

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO GOLDEN SOFT

MUY IMPORTANTE: POR FAVOR, LEA EN PRIMER LUGAR EL PRESENTE DOCUMENTO

1. CALIFICACIÓN JURÍDICA

Por el presente contrato el cliente contrata a ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L., para que realice, en régimen de arrendamiento de servicios, el trabajo de mantenimiento del programa de ordenador, de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL, indicado en el anverso del presente documento y para el número de puestos especificado en el mismo.

2. SEGUNDA

Los servicios de mantenimiento contratados, se realizarán en los locales de ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L., situados en Lleida, Avda. Pearson, 47.

3. CONTENIDO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

3.1 EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INCLUIRÁ:

- a) **Servicio de asistencia telefónica**, para solucionar todas las dudas que le pudieran surgir en el manejo de las aplicaciones contratadas, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo.
- b) **Actualizaciones**, además recibirá todas las actualizaciones que se produzcan tanto por mejoras en los programas, como por cambios legislativos.
- c) **Correcciones de errores**, estas reparaciones se empaquetarán en versiones técnicas.
- d) **Club de usuarios**, esto le permitirá realizar las actualizaciones de los programas contratados a través de Internet y acceder a los documentos técnicos de ayuda expuestos en la web: www.goldensoft.com.
- e) Reposición de los soportes informáticos dañados del programa.

3.2 NO QUEDARÁ INCLUIDO EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO:

- a) La corrección de errores imputables a la manipulación del programa por personal no autorizado expresamente por ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L.
- b) Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte del Cliente que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
- c) La adaptación del programa a las circunstancias especiales del Cliente o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.
- d) La corrección de anomalías imputables exclusivamente al ordenador utilizado, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como averías de la red principal de corriente alterna o variaciones de la misma, y que por lo tanto, no guarden ninguna relación de causalidad con el programa.
- e) La reparación de los daños causados por virus o defectos de otros programas no relacionados en este contrato.
- f) Los gastos de desplazamiento motivados por el mantenimiento.
- g) La incorporación de los elementos necesarios para adaptarse a la evolución tecnológica: últimas versiones de sistemas operativos, requerimientos de hardware, actualización de aplicaciones de otros fabricantes de software que estén relacionadas con las aplicaciones de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL, etc.

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL CLIENTE:

De conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ESOFITEC informa al CLIENTE del tratamiento de datos de carácter personal de las personas firmantes del presente Contrato, así como

de cualquier empleado que participe en la prestación de los servicios, con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato.

Los datos se conservarán durante el plazo mínimo de conservación establecido por la legislación vigente y, en todo caso, hasta la conclusión del último de plazo de prescripción de acciones penales y civiles, así como de sanciones administrativas, que resulte aplicable, sin perjuicio de su debido bloqueo.

Los datos podrán ser comunicados a organismos públicos, entre otros el Instituto Nacional de la Seguridad Social, a la Agencia Tributaria, a la Tesorería de la Seguridad Social y a su empresa, en los términos establecidos por la legislación vigente.

El CLIENTE y los empleados o colaboradores de éste podrán ejercitar sus derechos mediante comunicación por correo postal dirigida a ESOFITEC a la dirección identificada en el encabezado del presente Contrato. Asimismo, podrán presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), autoridad competente en materia de protección de datos.

Asimismo, ESOFITEC podrá llevar a cabo los tratamientos de datos que se correspondan, vinculados a la ejecución de los servicios, descritos en la política de privacidad que podrá encontrar en todo momento en <https://www.esofitec.com/politica-de-privacidad/>.

4.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:

La prestación de los Servicios por parte de ESOFITEC supone el tratamiento de datos personales titularidad del cliente como encargado del tratamiento. Se adjunta toda la información sobre el tratamiento de datos personales en el **Anexo I** al presente contrato.

