos, como pudiera serlo la pérdida de beneficios o economías previstas, o por cualquier reclamación de que pudiera ser objeto por terceros, aún cuando LA EMPRESA hubiera podido ser advertida de la posibilidad de dichos daños, pérdidas o reclamaciones.

Licencia de software

1. **CONCESION DE LICENCIA:** La propiedad del SOFTWARE no se transfiere al CLIENTE. DIR Informática® concede al cliente por la presente una licencia no exclusiva ni transferible para usar el software autorizado. *(El software autorizado sólo puede ser usado por el cliente, quedando expresamente prohibido transferir, traspasar, arrendar, o vender el mencionado software, así como efectuar cualquier otro acto de disposición ya sea de manera temporal o permanente, gratuito u oneroso)*.

2. **RESTRICCIONES DE REPRODUCCION:** El cliente podrá copiar el software objeto de licencia, en parte o en su totalidad, únicamente para fines de seguridad y archivo. (Atención, la copia de seguridad no es suficiente por si misma, para la completa y correcta instalación y funcionamiento del software).

3. **COMUNICACION DE LAS RESTRICCIONES POR EL CLIENTE:** El cliente comunicará las condiciones de este acuerdo de licencia a toda persona por él empleada o bajo su dirección y control que haya de utilizar el software autorizado.

4. **CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE Y USO NO AUTORIZADO:** El cliente se compromete a hacer lo posible para asegurar que las personas por él empleadas o bajo su dirección y control cumplan las condiciones de este acuerdo de licencia, incluyendo, sin restricciones, el no permitir deliberadamente a nadie utilizar ninguna parte del software autorizado con la finalidad de descifrar su código fuente. Si el cliente tuviera conocimiento de que el software autorizado se estuviera usando por tales personas de modo no autorizado por este acuerdo, deberá usar todos los medios a su alcance para que cese inmediatamente tal uso. El cliente deberá notificar por escrito a DIR Informática® todo uso no autorizado del software.

5. **SOFTWARE DE TERCEROS:** El software autorizado está protegido por Copyright y otros derechos de propiedad de DIR Informática® y, dependiendo del software autorizado que se proporcione, de terceros. El cliente puede ser directamente responsable ante tales terceros por actos llevados a cabo por él o bajo su responsabilidad en relación con el software autorizado que no estén autorizados por este acuerdo.

6. **LIMITACION DE GARANTIA:** DIR Informática® garantiza por un periodo de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega al cliente, que el software autorizado se ajustará substancialmente al funcionamiento definido en la documentación del software autorizado proporcionado por DIR Informática® en el momento de la entrega (manuales, guías e instrucciones asistidas por ordenador).

   > DIR Informática® no garantiza que el funcionamiento del software autorizado será ininterrumpido o libre de errores, o que el software autorizado cumpla los requisitos del cliente o que funcione en la combinación escogida por el cliente. El único y exclusivo medio de que dispone el cliente para remediar un fallo del software autorizado en cumplir con el funcionamiento definido en la documentación asociada es, únicamente durante el periodo de garantía antes citado, devolver el software autorizado a su proveedor, cuya única obligación será, a su discreción, o bien entregar al cliente un nuevo paquete de software autorizado conforme con lo definido en esta garantía, o bien rembolsar al cliente los derechos de licencia desembolsados. En el supuesto de reembolso de derechos pagados, el cliente deberá destruir inmediatamente toda copia que pudiera tener del software autorizado y de la documentación asociada, confirmando por escrito a DIR Informática® la destrucción de tales copias.

7. **EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD:** DIR Informática® no concede ninguna otra garantía del software autorizado y queda expresamente excluida toda responsabilidad de DIR Informática® por infracción de otra garantía o condición, expresa o implícita, por estado u otro medio, incluida toda responsabilidad por pérdida o daño indirecto o consecuente (incluida la pérdida de datos) que se produjera con ocasión o en relación con el uso del software autorizado. En ningún caso DIR Informática®, será responsable de cualquier daño al usuario o terceras personas, sea cual sea el tipo de reclamación. DIR Informática® no responderá de toda garantía o representación realizada por personas ajenas a DIR Informática® (incluidos, pero sin limitarse a ellos, los distribuidores de DIR Informática®).

