

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

PRIMERO.- Objeto

En virtud de las presentes Condiciones Generales, **APLITOP** se obliga a la prestación al **CLIENTE**, a cambio de un precio del Servicio de Mantenimiento sobre los productos informáticos detallados en el **ANEXO I** del presente documento.

SEGUNDO.- Ámbito y prestación de los servicios de mantenimiento y soporte

El **CLIENTE** en caso de apreciar una anomalía en cualquiera de los programas relacionados en el **ANEXO I** y precisar el servicio de **APLITOP**, dispondrá de un número ilimitado de consultas telefónicas, y/o por fax y/o por correo electrónico.

Asimismo, el **CLIENTE** puede solicitar la realización de pequeñas mejoras sobre la funcionalidad existente, así como implementar conversiones de ficheros siempre que nos facilite la información técnica necesaria y no suponga una alteración de la estructura de los programas.

Los números y direcciones de e-mail, así como el horario de atención al cliente aparecen detallados en el **ANEXO II**.

El tiempo de respuesta promedio para las consultas será de veinticuatro (24) horas laborables o inferior, si bien en caso de errores de la aplicación el tiempo de solución del problema puede ser mayor o incluso no tener solución a corto plazo. En estos casos **APLITOP** ofrecerá sugerencias para intentar sortear el error.

El servicio de soporte de programas de **APLITOP** incluye el derecho a contratar las nuevas versiones, previo pago de lo establecido en el **ANEXO I**, que desarrolle de los productos que figuran en el **ANEXO I**, para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y software, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.

APLITOP se compromete a mantener al **CLIENTE** informado sobre la aparición de nuevas versiones previstas y las ampliaciones o actualizaciones de las ya existentes.

TERCERO.- Deber de colaboración

Para el cumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte objeto del servicio será necesaria la colaboración del **CLIENTE**, debiendo este facilitar todos los medios técnicos, humanos y materiales a su alcance y que se estimen necesarios.

La obligación de colaboración del **CLIENTE** se extiende a sus empleados, a sus Filiales, a los empleados de estas y a aquellos profesionales con quienes contrate para la realización del objeto de este servicio.

El **CLIENTE** facilitará el acceso por parte de **APLITOP** a toda la información necesaria para el correcto desarrollo del objeto del servicio que obre en su poder. El cliente procurará todos los permisos necesarios de terceras partes que sean necesarios para el acceso y/o la ocupación.

El incumplimiento del deber de colaboración por parte del **CLIENTE**, o sus empleados, exonera a **APLITOP** de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de sus obligaciones de conformidad con lo establecido en el presente documento.

CUARTO.- Duración

La duración del servicio de mantenimiento y soporte objeto del presente acuerdo será de 1 (UN) año a partir de la entrada en vigor del servicio. Llegado el término de vencimiento, el servicio se entenderá prorrogado tácitamente por periodos anuales, salvo que cualquiera de las partes comunique por escrito y fehacientemente a la otra su voluntad en contrario, con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de terminación inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

QUINTO.- Suspensión del servicio de mantenimiento

El **CLIENTE** puede suspender unilateralmente el servicio de mantenimiento mediante comunicación por escrito a **APLITOP** con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha a partir de la que se desee suspender el servicio.

Cuando el **CLIENTE** desee reactivar el servicio deberá comunicarlo previamente y por escrito a **APLITOP**. Transcurridos 15 días desde dicha notificación, **APLITOP** volverá a prestar el servicio de mantenimiento, quedando el **CLIENTE** obligado a hacer efectivas las cuotas de mantenimiento no desembolsadas durante el periodo de suspensión.

SEXTO.- Terminación

Terminación Normal:

Por cumplirse el término para el que el mismo se ha celebrado, sin que se produzca una renovación o prórroga automática.

