



CAT 2020-2023

AJUNTAMENT DE
MANLLEU

25-Mar-20

1 Document control

Versió	Data de la versió	Autor	Canvis
1	25-Mar-20	Núria Bota	

2 Índex

1	Document control.....	2
2	Índex.....	3
3	Resum i introducció de les necessitats del client	5
4	Descripció detallada del servei.....	5
4.1	Assistència tècnica.....	5
4.2	Cobertura contracte correctiu.....	5
4.3	Garantia del servei.....	5
4.3.1	Atenció de recepció d'averies personalitzades a través del nostre Servei Call Desk en dues modalitats:	5
4.3.2	Atenció de recepció d'averies personalitzades fora de l'horari normal d'atenció d'incidències.	6
4.3.3	Prestació del Servei.....	6
4.3.4	Flux de tractament d'una incidència	8
4.4	Horaris d'assistència tècnica	8
4.4.1	Temps de resposta (SLA).....	9
4.5	Equipament inclòs	10
4.6	Propostes addicionals de valor	11
5	Oferta Comercial.....	12
5.1	Preu.....	12
5.2	Vigència del contracte	12
6	Termes i Condicions Generals Referencia del document: SCI32MO15.....	13
6.1	Extensió del Servei	13
6.2	Localització del Servei	13
6.3	Treball Addicional o modificacions.....	13
6.4	Limitacions sobre les obligacions de manteniment de Getronics en virtut de la present Oferta14	
6.5	Responsabilitat del Client	14
6.6	Període del Servei	15
6.7	Condicions de facturació i pagament.....	15
6.8	Limitació de responsabilitat	15
6.9	Frau	16
6.10	Propietat Intellectual.....	16
6.11	Finalització o Suspensió del Servei	16
6.12	Confidencialitat i Protecció de Dades Personals	17

6.13	Us de Dades Personals	18
6.14	Altres Disposicions	18
6.15	Llei aplicable i Resolució de Disputes	19

3 Resum i introducció de les necessitats del client

A continuació, els hi adjuntem la nostra proposta de Contracte de Manteniment que cobreix els sistemes NEC i PHILIPS instal·lats a les seus de **l'AJUNTAMENT DE MANLLEU** per el període **DE L'1 DE GENER DEL 2020 AL 31 DE DESEMBRE DEL 2023**. I aquells sistemes d'altres fabricants que estiguin explícitament detallats a l'apartat d'equipament del present contracte.

4 Descripció detallada del servei

4.1 Assistència tècnica

La millor solució de comunicacions mereix la millor qualitat en el servei.

Getronics ofereix un conjunt de serveis post venda que l'ajuden a obtenir el màxim rendiment de les solucions adquirides permetent estendre la continuïtat operativa dels mateixos d'acord a les expectatives futures.

4.2 Cobertura contracte correctiu

El Contracte d'Assistència Tècnica inclou:

- Ma d'obra, parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en el detall d'equipament.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.

4.3 Garantia del servei

Getronics garanteix el servei dels equips comercialitzats per un període d'almenys 5 anys, mitjançant la reparació o substitució per altres de similars característiques.

El contracte de manteniment que es contempla en la present oferta inclou la següent relació de serveis:

4.3.1 Atenció de recepció d'averies personalitzades a través del nostre Servei Call Desk en dues modalitats:

Les seves peticions d'assistència, en l'horari normal d'atenció:

Laborables de dilluns a divendres:

- 08:00 a 17:15 hores (del 15/09 al 14/06)
- 08:00 a 14:00 hores (del 15/06 al 14/09),

S'hauran de dirigir al nostra centre d'atenció d'averies.

Per a la recepció d'averies s'ofereixen dues possibles modalitat de contacte:

Mitjançant el número de telèfon 902100342.- Els nostres agents de Servei de CALL DESK atendran les seves necessitats, recopilant la informació de les dades sol·licitades, la seva instal·lació i les seves condicions particulars, per poder realitzar l'apertura de l'ordre de Servei, el seu número, per posteriors seguiments, li serà indicat en el mateix moment de l'apertura (és recomanable indicar el nº d'instal·lació o site en el moment de la trucada al nostre centre d'atenció. Els números de cada instal·lació els poden trobar detallats a l'apartat de "Cobertura del Servei").

Mitjançant el nostre correu electrònic 900100342@getronics.com.- Si li resulta més senzill, també poden enviar un correu electrònic al nostre correu de peticions d'assistència, indicant el número d'instal·lació, la persona i telèfon de contacte, així com el problema sobre el que es sol·licita assistència. El nostre personal de CALL DESK li contestarà pel mateix mitjà, indicant l'obertura de la incidència i el seu número per posteriors seguiment.

A l'obertura d'incidències, el client ha d'indicar en tots els casos:

- N° instal·lació (site)/Seu
- Tipus d'incidència (Averia/Canvi o modificació)
- Prioritat pel client: ALTA/NORMAL/BAIXA
 - Alta-Servei afectat de manera greu que impossibilita l'ús i afecta a activitats crítiques del negoci del client.
 - NORMAL-Servei que impossibilita el seu ús però no afecta a activitats crítiques del negoci .
 - BAIXA-Resta d'incidències
- Persona i telèfon de contacte
- Descripció completa de la incidència
- N° referencia GETRONICS (es notificarà una vegada oberta la incidència per part del nostra CALldesk)

4.3.2 Atenció de recepció d'averies personalitzades fora de l'horari normal d'atenció d'incidències.

Fora d'aquest horari, **pel Servei extrahorari contractat**, formalitzat en el present contracte, se li proporcionarà al client el número de mòbil de contacte al que s'haurà de dirigir en una necessitat d'assistència.

