

Condiciones generales del Servicio de Mantenimiento y Soporte

Objeto y contenido

Será objeto de la prestación de este servicio aquellos cometidos que se indiquen y establezcan en el contrato y sus anexos, los cuales se prestarán de acuerdo a las especificaciones del mismo y a las convenidas en el presente contrato.

La prestación de los servicios se efectuará dentro del horario y días de cobertura contratados.

Requisitos de los productos

Sin perjuicio de la facultad de Quonext Factoría de Software S.L. (en adelante Quonext) de especificar el nivel de servicio apropiado para cada producto, los productos hardware y software de Quonext tienen que cumplir las siguientes condiciones para su inclusión en este servicio:

Productos hardware

Un producto hardware podrá ser objeto de servicio siempre y cuando, se encuentre así claramente detallado en el contrato de mantenimiento, esté instalado dentro del territorio español, esté en buen estado de conservación y condiciones de funcionamiento y cumpla los requisitos estándar de mantenimiento de Quonext.

Quonext se reserva el derecho a verificar el estado de los productos hardware, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del contrato, realizando una inspección técnica y, en caso necesario, a realizar cuantos trabajos correctivos que hagan falta para poner los productos hardware en el estado anteriormente mencionado en su último nivel de actualización.

La visita de revisión y los trabajos de reparación arriba indicados representarán cargo adicional al cliente que se calculará en función de las horas/hombre empleadas y las piezas suministradas por Quonext a los precios que se encuentren en vigor en el momento en que se realicen los trabajos.

No obstante, Quonext renuncia al derecho a efectuar la citada comprobación cuando:

- Quonext haya efectuado la instalación de los productos de hardware y el presente contrato entre en vigor en la fecha de su entrega.
- El presente contrato renueve otro contrato de las mismas prestaciones anteriormente establecido entre Quonext y el Cliente en relación con los productos hardware, sin que se haya producido interrupción alguna en el servicio.

El valor de los componentes sustituidos no se encuentra incluido en la cuota del mantenimiento, siendo este cubierto por las garantías de los fabricantes o facturado por administración al cliente.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	1/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Quonext proporcionará el servicio en los locales del cliente, por servicio de recogida/entrega por mensajería o mediante envío a los correspondientes servicios de reparación tal como especifican las cláusulas de servicio de los correspondientes fabricantes o proveedores de cada producto. En los casos de que se generen costes de mensajería, el cliente correrá con todos los gastos de envío asociados a los servicios.

Productos software

Un producto software podrá ser objeto de servicio si el Cliente dispone de la correspondiente Licencia de uso para la versión que está utilizando, el producto no ha sido alterado, está actualizado al último nivel anunciado por Quonext y está incluido en la Lista de productos soportados por Quonext. Si el producto software no está en el nivel actual, Quonext puede realizar el trabajo necesario para ponerlo a dicho nivel. Este trabajo se desarrollará de acuerdo con las condiciones estándar de servicio de Quonext y será cargado al Cliente según las tarifas vigentes en el momento de realizar el trabajo.

El producto software debe ser utilizado en un sistema que cumpla la configuración hardware mínima establecida por el fabricante. Esta configuración ha de estar en condiciones de funcionamiento equivalentes a las previstas por los servicios de mantenimiento de Quonext.

El software que se entregue en virtud del presente Contrato (incluyendo sus actualizaciones y nuevas versiones) está sujeto a la Licencia de uso en cuya virtud el software original fue licenciado.

Obligaciones de las partes

Acceso y condiciones de trabajo

El cliente permitirá al personal de Quonext el libre acceso y pondrá a su disposición el material cubierto por el presente Contrato, así como los demás elementos necesarios para proceder al servicio de dicho material, sin coste alguno para Quonext.

Lugar de instalación

Cualquier traslado del material objeto del presente Contrato deberá ser notificado por escrito a Quonext con una antelación mínima de treinta (30) días. Quonext quedará exonerado de sus obligaciones previstas en el presente Contrato si el material es trasladado sin su previa aprobación por escrito.

El desmontado y embalaje del material trasladado, a solicitud del Cliente, se realizará bajo la supervisión de un representante de servicio de Quonext, el cual supervisará, asimismo, el desembalaje y reinstalación de dicho material. Los gastos ocasionados por dichas operaciones se facturarán por separado al Cliente, con arreglo a las tarifas para servicios vigentes en el momento de la solicitud del servicio.

Si a raíz de las operaciones descritas en el apartado anterior, se comprobará que el material no se encuentra en buen estado de funcionamiento, y fuese por causas no imputables a Quonext, los gastos de reacondicionamiento se facturarán por separado al Cliente (piezas y mano de obra), con arreglo a las tarifas indicadas en el párrafo anterior.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	2/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Uso de los productos

El Cliente debe utilizar los productos de acuerdo con las instrucciones de Quonext y mantener los registros recomendados de rendimiento y utilización de los productos. El Cliente no debe intentar ningún otro ajuste ni reparación.

