

Contrato de servicios para el Software Netviewer

Entre

Netviewer GmbH
Erzbergerstr. 117
76133 Karlsruhe
- en adelante: Netviewer GmbH -

y

Empresa
Calle
Código postal, lugar
- en adelante: el cliente -

§ 1 Bases contractuales y objeto de las obligaciones

1. El cliente ha adquirido de Netviewer GmbH las siguientes licencias:

Número de cliente
Productos:
Tipo de licencia:
Número de licencias adquiridas:
Número de contrato:

Este software y las licencias adquiridas con ella en el momento de la finalización de este contrato de servicios serán denominadas en adelante como „software del contrato“

2. Las obligaciones de Netviewer GmbH con relación al software del contrato quedan determinadas por las disposiciones de este contrato de servicios.
3. Este contrato de servicios se extiende al software que el cliente adquiera adicionalmente de Netviewer GmbH durante la duración de este contrato (adquisición de otras aplicaciones) y a las licencias adicionales adquiridas al término de este contrato de servicios o al software de Netviewer adquirido durante su duración (actualización).
4. Netviewer GmbH prestará sus servicios según este contrato sólo para la versión más actual disponible en el momento, del software adquirido por el cliente al término del contrato o de los programas adquiridos durante el mismo. Sin embargo, la versión precedente obliga a la prestación del servicio por un periodo de tiempo de 12 meses desde el momento en que se nos comunique la aparición de una versión posterior.

§ 2 Soporte técnico (Hotline)

1. Netviewer GmbH prestará apoyo al cliente ante averías por uso de acuerdo con el contrato, del software del contrato, y ante problemas del usuario (línea directa). El cliente podrá utilizar la línea directa de lunes a viernes (excepto los días legalmente festivos en Baden-Württemberg y Baviera) de 09:00 a 17:00 horas a través de soporte técnico personal correspondiente (§ 11 párrafo. 1) por teléfono, e-mail o por medio de la página web de Netviewer GmbH www.netviewer-es.com.

2. Netviewer GmbH contestará a las preguntas de línea directa en el plazo más corto en la medida de sus capacidades profesionales y personales, y siempre mediante el mismo colaborador. Netviewer GmbH procesará las preguntas de línea directa del cliente por acceso remoto online en tanto el problema lo permita.

§ 3 Eliminación de fallos

1. Netviewer GmbH tratará los fallos de programa comunicados por el cliente según § 2 párrafo 2, de la siguiente manera:
 - a. Los fallos de programa que a juicio de Netviewer GmbH excluyan el uso del programa o lo limiten severamente, y no puedan tratarse por medios organizativos razonables (fallos que impiden el uso) serán eliminados por Netviewer GmbH en tanto sea posible mediante un gasto justo, y aplicará las medidas necesarias como tarde en el transcurso del día laboral siguiente a la comunicación del fallo (con excepción de los días festivos en Baden-Württemberg y en Baviera).
 - b. Otros fallos importantes de programa que a juicio de Netviewer GmbH no se puedan tratar por medios organizativos razonables (defectos que impiden el uso) serán tratados igualmente por Netviewer GmbH en la medida de sus justas posibilidades, y aplicará las medidas necesarias como tarde en el transcurso del tercer día después de la comunicación del fallo (con excepción de los días legalmente festivos en Baden-Württemberg y Baviera).
 - c. Para fallos de programa que no impidan ni dificulten el funcionamiento, Netviewer GmbH dará, en la medida de sus posibilidades, indicaciones sobre cómo eliminar o tratar las consecuencias del fallo con un gasto justo para el cliente. Netviewer GmbH eliminará los citados fallos, según su propia consideración, en una de las siguientes versiones actualizadas.
2. Corresponde al cliente la obligación de comunicar a soporte técnico (§ 11 párrafo. 1) por teléfono, e-mail o telefax los defectos objetivos indicando con el mayor detalle posible las circunstancias en las que surgió el fallo, los efectos del fallo en la marcha del software del contrato y en los procesos de funcionamiento del cliente. El cumplimiento del tiempo de reacción para los fallos que impiden el funcionamiento (párrafo 1.a) exige la comunicación del fallo por teléfono.
3. Las obligaciones según el párrafo 1. no existen cuando el cliente ha violado las obligaciones de colaboración según § 11 párrafo 2.

§ 4 Actualizaciones

1. Netviewer GmbH continúa desarrollando el software del contrato considerando los cambios de necesidades y los fallos comunicados, y concede al cliente las nuevas posibilidades del programma resultantes de ello (actualizaciones).
2. Netviewer GmbH determina el alcance y el tiempo de desarrollo según su propia consideración teniendo en cuenta los intereses del cliente.

§ 5 Otros servicios de Netviewer GmbH

1. Netviewer GmbH puede prestar otros servicios adicionales que no son objeto de este contrato de servicios mediante un acuerdo especial o mediante una remuneración adicional por horas de la correspondiente lista válida de precios, y son los siguientes:
 - Soporte insitu en las instalaciones del cliente;
 - Formación/Talleres técnicos;
 - Instalación;

- Desarrollo de software individual (por ej. adaptación de Netviewer u otros programas a las exigencias individuales del cliente; desarrollo de un software individualizado);
 - Otras adaptaciones individuales como la configuración y preferencias, adaptación de la interfaz etc.
 - Creación de un sitio web
2. En caso de que Netviewer GmbH preste voluntariamente un servicio sin un contrato especial, esto no le dará al cliente un derecho de reclamación legal en el futuro.