4.3.3 Prestació del Servei

La proposta de Getronics es basa en els següents aspectes:

Manteniment Preventiu

S'entén per manteniment preventiu el conjunt d'accions realitzades preventivament en els equips per reduir les avaries.

S'inclouen una o dues accions a l'any per a la realització d'activitats preventives, segons les pautes facilitades pel fabricant, així com la realització de còpies de seguretat de les configuracions de les centrals i equips associats a aquest contracte.

En les intervencions de caràcter preventiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari corresponent a la cobertura contractada.

Manteniment Correctiu

S'entén per manteniment correctiu el conjunt d'accions encaminades a corregir o esmenar les avaries que dificultin o limitin el funcionament dels equips inclosos en el Contracte i els seus configuracions. L'objectiu d'aquest servei és tornar la total funcionalitat als equips que es vegin afectats per l'avaria, en el menor temps possible.

Les accions correctives s'iniciaran per part del personal de Getronics un cop rebuda la comunicació de la corresponent avaria i després del seu diagnòstic i definició.

En primera instància seran ateses des del nostre Centre de Suport Remot pel nostre equip d'enginyers, els que realitzaran el diagnòstic, accedint al sistema a través de l'accés remot acordat amb el client (mòdem, protegit per contrasenya i instal·lat en exclusiva per a les activitats de telemanteniment i gestió remota, o mitjançant accessos VPN assegurats) procedint a la seva resolució si és factible, i informant adequadament al client d'aquesta resolució, per confirmar el correcte tancament de la mateixa, amb la seva conformitat.

En cas de ser necessària una intervenció in situ, les dades del diagnòstic efectuat es passaran a l'enginyer de camp encarregat de desplaçar-se al lloc de la instal·lació, per assegurar la total eficàcia en la visita, és a dir, amb els materials que procedeixen per l'avís concret, recanvis, equips de proves, etc.

Amb cada acció correctiva in-situ es lliurarà al personal responsable tècnic o de manteniment del client, un informe de treball amb totes les dades corresponents a la intervenció.

El manteniment correctiu es complementa amb l'atenció de les consultes de caràcter tècnic requerides pel personal del client autoritzat, per a la resolució de les avaries que sorgeixin.

En les intervencions de caràcter correctiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari corresponent a la cobertura contractada.

Queden excloses del manteniment correctiu, aquelles modificacions (SERVICE REQUEST) a realitzar sobre la configuració actual dels equips del client.

Referent a això Getronics disposa de la modalitat de Telegestió, que pot ser afegida opcionalment al contracte

Manteniment evolutiu

Actualització remota de les versions de programari, dins el mateix release, a l'instal·lat, per la incorporació d'aquells pegats que siguin necessaris a causa de l'existència d'un condicionant tècnic que ho recomani.

NOTA. - En el cas que per a la resolució del problema es necessiti l'actualització d'un nou release, aquest haurà de ser pressupostat per separat i no serà objecte del present contracte. Referent a això Getronics disposa de la modalitat de programari Assurance (SWA).

Perfils associats al Servei

- **Help Desk / Centre de Suport Remot.** Des d'aquest grup d'enginyers del departament, es presta el suport requerit per a les Incidències reportades pel client, a través d'una gestió remota (segura i consensuada amb el client), informant a aquest del progrés i evolució de la incidència.

A més, aquest grup realitza el diagnòstic necessari de l'avaría, en cas que la mateixa requereixi d'assistència on-line a la ubicació del client.

- **Suport in-situ.** En cas de requerir assistència tècnica in-situ, un dels nostres enginyers del departament, es desplaçarà a la ubicació del client, per a la realització de les activitats necessàries per a esmenar el problema ocorregut.

- **Suport Tècnic 2ª Línia.** Per escalat dels tècnics de Help Desk, un grup de professionals amb la més alta qualificació tècnica prestarà el servei requerit via remota o si fos necessari amb desplaçament presencial al lloc de la incidència. Són els interlocutors amb la 3a línia del mateix fabricant NEC / Philips

- **Suport Tècnic 3ª Línia.** Localitzats a Hilversum (Països Baixos) i / o el Japó, es tracta d'un grup d'enginyers la tasca principal és el desenvolupament del sw dels sistemes, així com garantir la seva funcionalitat. Intervenien quan el Suport Tècnic nacional, se'ls requereix per la complexitat del problema.

- **Logística Operacions.** Amb accés als diferents magatzems locals i en contacte amb el centre de subministrament global de NEC, des d'aquest grup s'assegura la gestió dels materials annexos al contracte, i detallats en la part d'equipament.

Nivells de escalat

- **1º- Responsable de la zona - Regional Service Manager** En funció de la zona d'influència, el responsable de zona, gestionarà les reclamacions i / o escalats de les incidències més urgents amb assignació directa de les mateixes als diferents perfils associats al servei, si és necessari.