Terminación Anormal:

Sin perjuicio de los restantes derechos de las partes, éstas tendrán la facultad de declarar resuelto el presente acuerdo de forma inmediata en el caso de que la parte contraria incumpla alguna de las obligaciones o condiciones estipuladas en este acuerdo y dicho incumplimiento no se subsanase, a satisfacción de la otra parte, en el plazo de treinta (30) días naturales a contar desde la fecha en que se haya recibido la notificación del incumplimiento por escrito.

Asimismo, **APLITOP** tendrá derecho a declarar resuelto el presente acuerdo inmediatamente, sin dar preaviso por escrito al **CLIENTE**, en caso de que se produzcan una o varias de las circunstancias siguientes:

- a) Si el **CLIENTE** incumple algún apartado de la cláusula 4ª.
- b) Por la falta de pago por parte del **CLIENTE** de las cantidades correspondientes en la fecha de vencimiento de cada una de ellas.
- c) Si el **CLIENTE** está reproduciendo ilegalmente cualesquiera productos **APLITOP**, o de cualquier otra manera involucrado en actividades prohibidas por las leyes españolas.
- d) Si el **CLIENTE** es declarado en quiebra, o si se ha presentado solicitud de quiebra voluntaria o suspensión de pagos o si a consecuencia de un procedimiento ejecutivo se embarga el derecho de uso del Software concedido en virtud del presente acuerdo o cualquiera de los equipos o instalaciones que soporten físicamente el mismo.

En cualquiera de los supuestos de resolución antes detallados, el **CLIENTE** deberá abonar a **APLITOP** la totalidad de pagos que estén pendientes de abono por cualquier concepto, venciendo automáticamente todas las que estuviesen pendientes de pago.

SÉPTIMO.- Protección de datos de carácter personal

7.1 Deber de Información

De conformidad con el cliente Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999, los datos del **CLIENTE** van a formar parte de un fichero cuyo responsable es **APLITOP**, tratándolos de forma confidencial y cuya finalidad es el cumplimiento de la relación contractual con **APLITOP**. Igualmente el **CLIENTE** cuenta con los derechos de acceso, rectificación y cancelación, así como con la posibilidad de revocar su consentimiento, pudiéndolos ejercitar por escrito a través de correo físico a la dirección apuntada en el presente acuerdo o mediante el envío de un correo electrónico a: protecciondedatos@aplitop.com

En la petición, deberá adjuntar la siguiente información: Nombre, apellidos y fotocopia del DNI, derecho que desea solicitar y contenido de su petición así como el domicilio a efectos de notificaciones, fecha y firma.

En el caso de ejercitar el derecho de cancelación se entenderá resuelto el acuerdo dada la imposibilidad de llevar a cabo el cumplimiento del mismo por parte de **APLITOP** sin los datos cancelados.

7.2 Tratamiento de datos

El **CLIENTE** afirma y garantiza que los datos han sido recogidos de acuerdo con lo establecido en la LOPD, así como que cumple con todas las obligaciones establecidas en la LOPD.

El **CLIENTE** únicamente cederá datos personales a **APLITOP** cuando sea necesario para la ejecución del objeto del presente acuerdo.

Si con ocasión del servicio objeto del presente acuerdo, **APLITOP** procediera al tratamiento automatizado de datos personales contenidos en ficheros titularidad del **CLIENTE**, tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

En virtud de la presente cláusula, **APLITOP**, como Encargado del Tratamiento, se compromete a acceder a los datos de carácter personal que el **CLIENTE**, Responsable del Tratamiento, le comunique, con las condiciones y requisitos recogidos en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo.

APLITOP únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones del **CLIENTE**, no los aplicará o utilizará con un fin distinto al previsto y no los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas.

APLITOP está obligado a adoptar e implementar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. En este sentido, se compromete a garantizar, como mínimo, las mismas medidas de seguridad que tenga el **CLIENTE**, y en el supuesto en que los datos sean susceptibles de una protección superior, se comprometerán a cumplir las medidas adecuadas a dicha protección.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al **CLIENTE** al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

APLITOP se exonera de toda responsabilidad que pueda surgir en caso de reclamación por incumplimiento de lo anteriormente garantizado. En caso de que se declare la responsabilidad de **APLITOP** mediante un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, el **CLIENTE** queda obligado a indemnizar a **APLITOP** por los daños y perjuicios que se le causen.

