

1 Validez. Todas nuestras entregas y prestaciones en relación con los productos concretos de *software* y los servicios (en lo sucesivo: Servicio) y ofertas de servicios profesionales y soporte se prestan exclusivamente conforme a nuestras condiciones generales del contrato y de mantenimiento de *software*. Son parte de todos los contratos que celebremos en relación con cualquier Servicio que podamos ofrecer. Si el cliente o terceras partes tuviesen condiciones del contrato que entren en conflicto con lo anterior, no se aplicarán, aun cuando no los impugnemos por separado. No serán parte del contrato aunque se acepte o curse el pedido.

2 Cierre del contrato. Nuestras ofertas están sujetas a cambios, ya que se realizan sin conocer las circunstancias concretas del cliente. Celebramos contratos particulares con cada cliente según estas Condiciones generales. Una vez que se conozcan las circunstancias del cliente, se recogerán de manera específica los cambios en la orden de compra del cliente mediante una confirmación por escrito. Si la confirmación del pedido contiene cambios con respecto a la orden de compra del cliente, se procederá a su aprobación si este acepta el Servicio incondicionalmente y sin reservas y/o no hace objeción alguna por escrito en el plazo de 15 días a partir de la fecha de la prestación del Servicio. Nos reservamos el derecho de introducir cambios que supongan mejoras tecnológicas.

Las ilustraciones o la información sobre el objeto de la prestación del Servicio (valores de uso, cargas, tolerancias, dibujos, datos técnicos, etc.) son aproximadas por naturaleza, salvo que sea necesaria la conformidad exacta para que el objeto se utilice a efectos del contrato. No estamos obligados ni somos responsables frente al cliente de ningún error obvio o erratas de impresión, aritméticas, ortográficas o de costes. Solo cumpliremos las garantías contractuales que hayamos ofrecido explícitamente e identificado como tales.

3 Precios, pago. Se aplicará nuestra lista vigente de precios con sus cambios ocasionales. Todos los precios son *ex-works* precio fábrica) y no incluyen el embalaje, los aranceles, los costes de transporte o el IVA. Salvo que se acuerde por separado, los precios de la licencia excluyen servicios adicionales como la instalación, puesta en marcha, introducción, formación, mantenimiento, gastos menores en efectivo, costes de desplazamiento y otros gastos.

En caso de que el cliente no corrija o no complete información necesaria - o no aclare descripciones confusas de las tareas, , a pesar de las peticiones al respecto., y esto lleve a trabajos o costes adicionales, estos se cobrarán por separado conforme a las listas de precios vigentes que pueden variar eventualmente .

Salvo acuerdo en contrario, nuestras facturas se adeudarán y serán pagaderas de inmediato en el plazo de 20 días a partir de la facturación sin ningún descuento. Se considera saldada la deuda cuando se acredite el abono en nuestra cuenta.

El impago anulará automáticamente cualquier rebaja, descuento por pronto pago y otros incentivos concedidos al cliente.

El cliente solo podrá ejercer el derecho de retención o compensación si sus reclamaciones contra nosotros se basan en una sentencia firme, no recurrida o aceptada.

Servicios Profesionales En el caso de que se acepte la facturación basada en los gastos o en el concepto tiempo y material ("time and material"), se facturará según el tiempo trabajado si no se especifica lo contrario . Se procederá a la facturación tal y como se haya ofrecido, por días o por horas, y se entiende que un día son 8 horas de trabajo (en horario normal de oficina). Los días laborables son de lunes a viernes. Habrá un recargo del 50% por el

trabajo en sábado y del 100% en el caso de los domingos y festivos que se aplicará al trabajo que se deba realizar estos días; los tiempos de desplazamiento necesarios se facturarán como tiempo trabajado; los gastos de desplazamiento y los gastos imprevistos se facturarán según se produzcan, si no se acuerda lo contrario. Si el cliente es responsable del tiempo de espera del personal de SEEBURGER, ese tiempo se facturará como tiempo trabajado. En caso de que el cliente sea responsable de los aplazamientos o cancelaciones comunicados con menos de 5 días de antelación a la fecha programada, el tiempo planificado se podrá facturar también como tiempo trabajado si no podemos asignar el personal participante a otros proyectos.

Si no se acuerda lo contrario, facturaremos los servicios mensualmente. El pago basado en los gastos será pagadero tras la recepción de una factura verificable y un albarán, siempre que no se haya acordado otra forma de registro del Servicio. Se considerará que un albarán está aprobado en tanto que el cliente no se oponga en los 8 días naturales siguientes a la recepción.