- **2n Responsable del Servei - Operations Service Manager** En cas que la gravetat ho requereixi, la incidència serà directament escalada, des de qualsevol dels perfils anteriors, perquè sigui gestionada pel Responsable del departament d'operacions, el qual podrà assignar els adequats nivells de prioritat que la mateixa requereixi, fent extensible, arribat el cas, el problema al Head of UC Services de Getronics a Europa

4.3.4 Flux de tractament d'una incidència

En general, el flux que segueix el tractament d'una incidència és el següent:

1. **Call Desk**, recepció d'incidències centralitzada. La incidència o avís és comunicat al número d'atenció a clients **902 100 342** o bé mitjançant l'enviament de correu electrònic a **902100342@getronics.com**, amb les dades que permetin identificar al client, persona i telèfon de contacte i una breu descripció de la incidència, durant l'horari normal d'oficina de 8 a 17 hores.
2. **Extra horari**, fora de l'horari anterior, per aquells clients que disposin de Contracte de Manteniment amb alguna de les opcions extra horàries, les incidències greus podran ser també comunicades al número de telèfon del Servei de Guàrdia extra horària que li correspongui.
3. De forma complementària, existeix un servei de **Help Desk** per atendre, a través de l'adreça **902100342@getronics.com**, aquelles incidències que requereixin la comunicació d'informació addicional o de manera més específica. Resulta molt convenient per al tractament de canvis o modificacions en la configuració dels sistemes instal·lats o per al tractament de consultes de caràcter tècnic.
4. Un cop registrada la incidència en el sistema informàtic del nostre Servei Tècnic, aquesta estarà identificada per un **número de tiquet (OT)**, i serà assignada a un dels nostres enginyers de Servei per al seu diagnòstic i resolució.
5. En primera instància i amb la finalitat d'aconseguir la màxima eficàcia i millor temps de resposta possibles, es procedirà al diagnòstic i procurarà la seva resolució mitjançant **connexió remota** al sistema del client. En cas de no ser això possible, l'ordre de treball serà assignada a un tècnic de camp per al seu desplaçament al lloc de la incidència.
6. Per als casos en que és precisa l'escalada d'un problema dels tècnics de camp o Help Desk, el nostre Servei Tècnic disposa de **Suport Tècnic 2^a línia**, un grup de professionals amb la més alta qualificació tècnica, per a prestar el servei requerit via remota o si cal amb desplaçament presencial al lloc de la instal·lació.
7. **Getronics** disposa també com últim nivell d'escalat tècnic, d'un equip de **Suport Tècnic 3^a línia**, ubicats en els nostres **Centres de Desenvolupament** a Hilversum (Holanda) i Japó. Es tracta d'un grup d'enginyers, en que la seva tasca principal és el desenvolupament del programari dels sistemes així com garantir la seva funcionalitat. Intervenen quan el Suport Tècnic nacional, els requereix per la complexitat del problema tractat.
8. Un cop resolta la incidència amb la confirmació del client i finalitzades les intervencions que han estat necessàries per això, l'ordre de treball es tanca i és registrada en el nostre sistema informàtic per al seu seguiment i anàlisi.

4.4 Horaris d'assistència tècnica

El nostre Contracte d'Assistència Tècnica ofereix una total flexibilitat

Opció Bàsica	Feiners de Dilluns a Divendres De 8 a 17:15 hores (del 15/09 al 14/06) De 8 a 14:00 hores (del 15/06 al 14/09)
Opció Extra Horària1 (E1):	Dilluns a Divendres (Feiners) De 8 a 22 hores.
Opció Extra Horària 2 (E2):	Tots els dies, incloent dissabtes, diumenges i festius. De 8 a 22 hores.
Opció 24 Hores:	365 dies l'any.

4.4.1 Temps de resposta (SLA)

Els temps de resposta donen una indicació sobre la rapidesa amb la que un dels nostres enginyers accedirà al seu sistema de comunicacions, ja sigui remotament o directament mitjançant visita a les instal·lacions de la seva empresa. Els problemes que impliquen un alt grau d'incomunicació del sistema reben una major prioritat en el seu tractament, degut a que igualment suposen un major impacte en la utilització dels seus sistemes de comunicacions.

El compromís de Getronics en la prestació del servei requerit contempla els següents temps de resposta:

- Per a incomunicació total del sistema: entre 2 i 4 hores.
- Per a incomunicació del 60% o més del sistema (enllaços + extensions): entre 4 i 12 hores.
- Per a la resta d'incidències: entre 24 i 48 hores.

Nota: s'entén per temps de resposta el transcorregut entre la notificació de la incidència i la intervenció remota o presencial d'un dels nostres enginyers en el sistema afectat pel problema.

4.5 Equipament inclòs

Localització dels equips: AJUNTAMENT DE MANLLEU

Telefonia seu principal, plataforma NEC SV8300, incloent:

- CPU i mediagateway IP integrat
- 2 enllaços primaris estàndard XDSI
- 4 enllaços bàsics XDSI per backup
- 64 extensions digitals
- 8 extensions analògiques
- 7 llicències d'extensió IP
- Bateries integrades

Telèfons:

- 2 terminals NEC DT730

Telefonia IP per l'OPE:

- 28 extensions IP
- 1 extensió IP

Piscina Municipal:

- 4 extensions IP

Serveis Socials:

- 20 llicències d'extensió IP

Can Puget Serveis Personals:

- 14 llicències d'extensió IP

Programari de Comunicacions Unificades Business Connect, incloent:

- 10 llicències port IP a SV8300
- 1 llicència d'usuari operadora
- 105 llicències d'usuari empleat
- Operadora automàtica
- Contact Center amb 2 llicències d'agent
- 1 Supervisor
- Mòdul d'informes complets
- Integració de bústia de veu amb email
- Integració amb agenda Outlook per a l'estat de presència

Programari de gestió de la configuració MA4000 i de la gestió de tarificació MA4000 Expense Management per a 150 extensions

No s'inclouen al contracte els terminals Dterm. No s'inclouen els terminals IP DT710 a la base.

