

**Entre D.S.I., S.L., y
con domicilio en
localidad**

D.S.I., S.L., se compromete a prestar soporte telefónico a los programas detallados al dorso, bajo las siguientes condiciones:

a) Este contrato **comprende** las siguientes prestaciones:

- Horario de servicio ininterrumpido de 9:00 h. a 19:00h.
- Soporte técnico telefónico necesario para el uso correcto de los programas contratados y solución de problemas con un límite de 15 horas anuales.
- Asistencia telefónica inmediata, o en caso de no ser posible, con un tiempo máximo de respuesta de 1 hora laborable dentro del horario de servicio estipulado en este contrato desde la recepción del aviso, según calendario laboral.
- Atención técnica vía e-mail en la dirección soporte@analyze.es.
- Soporte remoto (conexión desde nuestro laboratorio a través de una aplicación para controlar remotamente el escritorio del cliente y de esta manera, poder solucionar los problemas que puedan surgir).
- Suministro de las actualizaciones de las aplicaciones estándar contratadas, que incluyan nuevas mejoras de las ya existentes, siempre y cuando no se consideren como módulos independientes de los mismos y DSI lo considere oportuno.

b) Este contrato **no comprende**:

- Trabajos de reparación de ficheros, configuración de sistemas operativos ni aplicaciones distintas de los programas contratados.
- No se garantiza que todos los problemas puedan ser resueltos por vía telefónica, por lo que en caso de ser necesario, y si el Cliente así lo requiere, nuestros técnicos podrán prestar nuestro Servicio de Asistencia Técnica, en su domicilio o en nuestras instalaciones, aplicando en estos casos las Tarifas de Servicios vigentes.

c) Este contrato tiene la periodicidad de un año y se renovará automáticamente, salvo denuncia del mismo, por cualquiera de las dos partes con una antelación de 15 días sobre su fecha de vencimiento.

d) El pago del importe de este contrato se realizará con la periodicidad que le corresponda a cada programa, calculándose según meses naturales. El incumplimiento de un pago, implica la cancelación automática del contrato y la pérdida del derecho a recibir los servicios fijados en este contrato. Para volver a adquirir estos derechos, se deberá abonar el importe del contrato desde el momento en que se canceló, o bien adquirir una nueva licencia del mismo.

e) El importe de este contrato será el reseñado al dorso y se abonará por adelantado.

f) D.S.I., S.L., se reserva el derecho de revisar anualmente las tarifas base de este contrato.

g) Este contrato constituye el total acuerdo de las partes en relación con su contenido, dejando sin efecto y reemplazando todo contrato de mantenimiento anterior referido al mismo programa.

h) En ningún caso D.S.I., S.L., será responsable de los perjuicios tales como pérdida de beneficios o cualquier otro tipo de pérdidas económicas relacionadas con el funcionamiento o uso de los programas por parte del cliente, así como daños causados en otros bienes del cliente o terceros no imputables a negligencia del personal de D.S.I., S.L.

i) D.S.I., S.L., no será responsable de los retrasos, interrupción o falta de prestación del servicio previsto, cuando esto suceda por causas de fuerza mayor o ajena a su voluntad.

j) D.S.I., S.L., podrá declarar resuelto este contrato en caso de incumplimiento del pago o alguna de las obligaciones que en el mismo se establecen.

k) De acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), no será considerado comunicación ni cesión de datos, el acceso por D.S.I., S.L. a los datos de carácter personal de los ficheros del cliente (responsable del fichero) ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación del Servicio contratado. Por ello, y a los efectos de la normativa de protección de datos, D.S.I., S.L. será considerado como «encargado del tratamiento» de los datos del cliente y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que D.S.I., S.L. únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del cliente, expresadas en el presente Contrato, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las Partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. D.S.I., S.L. se compromete a adoptar e implantar las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el artículo 9 LOPD, y, en particular, las correspondientes al nivel alto establecidas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, para los datos y ficheros objeto de este documento. Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos por D.S.I., S.L. al responsable del fichero, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

l) Todas las controversias que puedan surgir en relación con este contrato, quedarán sometidas a la jurisdicción de los Tribunales de Zaragoza, con expresa renuncia de cualquier foro o domicilio y para que conste, y en prueba de conformidad por ambas partes, se firma el presente documento.

m) Relación de programas contratados:

Programa:		Importe:		Fecha Alta		Forma de pago:	
-----------	--	----------	--	------------	--	----------------	--

I.V.A. No incluido.

Datos Bancarios:

Banco		IBAN		Entidad		Agencia		D.C.		Cta.	
-------	--	------	--	---------	--	---------	--	------	--	------	--

Fdo D.S.I., S.L.,

Fdo. Cliente

Zaragoza, a de de