4 Prestación del Servicio, modificación del contrato. Los plazos de la prestación del Servicio se iniciarán cuando se reciba la confirmación del pedido o una vez resueltas todas las cuestiones técnicas y comerciales. Los plazos de la prestación son siempre aproximados salvo que hayamos dado expresamente un plazo concreto.

Si el cliente incumple sus propias obligaciones de colaboración, SEEBURGER no será responsable por una prestación incorrecta del Servicio.

Si el cliente no cumple con sus obligaciones de colaboración a tiempo, incluidos, entre otros, la entrega de documentos y el pago de los anticipos acordados, los plazos del Servicio se ampliarán en consecuencia.

Los plazos de la prestación del Servicio también se ampliarán si esta se demora por fuerza mayor u otras circunstancias imprevisibles no atribuibles a nosotros (p. ej., huelgas u otras disputas laborales, altercados civiles, embargos, recomendaciones sobre viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores o incumplimiento parcial o total de nuestros proveedores, así como retraso de estos). Si estos acontecimientos hacen imposible o impracticable la prestación del Servicio de forma permanente, podremos retirarnos del contrato total o parcialmente. Esto exime al cliente de su obligación frente a la contraprestación (pago). El cliente se podrá retirar del contrato si ya no se puede esperar razonablemente de él que acepte el Servicio. No somos responsables legalmente de la imposibilidad o de las demoras en la prestación del Servicio debidas a estos acontecimientos, los cuales notificaremos al cliente si se producen.

Se permite la prestación parcial o anticipada siempre que sea razonable para el cliente.

Si nos percatamos durante el desarrollo de la prestación del Servicio de que se deben modificar requisitos concretos en el alcance de esta última, se lo notificaremos al cliente y recomendaremos alternativas siempre que sea posible. En este caso haremos al cliente una oferta complementaria. El cliente deberá dar su aprobación al cambio; si no se llega a un acuerdo, el Servicio se prestará tal y como se haya estipulado en el contrato original.

El riesgo se transmitirá al cliente tras la aceptación/entrega de la posesión/ propiedad. Tras la prestación del Servicio, podremos pedir que el cliente realice una declaración escrita donde indique que esta ha sido correcta, completa y sin defectos. Se debe facilitar esta declaración en el plazo de una semana y solo se podrá denegar si el Servicio presenta defectos significativos. Se considerará prestado el Servicio si el cliente paga sin reservas o si no nos notifica por escrito

ningún defecto grave o insubsanable en el plazo de una semana desde la prestación del Servicio. Si la aceptación/entrega de la posesión se demora o impide debido a circunstancias no atribuibles a nosotros, el riesgo se transmitirá al cliente tras notificar que está listo para la aceptación/entrega de la posesión.

5 Obligación de colaboración del cliente. El cliente conoce las principales funciones del producto –tal como se describen en la oferta– y asume el riesgo de que no se adecue a sus necesidades y preferencias, incluyendo, entre otros, en lo que respecta a su infraestructura y al entorno de su sistema. El cliente correrá con los gastos de la colaboración para llevar a cabo el Servicio, incluidos, entre otros, los siguientes aspectos:

– El cliente es responsable de definir los requisitos de forma precisa y por escrito, de responder a las preguntas sin retrasos injustificados y de comprobar de forma regular las últimas actualizaciones, los elementos para entregas provisionales, las pruebas, etcétera.

– El cliente designará hasta tres empleados cualificados con autoridad para tomar decisiones para que ayuden con la información, las especificaciones, los informes de errores, el mantenimiento y otras obligaciones de cooperación necesarias.

– El cliente facilitará las infraestructuras necesarias para llevar a cabo el Servicio; es decir, un lugar de trabajo, empleados, tiempo de acceso a ordenadores, entorno de sistema, permiso y acceso a *hardware* y al *software*, telecomunicaciones y los datos precisos en cantidad y estructura necesarias, independientes de las operaciones comerciales del cliente, etcétera. Solo seremos responsables de los daños causados por los empleados del cliente dentro de los límites establecidos en nuestras disposiciones sobre responsabilidad y solo si actuaban según nuestras instrucciones.

– El cliente es responsable de garantizar el funcionamiento normal de su sistema informático y del *backup* de sus datos conforme a la última tecnología. Adoptará las medidas adecuadas para prevenir que la totalidad o parte del *software* utilizado en su negocio pueda dejar de funcionar correctamente, como son los *backups* regulares –diarios– de los datos, los diagnósticos de errores y las comprobaciones regulares de los resultados. El cliente debe garantizar que los últimos datos se puedan recuperar a partir de los datos almacenados en formato legible por máquinas a un coste razonable. A falta de una advertencia escrita expresa, siempre podemos asumir que existe un *backup* reciente de todos los datos que puedan surgir.

