



## CONDICIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE NIVEL 2

El mantenimiento cubre el asesoramiento en la utilización del programa así como su mantenimiento. La adaptación del programa a posibles nuevas necesidades del cliente o a progresos tecnológicos no se contempla en el presente contrato. Toda prestación de esta naturaleza será objeto de un presupuesto y se facturará según la tarifa en vigor.

Debe designarse un Jefe de Proyecto interno como interlocutor de referencia con SPI Software. Deberá centralizar la información (peticiones, preguntas, problemas) y gestionar la relación Cliente/SPI Software.

### 1. Objeto del contrato

SPI Software se compromete a proporcionar al cliente, que acepta, el servicio de mantenimiento del programa designado a continuación en las condiciones previstas en el presente contrato.

SPI Software garantiza el servicio de mantenimiento de la cuenta del Cliente. El cliente se hace cargo del soporte de sus tiendas o franquiciados (mantenimiento de Nivel 1). El servicio de soporte de SPI Software se considera un servicio de Nivel 2, accesible sólo a los equipos del Cliente después de la cualificación de los problemas o incidentes por ellos mismos. En ningún caso, el Cliente debe solicitar a sus tiendas el contacto directo con el soporte de SPI Software, excepto en el caso de consentimiento previo y expreso de este último.

### 2. Identificación del programa

El programa ha sido desarrollado por SPI Software. Su descripción figura en los documentos comerciales transmitidos por SPI Software (proposición comercial, pedido, factura) al Cliente.

### 3. Servicios incluidos

SPI Software, en el marco de este contrato de mantenimiento, se compromete:

- \* A mantener en buen estado de funcionamiento el programa cubierto por este contrato y a garantizar las actualizaciones de las funcionalidades básicas a medida que estén disponibles,
- \* A asistir al cliente en la utilización de dicho programa,
- \* A corregir todas las anomalías de funcionamiento del programa bajo mantenimiento,
- \* A asistir al cliente para volver a poner en buenas condiciones de explotación al programa y los ficheros tras un incidente causado por un mal funcionamiento del programa,
- \* A informar al cliente de todas evoluciones aportadas al programa bajo mantenimiento y a proporcionarle toda documentación a este respecto,
- \* A efectuar la revisión del programa (modificaciones, adaptación, desarrollo, etc.) que se imponga tras un cambio en la normativa en vigor, a condición de que el sistema instalado del cliente lo permita.

### 4. Exclusiones

No se incluyen en ningún caso en el mantenimiento:

- \* La reconstitución de los ficheros en caso de destrucción accidental,
- \* El desarrollo de nuevos programas,
- \* Las adiciones o modificaciones de los programas existentes no impuestos por un cambio de la normativa en vigor,
- \* La formación del personal del cliente que interviene en el sistema,
- \* El trabajo de explotación,
- \* Las copias de seguridad de los ficheros y datos de explotación,



- \* Los programas informáticos otros que el especificado en el presente contrato,
- \* El programa especificado en caso de haber sido modificado por personas ajenas a SPI Software,
- \* El material, accesorios y suministros,
- \* Las modificaciones a realizar al programa para su utilización sobre otro material que el previsto

### 5. Servicios suplementarios

Los servicios que no están previstos expresamente en la lista de servicios incluidos podrán ser proporcionados por SPI Software como servicios suplementarios y facturarse aplicando la tarifa en vigor.

### 6. Registro de anomalías

El Cliente deberá llevar registro con todas las anomalías o incidencias relativas al programa; deberá indicar en este registro todos los hechos implicados o susceptibles de implicar una anomalía en el buen funcionamiento.

### 7. Intervención del técnico de mantenimiento

SPI Software Intervendrá bien por iniciativa propia, o bien bajo demanda del cliente cuando un acontecimiento cubierto por el mantenimiento ocurra.

La asistencia podrá tener lugar por teléfono, e-mail, mensajería instantánea o mantenimiento a distancia.

#### 7.1 Supervisión de las soluciones alojadas

Las soluciones alojadas se supervisan las 24 horas del día, 7 días a la semana.

Un informe de supervisión mensual se envía al cliente por correo electrónico.

Un servicio de guardia puede contratarse por separado por parte del cliente. Este servicio no se incluye en esta oferta.

#### 7.2 Idioma de comunicación

El idioma por defecto de comunicación es el francés.

Bajo demanda otro idioma de comunicación (inglés o español), puede ser solicitado por el cliente.

#### 7.3 Días y horas de intervención

Las intervenciones se realizan por defecto de lunes a viernes, de 9 a 12h y de 14h a 17h, en días laborables franceses (excepto festivos).

Sin embargo, a petición de SPI Software y de acuerdo con el cliente, ciertas intervenciones pueden planificarse fuera de las horas de trabajo o días laborables, a fin de no perturbar el uso comercial de la solución.

#### 7.4 Nivel de servicio (SLA)

La calificación del problema por el servicio de soporte de SPI Software asignará una categoría de seguimiento, según la tabla siguiente:

Categoría del problema	Descripción	Tiempo de respuesta	Objetivo de resolución
Nivel 3 – Bloqueante	Producción detenida	1 hora	Lo antes posible
Nivel 2 – Problema mayor	Pérdida de funcionalidad	8 horas	2 días
Nivel 1 – Incidente menor	Problema identificado que no impide su uso	24h	1 semana
Nivel 0 – Problema de ergonomía	Mejora solicitada, uso normal posible	48h	Según hoja de ruta desarrollo



## **8. Obligaciones del Cliente**

El cliente se compromete a respetar las condiciones normales de utilización de los programas, a aplicar estrictamente las instrucciones indicadas por SPI Software y a respetar todas las disposiciones del presente contrato.

El cliente informará a SPI Software de todas las anomalías en el funcionamiento de los programas. SPI Software informará al cliente todos los cambios de la normativa en vigor susceptibles de hacer necesario una revisión de los programas bajo mantenimiento.

El cliente deberá aceptar cualquier revisión del programa propuesta por SPI Software gratuitamente. Sólo se mantendrá la última versión.

El cliente deberá designar entre su personal a una persona cualificada que será el único interlocutor de SPI Software.

En caso de incumplimiento de alguna de las disposiciones del contrato o de las obligaciones previstas, SPI Software podrá poner fin al presente contrato respetando un preaviso de un mes.

## **9. Limitación de responsabilidad**

### **9.1 Datos personales**

SPI Software se compromete a cumplir la reglamentación vigente aplicable al tratamiento de datos personales y, en particular, el reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, aplicable a partir del 25 de mayo de 2018 (RGPD). A este efecto, SPI Software actúa como subcontratista y se compromete a procesar los datos personales solo para los fines establecidos en este contrato.

De conformidad con el artículo 28.3 del reglamento, se recuerda que el cliente, responsable del procesamiento, asume la responsabilidad del procesamiento de datos personales y que dispone de derechos, en particular los definidos en el artículo 28 del reglamento mencionado anteriormente.

### **9.2 Otros casos**

SPI Software no se hace responsable en el caso en el que el cliente no observe alguna de las cláusulas del presente contrato y en los casos previstos en el capítulo "exclusiones".

SPI Software no se considerará responsable de los daños directos o indirectos, incluida la pérdida de datos o de información.

Por último, SPI Software no se considerará responsable en caso de fuerza mayor o por otros motivos independientes de su voluntad como huelgas, conflictos sociales, siniestros o accidentes.