Ampliacions 2018

-28 terminals IP DT820-6 i llicències IP per substituir els Dterms.

Nota: No s'inclou el manteniment de tot aquell equipament no contemplat en el detall del present contracte.

4.6 Propostes addicionals de valor

Existeix a més una gamma de serveis de valor disponibles que els hi podem valorar sota demanda específica, entre els que s'inclouen:

- Retirada i reciclatge ecològic de materials i equipament obsolet.
- Assessorament i canvis en la configuració.
- Personalització dels paràmetres del sistema.
- Direcció de Projectes.
- Lloguer d'equips i materials per períodes de temps.
- Assessorament Tècnic per als seus empleats en l'ús de les aplicacions i facilitats del sistema de comunicacions.
- Trasllats i Canvis a portar a terme en el sistema de comunicacions.
- Administració remota del tràfic de trucades.
- Anàlisi del rendiment de la instal·lació.

5 Oferta Comercial

5.1 Preu

A continuació, detallem un resum de les cobertures contractades, i la nostra proposta econòmica, segons les opcions d'assistència tècnica:

Ubicació/Seu	Central / Aplicació	Cobertura
AJUNAMENT DE MANLLEU	SV8300	E2

PV Total Contracte 2020	5.570,87 €
PV Total Contracte 2021	5.626,58 €
PV Total Contracte 2022	5.682,84 €
PV Total Contracte 2023	5.739,67 €
TOTAL CAT 4 anys	22.619,96 €

Preus sense IVA

5.2 Vigència del contracte

Els sistemes inclosos a l'apartat d'equipament, estarien coberts en funció de la cobertura de manteniment corresponent a cada ubicació, des de **l'1 DE GENER DEL 2020 AL 31 DE DESEMBRE DEL 2023**.

6 Termes i Condicions Generals

Referencia del document: SCI32MO15

Aquests termes i condicions generals ("TCG") són aplicables a la prestació de serveis i / o la venda d'equips ("els Serveis") per part de GETRONICS al client ("el Client") d'acord amb el que preveu l'oferta de contractació ("l'Oferta") a la qual s'adjunten els presents Termes i Condicions Generals.

6.1 Extensió del Servei

6.1.1 L'assistència es durà a terme segons l'horari que s'indica a continuació:

- ✓ laborables, de dilluns a divendres: de 8 a 17,15 hores (període 15/9 al 14/6).
- ✓ laborables, de dilluns a divendres: de 8 a 14 hores (període 15/6 a 14/9).

El servei fora d'aquest horari pot fer-se disponible mitjançant acord i estarà subjecte a un cost addicional a convenir per anticipat entre el Client i GETRONICS (extra-horari).

6.1.2 Seran ateses per GETRONICS, totes les intervencions necessàries per corregir un possible mal funcionament dels equips.

6.1.3 Durant la intervenció, a més de procedir a la correcció de l'anomalia que va motivar l'avís, es realitzaran les operacions de manteniment que es considerin necessàries per al seu perfecte funcionament.

6.1.4 En totes les reparacions que s'efectuïn, seran substituïdes les peces que convingui reposar per al bon funcionament dels equips.

6.1.5 GETRONICS no està obligada a mantenir suports de dades en virtut de la present Oferta.

6.1.6 Totes les peces noves muntades per GETRONICS passaran a ser propietat del Client. Les peces substituïdes passaran a ser propietat de GETRONICS.

6.1.7 GETRONICS farà tot el possible per assegurar que un tècnic competent es traslladi a les instal·lacions del Client en el termini convingut en la Classe de Servei sol·licitada. Quan la petició de servei hagi estat resolta mitjançant l'Accés Remot al sistema, aquest constituirà la nostra resposta a la sol·licitud.

6.1.8 GETRONICS proporcionarà l'assistència tècnica en les dates i hores convingudes per un previ acord amb el Client o després de la recepció d'una petició de servei que hagi estat formulada per una persona autoritzada pel Client.

6.2 Localització del Servei

6.2.1 El servei serà normalment realitzat en la / seu / s del Client durant l'horari especificat en la present Oferta o, a discreció de GETRONICS, a les instal·lacions de GETRONICS o des de les mateixes.

6.2.2 Qualsevol element traslladat des de les instal·lacions del Client per a la seva reparació en dependències de GETRONICS serà substituït, per assegurar que hi hagi una interrupció mínima en el servei proporcionat als equips.

6.2.3 Llevat que expressament s'acordi una altra cosa, els Serveis s'han d'entendre contractats per a ús exclusiu del Client amb la finalitat acordada en l'Oferta. No es pot exigir responsabilitat per qualsevol ús de tals Serveis per tercers o per altres usos no autoritzats expressament per Getronics.

6.3 Treball Addicional o modificacions

6.3.1 Tots els serveis que no siguin els estipulats en la present Oferta seran carregats al Client a les tarifes de GETRONICS vigents en el moment en què es realitzi el treball. GETRONICS cotitzarà per separat qualsevol modificació, addició o revisió sol·licitada pel Client. Aquest treball es durà a terme només després de la recepció de la comanda del Client.