– El cliente manejará correctamente el *software* mediante personal cualificado y formado. El cliente se cerciorará de que sus socios EDI nos apoyen en el establecimiento y la prueba de conexiones EDI/B2B, en caso necesario.

– Se exige al cliente que nos preste asistencia razonable para corregir los fallos y que nos dé acceso remoto de mantenimiento al *software* afectado y al entorno de sistema relacionado.

– El cliente informará sobre errores, fallos y daños sin demora injustificada cuando sea razonable, facilitando suficientes detalles cuando sea posible para que podamos comenzar a corregir los errores de forma concreta. Cuando sea posible, el cliente nos facilitará puntualmente y sin limitación toda la información electrónica y los documentos necesarios y, si fuera posible, de forma que permita la reproducción del fallo. El cliente se pondrá en contacto con nosotros y realizará la localización de problemas y tomará medidas para corregir los fallos.

– Para asegurar un funcionamiento sin fallos, el cliente instalará de inmediato una nueva solución de *software* (hotfix) o una nueva versión de este tras recibir la notificación de su salida al mercado, comprobará sus fallos y formará a sus empleados como corresponda.

– El cliente planificará y llevará a cabo el cambio a la nueva versión con todo el cuidado debido, respetando en concreto la información y la formación que hayamos ofrecido.

– Cuando se concluya un contrato de mantenimiento, el cliente establecerá un acceso remoto para nosotros, de modo que podamos cumplir nuestras obligaciones contractuales.

Si el cliente no cumple sus obligaciones de colaboración y esto produce una demora, el cliente soportará los costes generados por ello, al margen de si se había acordado una tarifa plana. En tal caso, estaremos facultados para llevar a cabo la acción debida por el cliente y con cargo a este. Esto se hará sin perjuicio de nuestros derechos legales.

6 Derechos. Tras la entrega y el pago en su totalidad del *software*, concedemos al cliente un derecho contractual no exclusivo y no transferible para que utilice el *software* en un ordenador de su empresa para los objetivos de su negocio.

El ámbito de nuestra licencia, p. ej., limitación a una CPU, se muestra en nuestra oferta y en la confirmación del pedido.

Nos reservamos el resto de los derechos relacionados con el *software* y otros elementos relacionados (código fuente, actualización, documentación) incluidas las copias, exceptuando la copia de *backup*. El cliente no podrá conceder sublicencias.

El cliente solo podrá copiar el *software* a efectos de *backup* y archivo. El cliente no podrá distribuir, copiar, traducir y/o adaptar el *software* salvo para las necesarias correcciones de los errores sin nuestro permiso previo por escrito. No se deberán retirar nuestros avisos y marcas de copyright.

El cliente no puede revertir el diseño ni descompilar el *software* o hacer que lo reverta ni descompile un tercero, excepto y en la medida en que se contrate de manera expresa o lo permita la ley. El *software* que se entregue para pruebas solo se puede utilizar para pruebas y no con fines comerciales.

El *software* solo se puede transmitir con nuestro consentimiento previo escrito. Este consentimiento se dará en caso de transferencia a otro usuario final si estamos seguros de que (a) el cliente dejará de utilizarlo, (b) el alcance del uso no será mayor con el nuevo usuario que con el cliente, y (c) el nuevo usuario respetará las limitaciones de la licencia y nuestros derechos en relación con el *software*. Nos reservamos el derecho a permitir la transferencia de nuestro *software* para *hosting* o *outsourcing*.

El cliente acepta que llevemos a cabo una medición anunciada del sistema para comprobar que se cumplen los términos acordados de la licencia. También analizaremos los datos sobre el entorno del sistema a efectos de mantenimiento del *software*.

7 Conservación del derecho de propiedad. Conservaremos el derecho sobre el objeto del contrato hasta que se hayan satisfecho todas las obligaciones del cliente derivadas de la relación comercial (incluidos los saldos pendientes o las cuentas corrientes), y nos reservamos el derecho de revocar la licencia si el cliente se retrasa más de cuatro semanas en el pago.

Nos reservamos todos los derechos –incluidos, entre otros, los copyrights y los derechos de propiedad– en relación con todos los diseños, datos, dibujos y elementos similares facilitados al cliente en forma electrónica o de otro tipo con relación al inicio o la aplicación del contrato. No se podrán copiar ni poner a disposición de terceros.

