

MODELO DE CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA HOTLINE

Castellón, ___ de _____ de 20__

REUNIDOS

De una parte PIPELINE SOFTWARE 2000, S.L. (en adelante denominada "DISTRIBUIDOR") con C.I.F. B-12463410 y domicilio en Castellón, C/Estatuto, 6 A-Bajo, representada en este acto por D./Dña. _____.

Y de otra parte D./Dña. _____ (en adelante denominada "USUARIO") con C.I.F. _____ y domicilio en _____, representada en este acto por D./Dña. _____.

Las partes, reconociéndose plena y suficiente capacidad legal para este otorgamiento, puestas de previo y total acuerdo:

MANIFIESTAN

I - OBJETO

USUARIO está interesado en recibir por parte de DISTRIBUIDOR, la Asistencia Técnica Hot-Line que en este contrato se especifica para un total de ___ ordenadores.

En caso de contratación de este servicio para más de una oficina, indicar el número total de oficinas para el que se contrata ___ y especificar cada oficina y el número de ordenadores de la misma _____.

Marcando esta opción [] USUARIO indica que esta interesado también en contratar la cobertura adicional de Visita Mensual para ___ oficina/s (si no son todas las oficinas de USUARIO, especificar: _____)

Por otro lado, DISTRIBUIDOR se encuentra en disposición de proporcionar dicha asistencia en los términos dimanantes de este escrito.

II - ACEPTACIÓN

USUARIO acepta este contrato, en virtud del cual se compromete al pago de las tarifas correspondientes al servicio de Asistencia Técnica Hot-Line, que serán las publicadas en www.pipeline.es. DISTRIBUIDOR se reserva el derecho de modificar dichas tarifas durante el periodo de vigencia del presente contrato, previa publicación de las nuevas tarifas en la web citada con, al menos, un mes de antelación a su entrada en vigor.

Las tarifas mensuales vigentes para el año 2010, I.V.A. no incluido, son las siguientes: 16,75 euros por oficina (hasta un máximo de 3 ordenadores en la misma) y 5,65 euros por cada ordenador adicional. La tarifa de la cobertura opcional de la visita mensual para cada oficina son 77,00 euros adicionales.

El pago de estos importes se realizará mediante recibos domiciliados en la misma cuenta en la que se cargan los recibos de mantenimiento de su programa Orbis (se facturarán y girarán los recibos conjuntamente, salvo que se elijan modalidades de facturación diferentes). Dichos recibos se presentarán al cobro a principios de cada trimestre, en fechas 1 de enero, 1 de abril, 1 de julio y 1 de octubre de cada ejercicio, a partir del primer trimestre posterior a la firma del presente contrato. Tras la firma del presente contrato, se presentará al cobro el recibo correspondiente al periodo comprendido entre la fecha de la firma y la fecha del primer recibo trimestral.

Marcando esta opción [] USUARIO opta por la modalidad alternativa de facturación anual (años naturales), que será aplicada a partir del primer año natural completo posterior a la firma del presente contrato. En esta opción, la facturación del servicio de mantenimiento se realiza por anualidades anticipadas. El pago de estas facturas se realiza mediante recibos domiciliados en la misma cuenta citada. Dichos recibos se presentarán al cobro a principios de cada año, en fecha 1 de enero de cada ejercicio. La opción de facturación anual conlleva un descuento sobre la tarifa por oficina que será publicado en www.pipeline.es y podrá variar para cada año. Para el año 2010, dicho descuento será un 5% (válido únicamente para contratos formalizados antes del 31-12-2009 que opten, mediante la marca de esta opción, por la facturación anual).

Durante el periodo de vigencia del presente contrato, USUARIO podrá variar la modalidad de facturación (trimestral / anual) en cualquier momento. Los cambios se aplicarán a partir del siguiente año natural.

USUARIO se compromete a notificar a DISTRIBUIDOR de forma inmediata cualquier cambio de relevancia que realice en la configuración de su sistema informático durante el periodo de vigencia del presente contrato o de cualquier de sus prórrogas. Si dicho cambio incluye la modificación del número de ordenadores de USUARIO, los importes mensuales a partir de dicho momento serán ajustados según el nuevo número de ordenadores.

