

CONTRATO DE LICENCIA, ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Revisión (11/01/06)



REUNIDOS.

De una parte, D. Luis Alberto Fernández Bedia, mayor de edad, con D.N.I., nº 01491793J, en su calidad de Gerente, en nombre y representación de la mercantil Microven S.A.L., domiciliada en Madrid, Avda. de la Albufera 323 y con CIF A-78452315, en adelante **MICROVEN**

Y de otra parte, D....., mayor de edad, con D.N.I. nº....., en su calidad de en nombre y representación de la mercantil , domiciliada en , e y con CIFen adelante **CLIENTE**

Ambas partes se reconocen recíprocamente la capacidad como en Derecho fuere necesario para la celebración del presente contrato de licencia, asistencia y mantenimiento de software y al efecto acuerdan las siguientes

ESTIPULACIONES.

I.- OBJETO

El objeto del presente contrato lo constituye la prestación al **CLIENTE** de los servicios reseñados en el siguiente apartado, y siempre como consecuencia de la condición de usuario del **CLIENTE** de la licencia de uso no exclusiva del(os) programa(s) incluidos en el **Anexo I CONTRATO DE MANTENIMIENTO N°.....** objeto de este contrato.

II.- SERVICIOS

1. Asistencia gratuita a los cursos de las aplicaciones contratadas que se realicen en las oficinas de MICROVEN, S.A.L.
2. Atención y resolución de consultas referentes al funcionamiento y operativa de las aplicaciones contratadas. Este servicio podrá realizarse telefónicamente, o mediante entrevista previamente concertada en las oficinas de **MICROVEN**.
3. Consejos teóricos y prácticos para mejorar el rendimiento de las aplicaciones y su entorno.
4. Sustitución de licencias de uso de aplicaciones estándar contratadas (**Es aplicación estándar aquella que no incorpora ninguna modificación particular del CLIENTE**) por nuevas versiones de las mismas, en el supuesto de que **MICROVEN**, de forma unilateral y por su propia iniciativa, decida incluir mejoras en la aplicación.
5. Adaptación en las licencias de uso de las aplicaciones estándar contratadas (ver definición en párrafo anterior) a los cambios necesarios según el criterio de **MICROVEN** para su adecuación a las disposiciones legales que afecten a los procesos y modelos contemplados en las mismas. Este servicio se prestará SIEMPRE previa solicitud escrita del cliente.
6. En las aplicaciones **no estándares**, mantenimiento en las oficinas de **MICROVEN** de una copia de seguridad permanente de su versión de la licencia de uso de las aplicaciones contratadas.
7. Recuperación (si ello es posible), de la información deteriorada a partir de la última copia de seguridad válida, siempre y cuando no sea por negligencia en el manejo de la aplicación.
8. Desplazamientos a los efectos anteriores dentro del casco urbano (máximo 50 km.) siempre y cuando **MICROVEN** lo estime necesario.

III.- CONDICIONES GENERALES PARA EL ACCESO A MANTENIMIENTO

1. La instalación eléctrica a la cual se halla conectado el sistema, deberá encontrarse en óptimas condiciones para su uso y disponer de la correspondiente toma de tierra.
2. El suministro de corriente eléctrica utilizado deberá corresponder a las especificaciones marcadas por el fabricante de los equipos instalados, procediendo en su defecto a la implantación de estabilizadores, sistemas de alimentación ininterrumpida u otros métodos que ofrezcan garantía suficiente para cubrir dichas especificaciones.
3. Deberá existir al menos una copia de seguridad de los archivos de datos, ejecutada y custodiada por el **CLIENTE**. La periodicidad de dicha copia dependerá del volumen de datos que se procese, siendo aconsejable periodos cortos para volúmenes muy grandes.
4. Para entrar o salir del programa se seguirán las indicaciones de cada aplicación
5. Se utilizarán soportes magnéticos verificados y de buena calidad.
6. Encontrarse al corriente de pago con **MICROVEN**

IV.- INCIDENCIAS

1. En caso de avería, el cliente deberá poner en conocimiento de **MICROVEN** la misma por vía telefónica, facilitando al efecto los datos requeridos para el uso de este servicio que se detallan en la estipulación séptima.
2. En el supuesto de que no pudiera solucionarse telefónicamente el problema surgido, deberá preparar una copia de los archivos de datos y enviarla a las oficinas de **MICROVEN** siguiendo estrictamente las instrucciones de los técnicos de **MICROVEN**.
3. Si la avería hubiera afectado a la licencia de uso de los programas contenidos en los soportes originales de la aplicación, estos deberán ser enviados a las oficinas de **MICROVEN** para su renovación y posterior devolución al cliente.

V.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

1. La retribución a percibir por los servicios objeto de este contrato será la reseñada en el Anexo I reseñado en la estipulación I del presente contrato.

CONTRATO DE LICENCIA, ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Revisión (11/01/06)



2. El pago se realizará en la forma y los plazos indicados en la factura que origine el Anexo I antes reseñado.
3. El incumplimiento total o parcial por parte del cliente de las condiciones de pago indicadas en el punto anterior (V.2), dejará sin efecto el contrato de mantenimiento desde la fecha del incumplimiento.
4. Los precios serán incrementados anualmente en un porcentaje igual al correspondiente al IPC de Servicios del año anterior a su vencimiento, publicada por el Instituto Nacional de Estadística u otro organismo que lo sustituya, con fecha de efecto desde el primer día de comienzo de la prórroga del contrato.

VI.- GASTOS ADICIONALES

1. Los envíos y comunicaciones realizadas por **MICROVEN**, se efectuarán por correo electrónico o a través de Internet www.microven.net.
2. Previa petición del cliente los envíos podrán ser recogidos en las oficinas de **MICROVEN**
3. Previa petición y con cargo al cliente los envíos podrán ser remitidos por la compañía de mensajería que el cliente solicite.