6.3.2 En el cas que el Client sol·liciti de GETRONICS que es traslladi a les instal·lacions del Client per reparar una avaria i que aquesta última resulti no estar en els equips objecte d'aquesta Oferta, GETRONICS podrà carregar al Client el preu d'aquest treball segons les tarifes vigents en aquest moment.

6.4 Limitacions sobre les obligacions de manteniment de Getronics en virtut de la present Oferta

Les obligacions de GETRONICS incloses en la present Oferta només es relacionen amb les reparacions i substitucions que es deriven de l'ús normal dels equips. Les obligacions de GETRONICS en la present Oferta no s'estenen a:

6.4.1 La reparació d'equips danyats per incendis, inundacions, descàrregues elèctriques atmosfèriques, accidents, explosions, casos de força major o circumstàncies similars.

6.4.2 La reparació d'equips danyats com a conseqüència d'ús indegut o negligència o fluctuacions del subministrament d'energia elèctrica (incloent les descàrregues elèctriques atmosfèriques).

6.4.3 La reparació d'equips danyats per qualsevol moviment o reubicació dels equips (excepte quan aquest moviment o reubicació es realitzi per GETRONICS o representants autoritzats).

6.4.4 La reparació de les avaries dels equips causades per unes connexions no autoritzades d'extensions o equips perifèrics no aprovats.

6.4.5 La instal·lació i manteniment de millores del maquinari i programari que no hagin estat incloses en la venda d'equips ni incorporades dins de l'objecte de la present Oferta.

6.4.6 Les bateries que poguessin portar incorporats els equips relacionats en la present Oferta. Queda, doncs, ben entès, que GETRONICS no s'efectuaran cap treball en relació amb aquestes bateries, corrent el seu manteniment i reparació per compte del Client.

6.4.7 El Client proporcionarà a GETRONICS accés i la seva cooperació raonable (i / o s'ha d'assegurar que tercers proporcionin a GETRONICS accés a totes les seues i la seva cooperació raonable), o complirà amb les condicions raonables en cada cas necessàries perquè GETRONICS presti els serveis, incloent la instal·lació de qualsevol dels equips de GETRONICS o del Client. GETRONICS pot exigir al Client que proporcioni proves per escrit del seu dret a accedir a aquestes seues.

6.5 Responsabilitat del Client

El Client serà responsable d'assegurar que:

6.5.1 Només materials o subministraments aprovats per GETRONICS s'utilitzin en el funcionament dels equips. L'aprovació per GETRONICS no serà denegada injustificadament.

6.5.2 Cap alteració, reparació, manteniment o ajust es realitzarà en els equips que no sigui portada a terme per GETRONICS o persones autoritzades per GETRONICS. Si aquesta condició no es compleix, GETRONICS podrà donar per acabat el Contracte sense responsabilitat o restaurar els equips al cost i expenses del Client. GETRONICS no haurà de donar per acabat el contracte, llevat que el Client deixi de corregir la situació en un termini de quinze (15) dies des de la recepció d'una notificació escrita per a aquesta correcció.

6.5.3 L'accés justificat a les instal·lacions del Client, la disponibilitat per als equips amb el subministrament dels mitjans operatius i equips que GETRONICS pugui requerir justificadament per complir les seves obligacions sense demora ni impediment.

6.5.4 Es notifiqui a GETRONICS per escrit que els equips han estat traslladats a un nou emplaçament. GETRONICS no es responsabilitza per la falta d'assistència que es derivés de l'incompliment d'aquesta clàusula. El preu de la present oferta d'Assistència pot augmentar si s'incrementa el cost de manteniment de GETRONICS, a causa del nou emplaçament. Qualsevol augment ha de convenir entre GETRONICS i el Client.

6.6 Període del Servei

6.6.1 GETRONICS proporcionarà els Serveis contractats, durant el període de vigència de l'oferta, sent la durada mínima d'aquest Servei de dotze (12) mesos, a comptar de la data de la signatura d'acceptació, llevat que s'acabi d'acord amb el que estipula la Clàusula 9 dels presents TCG. Aquest període es denomina "Període inicial".

6.6.2 Al final del període del Contracte, aquest serà prorrogat automàticament en un període de dotze (12) mesos, llevat que s'acabi d'acord amb el que estipula la Clàusula 9 dels presents TCG.

6.6.3 Després del venciment del Període Inicial, el contracte es renovarà automàticament per nous períodes successius de 12 mesos (cada un d'ells un "Període d'Extensió Anual") llevat que es resolgui de conformitat amb la clàusula 9 dels presents TCG.

6.7 Condicions de facturació i pagament

6.7.1 El preu convingut queda subjecte als impostos que fixa la Llei, l'import serà facturat d'acord amb la legislació vigent.

6.7.2 L'import total d'aquesta Oferta serà facturat per GETRONICS, a l'inici del període contractat i haurà de ser satisfet pel Client d'acord amb el que estableix l'Oferta.

6.7.3 El preu del servei per períodes successius es fixarà incloent les ampliacions que s'haguessin produït i d'acord amb les variacions previstes del I.P.C. oficial (conjunt nacional) anual publicat a l'inici de l'any en curs, segons les dades publicades per l'Institut Nacional d'Estadística, i comunicarà aquesta variació al Client, prèviament a la data del seu venciment.

