

Contrato de asistencia remota util

CONDICIONES GENERALES

El servicio contratado será prestado por char, a demanda del Usuario, a través de su Servicio Técnico, accesible en nuestra página web <http://soporte.char.es> en días laborables en su centro de trabajo de Mataró, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 18:00 horas (GMT+1).

RESUMEN DE PRESTACIONES

- **Soporte técnico remoto sin límite de actuaciones, para incidencias técnicas y consultas de usuario.**
- **Reinstalaciones, únicamente con backup de carpeta CHARWIN. Re-configuración de conexiones, etc.**
- **Actualización gratuita de versiones y revisiones de producto contratado, incluyendo actuaciones remotas.**
- **Sustitución o reposición gratuita de medios de protección.**
- **Formación remota a usuarios (2 Hs), una por año.**
- **Conexión para comprobación general de la instalación, a petición del usuario.**
- **Revisión remota de instalación inmediata a la finalización de la misma.**

ASISTENCIA REMOTA SIN LIMITE

Los técnicos de char proporcionarán al Contratante un servicio de asistencia remota, sin límite en número de intervenciones y duración de las mismas, para la solución de problemas, incidencias o dudas relacionados exclusivamente con los productos char incluidos en el presente contrato, en los mejores plazos de tiempo posible dentro de los estándares de la industria. Como norma general, char tratará de atender las peticiones de asistencia que le sean formuladas en el mismo momento en que se produzcan, y resolverlas, o notificar un plazo específico de resolución, en el término de 24 horas laborales desde la comunicación de la incidencia.

La asistencia será prestada mediante conversación telefónica, e-mail y/o acceso remoto a los equipos del usuario a través de Internet. char determinara en cada caso el medio idóneo para la prestación de asistencia de acuerdo a las características de la misma.

Acceso remoto a través de Internet: Los técnicos de char podrán acceder remotamente, con el consentimiento previo del Usuario, a los equipos informáticos en los que se encuentren instaladas los productos char objeto de una incidencia reportada, con el fin de agilizar el proceso de resolución de la incidencia, estando obligado el Usuario a cumplir con los siguientes requerimientos:

- El servidor o PC en el que esté instalado el producto char dispondrá de acceso a Internet y software de navegación.
- La conexión de acceso remoto a realizar por char debe ser autorizada expresamente por el Usuario como propietario de la instalación objeto de intervención a la que se accederá remotamente.
- El Usuario debe disponer de copias de seguridad de la configuración y datos contenidos en el equipo informático al que se acceda, realizadas previamente a la intervención remota del personal técnico de char.

char no podrá ser considerado responsable de la resolución de los problemas que a criterio de char requieran de un acceso remoto como el descrito, si el Usuario no es capaz de proporcionar los medios para realizar dicho acceso.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Usuario podrá solicitar a char la realización de revisiones remotas y rutinarias de las instalaciones de los productos incluidos en el contrato hasta un máximo de dos por año. A este fin el Usuario deberá comunicar con el servicio técnico de char, mediante formulario web, para coordinar la realización de esta intervención. Esta se realizará mediante acceso remoto a través de Internet, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la petición.

REINSTALACIONES

El Usuario podrá solicitar a char la realización de re - instalaciones de los productos incluidos en el contrato, siempre y cuando exista copia de seguridad previa del producto instalado, hasta un máximo de una por año. A este fin el Usuario deberá comunicar con el servicio técnico de char mediante formulario web, para coordinar la realización de esta intervención. Esta se realizará mediante acceso remoto a través de Internet, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la petición, siempre y cuando exista disponibilidad, por parte del Usuario y como requerimientos para la prestación del servicio:

- En el caso de conexiones a equipos de terceros, de los elementos necesarios, correctamente instalados, configurados y en funcionamiento óptimo de acuerdo a sus características y especificaciones. Esto es aplicable a cualquier equipo, suministro, elemento informático, de sistemas, hardware, cableados y conexiones, drivers o aplicaciones de terceros, licenciamientos, etc.
- La colaboración técnica y contacto presencial o remoto de terceros implicados en los equipos sobre los que se realiza la instalación.
- Disponibilidad, colaboración y presencia física de personal propio o contratado por el Usuario con el fin de efectuar las acciones físicas que sean requeridas en la ubicación de los equipos sobre los que se realiza la instalación.
- Datos e información precisa sobre la configuración y resultados que se desean obtener.

SUSTITUCION DE MEDIOS DE LICENCIAMIENTO Y PROTECCION

En el caso de pérdida de la protección anticopia software necesaria para el licenciamiento de los productos incluidos en el contrato, char realizará, a petición del usuario, mediante formulario web, la regeneración sin cargo de la misma.

Esta reposición de medios se realizará en el menor plazo de tiempo posible y siempre dentro de los cinco días hábiles siguientes a la petición.

En el caso de protecciones anticopia hardware dañadas o extraviadas, char realizara su sustitución por los medios de protección software de uso en el momento en el que se deba realizar la sustitución. No se sustituirán en ningún caso medios de protección hardware.

ACTUALIZACIONES

char proporcionará al Usuario, a petición de este, acceso a las nuevas versiones o revisiones de los productos incluidos en este contrato. Dichas actualizaciones serán suministradas sin ningún tipo de cargo por el medio físico o electrónico que char considere más conveniente.

char asumirá, a petición del usuario la instalación de estas nuevas versiones, entendiendo esta instalación como la actualización de los productos ya instalados, en los mismos términos y condiciones que los especificados en la cobertura de "Reinstalación de productos software" del presente contrato.

