

Condiciones Generales de la prestación del servicio y soporte técnico de las soluciones de ZeroComa

1. Prestaciones

A) Soporte correctivo y Atención Técnica. El servicio consiste en atención al cliente a través de soporte telefónico, soporte remoto, correo electrónico, etc., para solventar cualquier incidencia técnica ocurrida en el software contratado o duda en utilización de la aplicación para la que se ha contratado el Soporte. No se incluyen las reinstalaciones necesarias por incidencias ajenas a los productos suministrados por **ZeroComa**.

B) Soporte Preventivo: este servicio es aquel que **ZeroComa** proporciona para resolver incidencias antes de que se produzcan en la instalación del cliente por haber sido detectadas con anterioridad.

C) Actualización Técnica y Funcional. Entrega a los clientes que tienen suscrito el Soporte Técnico, sin cargo adicional, de todas las actualizaciones y mejoras de funcionalidades de la versión adquirida y amparada por el contrato. Las actualizaciones de software se suministrarán a través de Internet.

D) Actualización Legal. Contempla la adecuación de las aplicaciones ya vendidas a los "nuevos esquemas" que, en su constante evolución, realiza la Agencia Tributaria y que hacen necesaria la actualización correspondiente para su correcto funcionamiento de acuerdo con la normativa de la Agencia Tributaria.

Las actualizaciones de software se suministrarán mediante descarga desde Internet. No se contempla la actualización de manuales en papel ni la instalación en casa del Cliente salvo que las adaptaciones así lo exijan.

2. Plazo de respuesta

Una vez conocida la incidencia cubierta por este contrato de soporte, **ZeroComa** dará una respuesta inicial y asignará los recursos necesarios en el plazo máximo de 4 horas para su resolución; la respuesta tendrá lugar siempre dentro de las horas hábiles que son de 8:30h a 14:30h y de 15:30h a 19h (horario de Madrid) de lunes a jueves y los viernes de 8:30h a 14:30h (horario de Madrid).

En función del nivel de prioridad de la incidencia, la respuesta será la siguiente:

- **Crítica.-** afecta significativamente al nivel del servicio: 8 horas hábiles
- **Grave.-** afecta moderadamente al nivel de servicio pero no impide la explotación del sistema: 24 horas hábiles

Contrato de servicio y soporte técnico de las soluciones de ZeroComa

- **Leve.-** no afecta al nivel de servicio prestado aunque existe un riesgo potencial: 48horas hábiles

Evidentemente, el grado de afectación también tendrá en consideración:

- Número de usuarios afectados por el fallo
- Tipo de usuario afectado
- Funcionalidades imprescindibles del servicio afectadas
- Incumplimiento de la normativa

Para que una incidencia se considere resuelta, será necesaria la conformidad del cliente; ésta podrá ser tácita si a la notificación de resolución de **ZeroComa** no se manifiesta disconformidad.

3. Requisitos

- El usuario deberá justificar su condición de cliente, para lo cual será preciso que haya registrado su licencia en **ZeroComa** obteniendo la clave correspondiente o, en su defecto, habrá de presentar la factura de compra correspondiente.
- **Las soluciones de ZeroComa** deberán estar instaladas en un equipo que disponga como mínimo de los prerrequisitos de funcionamiento indicados en el apartado de instalación correspondiente que podrán depender de las versiones **de las soluciones de ZeroComa** de las que de que se trate.
- Antes de cualquier intervención de **ZeroComa**, el cliente deberá poseer la necesaria copia de seguridad (BACKUP) de todo el SOFTWARE instalado en la máquina, así como de los datos, quedando por tanto **ZeroComa** exonerada de cualquier responsabilidad por la posible pérdida de información que se produzca con motivo de su actuación.

4. Duración

- El presente **Contrato de Soporte** entrará en vigor en la fecha indicada en las condiciones particulares y tiene una duración de 1 año. El contrato será renovado de forma tácita por periodos de 1 año, de no mediar comunicación escrita en contrario por cualquiera de las partes al menos 30 días antes de la expiración del mismo.

5. Renovación y Precios

- El precio del contrato con todas las prestaciones recogidas en el punto 1 es

el acordado con el cliente en la contratación del proyecto salvo modificaciones o ajustes posteriores. A este precio habrá de añadirse el IVA correspondiente.

- En la renovación, **ZeroComa** se reserva el derecho de revisar el precio de este Contrato, comunicándolo al cliente para su aprobación si dicho precio sufriera modificaciones al alza superiores al IPC.
- En caso de requerirse el desplazamiento de un técnico, será facturada dicha asistencia según la tarifa en vigor del soporte técnico por horas, a la que se añadirá el importe del desplazamiento y los impuestos correspondientes.
- En cada una de las renovaciones, la cuota, se satisfará por el cliente, de una sola vez, contra recibo presentado por **ZeroComa** en la cuenta bancaria correspondiente. En dicha cuota se incluirán los impuestos que graven el servicio.
- El impago de la cuota anual en la fecha de vencimiento, dejará automáticamente en suspenso el presente Contrato y, en consecuencia, las obligaciones de **ZeroComa**.

6. Limitación de responsabilidad

- En ningún caso **ZeroComa** ni ninguno de sus distribuidores será responsable de cualquier daño, especial, incidental, indirecto o consecuencial, cualquiera que sea, ni del lucro cesante ni del daño emergente (incluidos daños por: pérdida de beneficios, pérdida de información confidencial o de otro tipo, interrupción de negocios, daños a las personas, pérdida de privacidad, por incumplimiento de obligaciones, sea de buena fe o con diligencia razonable, por negligencia o por cualquier otra pérdida pecuniaria o de otro tipo) que pudiere surgir con motivo del uso de la aplicación, o de este contrato.

7. Legislación Aplicable:

- Cualquier desacuerdo que pueda surgir en el desarrollo del presente contrato se resolverá en los Tribunales de Justicia de Madrid.