8. **ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE AUTORIZADO:** DIR Informática®, podrá a su sola discreción, ofrecer al cliente actualizaciones del software autorizado.

9. **SELECCION DEL SOFTWARE AUTORIZADO POR EL CLIENTE:** El cliente es el único responsable de la selección en cuanto a la idoneidad del software autorizado para obtener los resultados por él proyectados. Durante el periodo de garantía (30 días), el cliente tiene tiempo suficiente para evaluar si el software se adecua a sus necesidades actuales, así como para conocer el funcionamiento (operatoria) del mismo.

10. **CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIO POSTVENTA:** Es imprescindible que el cliente disponga del correspondiente contrato de mantenimiento vigente, para poder disponer de un servicio postventa sobre el programa contratado. El contrato de mantenimiento únicamente afectará al servicio técnico de los programas fabricados por DIR Informática®, especificados en el mismo. Queda a la completa discreción de DIR Informática® el poder ofrecer asistencia técnica sobre otros programas ajenos a DIR Informática®.

> En los casos en que un cliente reactive un contrato de mantenimiento tras un periodo de inactividad del mismo, se calculará un precio de actualización del contrato de mantenimiento, proporcionalmente al tiempo de inactividad del contrato.

Protección de Datos

Tratamiento de la información

DIR INFORMATICA BCN S.L tratará como reservada toda la información que, en relación con este contrato le sea facilitada por EL CLIENTE. Sin conocimiento previo y por escrito de EL CLIENTE, DIR INFORMATICA BCN S.L. no utilizará la información facilitada por el mismo, ni revelará a terceros dicha información, salvo por razón del cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, o de la normativa legal aplicable.

El Tratamiento de datos personales se hará conforme a lo establecido en La Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999, de 13 de diciembre y Reglamento de Medidas de Seguridad Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por lo cual DIR INFORMATICA BCN S.L. como encargado de tratamiento y a tenor de lo dispuesto en los artículos 10 y 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos se obliga expresamente a:

- Guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional sobre toda la información de datos de carácter personal de lo que es titular EL CLIENTE, a los que acceda o trate en razón del objeto de este contrato. Esta obligación subsistirá de modo indefinido aun después de terminar sus relaciones con EL CLIENTE.

- No aplicar, ni utilizar los datos de carácter personal, de los que es titular EL CLIENTE, a los que acceda para el cumplimiento del presente contrato, a un fin distinto al que figura en las condiciones del mismo.

- No ceder, ni comunicar dichos datos de carácter personal de los que es titular EL CLIENTE a los que acceda con motivo de este contrato, a terceras personas, ni siquiera para su conservación, salvo a profesionales o entidades cuando sea necesario para la realización de actividades que requieran conocimientos especiales de gran complejidad.

- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias u obligatorias por las leyes y reglamentos vigentes en cada momento para garantizar el nivel de seguridad que correspondan a los datos de carácter personal de los que es titular EL CLIENTE a los que acceda con motivo de este contrato y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Para ello aplicará toda la reglamentación de seguridad de nivel básico que sean necesarias para proteger los datos que le proporcione CLIENTE, tal como exige el Real Decreto 1720/2007 para el tratamiento de datos personales.

- Devolver o destruir los datos de carácter personal de los que es titular EL CLIENTE a los que haya accedido para la prestación de servicios, así como todos aquellos soportes o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento una vez cumplida la prestación contractual prevista en el contrato. De ese modo se garantiza plenamente la devolución de aquellos datos necesarios y la destrucción de aquellos que resulten necesarios a juicio de EL CLIENTE.

Seguridad

Si los datos suministrados por EL CLIENTE corresponden a niveles de seguridad medio o alto, EL CLIENTE deberá comunicarlo expresamente a LA EMPRESA por correo electrónico, con el fin de que LA EMPRESA analice la viabilidad de la adopción de las medidas de seguridad correspondientes, reservándose el derecho de no admitir el suministro de datos de niveles superiores al básico.