6.7.4 GETRONICS pot carregar al Client interessos sobre quantitats impagades al tipus anual del 5% sobre el tipus d'interès base que en cada moment determini el Banc Central Europeu, i es meritirà aquest interès diàriament, aplicable a la quantitat deguda des de la data en què la factura s'hauria d'haver satisfet fins al moment del seu complet pagament.

6.7.5 Tots els preus indicats en la present Oferta no inclouen l'IVA tret que s'especifiqui el contrari.

6.7.6 El pagament vencerà 30 dies després de la data de la factura.

6.7.7 GETRONICS enviarà les factures al Client per correu electrònic o en forma electrònica, llevat que GETRONICS acordi amb el Client enviar les factures per correu postal.

6.7.8 Les factures es consideren acceptades si no són qüestionades, amb proves detallades de la controvèrsia, en el termini de 30 dies des de la data de la factura. En cas que es qüestionin, el Client ha d'abonar de totes maneres la part no qüestionada de la factura a la data de venciment.

6.7.9 GETRONICS pot limitar en qualsevol moment la quantitat total que el Client pot deure a GETRONICS ("Límit de Crèdit"). GETRONICS comunicarà al Client quin és el seu límit de crèdit. GETRONICS pot modificar aquest límit en qualsevol moment. Si GETRONICS no ha comunicat al Client quin és el seu límit de crèdit, aquest serà zero i tots els preus cal pagar per avançat.

6.8 Limitació de responsabilitat

6.8.1 GETRONICS té contractada una assegurança de responsabilitat civil professional que cobreix suficientment l'activitat i obligacions de GETRONICS en execució d'aquesta relació contractual, així com qualsevol incidència que pogués ocórrer a les instal·lacions del Client, i fer front a possibles reclamacions derivades de danys resultat de la seva actuació sota aquesta relació contractual, que poguessin produir-se sobre persones o béns

6.8.2 Sense perjudici de l'anterior, les parts acorden que la responsabilitat única, màxima i acumulada, per GETRONICS sota la present relació contractual no podrà excedir d'import total facturat al Client (excloent impostos) pels serveis corresponents a aquest contracte.

6.8.3 Aquest límit de responsabilitat no és aplicable en relació amb:

- ☐ Els danys i perjudicis derivats d'incompliments d'aquest Contracte per l'actuació greument negligent o dolosa de GETRONICS.
- ☐ Els danys i perjudicis derivats de l'incompliment de les obligacions previstes en aquest Contracte en matèria de confidencialitat; protecció de dades personals; i compliment de la normativa de Seguretat Social, fiscalitat i prevenció de riscos laborals.
- ☐ Les responsabilitats que no puguin quedar limitades o excloses per un altre motiu segons la legislació vigent.

6.8.4 GETRONICS i les seves filials no seran responsables, ja sigui sobre la base d'una reclamació contractual, extracontractual (incloent negligència), indemnitzatòria, incompliment d'una obligació legal o d'un altre tipus derivat de, o en relació amb, aquests TCG:

- ☐ per res del següent, sigui de manera directa o indirecta: (i) pèrdua de beneficis; (ii) pèrdua d'ingressos; (iii) pèrdua d'estalvi previst; (iv) pèrdua d'oportunitat de negoci; (v) pèrdua de fons de comerç o dany a la reputació; (vi) o pèrdua de, mal a o corrupció de dades; ni per cap pèrdua indirecta o conseqüencial o lucre cessant.

6.8.5 El Client renuncia al seu dret de reclamació contra GETRONICS, transcorregut un (1) any des de la data en què va tenir lloc el fet, derivat de l'execució dels Serveis, que va donar origen a aquesta possibilitat de reclamació.

6.9 Fraus

El Client no utilitzarà el servei amb cap fi fraudulent o il·legal, i s'ha d'assegurar que hi hagi salvaguardes adequades en vigor per impedir que altres ho facin, tant en relació amb els equips del Client com d'una altra manera. El Client és l'únic responsable de qualsevol frau que es produeixi i de qualsevol càrrec que sorgeixin en conseqüència. GETRONICS no té responsabilitat ni obligació pel que fa a la configuració, la utilització o el funcionament dels equips del Client llevat que GETRONICS hagi pactat una altra cosa expressament per escrit.

6.10 Propietat Intel·lectual

Al Client no se li concedeix cap dret de propietat intel·lectual llevat que s'indiqui expressament el contrari en l'Oferta.

6.10.1 Tots els drets de propietat intel·lectual i de propietat industrial sobre el Software i la Documentació es mantindran en exclusiva propietat del propietari. En cap cas, l'ús del Software i la Documentació pel Client suposaran la cessió de la propietat sobre els mateixos a favor del Client.

6.11 Finalització o Suspensió del Servei

6.11.1 GETRONICS pot deixar de proporcionar el servei o, a la seva opció, acabar la present Oferta immediatament, en el cas que el Client incompleixi qualsevol de les seves obligacions en virtut de la present Oferta i, en el cas d'un incompliment capaç de esmenar-se, deixi de fer-ho en un termini de quinze (15) dies des del rebut de la notificació escrita corresponent.

6.11.2 GETRONICS, sense perjudici de qualsevol altre dret o acció que li pugui assistir-hi, pot suspendre immediatament els Serveis: si té la sospita raonable que el Servei està sent utilitzat amb fins fraudulents o il·legals.