Asimismo, debe designar un interlocutor con conocimientos suficientes para la comprensión de las instrucciones que se le proporcionen.

Copias de seguridad

El Cliente es responsable de realizar y asegurar la calidad y frecuencia de las copias de seguridad de todos los datos y de su recuperación.

Mantenimiento de productos

El Cliente no permitirá que otras personas que no sean empleados de Quonext ni empleados suyos que no estén actuando bajo supervisión o instrucción de Quonext realicen operaciones de mantenimiento de productos del sistema.

Notificación de incidencias

El Cliente solicitará a Quonext, por acceso electrónico, a través del portal habilitado para soporte o por comunicación telefónica o escrita, si el producto requiere mantenimiento o no opera correctamente.

Diagnóstico remoto

Todo el material objeto del presente contrato debe ser remotamente diagnosticable.

Para las opciones de conexión, el cliente debe disponer de un router de banda ancha (ADSL) conectado al sistema informático y de la adecuada conexión a Internet, todo ello en correcto estado de funcionamiento, dado que de acuerdo con esta premisa están calculados los precios del servicio.

En cualquier caso, el Cliente siempre estará obligado a:

- Facilitar por su propia cuenta la conexión telefónica con el Centro de Diagnóstico Remoto (CDR) de Quonext.
- Adoptar puntualmente los procedimientos (ejecución de los programas de diagnóstico, así como las demás medidas técnicas) previstos por Quonext para asegurar el correcto funcionamiento del servicio y, en particular, a que el personal técnico especializado esté presente en el lugar de instalación, para realizar los trabajos, según las instrucciones del CDR, necesarios para efectuar la conexión y demás instrucciones dadas por Quonext.
- Autorizar, cuando lo estime oportuno el CDR o en momentos acordados previamente, la continuación de la conexión de diagnóstico, aun cuando el personal del Cliente no esté presente en el lugar de instalación.

Además, a efectos de la ejecución del servicio de diagnóstico remoto, se deberá permitir a Quonext modificar los productos hardware, o integrar en su configuración los equipos tales como terminales de diagnóstico y similares, que estime más oportunos y que seguirán siendo de su exclusiva propiedad.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	3/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Representante

El Cliente asignará una persona que permanezca con el consultor de servicio de Quonext mientras éste realiza los trabajos y que esté capacitada para firmar las actas e informes que sobre los mismos se originen.

Sustitución y/o baja de elemento

El cliente deberá comunicar a Quonext por escrito la relación de elementos cubiertos por el servicio de mantenimiento y soporte que causen baja en el mismo, o que deban ser sustituidos por otros.

Modificaciones

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, el cliente queda obligado a comunicar a Quonext cualquier variación que vaya a producir sobre los elementos instalados.

Elementos auxiliares o de diagnóstico

Quonext podrá dejar en depósito o incorporar en la instalación del Cliente material de su propiedad, tal como documentación, esquemas, equipos de prueba o diagnóstico, software, medios de soporte, piezas o instrumentos necesarios para la ejecución del servicio, que el Cliente estará obligado a custodiar.

El Cliente se compromete a no efectuar el desmontaje ni la modificación, utilización o reproducción alguna de ese material y tratarlo como información confidencial.

Durante la vigencia de este Contrato o a su término, Quonext podrá retirar el material de su propiedad.

Exclusión de servicios

No se encuentran incluidos en el ámbito de la prestación de servicios de mantenimiento, entre otros, los siguientes:

- Los que resulten necesarios por causa de accidente, negligencia, utilización indebida, fallo de la red eléctrica o del dispositivo de aire acondicionado, incidente relacionado con el transporte del material o de cualquier otra causa que se saliera del marco de la utilización del material conforme a las especificaciones ambientales adecuadas.
- Los que resulten necesarios porque se haya intentado mantener, revisar, reparar, modificar o trasladar los productos hardware o software sin la intervención de Quonext o sin su consentimiento previo.
- Los que resulten a causa de una avería originada o radicada en un equipo no cubierto por el presente Contrato.
- Los suministros de consumibles y accesorios y las reparaciones y mantenimiento de la parte externa del equipo.
- Los costes de las comunicaciones telefónicas, que serán siempre a cargo del cliente.
- Los que resulten de la detección y eliminación de virus y de su acción en el sistema, que no estén cubiertos por el presente Contrato.
- Los que resulten del suministro de nuevas versiones, que no estén cubiertos por el presente Contrato.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	4/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Subcontratación

Quonext podrá subarrendar parte o la totalidad de las prestaciones establecidas por el presente contrato a terceras personas físicas y jurídicas, pero en todo caso ella será la única titular de los derechos y obligaciones adquiridos o contraídos en el mismo.

Condiciones económicas del servicio

Precio del servicio

El importe correspondiente al servicio, así como las restantes condiciones específicas del cliente, son los que quedan debidamente reflejados en el contrato.