Asimismo si EL CLIENTE no cumple las obligaciones legales y las medidas de seguridad que le son exigibles en su condición de responsable del fichero, eximirá y mantendrá indemne a LA EMPRESA de cualquier responsabilidad al respecto.

Derecho de rectificación

En cumplimiento de la LOPD, los datos de carácter personal recogidos en el presente contrato serán incorporados a nuestros ficheros automatizados con la finalidad de gestionar los compromisos derivados del mismo. Los derechos de Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición podrán ser ejercitados dirigiendo un escrito a DIR INFORMATICA BCN S.L con domicilio social en Calle Bolivia 144-146 local 6, 08018 Barcelona.

Guía de Servicios

Glosario

- **CONFIGURACIÓN**: Bajo este término nos referiremos a los posibles ajustes para adaptar la instalación de una APLICACIÓN a los sistemas en los que se ejecuta.
  Ejemplos típicos serian:
    - Puertos usados

    - Drivers usados
    - La ruta a la BD
    - etc.

- **PARAMETRIZACIÓN**: Este concepto hace referencia a los ajustes que adaptan una APLICACIÓN al modelo de organización, procesos y reglas de negocio del CLIENTE.
  Ejemplos posibles serían:

    - La dirección fiscal que debe aparecer en la facturas de la empresa.
    - El logotipo del CLIENTE que aparece en los informes impresos por la APLICACIÓN
    - La lista de precios y tarifas usadas por la APLICACIÓN
    - etc.

> Es importante no confundir este concepto con el anterior. Una forma de expresar la diferencia entre ambos es darse cuenta de que si un CLIENTE cambia un equipo informático (router, servidor etc), puede necesitar un ajuste en la CONFIGURACIÓN de la APLICACIÓN pero no un ajuste en la PARAMETRIZACIÓN. En cambio, si un CLIENTE cambia sus prácticas de trabajo o su estructura organizativa, **SIN** alterar su infraestructura informática, podrá necesitar un ajuste de la PARAMETRIZACIÓN de la APLICACIÓN, pero no un ajuste de la CONFIGURACIÓN.

- **Versión de una APLICACIÓN**: Este término hace referencia a cada una de las sucesiva ediciones de una misma APLICACIÓN que la EMPRESA comercializa. Cada una de ellas, se identifica con una etiqueta de versión.

> Ejemplos posibles serían:
> - masterpan® ERP v1.60.0
> - masterpan® ERP v1.61.8
> - masterpan® TPV v2.0.1
> - masterpan® TPV v3.2.2

```
- En relación con la responsabilidad legal contraída por LA EMPRESA en los diferentes servicios que comercializa, deberemos distinguir 3 tipos de Versiones

        - **Versiones Mayores** (o "Major versions")
        Son aquellas que bien por contener un gran número de cambios o bien por el alcance de los mismos, suponen un cambio sustancial respecto a versiones anteriores.
```

```
        - **Revisiones** (o "Minor versions")
        Son las que contienen un conjunto de cambios que no implican un gran salto respecto a versiones anteriores.
    En general estas versiones contendrán:
                - corrección de fallos
                - mejoras de rendimiento en algún proceso puntual
                - alguna mejora de usabilidad.
                - ampliación menor de alguna funcionalidad existente.
        - nueva funcionalidad menor o parcial.

        - **Correcciones** (o "Patchs")
        Como su nombre sugiere, estas versiones pretende solo subsanar fallos de versiones anteriores. Lo normal será que no
contengan nada nuevo, aunque ocasionalmente pueden contener alguna mejora de poca importancia.
```

Servicios y Producto ofrecidos

Licencia de Aplicacion

- Es la cesión al CLIENTE del derecho de instalación y uso, de una cierta Versión de una APLICACIÓN.
- En general cada Licencia, según la APLICACIÓN, limitará el número de puestos y/o de usuarios que pueden acceder a la APLICACIÓN simultáneamente, así como también los módulos a los que el usuario puede tener acceso.
- Por ejemplo un CLIENTE puede adquirir:
    - una Licencia de Masterpan® TPV v1.2.5, para 1 usuarios en una misma máquina.
    - una Licencia de servidor Masterpan® ERP v1.2.5, par un solo equipo servidor con acceso para 5 usuarios concurrentes, y con los módulos adicionales de Producción y Formulación.
- Es importante entender que lo que el CLIENTE adquiere es el derecho a **una versión concreta**, de unos módulos concretos. En general eso no implica el derecho a versiones posteriores de la APLICACIÓN. Lo normal será que el CLIENTE subscriba también un Contrato de Mantenimiento que le dará derecho a ciertas actualizaciones del producto y/o descuentos.