8 Defectos. El cliente debe revisar con cuidado el objeto del contrato sin demorarse de forma injustificada a partir

de su recepción. Se nos debe notificar cualquier defecto sin retraso injustificado ("notificación de defectos"). El defecto (documentado con mensajes de error, etc.) y el modo en que se manifieste (documentado con una descripción de los pasos operativos, etc.) se describirán siempre que sea posible de forma tan específica y reproducible que podamos investigarlos y excluir la posibilidad de un error del operador. Si no se da aviso, se considerará aprobado el objeto del contrato salvo que el defecto no fuese obvio durante la inspección. La notificación de estos defectos se debe realizar en cuanto se descubran. Esto no se aplica si el defecto se ha ocultado con la intención de engañar.

Cuando se negocie la detección de defectos, no renunciaremos al argumento de que la detección fue tardía, o que el defecto no es sustancial o suficiente. Las medidas para reducir daños no constituyen el reconocimiento de los defectos.

Si el objeto del contrato puede utilizarse pese a los defectos concretos, el cliente deberá pagar proporcionalmente por la parte no defectuosa.

Garantizamos que el *software* cumplirá sustancialmente las funciones descritas en su documentación asociada, siempre que se utilice según los términos contractuales y las condiciones de funcionamiento (p. ej., sistema operativo). No garantizamos que las funciones del *software* seleccionado por el cliente cumplirán sus requisitos del sistema o que el *software* sea compatible con cualquiera de sus otros programas de *software* existentes.

Si la prestación del Servicio es defectuosa, el cliente contará con los siguientes recursos:

– Se nos exige que resolvamos el defecto, a nuestra elección, reparando el objeto defectuoso o sustituyéndolo por uno que no lo sea. Podemos negarnos a un tipo de corrección si su consecución nos resulta imposible. En caso de que sea razonable para el cliente, el defecto también se puede remediar ofreciendo una solución alternativa, un recurso provisional o una actualización del *software*. El cliente deberá darnos el tiempo necesario, la oportunidad y el acceso para remediar el defecto.

Se renunciará a cualquier derecho a un remedio en caso de que el cliente no cumpla sus deberes de colaboración o si él o un tercero modifica el objeto del contrato sin autorización y esta autorización tiene unos efectos sustanciales sobre el defecto y sobre el esfuerzo necesario para remediarlo. El propio cliente está facultado para corregir el defecto o para designar a un tercero que lo corrija y a solicitarnos una compensación por los gastos necesarios, solamente en casos de emergencia que pongan en peligro la seguridad de funcionamiento o para evitar daños graves injustificados, en cuyo caso se nos debe notificar de inmediato.

Si no resolvemos el defecto o nos negamos a llevar a cabo algún tipo de remedio, el cliente, tras establecer un periodo de gracia razonable, podrá retirarse del contrato, reducir la compensación o exigir daños.

Facturaremos todo gasto no atribuible a nosotros en virtud de nuestra responsabilidad por los defectos según nuestra actual lista de precios.

Si el uso del objeto del contrato infringe los derechos de propiedad industrial o los copyrights nacionales, adquiriremos, con cargo a nuestro bolsillo y a nuestra elección, una licencia para el cliente, modificaremos el objeto del contrato para que no exista infracción o sustituiremos el objeto del contrato. En caso de que no podamos practicar esto, el cliente podrá hacer valer su derecho legal de retirarse o de reducir el pago sin perjuicio de cualquier otra reclamación por daños. Estas obligaciones solo existen si el cliente nos notifica estas reclamaciones exigidas sin demora indebida, se niega a

reconocer la infracción y si quedan reservadas a nuestro favor todas las medidas de defensa.

El cliente no podrá presentar reclamaciones por infracciones que sean su responsabilidad o que estén causadas por los requisitos especiales del cliente, por un uso que no podíamos prever, o porque el cliente cambie el objeto del contrato o lo utilice con un *software* que no hayamos suministrado.

Las reclamaciones por defectos vencerán en el plazo de 1 año a partir de la fecha de aceptación/transmisión de la posesión excepto cuando el defecto se haya ocultado con la intención de engañar o se relacione con una garantía contractual en relación con una característica determinada. Estas limitaciones sobre la responsabilidad solo se aplicarán en la medida en que sean coherentes con las disposiciones sobre la responsabilidad establecidas en lo sucesivo.

Virtualización. Si nuestros productos de *software* se instalan en un entorno virtualizado y el cliente reclama defectos que sin duda no se deban a nuestro *software* (rendimiento, producción,...), solamente seremos responsables de eliminar el defecto, si el cliente puede reproducirlo y demostrarlo utilizando un hardware dedicado sin virtualización.