Facturación y pago

La facturación del servicio se realizará a partir de la fecha de la firma del contrato. El pago de los servicios se efectuará por períodos anticipados y conforme a las condiciones reflejadas en el documento contrato.

Forma de pago

El pago de los servicios deberá hacerse efectivo por domiciliación bancaria. En el caso de por cualquier causa el cliente no atendiera el pago en su vencimiento o procediera a su devolución, este correrá con todos los gastos generados, pudiendo además Quonext aplicar los intereses de demora correspondientes.

En el supuesto caso de que la forma de pago sea mediante transferencia, pagaré o talón bancario el cliente deberá respetar las fechas de vencimiento pactadas y en los últimos casos, haberlo entregado al departamento administrativo de Quonext en un plazo máximo de quince días a contar desde la fecha de la factura, pudiendo además Quonext aplicar los correspondientes intereses de demora en el caso de que el cliente no respete las fechas.

Suspensión del servicio

Así mismo, Quonext podrá suspender inmediatamente la prestación de los servicios o, a su elección, resolver el presente Contrato cuando el Cliente no cumpla puntualmente sus obligaciones de pago con Quonext.

Presunción de pago

El pago de una factura no presupone el de las anteriores.

Responsabilidad

Precio del servicio

Quonext no estará sujeto ni será responsable por los retrasos y/o efectos atribuibles a fuerza mayor. Se considerará “fuerza mayor” cualquier causa, circunstancia o contingencia que escape al control razonable de los proveedores o fabricantes, y que retrase o impida la fabricación, el suministro, la entrega, instalación, mantenimiento o soporte del producto.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	5/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Responsabilidad ante daños derivados

En ningún caso será responsable Quonext, las compañías de su grupo de empresas, sus subcontratistas o proveedores intervinientes en los servicios contratados, por daños derivados de la pérdida de datos o reconstrucción del software, de la imposibilidad de utilización de los equipos y/o productos, de la pérdida de beneficios o de daños indirectos causados incluyendo lucros cesantes o costes derivados del tiempo de parada de los productos.

Exigencias

Salvo pacto escrito en contrario, Quonext asume la diligencia de un ordenado empresario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Límite económico de responsabilidad

La responsabilidad máxima exigible a Quonext y por cualquier causa estará limitada a una cantidad igual al precio pagado a Quonext por los productos y/o servicios objeto de la reclamación. Esta limitación será aplicable independientemente de la causa que origine la responsabilidad y de los daños y perjuicios sufridos por el cliente.

Exigencias

Salvo pacto escrito en contrario, Quonext asume la diligencia de un ordenado empresario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Duración

Salvo que se hubiere especificado lo contrario en el documento del contrato, la prestación de estos servicios tendrá una duración inicial de un (1) año, contado a partir de la fecha de su entrada en vigor.

Dicho periodo quedará prorrogado a su vencimiento con duración indeterminada hasta que cualquiera de las partes decida resolverlo, comunicándose por escrito a la otra parte con treinta (30) días de antelación.

Quonext podrá suprimir de la relación de material cubierto por el presente Contrato todo aquel material que, a su juicio, no pueda ser mantenido convenientemente, comunicándolo por escrito al Cliente con una antelación de treinta (30) días.

Disposiciones finales

Fuerza mayor

Cualquier comunicación que deba realizarse entre las partes deberá efectuarse por correo certificado, burofax o correo electrónico a las direcciones indicadas al efecto.

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	6/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte

Resolución y cancelación

Cualquiera de las partes podrá resolver el presente Contrato si se incumplen por parte de la otra las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. En este caso Quonext podrá optar a su criterio cautelarmente a suspender inmediatamente la prestación de los servicios hasta que la situación del incumplimiento quede resuelta.

Prevalencia de acuerdos

Las determinaciones y acuerdos convenidos por las partes en el contrato y sus anexos se entenderán que prevalecen por su carácter de específicas a las contenidas en el presente pliego de condiciones generales y así se interpretarán en caso de controversia.

Protección de datos

El cliente deberá conocer la normativa impuesta por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de noviembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la normativa reglamentaria que la desarrolla. En este sentido, el cliente se compromete a adoptar las medidas de seguridad respecto aquellos ficheros que contengan datos de carácter personal de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de noviembre.

Acceso al servicio

El acceso al servicio es por los mecanismos de recepción:

- Conexión a Extranet: <http://soporte.quonext.com/>
- Correo electrónico: soporte@quonext.com
- Teléfono Call Dispatching - Centralita: 902 109 549

Horario estándar de servicio actual

Lunes a jueves: de 08:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 18:00 horas

Viernes: de 8:00 a 15:00

Versión:	2	Fecha aprobación:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	0	Página:	7/7	Nombre doc.:	Quonext - Condiciones generales del Servicio de Mantenim. y Soporte