- Las licencias se pueden vender o alquilar *(licencia permanente, o licencia de suscripción)*, pero en ambos casos el producto comercializado es el mismo: el derecho a usar la APLICACIÓN.

Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones (SMA)

> Estos servicios están incluidos de forma gratuita dentro del contrato de mantenimiento.

- Orientado a la gestión de incidencias en el uso normal de LOS PRODUCTOS.
- Es un Servicio no presencial prestado por el CAU (Centro de Atención al Usuario) en horario laboral normal.
- El servicio prestado se reduce a dos responsabilidades:
    - Identificación y diagnóstico de incidencias de funcionamiento en nuestro software.
    - Corrección de posibles ajustes de instalación/CONFIGURACIÓN del PRODUCTO.

> Cuando dichas acciones correspondan a ajustes de instalación o configuración de nuestros productos, las mismas serán llevadas a cabo por personal cualificado de nuestro Centro de Atención al Usuario.

- Debe entenderse que otros tipos de servicios o problemas que puedan darse, no están cubiertos por el Contrato de Mantenimiento. Por ejemplo, los previstos en los *Servicios de Asistencia Técnica (SAT)*, o los *Servicios de Formación y Consultoría (SFC)*, los cuales no son servicios incluidos gratuitamente dentro del contrato de mantenimiento, y por tanto, se facturarán a parte.

Instalación y Puesta en marcha (SIP)

> Estos servicios están incluidos de forma gratuita dentro del contrato de mantenimiento.

- Instalación
- CONFIGURACIÓN inicial
- Formación básica inicial
- PARAMETRIZACIÓN inicial
    - Ajuste de parámetros básicos (nombre de la empresa, dirección fiscal, logotipo, etc)
    - Ajuste básico de Listados o Informes principales (albarán, factura, etc)

Servicio de Formación y Consultoría (SFC)

- Formación en el uso y explotación del software MP
- Asesoramiento en Organización de procesos y PARAMETRIZACIÓN del software MP

Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

En general este servicio abarca trabajos relacionados con el funcionamiento de los sistemas en torno a nuestros PRODUCTOS. Salvo indicación expresa, no están incluidos dentro del contrato de mantenimiento:

- Instalación de hardware
- Instalación de S.O.
- Reparación de bases de datos

  > contempla dejar la base de datos operativa, independientemente de si se han perdido datos o no.
  > Este servicio de reparación de bases de datos está incluido de forma gratuita dentro del contrato de mantenimiento.

- Reconstrucción de datos perdidos
- Exportación o importación de datos, o migración de datos de MS/ACCESS a SQL/SERVER
- Traspaso de programas/datos entre ordenadores

  > Por ejemplo, un cambio de ordenador, o servidor.

- Eliminación de malware etc.
- etc.

Servicio de Desarrollo a Medida (SDM)

Este apartado abarca una serie de tareas que requieren algunos conocimientos técnicos sobre el desarrollo del producto, como programación, estructura de tablas SQL en el producto, etc.

- Módulos
- Listados
- Importación, exportación de datos
- Integración con otros sistemas

Desplazamientos y Portes (DP)

Se engloban aquí desplazamientos de personal, el envío de material o mercancía y conceptos similares.

Horario de prestación de los servicios

- En general los servicios se prestarán en horario laborable de LA EMPRESA.
- Únicamente para resolver problemas urgentes, y bajo determinadas circunstancias, se prestarán servicios durante el horario de emergencias.

Horario laborable

El horario de trabajo y de atención al público de LA EMPRESA es de:

- los días laborables de LA EMPRESA, de 9:00 a 13:30 horas, y de 15:30h a 18:00 horas.
- los días laborables de LA EMPRESA son de lunes a viernes, excepto fiestas legales en la ciudad de Barcelona, puentes, o vacaciones pactados con el personal.