5. GARANTÍA, RESPONSABILIDAD CIVIL Y CONFIDENCIALIDAD

5.1 LA COMPAÑÍA GOLDEN SOFT, SL es una empresa que aplica un sistema de calidad normalizado y homologado con la normativa europea, dentro de los límites tecnológicos actuales, y somete sus productos a controles de calidad antes de su puesta a disposición. No obstante, a pesar de aplicar el sistema de calidad, el software puede verse sometido a circunstancias aleatorias, entre otras de hardware y otros programas instalados en el mismo ordenador donde se utilicen los programas de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL, así como errores de cálculo u otros errores de imposible detección en condiciones normales de simulación.

Dichos errores también pueden tener su origen en el elevado número de casuísticas diferentes que pueden producirse y la necesidad del Cliente de utilizar los programas de forma inmediata.

GOLDEN SOFT, SL garantiza la corrección gratuita, para los clientes que tengan suscrito el presente contrato de mantenimiento, de todos aquellos errores demostrables de modo fehaciente que le sean comunicados. Las correcciones serán puestas a disposición de los clientes en la página web de GOLDEN SOFT en la dirección <http://www.goldensoft.com> y posteriormente remitidas al Cliente empaquetadas en versiones técnicas.

5.2 ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L., se obliga por tiempo indefinido a guardar secreto y mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, propiedad del Cliente, a que tenga acceso como consecuencia de este contrato.

ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L. sin el previo consentimiento del cliente, se abstendrá de efectuar actividad alguna ya se trate de reproducción, uso, conservación,

modificación, o de cualquier otra índole, con la información recibida, propiedad del Cliente, para finalidades distintas del estricto cumplimiento de este contrato.

En ningún caso podrán acceder terceros a los datos que ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L. tenga acceso, sin el consentimiento expreso del Cliente.

La responsabilidad de ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L. derivada del presente contrato, salvo que medie dolo o negligencia grave por parte de ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L., se limitará al importe de la última cuota anual satisfecha por el Cliente.

6. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

6.1 MANTENIMIENTO DE LA INSTALACIÓN. El Cliente realizará y mantendrá una correcta instalación eléctrica para la alimentación del equipo.

6.2 COPIAS DE SEGURIDAD. El Cliente deberá realizar periódicamente una copia de seguridad de la información contenida en el disco duro. En caso de incumplimiento ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L. no se responsabilizará de la información perdida.

6.3 CONEXIÓN A INTERNET con navegador Microsoft Internet Explorer 4.0 o superior y dirección de E-mail. Para recibir la totalidad del servicio contratado, el Cliente debe disponer de acceso a Internet y de buzón de correo electrónico (E-mail).

6.4 FACILITAR EL TRABAJO DE MANTENIMIENTO. El cliente facilitará el acceso de los especialistas de ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L. a los programas durante la vigencia del presente contrato, con el fin de efectuar los trabajos de los mantenimientos contratados.

6.5 EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA. Las aplicaciones de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL se diseñaran de manera que funcionen con los últimos requerimientos tecnológicos de hardware y software mayoritariamente aceptados por el mercado como estándares, por lo que el Cliente debe mantener su instalación adaptada a la evolución tecnológica de los sistemas informáticos: nuevas versiones de sistemas operativos, requerimientos de hardware, actualización de aplicaciones de software de otros fabricantes relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL, etc.

6.6 INCORPORAR EN SU APLICACIÓN TODAS LAS NUEVAS VERSIONES y actualizaciones que reciba del fabricante GOLDEN SOFT, SL. Esta incorporación debe realizarse siguiendo el orden y las instrucciones suministradas.

6.7 ES OBLIGACIÓN DEL CLIENTE que éste entienda y acepta, visitar periódicamente la página web de GOLDEN SOFT, SL en la dirección <http://www.goldensoft.com> para comprobar la publicación de nuevas versiones de sus productos o de actualizaciones destinadas a corregir errores en los programas que ya hubiesen sido detectados y corregidos.