6.11.3 Si el Client deixés d'efectuar qualsevol pagament, GETRONICS es reserva el dret de rescindir el Servei sense necessitat de previ avís i sense intervenció judicial, mantenint, per descomptat, el seu dret al cobrament de les quantitats que li fossin degudes i les indemnitzacions a què hi haguera lloc.

6.11.4 Si els equips objecte d'aquesta Oferta resultessin destruïts, aquest es considerarà automàticament resolt a partir del primer dia del mes següent al que es va produir aquesta destrucció.

6.11.5 GETRONICS queda autoritzada per suspendre el compliment d'aquest Servei per raons de força major. A l'efecte d'aquesta Oferta, s'entén per força major, qualsevol esdeveniment o succés que consideri

raonablement fora de control de GETRONICS, pugui o no ser previst en el moment de la signatura d'acceptació de la present Oferta i, com a resultat del qual, GETRONICS es veïés incapacitada o no pot ser raonablement requerida per complir les seves obligacions.

6.11.6 En cas de persistir les circumstàncies de força major per un període superior a trenta (30) dies qualsevol de les parts pot rescindir lliurement aquests Serveis sense més requisit que la comunicació per escrit a l'altra part.

6.11.7 Qualsevol de les parts pot resoldre el Servei donant un preavís per escrit de 90 dies que té efecte l'últim dia del mes, no abans de la fi del període inicial o d'un Període d'Extensió Anual posterior. El Client abonarà els càrrecs restants acordats fins al final del Període Inicial o del Període d'Extensió Anual següent.

6.12 Confidencialitat i Protecció de Dades Personals

Tant el client com GETRONICS, és a dir les dues parts, es comprometen a mantenir en la més estricta confidencialitat qualsevol informació revelada oralment, visualment o de forma escrita, que sigui comunicada per una part ("Part Comunicant") a l'altra part ("Part receptora ") i identificada com a confidencial, i a protegir i salvaguardar la mateixa prenent les mesures necessàries, que hauran de ser com a mínim iguals a les utilitzades per protegir la seva pròpia informació confidencial i, en cap cas, menors del que fos raonable, no divulgant-a terceres parts, total o parcialment, directament o indirectament, de cap manera i per cap mitjà, sense la prèvia autorització per escrit de la part Comunicant.

Es considera "Informació Confidencial" a qualsevol informació revelada oralment, visualment o de forma escrita o llegible per màquina, que sigui comunicada per una part ("Part Comunicant") a l'altra part ("part receptora") i identificada com a confidencial, o divulgada en circumstàncies que indiquessin raonablement que és confidencial, llevat d'aquella que: (a) sigui de domini públic, i / o (b) estigüés inclosa en documents degudament coneguts per la part receptora abans de rebre'ls de la part divulgadora, i / o (c) la part receptora hagi rebut legítimament d'un tercer sense que aquest tercer incorregués en incompliment de contracte.

La part receptora no divulgarà, ni permetrà l'accés a, enlloc de la Informació a cap persona, llevat (a) si aquesta persona és un agent, subcontractista, afiliat, auditor, assessor professional de la part receptora i té la necessitat raonable de conèixer la Informació i aquesta persona està vinculada legalment per disposicions de confidencialitat similars a les contingudes en aquests TCG, o (b) si això és necessari per complir obligacions legals o reglamentàries.

Aquesta clàusula 10 continuarà sent aplicable durant un període de 5 anys després del venciment o la resolució de la present Oferta.

En tot cas, Connectis es compromet a observar i adoptar les mesures de seguretat necessàries per assegurar la confidencialitat i integritat de les dades a les quals pogués tenir accés, evitant així la seva alteració, divulgació, pèrdua, tractament o accés no autoritzat als mateixos, en conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i en especial, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de dades de caràcter personal (Reglament General de Protecció de Dades, d'ara endavant "RGPD"), o la norma que vingui a substituir-la o desenvolupar-la.

Pel que fa a les dades personals contingudes en fitxers titularitat del Client a què GETRONICS pugui tenir accés com a conseqüència de la prestació dels seus serveis, llevat que sigui obligatori segons la legislació o que estigui pactat per escrit d'una altra manera per GETRONICS, els mateixos seran considerats bàsics i GETRONICS actuarà com a encarregat de tractament, no com a responsable del tractament de les dades esmentades. GETRONICS, com a encarregat de tractament de dades: (a) només processarà les dades necessàries per a la prestació dels serveis i exclusivament d'acord amb les instruccions del Client i no els farà servir a cap altre efecte excepte els expressament exposats, (b) no divulgarà, transferirà, cedirà o comunicarà d'una altra manera les dades a cap tercer, ni de paraula ni per escrit, ni tan sols a l'efecte d'emmagatzematge, sense la prèvia autorització del Client, (c) destruirà o retornarà les dades al Client segons les seves instruccions a la resolució o finalització del servei i (d) implementarà les mesures de seguretat de nivell bàsic segons la reglamentació aplicable, llevat que s'acordin per escrit altres mesures

de seguretat, per protegir la seguretat de les dades personals i impedir la seva modificació, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

6.13 Us de Dades Personals

El representant del Client signant d'aquest contracte i / o els seus possibles annexos, així com qualssevol altra persona les dades personals es recullen com a interlocutors en el marc de l'execució dels Serveis, reconeixen quedar informades i consentir que aquestes dades personals, així com els que siguin generats durant la seva l'execució de la relació contractual siguin tractades en un fitxer responsabilitat de GETRONICS que té com a finalitat la gestió i control de la relació contractual (gestió econòmica, comptable, fiscal, facturació i històrics), l'enviament de qualsevol tipus de correspondència postal o electrònica vinculada a aquesta relació, mantenir una agenda de contactes i el desenvolupament i gestió de la relació comercial.