OCTAVO.- Confidencialidad

Las Partes reconocen que, en ejecución de este acuerdo, tendrán acceso a Información Confidencial de la otra parte, debiendo ser considerada como tal toda aquella información que respecto de las cuales las Partes no hayan declarado expresamente su carácter no confidencial, a título meramente enunciativo y no limitativo, información empresarial, comercial o técnica.

Ninguna de las partes está autorizada a publicar, revelar o difundir en cualquier forma o por cualquier medio la Información Confidencial, o a utilizar la misma en su propio beneficio o en el de cualesquiera terceros, salvo consentimiento previo y por escrito de la otra Parte. Las obligaciones de confidencialidad perdurarán más allá de la vigencia del presente acuerdo.

En todo caso, serán obligaciones de las partes:

- (a) dar a la Información Confidencial al menos la misma protección e idéntico nivel de seguridad que el que las partes concedan a su propia información confidencial, actuando en todo caso respecto de la misma con la máxima diligencia exigible,
- (b) conservar dicha Información Confidencial en lugar seguro y con las debidas garantías,
- (c) autorizar el acceso a la Información Confidencial sólo en el caso de que ello fuere estrictamente necesario y exclusivamente al personal con el que, antes de autorizársele tal acceso, se hubiera suscrito un acuerdo por el cual dicho personal conoce y reconoce el carácter confidencial y la titularidad ajena de la Información Confidencial, y en el que expresamente los mismos manifiesten su consentimiento y conformidad con las obligaciones de no divulgar y/o no utilizar dicha información.

No será aplicable lo anterior respecto de aquella información que, sin previa vulneración del pacto de confidencialidad por las partes:

- (a) sea o haya devenido de dominio público,
- (b) fuera conocida por una parte con anterioridad a que la misma le fuere divulgada por la otra parte,
- (c) haya sido obtenida por una de las partes de forma totalmente independiente a la Información Confidencial,
- (d) haya de ser revelada por imperio de la Ley o a requerimiento de autoridad competente para ello, en cuyo caso la parte requerida deberá actuar con la máxima diligencia y cuidar de que tal revelación se limite a aquellos extremos que fueren absolutamente necesarios, manteniendo el tratamiento confidencial en la medida de lo posible.

NOVENO.- Normativa aplicable

El presente servicio estará regulado e interpretado con arreglo a las Leyes Españolas.

DÉCIMO.- Jurisdicción

Las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente acuerdo o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje de derecho en el marco de la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Málaga, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros de acuerdo con su Reglamento y Estatutos. Si dichas normas lo permiten, cada parte designará un arbitro y dichos árbitros designarán de mutuo acuerdo un tercer arbitro.

En el supuesto de que el arbitraje no tuviera lugar por mutuo acuerdo o que este fuera declarado nulo, las partes, con renuncia a su propio fuero si este fuera otro, acuerdan someterse a los Juzgados y Tribunales de Málaga.

ANEXO I – PRODUCTOS INCLUIDOS EN SERVICIO

Código	Producto	Número de Serie	Nº Licencias
MES75	MDT Estándar V7.5		
MET75	MDT Estándar + Topografía V7.5		
MPR75	MDT Profesional V7.5		
MPT75	MDT Profesional + Topografía V7.5		
MTP75	MDT Topografía V7.5		

ANEXO II – ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nuestro horario de soporte es de 09:00h a 14:00h y 15:00h a 17:00h de Lunes a Viernes, excepto días festivos. Puede realizar sus consultas por los siguientes medios:

Teléfono	+34 95 2439771
Fax	+34 95 2431371
Correo Electrónico	soporte@aplitop.com
Web	http://soporte.aplitop.com
Carta	APLITOP Sumatra,9 29190 Málaga