Por su parte DISTRIBUIDOR acepta prestar el servicio de Asistencia Técnica Hot-Line para los citados equipos informáticos según la siguiente definición y alcance:

- El servicio de Asistencia Técnica Hot-Line consiste en la ayuda mediante llamada telefónica del cliente a las oficinas de DISTRIBUIDOR, a los problemas, dudas o consultas relacionadas con la utilización normal del equipamiento informático de USUARIO. La ayuda telefónica se podrá complementar con el control remoto de los equipos del cliente por parte de DISTRIBUIDOR, siempre que técnicamente sea factible.
- El servicio de Asistencia Técnica Hot-Line cubre únicamente aquellos problemas, dudas o consultas -o la parte de los mismos- que, a juicio de DISTRIBUIDOR, puedan ser resueltos telefónicamente y/o, en su caso, mediante la ayuda de sistemas de control remoto. El resto de servicios que USUARIO solicite a DISTRIBUIDOR serán facturados de forma independiente según la tarifa de precios de servicios de DISTRIBUIDOR.
- En el caso concreto de problemas derivados de infección con virus informáticos (o de sospecha de infección), el servicio de Asistencia Técnica Hot-Line cubre únicamente la ayuda para la utilización de sistemas antivirus (locales o vía Internet), tanto para la detección de virus como para la eliminación automática de los mismos (en caso de que la aplicación lo permita). No cubre la subsanación de otros problemas causados por virus que no puedan ser resueltos mediante el mecanismo indicado.

- El servicio de Asistencia Técnica Hot-Line se prestará durante el horario de atención al público de las oficinas de DISTRIBUIDOR. Dicha información puede encontrarse en www.pipeline.es, donde se publicará cualquier cambio de horario o teléfono de contacto que pudiera producirse. En el momento de la firma del presente contrato, el teléfono de soporte es el 902 101 944 y el horario de soporte es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30, excepto en julio y agosto, en que el horario de los viernes es de 9:00 a 15:00.

En caso de contratación por parte de usuario, DISTRIBUIDOR acepta también prestar el servicio opcional de Visita Mensual, según la siguiente definición y alcance:

- El servicio de Visita Mensual consiste en la asistencia presencial en las oficinas de USUARIO una vez al mes. La duración de cada visita de asistencia será de una hora y media, durante la misma se llevarán a cabo las siguientes tareas:
 1. Diagnóstico y revisión periódica de la red local de USUARIO y del hardware de su sistema informático, incluyendo los periféricos que no tengan mantenimiento propio.
 2. Revisión y actualización, en su caso, del software antivirus (USUARIO deberá tener licencia en vigor del mismo).
 3. Auditoría del sistema de copias de seguridad.
 4. Revisión mensual de otras aplicaciones de USUARIO.
- El servicio de Visita Mensual incluye la mano de obra del técnico de DISTRIBUIDOR durante la hora y media mensual de asistencia y su desplazamiento mensual a las oficinas de USUARIO.
- Las visitas se realizarán en horario de atención al público de DISTRIBUIDOR, siendo notificadas a USUARIO con, al menos, 24 horas de antelación. En la medida de lo posible, DISTRIBUIDOR realizará las visitas en las fechas y horarios que USUARIO prefiera.
- Salvo aceptación expresa por parte de DISTRIBUIDOR, el servicio de Visita Mensual se prestará únicamente en instalaciones ubicadas en la Comunidad de Madrid y en la Comunidad Valenciana.

III - CLÁUSULAS DE VALIDEZ

El presente contrato es válido únicamente mientras USUARIO cumpla las cláusulas de validez siguientes:

1. **Instalación adecuada.** USUARIO deberá disponer de una instalación que permita minimizar, de forma razonable, los posibles riesgos y problemas. A tal efecto, será función de DISTRIBUIDOR indicar a usuario las deficiencias que pueda detectar en su sistema informático y el procedimiento para corregirlas y USUARIO deberá subsanarlas a su cargo para mantener la instalación en condiciones adecuadas.
2. **Protección antivirus.** USUARIO deberá disponer de medidas básicas para prevenir infecciones por virus informáticos. Estas medidas deberán incluir al menos, salvo aprobación expresa de DISTRIBUIDOR, la utilización exclusiva de cuentas de correo electrónico con servicio antivirus y disponer de un software antivirus (norton, panda o mcafee) actualizado y en vigor.