9 Responsabilidad. Si nosotros, nuestro agente, empleado o delegado incumple con dolo o grave imprudencia su deber, seremos responsables de los daños causados por muerte, lesiones corporales o daños a la salud conforme a las disposiciones legales.

Lo siguiente se aplica al resto de daños:

– Solo seremos responsables si nosotros, nuestro agente, empleado o delegado incumple con dolo o grave imprudencia su deber en cuyo caso responderemos por los daños conforme a las disposiciones legales.

La exención de responsabilidad y las limitaciones no se aplicarán a las reclamaciones si hemos ocultado un defecto con la intención de engañar o ampliar una garantía contractual en relación con ciertas características, y si los daños adicionales quedan cubiertos por nuestro seguro comercial de responsabilidad general.

La exención de responsabilidad y la limitación no afectan a los derechos legales del cliente a retirarse del contrato. Las disposiciones anteriores no invertirán la carga de la prueba en detrimento del cliente.

El cliente mantendrá su propio seguro en el ámbito consuetudinario de su sector y estructura (p. ej., seguro por interrupción del negocio). El objeto del contrato solo se podrá utilizar en el país cubierto. El cliente será responsable de cualquier reimportación y reexportación.

10 Limitación de la responsabilidad. La responsabilidad se limita a los daños previsibles que sean típicos del contrato, y se limitará por cada perjuicio sufrido al importe del pago percibido del cliente en el plazo de un año natural, pero en ningún caso a más del doble de esta cantidad por todos los perjuicios tenidos dentro de un año natural.

11 Confidencialidad. El cliente acuerda que mantendrá la confidencialidad estricta de todo el contenido del contrato, incluidos, entre otros, los precios, los descuentos, el *know-how* y otros secretos comerciales, y que no pondrá a disposición de terceros ninguna información, diseño u otros documentos sin nuestro consentimiento expreso. Lo anterior no se aplica al contenido que se conozca públicamente sin que se infrinja la obligación de no revelación de secretos comerciales. Los empleados del cliente deberán quedar igualmente obligados por este compromiso, el cual sobrevivirá a la expiración o vencimiento del contrato.

Podremos utilizar el nombre del cliente y el proyecto como referencia siempre que el cliente no nos indique lo contrario por escrito.

12 Uso de datos. El cliente acuerda permitirnos que conservemos aquellos de sus datos que se conozcan cuando se aplique el contrato.

El cliente nos autoriza a procesar sus datos (nombre de la empresa, dirección de correo postal, empleados responsables, naturaleza y alcance de sus pedidos de compra, etc.) a efectos de ejecución del contrato y de marketing.

Si el cliente procesa los datos personales con nosotros y nos exige que concluyamos un contrato en relación con la protección de la intimidad de los datos, facilitamos un contrato tipo basado en nuestros procesos técnicos apropiados. Los requisitos que se desvíen de estos últimos se facturarán según los gastos.

13 Obligaciones continuas. Excepto cuando se acuerde lo contrario, prestaremos todos los servicios con obligaciones continuas, p. ej., Manager Service, Outsourcing, Asistencia remota (mantenimiento del programa y asistencia técnica) según el grado de mantenimiento establecido en el contrato y en nuestras Condiciones comerciales y mantenimiento de *software*. El mantenimiento de *software* acordado no afecta a los derechos legales conferidos al cliente en caso de defecto. El uso de una tarifa plana independiente para estas obligaciones durante un periodo de facturación se adeuda y es pagadero por adelantado, sin descuentos, en el plazo de 20 días tras la facturación. En caso de pago anual, el pago por el resto del año corriente se adeudará y será pagadero antes de la formación del contrato, adeudándose y siendo pagaderas las tarifas posteriores en enero de cada año para el año siguiente, siempre que no se acuerde lo contrario. El pago se considera realizado cuando se acredite el abono en nuestra cuenta.

Nos reservamos el derecho de realizar ajustes razonables sobre la tarifa por las obligaciones continuas si los costes aumentan o disminuyen, incluidos, entre otros, los causados por convenios colectivos. El cliente podrá terminar el contrato a partir de la fecha de entrada en vigor del ajuste con un aviso previo de al menos 6 semanas si no desea mantener el contrato con la nueva tarifa plana.

Vigencia, terminación del mantenimiento El contrato estará vigente durante un periodo indefinido y comenzará con la entrega de las licencias de *software* o el primer día del mes siguiente, aquello que suceda en primer lugar. El año en que se celebre el contrato de mantenimiento no será completo terminando el 31 de diciembre.