Horario de emergencias

- Será utilizado solamente para resolver problemas urgentes, vía telefónica *(no presencial)*. No se aceptarán en ningún caso, la resolución de dudas, consultas, o formación.
- Se considerarán problemas urgentes aquellos que impidan el normal y habitual funcionamiento del SOFTWARE, y que por su naturaleza demorar su resolucion hasta el próximo día laborable, suponga un importante perjuicio para el cliente. En este supuesto se enuentra por ejemplo, y casi con exclusividad, la imposibilidad de realizar los albaranes y/o la producción para el día siguiente, o problemas con el terminal punto de venta, cuando éste sea el único TPV en la tienda, y EL CLIENTE no se disponga de TABLET/TPV de emergencias.
- Este servicio se prestará de buena fe, siempre que sea posible, y sin el compromiso de una respuesta inmediata.
- Este servicio estará disponible fuera del horario laboral, de 7:00h a 22:00h.

> La metodología para usar este servicio es llamar al teléfono móvil de asistencia (649 913 722), y dejar mensaje en el contestador, indicando nombre de la empresa, teléfono, y descripción del problema a resolver.

- Los servicios efectuados durante el horario de urgencias, serán facturados según el siguiente criterio:
    - para resolución de problemas vía telefónica, sin la utilización de soporte remoto, cuando el tiempo total no exceda de 10 minutos (*sin cargo adicional*)
    - para el resto de situaciones, se facturará según la tarifa de servicio técnico de urgencias, en tramos de 30 minutos.

- Fuera del horario de emergencias (entre las 22:00h y las 7:00h), no se realizará servicio alguno, a menos que haya sido reservado, presupuestado, y consensuado con LA EMPRESA, tarifado según la tarifa de servicio técnico de urgencias, con un recargo del 50%, y en tramos de 60 minutos.

Horario vacaciones

Durante el periodo estival, habitualmente en el mes de agosto, el horario de la empresa quedará afectado respecto del horario habitual. Esto repercutirá en un menor número de horas laborables disponibles.
En estos casos, la facturación de las horas de servicio de emergencias será más flexible *(economicamente hablando)*, ya que en muchos casos serán realizadas sin cargo, dependiendo de cada caso, y de los días y horario que en que se produzcan.

Condiciones Generales

Usted reconoce que ha leído este Acuerdo de Licencia y Garantía Limitada, ha comprendido la totalidad de sus cláusulas, y está de acuerdo en vincularse a sus términos y condiciones.

- Las presentes condiciones generales no podrán ser transferidas a un tercero. Cualquier intento de cesión de los derechos u obligaciones aquí contenidas sin tal aprobación será de efecto nulo.
- Los acuerdos entre las partes basados en estas condiciones generales se someten a la legislación española.
- Las partes se someten, para resolver cualquier discrepancia o divergencia que pudiera surgir en la interpretación del presente Contrato, con renuncia expresa de fuero propio, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona (España).
- Este contrato contiene todos los acuerdos, representaciones y entendimientos de las partes contratantes con respecto a la licencia de uso, el servicio de mantenimiento y asistencia técnica especificado y no puede renunciarse al mismo, alterarse o modificarse salvo por acuerdo por escrito de las partes al que se haya llegado por sus representantes autorizados.
- Las presentes condiciones podrán ser cambiadas por parte de LA EMPRESA sin aviso previo al CLIENTE. En caso de que el CLIENTE no estuviera conforme con las nuevas condiciones, tendrá derecho al reembolso de la parte proporcional a la vigencia que reste del Contrato de Mantenimiento suscrito por LA EMPRESA y el CLIENTE hasta ese momento.

Ambas partes reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria para otorgar el presente documento, firman el presente contrato en prueba de conformidad, por duplicado y a un solo efecto, en representación de:

LA EMPRESA

DIR-INFORMATICA-BCN SL
C/ Bolivia 144-146 local 6
08018 Barcelona
ESPAÑA

EL CLIENTE

...

© 2006-2018 DIR-INFORMATICA-BCN S.L
Todos los productos y nombres de marcas son marcas registradas de sus respectivos propietarios.