3. **Copias de seguridad.** USUARIO deberá realizar periódicamente copias de seguridad de las aplicaciones que utilice. Cualquier duda sobre la planificación de estas copias o sobre la realización de las mismas podrá ser consultada a DISTRIBUIDOR.
4. **Mantenimiento Orbis.** USUARIO debe disponer de una licencia de uso de cualquiera de las aplicaciones ORBIS de Gestión Comercial para Agencias de Viajes con su correspondiente contrato de mantenimiento en vigor.

DISTRIBUIDOR podrá rescindir el presente contrato sin penalización alguna en caso de que, a su juicio, USUARIO no cumpla cualquiera de las cláusulas de validez citadas. Para ello será suficiente con una notificación por escrito a USUARIO del motivo de la rescisión y de la fecha de validez de la misma.

IV - LIMITACIÓN CUANTITATIVA DE RESPONSABILIDADES

La indemnización de daños y perjuicios en casos de culpa o negligencia de DISTRIBUIDOR derivada del presente contrato, no excederá en ningún caso del importe de tres mensualidades.

V - PROTECCIÓN DE DATOS

a) DE LOS DATOS FACILITADOS POR USUARIO.

Los datos personales de USUARIO, para los casos en que éste sea una persona física, o en el caso de representantes de una persona jurídica o administración, serán incorporados a un fichero cuya titularidad corresponde a DISTRIBUIDOR. La finalidad de la recogida y tratamiento de los mismos es el mantenimiento de las relaciones comerciales establecidas, así como la de mantenerle informado de nuevos servicios y ofertas. En cumplimiento de la normativa vigente DISTRIBUIDOR garantiza que ha adoptado las medidas y técnicas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido en atención a la naturaleza de los datos personales tratados. Asimismo, informa a USUARIO que en cualquier momento puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto de sus datos personales, pudiendo ejercitar este derecho por escrito mediante carta, con copia del DNI dirigida a la atención del departamento de protección de datos de DISTRIBUIDOR, a la dirección que figura en el encabezamiento.

b) DEL ACCESO POR PARTE DE DISTRIBUIDOR A INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL TITULARIDAD DE USUARIO.

Como quiera que para la realización de los trabajos contratados DISTRIBUIDOR tiene acceso potencial a la información titularidad de USUARIO, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, las partes intervinientes formalizan el anexo I que regula sus obligaciones.

VI - JURISDICCIÓN

Ambas partes, con renuncia expresa al fuero que por Ley pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Castellón para la resolución de cualquier cuestión derivada de la aplicación del presente contrato.

IV - DURACIÓN

La duración mínima de este contrato es de un año, contando a partir de la fecha de su firma y se considerará tácitamente prorrogado por iguales períodos salvo notificación fehaciente en contra por alguna de las partes, con al menos un mes de anticipación. El impago de alguna de las cuotas dará lugar a la rescisión automática del mismo sin perjuicio de las acciones legales que se estimara oportuno emprender en defensa de sus derechos.

Durante el periodo de validez del contrato DISTRIBUIDOR se reserva el derecho a modificar los precios de los contratos de mantenimiento, previa comunicación por escrito a USUARIO o publicación de las nuevas tarifas en www.pipeline.es, con al menos un mes de antelación.

En prueba de conformidad, ambas partes firman el presente contrato, por duplicado y a un solo efecto, en la fecha del encabezamiento.

Por DISTRIBUIDOR

Por USUARIO

D./Dña. _____

D./Dña. _____

ANEXO I - ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD EN EL ACCESO Y/O TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES TITULARIDAD DE USUARIO

Mediante el presente Anexo se regulan las obligaciones que impone la normativa en materia de protección de datos de carácter personal a las partes firmantes del presente contrato. Las siguientes estipulaciones se recogen a tenor del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, que regula expresamente el acceso a los datos de carácter personal por cuenta de terceros.