COBERTURAS Y PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Se excluye expresamente la prestación por parte de char de asistencia relacionada con cualquier producto o licencia no incluido en este contrato. Las siguientes coberturas quedan, asimismo, excluidas:

- Recuperación de datos de productos software de **char** perdidos por cualquier causa, no conservados en copias de seguridad realizadas por el Usuario que sean aptas técnicamente para ser restauradas de forma remota.
- El suministro y reposición de productos, licencias de uso o medios de protección que no estén en poder del Usuario, por cualquier causa, anteriormente a la vigencia de este contrato o con posterioridad a su término.
- La realización de labores propias del Usuario en relación con el mantenimiento, uso y explotación de los productos incluidos en el contrato.
- Cualquier tipo de actuación o intervención de asistencia presencial y, en cualquier caso, fuera del horario especificado.
- Creación de nuevos Operadores telefónicos para la tarificación de las llamadas realizadas.
- Reinstalaciones del producto sin disponer de un backup de la carpeta C:\Charwin y ante cambios de equipos de comunicaciones donde se requiera una reinstalación o reconfiguración del sistema desde cero.

LIMITACION DE RESPONSABILIDADES

char se compromete a efectuar sus servicios de manera apropiada y con todo el cuidado razonablemente posible según el estado actual de la técnica. El Usuario admite que char no puede garantizar la resolución de todos los incidentes que le sean transmitidos por el Usuario ni que éstos serán resueltos en un plazo determinado. El presente contrato no garantiza la idoneidad de los productos o servicios de char para la obtención de determinados fines particulares, por lo que char no se responsabiliza en ningún caso frente al Contratante, Usuario o persona o entidad alguna que emplee dichos productos o servicios de cualquier perjuicio económico, laboral o legal supuestamente provocado por el uso o falta de uso de los mismos. char no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato, si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada por circunstancias que razonablemente escapen a su control. Entre dichas circunstancias se incluyen, por ejemplo, la imposibilidad de acceso al Servicio Técnico por parte del Usuario o la del personal técnico de char por actos de fuerza mayor como fallos generales de las comunicaciones o fallos de suministro eléctrico.

FINALIZACION DEL CONTRATO

El presente contrato comienza y finaliza según las fechas especificadas sin que exista compromiso ni obligación alguna de renovación por ninguna de las partes.

De esta forma, ninguna de las partes está obligada a notificar su vencimiento, considerándose completamente extinguido, a todos los efectos, el presente contrato en la fecha de finalización acordada.

En caso de nueva contratación por parte del mismo contratante, sobre los mismos productos y servicios, esta deberá ser realizada bajo petición expresa, en forma de un nuevo contrato, no garantizando char en ningún caso la aplicación de similares o parecidas condiciones al presente contrato, ni en derechos y obligaciones ni económicas, entendiéndose que, en cualquier caso, se trata de una nueva contratación totalmente independiente a la contemplada en el presente contrato, sin que la relación basada en el presente contrato se pueda considerar como ningún tipo de compromiso, obligación o referencia en cuanto a condiciones futuras.

SUSPENSION DEL CONTRATO

El impago por parte del Contratante de cualquiera de las facturas emitidas por char por los importes establecidos como precio de este contrato dará lugar a la inmediata suspensión del mismo hasta que no sea resuelto dicho impago.

A estos efectos se considera impago la no cancelación de las cantidades pendientes en la fecha de vencimiento acordada sea cual sea la causa por la que no se ha realizado el abono de las mismas.

Durante el periodo de suspensión no se realizarán ninguno de los servicios contratados sin que esto suponga ampliación del periodo contractual en base al tiempo de suspensión, siendo asumido y considerado de forma expresa por el Contratante como compensación económica hacia char por el incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de finalización del periodo contratado en esta situación, el contrato se considerará extinguido, sin que exista obligación por parte de char de notificar al Contratante esta circunstancia. Esto no afectará en modo alguno a la obligación por parte del contratante de asumir el pago de las cantidades pendientes de pago que existan en el momento de la finalización.

CONFIDENCIALIDAD

char se compromete a guardar la más estricta confidencialidad sobre todas las informaciones de tipo confidencial de las cuales el Contratante pueda ser titular y que puedan llegar a conocimiento de char con motivo de la realización de los servicios contratados. char se compromete asimismo a tomar todas las medidas necesarias para evitar la divulgación de estas informaciones confidenciales al público o personas no autorizadas por el Contratante para disponer de esas informaciones. char actuará, para proteger las informaciones confidenciales del Contratante, al menos con la misma reserva y precaución que tomaría para la protección de sus propias informaciones confidenciales y se abstendrá de utilizar, o facilitar a terceros, las informaciones confidenciales del Contratante que pueda llegar a conocer.

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS

De conformidad con lo establecido por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril del 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), le informamos que puede consultar nuestra política de protección de datos en el siguiente enlace:

<http://www.char.es/politica-de-privacidad/>

Todos los datos personales facilitados por cualquier medio, para la realización de este contrato o los que sean facilitados en el transcurso de la relación contractual, se incluirán un Fichero automatizado de Clientes cuyo responsable es char desarrollo de sistemas, s.l., con domicilio en C/ Pablo Iglesias 56, 1-1, 08302 Mataró – Barcelona, y serán tratados con la máxima confidencialidad y con la única finalidad de facilitar el desenvolvimiento del presente contrato de servicios.

ARBITRAJE

Para la solución de cualquier cuestión litigiosa derivada del presente contrato, las partes se someten expresamente al arbitraje institucional del Tribunal Arbitral de Barcelona, de la *Associació Catalana per a l'Arbitratge*, al que se le encarga la designa del árbitro o árbitros y la administración del arbitraje, obligándose desde ahora el cumplimiento de la decisión arbitral. En el caso en el que este arbitraje fuera imposible y debiera acudir a la Jurisdicción ordinaria, las partes renuncian expresamente a su propio fuero y se someten a la competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