El contrato de mantenimiento de *software* se podrá rescindir al finalizar un año natural mediante un aviso con tres meses de antelación. Esto no se aplica a los años incompletos. Cualquier rescisión se debe hacer por escrito para que sea efectiva, ello sin perjuicio del derecho de rescisión sin aviso.

Si no prestamos el Servicio tal como se ha contratado, el cliente podrá rescindir el contrato, siempre que nos haya entregado un aviso escrito indicando la rescisión y concediendo un periodo de gracia de al menos 4 semanas, y cuando este periodo citado haya vencido sin efecto.

En concreto, podremos rescindir el contrato sin previo aviso si el cliente no paga la tarifa plana de mantenimiento pese a haber recibido un aviso, o si el cliente modifica el *software* y/o el entorno del sistema de tal forma que haga su mantenimiento mucho más difícil. En este caso, podremos cesar la prestación de los servicios de mantenimiento.

Sistema de pruebas. Se recomienda encarecidamente al cliente que establezca un sistema de pruebas. Si no existe tal sistema, no asumiremos ninguna responsabilidad por los cambios que se hayan de efectuar en el sistema, pero que no se puedan probar de manera adecuada.

Almacenamiento de larga duración. Se recomienda al cliente que recuerde su obligación de contar con registros relacionados con las transacciones EDI. Con mucho gusto presentaremos una oferta para el almacenamiento de larga duración si se nos solicita.

Virtualización. Si el cliente maneja nuestros productos de *software* en un entorno virtualizado, cobraremos por las incidencias/llamadas de asistencia debidas a la virtualización teniendo en cuenta el tiempo y el material.

14 Disposiciones finales. Estas disposiciones también se aplican a las empresas filiales del cliente. Este último obligará a sus filiales a que respeten estas disposiciones.

El cliente no está facultado para ceder los derechos concedidos por el presente a terceros sin nuestro consentimiento.

Estas Condiciones comerciales se rigen por las leyes españolas, excluyendo las disposiciones de UN CISG. La ciudad de Madrid (España) es el lugar de la prestación y la única jurisdicción para todos los litigios nacidos de la relación comercial.

Si alguna disposición concreta de estas Condiciones es nula o se anula, la validez del resto de condiciones no se verá afectada. Cualquier modificación o enmienda a este contrato deberá realizarse por escrito para que sea efectiva.

Alcance del mantenimiento y de la asistencia al software 09/2010

El contrato de mantenimiento de *software* incluye tanto la asistencia como el mantenimiento para el *software*. Los clientes seleccionan el grado de mantenimiento deseado según sus necesidades. Por favor, consulte las Directrices de servicio de SEEBURGER para una información detallada sobre los servicios de soporte. La asistencia y el mantenimiento dependerán de grado de mantenimiento contratado: SLA BASIC, SLA ADVANCED o SLA PREMIUM 100 – 300

1.) Mantenimiento de *software* general

El mantenimiento del *software* incluye la asistencia y el mantenimiento del programa. Todos los servicios se prestan según la última tecnología y de forma que se oriente a los intereses de todos los usuarios del *software*. Prestaremos servicios de mantenimiento de *software* para el *software* si el cliente lo utiliza conforme al entorno del sistema y a la configuración del sistema especificada en el contrato. Este último se podrá modificar por mutuo acuerdo si se efectúan cambios en el entorno o la configuración del sistema.

El compromiso de asistencia y de mantenimiento se relaciona con la última versión del *software*, excepto, en casos concretos, cuando se espere que el cliente vaya a llevar a cabo una actualización. Los servicios de mantenimiento para las versiones anteriores de *software* solo se prestarán durante los 24 meses posteriores al primer envío.

No demoraremos el análisis de los problemas para sugerir que el cliente instale versiones actuales. Los servicios acordados por contrato, en concreto la asistencia directa, solo puede solicitarlos la persona de contacto designada como contacto del cliente en el contrato de mantenimiento o el representante que haya nombrado por escrito. Nos reservamos el derecho de cobrar por separado la formación telefónica para las nuevas personas de contacto.

Si un cliente desarrolla sus propias aplicaciones informáticas mediante las herramientas de desarrollo de SEEBURGER (p. ej., Mapping Designer, Workflow o BPEL Designer), solo se aplicará nuestra asistencia al *software* a la operabilidad de las herramientas citadas, pero no a la de las aplicaciones personalizadas del cliente. Si se solicita, ofreceremos contratos adicionales para esto.