1. DISTRIBUIDOR (que actuará como Encargado del Tratamiento) se compromete a prestar sus servicios de asistencia según las coberturas indicadas en el presente contrato y en el contrato de mantenimiento del programa Orbis que USUARIO debe tener en vigor según el apartado c) de las cláusulas de validez del presente contrato. Es imprescindible para ofrecer este servicio y los demás que se deriven del objeto del contrato, que acceda a la base de datos contenida en los programas instalados en el sistema informático de USUARIO (Responsable del Tratamiento).
2. Para llevar a cabo los servicios contratados, USUARIO autoriza a DISTRIBUIDOR a poder acceder a los sistemas objeto del presente contrato, vía remota o presencialmente en las instalaciones del mismo.
3. Algunos de los productos de DISTRIBUIDOR que podrían estar relacionados con el presente contrato están hospedados en instalaciones propiedad de DISTRIBUIDOR, tales como Orbis ASP, Orbis Booking o el sistema de informes para clientes finales. En todos estos casos DISTRIBUIDOR sigue actuando únicamente como Encargado del Tratamiento y USUARIO sigue siendo el Responsable del Tratamiento.
4. En el caso de que el USUARIO solicite la contratación de servicios anexos a la de licencia de uso del software, resulta necesario para poder llevarlos a cabo que se realice una copia de seguridad de los datos del primero, copia que permanecerá en poder del Encargado mientras los servicios contratados estén vigentes siendo sustituidas dichas copias por otras más actualizadas.
5. En cualquier caso, DISTRIBUIDOR se compromete a tratar la información a la que acceda, únicamente al objeto de reparar las incidencias acaecidas en los mismos o bien poder llevar a cabo la prestación de los demás servicios que puedan ser demandados.
6. Una vez solucionadas las mismas y tratada la información en relación con los servicios prestados, los datos personales y las copias de seguridad efectuadas quedarán en poder del Encargado del Tratamiento debido a la necesidad de atender las posibles incidencias derivadas de los servicios prestados por éste, comprometiéndose el Encargado a no utilizarla para otras finalidades no manifestadas en el presente contrato. Este compromiso se extiende igualmente a la prestación de los servicios vía remota o presencial.
7. Finalizada la prestación contractual, el Responsable puede solicitar al Encargado la destrucción de dicha información o en su caso la devolución de la misma siempre que éste conserve copia. No obstante cuando se conserve copia de los datos de carácter personal, de acuerdo con el artículo 16 LOPD, DISTRIBUIDOR podrá conservar la misma bloqueada, estando únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de

prescripción de éstas, así como durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones que existan entre el Responsable del Tratamiento y el interesado.

8. DISTRIBUIDOR reparará las incidencias y, en su caso, efectuará copia de seguridad, siendo sus técnicos quienes acceden a las instalaciones de USUARIO de forma presencial o bien de forma remota. En este segundo caso el acceso al sistema informático del USUARIO se realizará a través de Internet u otras redes. La información será encriptada impidiendo que cualquier tercero que pueda interceptarla conozca su contenido.
9. USUARIO queda obligado a facilitar el acceso a la información requerida por DISTRIBUIDOR a los efectos de proceder a reparar las incidencias que el mismo detecte y poder prestar los servicios que el primero demande. DISTRIBUIDOR se compromete a acceder a los sistemas de información del USUARIO única y exclusivamente cuando así le sea comunicado por éste y con las finalidades estipuladas en el presente contrato o en el contrato asociado de mantenimiento de su programa Orbis.
10. El personal del Encargado del tratamiento tendrá la obligación de mantener el deber de secreto respecto a la información a la que hubieren tenido acceso, aun después de haber cesado su relación laboral con el Encargado, siendo obligación de este último comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento.
11. Sin perjuicio de la total responsabilidad de DISTRIBUIDOR en el cumplimiento y ejecución de los servicios objeto de este contrato, en el supuesto en que fuese estrictamente necesario la colaboración de una tercera entidad para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, USUARIO autoriza al mismo a recurrir a la subcontratación. Únicamente en relación con el tratamiento de datos de carácter personal, se entenderá que DISTRIBUIDOR actúa en nombre y por cuenta de USUARIO. Además, el contrato formalizado entre DISTRIBUIDOR y el subcontratista deberá contemplar las obligaciones que el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/99 asigna al encargado del tratamiento.
12. DISTRIBUIDOR, como Encargado del Tratamiento, se compromete a implementar y adecuar en su sistema de información las medidas de seguridad requeridas para tratar y almacenar los datos titularidad del USUARIO, en el caso de que haya de tratarlos en su propio sistema de información. El nivel de seguridad aplicable a los sistemas informáticos del Encargado del Tratamiento es el nivel Medio, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 del R.D. 994/1999.
13. Ambas partes se comprometen a respetar, en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de este documento, toda la legislación y normativa que resulte aplicable, muy en particular, las obligaciones impuestas y determinadas por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Cada parte deberá hacer frente a la responsabilidad que se derive de su propio incumplimiento de dicha legislación y normativa.