

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE USO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE EQGEST

### 1. SERVICIO DE SOPORTE.

CIMKEY prestará el soporte necesario para la resolución de cualquier tipo de duda que pueda surgir al CLIENTE sobre el uso de EQGEST o incidencia en su funcionamiento según las siguientes condiciones:

1.1. NOTIFICACION DE INCIDENCIAS. La notificación de cualquier duda o incidencia se debe realizar mediante el sistema HelpDesk de CIMKEY para lo cual se suministra al CLIENTE el código de usuario y contraseña necesarios. Cimkey gestiona la asistencia técnica mediante este sistema por lo que no garantiza la atención a notificaciones realizada por cualquier otro medio. HelpDesk es el conjunto de recursos tecnológicos y humanos que CIMKEY pone a disposición de sus clientes para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral.

1.2. MEDIO DE SOPORTE. CIMKEY prestará el servicio del modo que más adecuado considere en cada caso (con respuesta a través del propio HelpDesk, teléfono, conexión remota, conferencia online o mediante visita de un técnico). Si fuese necesario el desplazamiento de un técnico este se realizaría solamente previa aceptación por parte del cliente, quedando excluidos del contrato los costes del desplazamiento y dietas.

1.3. CONEXIÓN REMOTA. Generalmente las incidencias que requieran intervención técnica se resuelven mediante conexión remota. El CLIENTE deberá proporcionar acceso al ordenador en el que se haya producido la avería mediante el sistema que determine o mediante el que CIMKEY proponga. No cumplir este requerimiento eximirá a CIMKEY de cualquier obligación derivada del presente contrato.

### 2. EXCLUSIONES DEL SERVICIO.

Quedarán excluidas del servicio las siguientes circunstancias:

2.1. Aquellas incidencias producidas por manipulación inadecuada del software por parte del cliente o por averías o cambios en sus sistemas. En estos casos CIMKEY prestará el servicio previa aceptación por parte del cliente del presupuesto oportuno.

2.2. Aquellas reinstalaciones que se deban realizar por manipulación inadecuada del software por parte del cliente o por averías o cambios en sus sistemas. En estos casos CIMKEY prestará el servicio previa aceptación por parte del cliente del presupuesto oportuno.

2.3. Las peticiones de soporte que supongan una formación a los usuarios. Estos habrán recibido la adecuada formación durante la implantación del software, en caso de requerirse formación adicional debe solicitarse como tal al departamento comercial de CIMKEY.

### 3. SERVICIO DE ACTUALIZACION.

Durante este periodo, CIMKEY proporcionará gratuitamente al CLIENTE las últimas actualizaciones legislativas y/o técnicas que se vayan aplicando a EQGEST.

#### **4. SERVICIO DE FORMACIÓN.**

Por norma general y a no ser que se especifique lo contrario en el presupuesto oportuno, las sesiones de formación se realizarán mediante conferencia online.

#### **5. TRABAJADORES DE CIMKEY:**

El coste devengado de la formación, capacitación y especialización del personal encargado de realizar el servicio de soporte al cliente será sufragado por CIMKEY. El CLIENTE no podrá interferir en la relación laboral del personal contratado por CIMKEY y, en caso de hacerlo deberá indemnizar a CIMKEY. Indemnización que se fija en la cantidad equivalente al salario bruto anual.

#### **6. CONFIDENCIALIDAD.**

CIMKEY se compromete a no utilizar, divulgar o comunicar por cualquier medio, directa o indirectamente a terceras personas, la información confidencial del CLIENTE relativa a sus datos de cualquier índole, know-how, técnicas, ideas, y demás conceptos subyacentes a la aplicación informática como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

#### **7. CONDICIONES DE PAGO DEL SERVICIO:**

7.1. Para los clientes con contrato en modalidad de compra del derecho de uso se establece una cuota anual por el servicio de soporte y actualización. El impago por parte del CLIENTE de la factura correspondiente dará derecho a CIMKEY a suspender el servicio de soporte y mantenimiento de EQGEST. CIMKEY se reserva el derecho de modificar el importe de la cuota de servicio establecida cuando resulte necesaria para el mantenimiento del servicio.

7.2. Para los clientes, con contrato en modalidad de alquiler del derecho de uso, se incluye el coste de este servicio en la cuota.

7.3. COMPROMISO DE PERMANENCIA: el CLIENTE, con contrato en modalidad de alquiler del derecho de uso, adquiere un compromiso de permanencia especificado en su contrato inicial. En caso de cancelación anticipada el CLIENTE abonará las cuotas restantes en el momento de la cancelación. Pasado el periodo de permanencia obligatorio el servicio se renovará automáticamente mes a mes sin obligatoriedad de permanencia alguna.

#### **8. JURISDICCION, COSTAS y GASTOS.**

Las partes contratantes se someten, en caso de litigio, a los Juzgados y Tribunales de Barcelona, con renuncia expresa de su propio fuero y domicilio. Los gastos y costas de todo orden, tanto judiciales como extrajudiciales, que pudieran derivarse del incumplimiento de este contrato por alguna de las partes, serán de cuenta y cargo de la infractora.