6.8 EN CUALQUIER CASO EL USUARIO ACEPTA QUE EL PROGRAMA CEDIDO CONSTITUYE UNA HERRAMIENTA destinada a complementar, pero no a sustituir la labor humana, por esta razón es obligación del usuario realizar un muestreo sobre los resultados obtenidos con el uso de la aplicación. En caso de que el usuario detectara algún error deberá comunicarlo a ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, S.L., que a su vez lo comunicará al fabricante GOLDEN SOFT, SL quien lo solucionará de forma gratuita para aquellos clientes que tengan suscrito el contrato de mantenimiento.

7. PRECIO Y FORMA DE PAGO

7.1 EL PRECIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO contratado es el especificado en el anverso del presente documento.

7.2 EL PAGO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO de las aplicaciones de la línea de productos VISUAL del fabricante GOLDEN SOFT, SL será efectuado anualmente y se satisfará por anticipado.

7.3 CORRERÁN POR CUENTA DEL CLIENTE los gastos que se ocasionen con motivo del servicio encargado, tales como soportes informáticos y gastos de envío.

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas por la Ley y en especial, por incumplimiento de las obligaciones de este escrito.

9. COMPETENCIA JURISDICCIONAL

Las partes, con renuncia a su fuero propio, si lo tuvieran, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Lleida, para dirimir en ellos cuantas cuestiones pudieran derivarse de la interpretación y ejecución del presente contrato.

10. DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Las presentes Condiciones Generales derogan lo dispuesto en cualquier otro documento suscrito entre el cliente y ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, SL, referente al servicio de mantenimiento contratado.

ESOFITEC GLOBAL SOLUTIONS, SL

ANEXO I

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR LOS SERVICIOS DE ESOFITEC

La contratación de los servicios objeto del presente contrato supone el tratamiento de datos personales titularidad del CLIENTE por parte de ESOFITEC, relación que queda regulada mediante el Contrato de Encargo de Tratamiento suscrito entre las partes en el momento de contratación, y que estará disponible en todo momento a través del siguiente enlace <https://www.esofitec.com/DPA>.

Si el mantenimiento contratado incluye servicio de Soporte Posventa podrá acceder al mismo, siempre dentro de horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de El Distribuidor de la siguiente forma:

Herramienta de web ticketing y teléfono:

Los usuarios pueden acceder a su área logada desde <https://www.esofitec.com/soporte> con el nombre de usuario proporcionado y donde pueden crear sus consultas.

Teléfono de atención: 973 228 649 Horario de disponibilidad publicado en <https://www.esofitec.com/soporte>

Además, el servicio de Soporte Posventa no incluye las consultas referentes a:

- Definición de documentos y listados.
- Dudas legales (no de funcionamiento del programa).
- Resolución de consultas sobre SQL.
- Instalación completa del producto.

El servicio de Soporte Posventa en relación a las adaptaciones a medida efectuadas en el programa estándar incluirá:

- Disposición de un técnico que conozca en profundidad las características técnicas y funcionales del desarrollo a medida, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral del Distribuidor.
- Disposición de un técnico para que el usuario tenga acceso al servicio Soporte Postventa, siempre dentro de las horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral del Distribuidor.
- Servicio de avisos informando al cliente acerca de cambios tecnológicos o de versión que afecten al funcionamiento de sus adaptaciones a medida.

Descripción del tratamiento de datos realizado por ESOFITEC:

Además de la información contenida en el contrato de encargo, a continuación se describen las características sobre el tratamiento:

CATEGORÍA DE INTERESADOS

- Clientes y empleados o colaboradores de los clientes
- Proveedores y empleados o colaboradores de los Proveedores
- Empleados
- Cualquier otra categoría de interesado cuyos datos incorpore el Responsable del Tratamiento en la plataforma objeto de mantenimiento por ESOFITEC

TIPOS DE DATOS PERSONALES TRATADOS:

- Datos identificativos
- Datos de contacto
- Datos académicos o profesionales
- Datos económicos
- Cualquier otro tipo de dato personal que incorpore el Responsable del Tratamiento en la plataforma objeto de mantenimiento por ESOFITEC.