

Condiciones de servicio para el software estándar de Netviewer Modelo Software as a Service

Netviewer AG realiza el mantenimiento del software estándar en el marco del modelo de Software as a Service conforme a la oferta de Netviewer y las disposiciones de estas condiciones de servicio.

1. Línea de asistencia técnica (Hotline)

- 1.1. Netviewer AG asistirá al cliente en caso de fallos al utilizar el software estándar conforme a lo establecido en el contrato y en caso de problemas del usuario (Hotline). El cliente puede hacer uso del Hotline cualquier día de la semana y a cualquier hora a través de su persona de contacto del departamento técnico (cif. 8.1) por teléfono, por correo electrónico o desde la página Web de Netviewer AG (www.netviewer.com).
- 1.2. Netviewer AG responderá a corto plazo a las demandas del Hotline en el marco de sus capacidades empresariales y de personal. Netviewer AG procesará las consultas del Hotline mediante acceso remoto online, siempre que el problema en cuestión lo permita.

2. Eliminación de errores

- 2.1. Netviewer AG tratará los errores de programa del software estándar que hayan sido comunicados por el cliente conforme a la cif. 2.2 de la siguiente manera:
 - 2.1.1. Netviewer AG eliminará los errores de programa, que según la estimación de Netviewer AG impidan o limiten en gran medida el uso del programa y no puedan ser subsanados con medios organizativos razonables (fallos que impiden el funcionamiento), en tanto sea posible con esfuerzo razonable, y tomará las medidas necesarias para ello a más tardar durante el día siguiente a la fecha de comunicación del fallo.
 - 2.1.2. Netviewer AG también eliminará otros errores fundamentales de programa que según la estimación de Netviewer AG no puedan ser evitados con medios organizativos razonables (fallos que dificultan el funcionamiento) y tomará las medidas necesarias para ello a más tardar tres días después del primer día laborable tras la comunicación del fallo.
 - 2.1.3. Para errores del programa que no dificulten ni impidan el funcionamiento, Netviewer AG, en la medida de lo posible, dará indicaciones sobre cómo eliminar el error con medios razonables para el cliente; Netviewer AG, además, subsanará tales errores en la medida que considere necesario, en una de las posteriores actualizaciones.

- 2.2. Es responsabilidad del cliente comunicar los fallos a su persona de contacto del departamento técnico (cif. 8.1) por teléfono, por correo electrónico o por telefax indicando con la mayor precisión posible las circunstancias en las que aparece el error y las consecuencias de éste en el funcionamiento del software estándar y en el desarrollo de la actividad de la empresa del cliente; el tiempo de reacción en caso de errores que impidan el funcionamiento (cif. 1.1) presupone una comunicación del error por teléfono.
- 2.3. Las obligaciones conforme al apartado 1 no serán válidas si el cliente ha infringido su deber de colaboración según cif. 8.2.

3. Actualizaciones

- 3.1. Netviewer AG desarrolla el software estándar teniendo en consideración las exigencias cambiantes del mercado y de los clientes así como los errores comunicados por éstos y entrega al cliente las nuevas versiones de programas resultantes de ello.
- 3.2. El alcance y el momento del perfeccionamiento es determinado por Netviewer AG según su propio criterio y teniendo en cuenta los intereses de los clientes.

4. Utilización de la infraestructura de servidores de Netviewer

- 4.1. La infraestructura de servidores de Netviewer está en funcionamiento en varios centros de cálculo altamente modernos. Netviewer AG lleva a cabo la administración y monitorización de los mismos.
- 4.2. El software estándar de Netviewer en el modo de funcionamiento Software-as-a-Service está disponible las 24 horas del día durante los siete días de la semana.

5. Otras prestaciones de Netviewer AG

- 5.1. Netviewer AG, en base a un acuerdo por separado y a cambio de una remuneración adicional según las tarifas por hora de la lista de precios vigente, puede prestar las siguientes prestaciones adicionales, que no son objeto de las presentes condiciones de servicio:
 - asistencia técnica "in situ" en las instalaciones del cliente;
 - formación / talleres técnicos;
 - instalación;
 - desarrollo individual de software (p. ej. adaptación del software de Netviewer o de otros programas a los requisitos del cliente; desarrollo de software individual);
 - otras adaptaciones individuales, tales como configuración y parametrización, adaptación de interfaces etc.

- 5.2. Si Netviewer AG suministra voluntariamente una prestación en uno de estos campos sin un contrato por separado, esto no justifica ningún derecho del cliente en el futuro.

6. Fallos de rendimiento en relación con el cumplimiento del servicio

- 6.1. Si Netviewer AG no suministra las prestaciones conforme a estas condiciones de servicio o como se debe, el cliente puede fijar a Netviewer AG por escrito un plazo razonable para la prestación del servicio como es debido. Si Netviewer AG no proporciona la prestación dentro de un plazo razonable o falla el cumplimiento del servicio, el cliente puede reducir el importe de la remuneración según este contrato en una cantidad razonable y –siempre que la prolongación del plazo fijada por escrito esté vinculada a una conminación de rescisión y se trate de un incumplimiento considerable de las obligaciones– rescindir prematuramente el contrato por escrito.
- 6.2. El cliente podrá reclamar una indemnización por daños y perjuicios sólo bajo los requisitos legales y siempre y cuando la responsabilidad esté justificada según cif. 7.

7. Responsabilidad en relación con el cumplimiento del servicio

- 7.1. Netviewer AG ofrece a sus clientes en relación con el cumplimiento de prestaciones de servicio sobre una base contractual y extracontractual una indemnización por daños y perjuicios sólo en los casos siguientes:
- 7.1.1. en caso de dolo o falta de una calidad o consistencia garantizada en su total cuantía;
 - 7.1.2. en caso de negligencia grave en una cuantía del daño previsible y típico;
 - 7.1.3. en casos especiales sólo si se infringe una obligación que sea esencial para la consecución del objetivo del contrato (deber cardinal) y también se limita a la compensación del daño previsible y típico.
- 7.2. La responsabilidad de Netviewer AG por daños personales y según la ley de responsabilidad para productos permanece intacta.
- 7.3. El cliente exime a Netviewer AG de todas las reclamaciones de terceras personas, basadas en un empleo del software por parte del cliente que no se ajusta al contrato.

8. Deberes de colaboración



- 8.1. El cliente designará a una persona de contacto para cuestiones técnicas así como a un sustituto y dirigirá sus consultas al Hotline y mensajes de error exclusivamente a través de las personas nombradas a Netviewer AG.
- 8.2. El cliente deberá poner a disposición el entorno laboral necesario para el empleo del software cedido según el contrato. En particular, deberá procurar por cuenta propia el hardware con un sistema operativo adecuado y una conexión a Internet según las prescripciones de Netviewer AG. El cliente deberá asegurarse siempre antes del empleo del software de que su compañero de sesión también disponga del entorno de aplicación previsto según las prescripciones de Netviewer AG y la descripción de la prestación y del producto.
- 8.3. El cliente deberá tomar las precauciones adecuadas (p. ej. copias de seguridad de datos) para el caso de que el software falle.

9. Intervención de terceros

Netviewer AG podrá utilizar la ayuda de terceras personas (auxiliares ejecutivos) para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales frente al cliente. Netviewer AG se hace responsable de los incumplimientos de las obligaciones de los auxiliares ejecutivos según el artículo 278 del Código Civil Alemán (BGB) en el marco de las limitaciones y exclusiones reguladas en cif. 7.

Versión: Marzo de 2010
Netviewer AG, Karlsruhe