2) Mantenimiento del programa

a) Eliminación de errores:

El procedimiento de actuación depende de la gravedad del error. Según nuestra garantía, eliminaremos los errores del programa, lo que significa una divergencia esencial de las especificaciones del programa que impide el uso de este último, mediante los *hotfixes*. Se puede solicitar un *hotfix* a través de nuestro departamento de asistencia. Los errores del programa que no impidan su utilización se tratarán como parte del proceso de desarrollo normal y se eliminarán en las versiones de *software* posteriores. Si la eliminación del error como parte del ciclo de las versiones es inaceptable o si no se puede esperar que el cliente lleve a cabo una actualización, se puede acordar la solución del problema aplicando un *hotfix* en cada caso. Sin embargo, en este caso el cliente debe correr con el coste adicional de eliminar el error de la versión instalada.

Al margen de la gravedad de un error, estamos facultados para cobrar nuestros gastos si hemos prestado algún servicio en respuesta a la denuncia de un error y no se ha encontrado ningún error en nuestra programación.

b) Actualizaciones y mejoras del programa:

Ofreceremos al cliente versiones actualizadas del *software* cuando lo solicite y, si fuese necesario, sin que lo solicite. Las actualizaciones de las versiones se proporcionarán como parte del mantenimiento general y de la tarifa que se cobre por ello. Esta tarifa no incluye los módulos adicionales que se enumeran en la lista de precios de SEEBURGER como nuevos componentes del sistema. Sin embargo, se incluyen las actualizaciones que solo se refieran a la misma línea de producto (p. ej., BIS5) –no se incluyen en el mantenimiento del programa las que sirvan para aumentar el nivel o para una línea de productos más reciente-. Por favor, póngase en contacto con SEEBURGER para recibir información sobre nuestros precios vigentes. Nos reservamos el derecho de determinar el número y la frecuencia de las actualizaciones.

c) Cambios legales:

Si los cambios en los requisitos legales exigen cambios del *software*, nos esforzaremos por llevarlos a cabo de forma puntual para ofrecérselos a nuestros clientes. No somos responsables del precio o la aplicación de los requisitos legales. Estamos facultados para realizar un cobro especial si estos cambios superan el alcance normal de la asistencia y el mantenimiento del programa.

d) Funcionamiento del *software* de SEEBURGER en plataformas virtualizadas

La asistencia de SEEBURGER, como se define en este contrato, no se limitará en caso de que el cliente haya decidido aplicar el *software* adquirido a través de SEEBURGER en un entorno virtualizado. En caso de que las tareas sobre una incidencia revelen que los síntomas no son presuntamente causados por el *software* de SEEBURGER, esta última tendrá derecho a pedirle al cliente que traslade la solución al *hardware* dedicado como parte del proceso de resolución de problemas para determinar los síntomas. En el caso de incidencias cuya causa última se relacione con la virtualización, SEEBURGER tendrá derecho a facturar por separado al cliente las tareas para localizar el problema.

e) Delimitación del alcance del mantenimiento:

El mantenimiento del *software* como se entiende según los términos de este contrato no incluirá, en concreto, la instalación de actualizaciones, adaptaciones, ajustes, asistencia in situ y formación ni la eliminación de los errores o puesta en marcha de los cambios que puedan ser necesarios debido a los cambios en los sistemas operativos existentes o al entorno del *hardware* o a los

cambios del *software* que pueda realizar el cliente o al uso del mismo que no sea conforme al uso para el que se destina. Prestaremos estos servicios por una tarifa adicional si lo solicita el cliente.

3) Asistencia

a) Contenido

Los servicios de asistencia que presta SEEBURGER se enumeran en las correspondientes especificaciones del alcance del servicio

Prioridad	Urgencia	Disponibilidad	Tiempo máximo de reacción
	Según doc. aportado	Central European Time	Dentro de la disponibilidad
SLA BASICO			
1	Emergencia	L - V 9-17 horas	4 horas
2	Critica	L - V 9-17 horas	8 horas
3	No critica	L - V 9-17 horas	2 días laborables
4	Menor	L - V 9-17 horas	4 días laborables
SLA AVANZADO			
1	Emergencia	L - V 7-20 horas	2 horas
2	Critica	L - V 7-20 horas	4 horas
3	No critica	L - V 7-20 horas	8 horas
4	Menor	L - V 7-20 horas	2 días laborables
SLA PREMIUM 100			
1	Emergencia	24*7	1 hora
2	Critica	L - V 7-20 horas	2 horas
3	No critica	L - V 7-20 horas	8 horas
4	Menor	L - V 7-20 horas	1 día laborable
SLA PREMIUM 200			
1	Emergencia	24*5 (L -V 0-24 horas)	1 hora
2	Critica	24*5 (L -V 0-24 horas)	2 horas
3	No critica	24*5 (L -V 0-24 horas)	8 horas
4	Menor	24*5 (L -V 0-24 horas)	1 día laborable
SLA PREMIUM 300			
1	Emergencia	24*7	1 hora
2	Critica	24*7	2 horas
3	No critica	24*7	8 horas
4	Menor	24*7	1 día laborable