Aquest tractament de les dades és legítim per al compliment dels fins esmentats i en virtut de la relació contractual establerta aquestes dades poden ser cedides a altres societats del Grup GETRONICS i als següents organismes: (i) jutges i tribunals, si escau, quan fos requerit legalment per a això, (ii) Entitats bancàries, per a la domiciliació de cobraments i pagaments, (iii) Agència Tributària i altres tercers legalment previstos tal com auditors financers i òrgans de l'Administració competents per motius de control, registre i inspecció.

Així mateix, GETRONICS comunica al Client en virtut de la present Oferta la necessitat de transferir les dades proporcionades en el transcurs de la relació comercial, a les empreses que pertanyen al grup de GETRONICS, fins i tot en països que no tinguin un nivell de protecció equivalent a la UE, als mateixos efectes indicats anteriorment, i per a una gestió coordinada de clients i facturació, de la totalitat del grup d'empreses de GETRONICS.

GETRONICS comunica també al Client que mantindrà aquestes dades després del final de la relació contractual als efectes d'informació i gestió comercial, així com a efectes estadístics. El Client es compromet a obtenir el consentiment dels afectats perquè les seves dades siguin utilitzades per GETRONICS amb les finalitats esmentades i a posar en el seu coneixement la seva capacitat per exercir en tot moment els drets d'accés, rectificació, oposició i cancel·lació, mitjançant un escrit dirigit al responsable del fitxer a l'adreça de GETRONICS indicada en la present Oferta, a l'atenció del Departament Jurídic, acompanyant una còpia del seu document d'identitat i identificant el dret que desitja exercir.

Els titulars de les dades es comprometen a comunicar a CONNECTIS qualsevol variació de les dades recollides en aquest contracte o els generats durant l'execució del mateix, per tal de procedir a la seva actualització. Mentre no es comuniqui el contrari s'entendrà que les dades proporcionades són exactes i actuals.

Així mateix ho titulars de les dades podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, oblit i portabilitat dirigint-se per escrit a Connectis Financial & Shared Services amb CIF B-86997947 i domicili al c / Via dels Poblats nº1, Edifici D , Planta 2, 28033 Madrid, oa l'adreça de correu dpo@getronics.com

6.14 Altres Disposicions

Cap modificació de la present Oferta tindrà validesa ni caràcter vinculant per a les parts llevat que s'efectuï per escrit i es ferma pels representants autoritzats de cada part a través d'una esmena que passarà a formar part integrant d'aquest contracte.

El fet que les parts no exigeixin l'aplicació d'una qualsevol de les clàusules de la present Oferta, no podrà ser considerat, en cap cas, com a renúncia als drets derivats d'aquesta clàusula.

Cap de les parts podrà cedir, parcialment o totalment, els seus drets i obligacions aquí estipulades, sense consentiment previ de l'altra part, llevat que sigui a una altra societat membre del mateix Grup empresarial, en aquest cas no serà necessari obtenir el previ consentiment de la altra part.

GETRONICS podrà procedir a la subcontractació dels Serveis notificant dit fet al Client.

La invalidesa, nul·litat, anul·labilitat o la declaració judicial de no incorporació de qualsevol estipulació d'aquest Contracte no afectarà ni perjudicarà l'exigibilitat de les restants estipulacions contingudes en el mateix, les quals s'hauran d'interpretar sense alterar el sentit substantiu d'aquest Contracte. Les estipulacions afectades seran interpretades i esmenades acord amb l'esperit i objectiu de la totalitat del contracte.

Totes les comunicacions i notificacions que s'hagin de fer les parts en virtut d'aquest Contracte s'han d'efectuar als domicilis i a l'atenció de les persones indicades a l'inici d'aquest contracte, per escrit i mitjançant qualsevol mitjà que deixi constància de la seva deguda recepció pel destinatari, així com del seu contingut.

Qualsevol modificació en els domicilis de les persones identificades a l'efecte de notificacions haurà de ser immediatament comunicada a l'altra part. Mentre una part no hagi rebut notificació de tals canvis, les notificacions que aquesta realitzi d'acord amb aquestes regles d'acord amb les dades originaris s'entendran correctament efectuades.

6.15 Llei aplicable i Resolució de Disputes

La present Oferta es regirà per les lleis espanyoles.

Per les qüestions que puguin plantejar-se en la interpretació i execució d'aquest Contracte, les parts intentaran resoldre-les de bona fe mitjançant negociacions dutes a terme per directius de nivell superior. Si el conflicte no es resolgués mitjançant les negociacions, les parts acorden, renunciant al seu fur propi si ho tinguessin, sotmetre a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de la ciutat de Madrid.

I EN PROVA DE CONFORMITAT AMB L'EXPOSAT I ESTIPULAT, les parts signen aquest document, per duplicat, i un exemplar en poder de cada part i a un sol efecte, en el lloc i data assenyalats a l'encapçalament.

Per GETRONICS	Pel CLIENT
Signatura 	Signatura
Nom: JOAN MARCER	Nom:
Nom fiscal: CONNECTIS ICT SERVICES, S.A.U.	Nom fiscal:
CIF: A-48263693	CIF: