

## 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. Sebastián Briones Moyano.

Y de otra parte, \_\_\_\_\_ (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 \_\_\_\_\_.

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](http://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 2021, I.V.A. no incluido, son las siguientes: 19,95 euros por oficina (hasta un máximo de 3 ordenadores en la misma) y 6,60 euros por cada ordenador adicional.

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](http://www.pipeline.es) y podrá variar para cada año. Para el año 2021, dicho descuento será un 5% (válido únicamente para contratos formalizados antes del 31-12-2020 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](http://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 964 72 33 90 y el horario de soporte es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00, excepto en julio y agosto, en que el horario de los viernes es de 9:00 a 15:00.

### 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.

- 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.
- 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) **NORMATIVA APLICABLE**

El tratamiento de los datos de carácter personal está sujeto al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante "RGPD") y la normativa española, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y el reglamento que la desarrolla, así como futura normativa española que sustituya o complemente a esta legislación (en adelante se utilizará el término "LOPD" para hacer referencia al conjunto normativo español en materia de protección de datos de carácter personal).

##### b) **DE LOS DATOS FACILITADOS POR USUARIO.**

De acuerdo con el RGPD y la LOPD, USUARIO acepta expresamente, **marcando esta casilla** [ ], que sus datos personales contenidos en este documento, así como los que puedan ser facilitados en el futuro para el mismo fin, sean recogidos y tratados de forma automatizada por PIPELINE SOFTWARE con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de servicios estipulados en este contrato, así como para remitirle publicidad de nuestros servicios y productos.

##### c) **DEL ACCESO POR PARTE DE DISTRIBUIDOR A INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL TITULARIDAD DE USUARIO.**

Como quiera que para la realización de los trabajos contratados PIPELINE SOFTWARE tiene acceso potencial a la información titularidad de USUARIO y debe actuar como encargado del tratamiento de la misma, se formalizará un contrato complementario que regula estas funciones de PIPELINE

SOFTWARE como encargado de tratamiento de ficheros de datos titularidad de USUARIO, de acuerdo con el RGPD y la LOPD.

## 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 estimará 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](http://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 USUARIO

D./Dña. \_\_\_\_\_

Por DISTRIBUIDOR

  
**Pipeline** software N.I.F. B-1  
C/Estatuto, 6A, Bajo 12004 CAS  
D. Sebastián B. Jones Moyano