

# CONTRATO DE BONOS DE ASISTENCIA ON LINE

Revisión (12/01/06)



## I.- OBJETO

El objeto del presente contrato lo constituye la prestación al usuario de servicios ON LINE vía Internet para servidores y estaciones Windows o cualquier otro Sistema Operativo que sea accesible desde una estación Windows.

## II.- SERVICIOS

Cada servicio realizado se denominara incidencia conforme a la definición de este termino que se detalla en el apartado de condiciones generales e implicara la utilización de uno de los bonos contratados.

## III.- CONDICIONES GENERALES

1. Para la prestación de este tipo de servicios, el cliente deberá de disponer de los correspondientes bonos previamente contratados.
2. Microven informará al cliente vía e-mail o Web sobre todas las incidencias resueltas y las disponibles .
3. **Definición de Incidencia:** Incidencia es un hecho individual susceptible de ser aislado y reproducido, no pudiendo ser subdividido en otros hechos, que genera un comportamiento anómalo en una determinada funcionalidad radicada en un servidor o estación de trabajo, causando lo que denominamos genéricamente un problema. La mencionada funcionalidad debe de estar previamente descrita para que un determinado comportamiento sea considerado como anómalo. De manera que, cuando una funcionalidad responda tal y como fue previamente descrita, aunque no sea la que el cliente esperaba o éste quiera cambiarla, se considerará que la incidencia no existe puesto que la funcionalidad se comporta tal y como se describió. En este sentido, Microven no podrá ayudar al cliente en el cambio de la funcionalidad.
4. **MICROVEN** dará respuesta a todas las incidencias notificadas por el **CLIENTE** como máximo durante la siguiente jornada laboral, salvo causas de fuerza mayor
5. Las notificaciones y resolución de incidencias se realizaran siempre dentro del horario laboral vigente en **MICROVEN**, en cada momento.
6. El cliente deberá de disponer de una conexión a Internet, para las intervenciones que Microven tenga que realizar a tenor de lo antes reseñado.
7. En el caso de que una determinada incidencia no pudiera ser solucionada ON LINE, Microven se reserva el derecho de cargar por el servicio en función del tiempo y recursos empleados para la gestión de este tipo de casos no considerados incidencias.
8. En los casos anteriores, Microven generara un parte de intervención, que será facturado al cliente conforme a las tarifas vigentes en cada momento, aplicando un descuento en la mano de obra del **15%**, y no consumiendo ninguna incidencia de las que disponga el cliente.
9. En los casos de instalación y configuración de un ejecutor Abal ( *software necesario en estaciones Windows para la ejecución de aplicaciones Microven* ), se considerará como una incidencia los trabajos realizados sobre una sola máquina, caso de tener que intervenir en más de una máquina, se considerará una incidencia por máquina tratada.

## IV.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

1. El precio del bono y pack de los mismos, será el reseñado en [www.microven.net](http://www.microven.net) en cada momento
2. La contratación se realizara vía Web o fax y será confirmada por Microven por la misma vía.
3. El pago se realizará mediante recibo bancario domiciliado en los plazos indicados en la factura que origine la contratación antes reseñada.
4. El incumplimiento total o parcial por parte del cliente de las condiciones de pago indicadas dejará sin efecto la contratación los bonos.

## V.- PROTECCIÓN DE DATOS.

1.- Que en virtud de la relación jurídica contractual mencionada anteriormente, y consistente en la prestación de unos servicios determinados por parte de **MICROVEN** al **CLIENTE**, que ya han sido determinados, el **CLIENTE** proporciona a **MICROVEN** la información necesaria para llevar a cabo la prestación de servicios, consistiendo dicha información en datos de carácter personal (en adelante, **DATOS**), contenidos en Fichero/s cuya titularidad ostenta el **CLIENTE** como Responsable del Fichero, e implicando un tratamiento de los **DATOS** según lo estipulado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, **LOPD**), en el que **MICROVEN** es Encargado de Tratamiento.

Se entenderá a efectos del presente tratamiento de datos lo siguiente:

- **Datos de carácter personal:** cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

# CONTRATO DE BONOS DE ASISTENCIA ON LINE

Revisión (12/01/06)



- **Fichero:** todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Tratamiento de datos:** operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **Responsable del fichero:** persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- **Encargado del tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del fichero.

El **CLIENTE** en su calidad de Responsable de Fichero, se obliga a facilitar el acceso a los DATOS a MICROVEN para la correcta ejecución de la prestación de servicios prevista entre las partes y garantiza que los datos aportados son ciertos y actualizados, trasladándole las instrucciones pertinentes según las cuales MICROVEN deberá tratar los DATOS e informando a MICROVEN de cualquier modificación de sus propias medidas de seguridad.

MICROVEN accederá únicamente a los DATOS con la finalidad de llevar a cabo la prestación de servicios acordada entre las Partes, con la confidencialidad y medidas de seguridad oportunas, comprometiéndose a no cederlos a terceras personas, ni a efectos de su conservación, y devolviendo los DATOS a los que haya accedido una vez finalizada la prestación o garantizando su inaccesibilidad en caso de que para el cumplimiento de otras obligaciones legales se viera obligado a mantener dichos DATOS.

## VI.- EXCLUSIONES Y EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD AL PRESENTE CONTRATO

MICROVEN, S.A.L. declina toda responsabilidad en los siguientes casos:  
Cualquier incumplimiento por la imposibilidad de acceso ON-LINE a la red del cliente.  
Las averías o problemas provocadas por el efecto de virus o similares. Es responsabilidad exclusiva del cliente disponer de un Antivirus específico debidamente actualizado.

## VII.- DURACION DEL CONTRATO. RENOVACION

Los bonos tendrán un caducidad de 18 meses desde su fecha de facturación.

## VIII.- INTRANSFERIBILIDAD DEL CONTRATO

El presente contrato tiene el carácter de intransferible en cualquiera de sus modalidades.

## IX.- FUERO APLICABLE

Las partes intervinientes, hacen renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, en tantas cuestiones o litigios que se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente contrato, y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid (Posibilidad de arbitraje).

[www.microven.net](http://www.microven.net)

En Madrid a ---, de -----de 2006.  
Conforme Cliente -

MICROVEN, S.A.L.  
P.P.