Los días laborables para los servicios de asistencia son de lunes a viernes. El periodo de tiempo de respuesta se inicia cuando se reciba la notificación de error debidamente cursada y solo se refiere a los tiempos de servicio acordados.

Especificación de los niveles de prioridad

El cliente definirá la prioridad/urgencia de una situación de asistencia según las especificaciones siguientes. Los tiempos de respuesta se derivarán de la prioridad definida y del alcance del servicio acordado.

Prioridad 1: «Emergencia».

Una incidencia con prioridad de «Emergencia» se justifica si se producen interrupciones extremadamente graves del funcionamiento normal. Las tareas que se deben procesar de inmediato no se pueden ejecutar. Esto lo causa un fallo completo del sistema y de funciones muy importantes del sistema productivo de SEEBURGER. La incidencia

requiere que se gestione de inmediato debido a que el mal funcionamiento puede provocar daños graves.

Prioridad 2: «Crítica».

Una incidencia con la prioridad de «Crítica»

se justifica si se producen interrupciones graves del funcionamiento normal: No se pueden ejecutar tareas importantes. El error o las funciones no disponibles del sistema de SEEBURGER se han de resolver con urgencia. El caso requiere una gestión rápida debido a que el error persistente puede provocar una interrupción de todos los procesos del sistema productivo.

Prioridad 3: «No crítica».

Una incidencia con la prioridad de «No crítica» se justifica si se producen interrupciones del funcionamiento normal. Está provocada por un error o por una función no disponible dentro del sistema de SEEBURGER.

Prioridad 4: «Menor».

Una incidencia con la prioridad de «Menor» se justifica si no se producen interrupciones –o son menores– del funcionamiento normal. Está provocada por un error o por una función no disponible dentro del sistema de SEEBURGER que no se necesita a diario o de manera regular.

Clasificación de los sistemas de prueba:

Situaciones de problemas idénticas en los sistemas de prueba justifican normalmente una prioridad/urgencia con un nivel por debajo del necesario para un sistema productivo. Los sistemas de prueba, desarrollo y garantía de la calidad siempre tienen asignado un SLA de «Básico». Los SLA más elevados solo están disponibles para los sistemas productivos.

b) Mala configuración, manejo incorrecto o cambios

Comprobaremos todos los problemas de los que se nos informe para comprobar si somos los responsables, es decir, si existe un mal funcionamiento, falta una función si nuestro producto presenta algún problema. El servicio de asistencia también incluye una breve consulta (los tiempo de consulta por acuerdo del alcance del servicio) si se necesita asistencia y el problema viene causado por una mala configuración o por un incorrecto manejo de nuestra aplicación. Sin embargo, cobraremos según nuestra lista de precios por los servicios de consulta solicitados al equipo de asistencia.

En concreto, nos reservamos el derecho de cambiar las tarifas de consulta según la lista de precios en virtud de una notificación previa de cambio en los *mappings*, los flujos de trabajo, las configuraciones de sistemas o los cambios en el sistema para corregir los cambios realizados por el cliente.

c) Sistema de asistencia basado en la Web

Existe un sistema de asistencia basado en la Web a disposición de los clientes con un contrato de mantenimiento de *software*. Los clientes pueden seguir el progreso sobre los problemas de los que informen mediante este sistema (informes de estado intermedio).

d) Remisión

Los clientes con un contrato de nivel ADVANCED y PREMIUM pueden remitir los casos no tratados dentro del tiempo de respuesta máximo a través del Service Management.

e) Idioma

Los servicios de asistencia están disponibles en inglés de lunes a viernes, de 7:00 a 20:00 (CET).

f) SLA

24*7 (24 horas al día, 7 días a la semana) se refiere a la asistencia de nivel 1 y 2.

La asistencia de nivel 3 es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 (CET).

g) Requisitos previos para una asistencia Premium óptima

- Documentación del sistema o manual de asistencia.
- Matriz de contacto del cliente.
- Revisión del sistema, 3-5 días in situ.
- Personal formado en el centro del cliente.
- Acceso remoto, SEEBURGER Support ofrece Netviewer a estos efectos.