§ 6 Remuneración

1. El cliente pagará a Netviewer GmbH por todos los servicios según este contrato de servicios (no por los servicios mencionados en § 5) una remuneración por una suma del 15% del precio de la licencia para todas las licencias comprendidas en este contrato de servicios. A eso se añade el impuesto sobre el volumen de negocios.
2. La remuneración según el párrafo 1 se debe abonar anticipadamente por un año de contrato, y en caso de adquirir otras aplicaciones y/o licencias tras finalizar este contrato de servicios (compare. § 1 párrafo 3) por un año a partir de la correspondiente adquisición. A comienzos del correspondiente año de liquidación Netviewer GmbH pasará al apartado 1. El cliente deberá abonar las facturas en el plazo de 14 días sin dilación.

§ 7 Derechos de explotación

1. Netviewer GmbH otorgará al cliente según este contrato de servicios de concesión de software (por ej. las actualizaciones) un derecho de explotación cuyo alcance abarca los derechos que el cliente ha adquirido sobre el software del contrato mediante el contrato de licencia cerrado con Netviewer GmbH.
2. Si un software concedido según este contrato de servicios sustituye a una versión precedente, los derechos del cliente de explotación de la versión precedente se extinguen en el momento en el que reciba la nueva versión para su uso. El cliente debe borrar y confirmárselo por escrito a Netviewer GmbH en caso de que esta se lo exija.

§ 8 Incumplimiento de servicios

1. En caso de que Netviewer GmbH no preste sus servicios de acuerdo con este contrato de servicios o tal como está estipulado en el contrato, el cliente de Netviewer GmbH podrá establecer por escrito un plazo razonable para la prestación adecuada del servicio. Si Netviewer GmbH no presta el servicio dentro del plazo, o no logra prestarlo, el cliente podrá, según este contrato reducir la remuneración por una cierta cantidad , y si en el plazo posterior establecido por escrito consta una amenaza de rescisión y se ha violado gravemente una obligación importante, podrá rescindir anticipadamente el contrato por escrito.
2. El cliente podrá exigir una indemnización únicamente de acuerdo con las condiciones legales, y sólo en el caso de que conste una responsabilidad según § 9.

§ 9 Responsabilidad

1. Netviewer GmbH deberá una indemnización a su cliente, basada en principios contractuales y extracontractuales únicamente en la siguiente medida:
 - a. En caso de dolo o fallo de una condición garantizada o fallo de la durabilidad por la suma total
 - b. En caso de negligencia grave por el importe de los daños típicos y previsibles

- c. En otros casos únicamente ante la violación de una obligación importante para el cumplimiento del objetivo del contrato (obligación cardinal)
2. La responsabilidad de Netviewer GmbH por daños a personas y según la ley de responsabilidad por productos queda intacta
3. El cliente liberará a Netviewer GmbH de todas las pretensiones legales de terceros realizadas a través del cliente por uso del software contrario al contrato.

§ 10 Duración del contrato

1. El contrato de servicios es de duración indeterminada.
2. Ambas partes contratantes tienen derecho a rescindir el contrato con un plazo de tres meses antes del término de un año contractual.
3. El derecho de ambas partes contratantes a la rescisión por una razón importante queda intacto. Se considera una razón importante en especial cuando
 - (para ambas partes contratantes) cuando una de las partes contratantes realiza una petición de insolvencia sobre su patrimonio o cuando la apertura del proceso de insolvencia sobre el patrimonio de una de las partes contratantes es rechazada por falta de activos o cuando se abre un proceso de insolvencia sobre el patrimonio de una parte contratante
 - (para Netviewer GmbH) cuando el cliente se demora repetidamente en el pago de la remuneración, o se retrasa por un periodo de tiempo mayor a un mes desde el hecho que motivó el retraso, si es el caso de una cantidad poco importante.
3. Toda rescisión necesita realizarse por escrito para ser efectiva.

§ 11 Obligaciones de colaboración

1. El cliente designará a Netviewer GmbH un asistente técnico capacitado y un representante, y dirigirá a Netviewer GmbH las peticiones de línea directa y los avisos de fallos exclusivamente a través de las personas mencionadas.
2. El cliente pondrá a disposición el entorno de trabajo necesario para el funcionamiento del software de acuerdo con el contrato. Debe, en especial, poner a disposición a su propio coste el hardware con un sistema operativo apropiado y una conexión a Internet siguiendo las normas de Netviewer GmbH. Deberá siempre asegurarse antes de su explotación de que también su socio de contacto disponga del entorno de aplicaciones previsto que responda a las exigencias de Netviewer GmbH, a la descripción del producto y de los servicios(en especial el papel blanco)
3. El cliente deberá tomar las medidas necesarias (por ej. Copias de seguridad de datos) para el caso de que el software falle.

§ 12 Inclusión de terceros

Netviewer GmbH podrá servirse de la ayuda de terceros para cumplir sus obligaciones contractuales frente al cliente (agentes indirectos). Netviewer GmbH es responsable por las violaciones de obligaciones de los agentes indirectos de acuerdo con § 278 del Código Civil en el marco de las limitaciones y excepciones reguladas en § 9.

§ 13 Estipulaciones finales

1. La competencia judicial para todos los litigios relacionados con un contrato entre Netviewer GbmH y el cliente se halla en Karlsruhe, si el cliente es comerciante, persona jurídica de derecho público o de patrimonio especial público o si no tiene competencia judicial alguna dentro del país.
2. Es únicamente válido el derecho de la República Federal Alemana con exclusión del Contrato Mercantil de Naciones Unidas

Netviewer GmbH, Karlsruhe
Estado de Julio 2004