VII.- SERVICIO DE CONSULTA TELEFONICA (HOT LINE)

Al objeto de poder garantizar una atención eficaz y precisa a todos los usuarios del mismo, antes de utilizarlo deberán haber realizado previamente las siguientes comprobaciones:

- Si es una duda sobre como realizar un determinado procedimiento, haber consultado previamente las especificaciones descritas en el manual de la aplicación.
- Si se trata de un error en el funcionamiento normal, haber revisado el estado del equipo base (Funcionamiento de la pantalla, unidades de disco, impresora, cables, accesorios, etc.)
- Si es un error por incoherencia en los datos, haber revisado la información introducida desde la última comprobación, ya que muchos de los errores se producen en base a datos introducidos inadecuadamente.

Si una vez comprobados los extremos anteriores el problema subsiste, deberán tener preparados antes de la utilización del servicio los siguientes datos:

- **Número de contrato de mantenimiento.**
- **Nombre del CLIENTE y propietario de la licencia de uso de la aplicación**
- **Programa y número de versión que está utilizando.**
- **Descripción detallada del procedimiento seguido hasta el momento de producirse el problema.**
- **Circunstancias especiales que hayan concurrido: fallo eléctrico, usuario inexperto, avería del equipo, etc.**

Todas las consultas telefónicas se referirán única y exclusivamente a las aplicaciones de software objeto de este contrato desarrolladas por **MICROVEN**, y serán atendidas como máximo durante la siguiente jornada laboral, salvo causas de fuerza mayor.

Toda consulta sobre Sistemas Operativos, software de base y equipos en el que estén instaladas las aplicaciones, no se encuentran cubiertas por este servicio. Las incidencias deben ser expuestas con brevedad y precisión.

Toda consulta que requiera una respuesta demorada en el tiempo superior a la indicada en el párrafo anterior, se resolverá por escrito a través de correo postal, correo electrónico, fax, o en su caso, se procederá a indicar al CLIENTE la estimación de tiempo en que será atendida, al objeto de evitar pérdidas de tiempo inútiles.

VIII.- DURACION DEL CONTRATO. RENOVACION

Este contrato es válido por el periodo de un año, desde la fecha de su celebración, quedando sin efecto cualquier otro establecido con anterioridad, entendiéndose tácitamente renovado por igual periodo con adaptación a las nuevas tarifas, salvo que el mismo fuera denunciado por cualquiera de las partes con treinta días de antelación a la fecha de su vencimiento.

IX.- EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

MICROVEN declina toda responsabilidad en los siguientes casos:

- Incumplimiento por el CLIENTE de cualquiera de las condiciones de este contrato.
- Uso anormal o negligente del programa (y/o archivo de datos).
- Pérdidas de información no recuperables.
- Problemas derivados de la demora tanto en la recepción de nuevas versiones o copias devueltas, como en el tiempo necesario empleado en la reparación de las averías.
- Cualquier tipo de reclamación indemnizatoria que en concepto de daños y perjuicios que realice el CLIENTE, derivada de la demora que se pueda originar en la recepción de nuevas versiones o copias devueltas, así como el tiempo necesario de inmovilización del programa por efecto de la revisión, adaptación o reparación que se realice.

X.- INTRANSFERIBILIDAD DEL CONTRATO

El presente contrato tiene el carácter de intransferible en cualquiera de sus modalidades.

CONTRATO DE LICENCIA, ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Revisión (11/01/06)



XI.- PROTECCIÓN DE DATOS.

1.- Que en virtud de la relación jurídica contractual mencionada anteriormente, y consistente en la prestación de unos servicios determinados por parte de **MICROVEN** al **CLIENTE**, que ya han sido determinados, el **CLIENTE** proporciona a **MICROVEN** la información necesaria para llevar a cabo la prestación de servicios, consistiendo dicha información en datos de carácter personal (en adelante, **DATOS**), contenidos en Fichero/s cuya titularidad ostenta el **CLIENTE** como Responsable del Fichero, e implicando un tratamiento de los **DATOS** según lo estipulado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, **LOPD**), en el que **MICROVEN** es Encargado de Tratamiento.

Se entenderá a efectos del presente tratamiento de datos lo siguiente:

- **Datos de carácter personal:** cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- **Fichero:** todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Tratamiento de datos:** operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **Responsable del fichero:** persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- **Encargado del tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del fichero.

El **CLIENTE** en su calidad de Responsable de Fichero, se obliga a facilitar el acceso a los **DATOS** a **MICROVEN** para la correcta ejecución de la prestación de servicios prevista entre las partes y garantiza que los datos aportados son ciertos y actualizados, trasladándole las instrucciones pertinentes según las cuales **MICROVEN** deberá tratar los **DATOS** e informando a **MICROVEN** de cualquier modificación de sus propias medidas de seguridad.

MICROVEN accederá únicamente a los **DATOS** con la finalidad de llevar a cabo la prestación de servicios acordada entre las Partes, con la confidencialidad y medidas de seguridad oportunas, comprometiéndose a no cederlos a terceras personas, ni a efectos de su conservación, y devolviendo los **DATOS** a los que haya accedido una vez finalizada la prestación o garantizando su inaccesibilidad en caso de que para el cumplimiento de otras obligaciones legales se viera obligado a mantener dichos **DATOS**.

XI.- FUERO APLICABLE

Las partes intervinientes, hacen renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, en tantas cuestiones o litigios que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente contrato, y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

En Madrid a ---, de -----de 2006.
Conforme Cliente -

MICROVEN, S.A.L.
P.P.