

Condiciones especiales de contratación (CEC) - Servicios

a las Condiciones Generales de EnBITCon GmbH Estado: 25 de octubre de 2021

1 Alcance

Para todos los contratos de prestación de servicios de EnBITCon GmbH se aplicarán las presentes condiciones especiales de contratación (en lo sucesivo, "CGC"). Además, se aplicarán las Condiciones Generales de Contratación ("CGC") de EnBITCon GmbH. Tanto las presentes CGC como las CGC están disponibles en línea en <https://www.enbitcon.de/rechtliche-information/agb/>. En caso de contradicciones, estas CGC prevalecerán sobre las CGC.

2 Alcance de los servicios

2.1 Los servicios en el sentido de estas Condiciones Especiales pueden ser, en particular:

2.1.1 Servicios generales de asesoramiento, formación y otros servicios de apoyo, en la medida en que no estén ya regulados de forma más específica en otras Condiciones Particulares del Contrato;

2.1.2 Servicios de mantenimiento / asistencia en relación con hardware / servicios en la nube / software estándar;

2.1.3 Servicios de asistencia en el marco de contratos de servicios.

2.2 El alcance exacto de los servicios se regula en la oferta.

2.3 EnBITCon realizará siempre los servicios (en particular, mantenimiento/mantenimiento/servicios) durante las horas de servicio indicadas en la oferta/lista de precios. A menos que se acuerde lo contrario en la oferta, el cliente no tendrá derecho a exigir que EnBITCon realice servicios fuera de las horas de servicio, ni siquiera en el ámbito de la instalación de actualizaciones. EnBITCon podrá realizar estas actividades fuera del horario de servicio según su propio criterio y cobrar recargos acordados por ello.

2.4 Por los servicios prestados conforme a estos BVB EnBITCon sólo deberá la actividad, pero no el éxito pretendido por el cliente, a menos que EnBITCon haya asegurado contractualmente un éxito determinado.

2.5 La cláusula 2.4 también se aplica a los servicios destinados a eliminar un error que se produzca en el sistema informático del cliente. En este contexto, la búsqueda de la causa es parte integrante del servicio, ya que los errores pueden tener diferentes causas y éstas sólo pueden determinarse a la primera en los casos más raros. La selección de la actividad queda, por tanto, a discreción de EnBITCon. EnBITCon siempre buscará y eliminará en primer lugar la causa más cercana y probable del error, sin prometer por ello que con ello se consiga el éxito deseado.

2.6 En caso de peligro inminente, por ejemplo en caso de una violación grave de la seguridad con respecto al hardware / servicios en la nube / software estándar y/o en caso de un ataque de virus a los sistemas informáticos del cliente, EnBITCon tendrá derecho, incluso sin que se le haya encargado hacerlo, a realizar las actividades necesarias para evitar el peligro y a cobrar por dichas actividades en función del tiempo y los materiales. En la medida de lo posible, EnBITCon informará al cliente sobre dichas medidas con antelación.

2.7 EnBITCon tendrá derecho a que terceros le presten servicios en calidad de subcontratistas.

2.8 Si, a juicio de EnBITCon, para la localización de averías es necesario adquirir hardware (componentes), software estándar, soportes de datos, cintas de tinta, tóneres, baterías, unidades de impresión u otros consumibles, EnBITCon deberá obtener siempre primero un pedido por separado del cliente. Si el cliente realiza

el pedido propuesto por EnBITCon para la localización de averías, también correrá con los gastos

si no se produce el éxito deseado. En este caso, EnBITCon se esforzará, como gesto de buena voluntad, por vender la mercancía recién adquirida en otro lugar y abonará los posibles ingresos al cliente.

2.9 Si EnBITCon se encarga de la instalación de software en el marco de los servicios acordados, esto se referirá exclusivamente a la versión acordada, a falta de un acuerdo expreso a la versión actual disponible en el mercado en el momento de la celebración del contrato. EnBITCon no será responsable de la instalación de todas las versiones, actualizaciones, mejoras, parches y compilaciones disponibles en el momento de la instalación, incluso si éstas son recomendadas por el fabricante del software y ya están ampliamente disponibles en el mercado. Es responsabilidad del cliente instalarlas, a menos que se acuerde expresamente lo contrario. No obstante, EnBITCon tendrá derecho a instalar versiones y lanzamientos posteriores según su propio criterio, a menos que el cliente haya dado instrucciones por escrito a EnBITCon en sentido contrario.

2.10 En el marco de la instalación del software, los ajustes del software (en particular, la parametrización y la selección de las opciones de configuración) quedan a la entera discreción de EnBITCon, a menos que se hayan acordado expresamente especificaciones concretas.

2.11 El cliente no tiene derecho de desistimiento una vez celebrado el contrato.

3 Cuotas de rendimiento

3.1 El cliente puede adquirir cuotas de servicio mensuales de EnBITCon para la prestación de servicios, siempre que así se acuerde en la oferta. Las cuotas de servicio pueden acordarse de las siguientes formas:

3.1.1 Contingentes de tiempo: El cliente adquiere un contingente por un esfuerzo (mínimo) acordado para los servicios. Los servicios prestados se deducirán de esta cuota en función del tiempo empleado - independientemente de los empleados específicos de EnBITCon y sus tarifas horarias.

3.1.2 Cuotas de valor: El cliente adquiere un contingente por un valor (mínimo) acordado para los servicios. Los servicios prestados se deducen de esta cuota según el esfuerzo respectivo y la tarifa horaria acordada.

3.2 Si el cliente ha adquirido cuotas de servicio para la prestación de nuestros servicios, puede solicitarlas por teléfono o por escrito durante nuestro horario comercial habitual. Sin embargo, sólo debemos un tiempo de respuesta concreto si así se ha acordado en forma de texto.

3.3 Las cuotas de servicio no solicitadas/utilizadas en un mes caducan a final de mes, salvo que se estipule lo contrario en la oferta.

4 Formación

4.1 Si EnBITCon acuerda con el cliente la prestación de servicios de formación, ésta tendrá lugar en las salas de formación que determine EnBITCon. Si la formación tiene lugar en las instalaciones del cliente, éste estará obligado a proporcionar gratuitamente el equipo técnico suficiente necesario para la formación. Los participantes en la formación deberán tener conocimientos básicos en el campo técnico objeto de la formación correspondiente. Si incurrimos en gastos de viaje, alojamiento u otros gastos en el transcurso de la formación, dichos gastos serán reembolsados por el cliente contra justificante.

4.2 En la medida en que los costes de la formación no figuren expresamente en la oferta, éstos se facturarán adicionalmente en función de los gastos.

5 Obligaciones especiales del cliente

5.1 En caso de que EnBITCon asuma contractualmente la instalación del hardware, el cliente deberá prever a sus expensas las conexiones de corriente y de red necesarias al alcance del entorno operativo. Salvo que se acuerde lo contrario o se prevea lo contrario en una especificación del fabricante presentada por EnBITCon en el momento de la celebración del contrato, se proporcionará al menos una conexión de corriente alterna monofásica convencional con 240 voltios y una conexión de red Ethernet por unidad informática independiente (por ejemplo, por ordenador servidor o estación de trabajo).

5.2 El cliente deberá garantizar de forma independiente una copia de seguridad completa de sus archivos de datos y una protección antivirus actualizada antes de que EnBITCon comience a configurar el hardware o a instalar el software.

5.3 El cliente facilitará a EnBITCon el acceso a los sistemas informáticos en los que EnBITCon presta sus servicios por cuenta propia. Los identificadores y contraseñas necesarios para el acceso con derechos de administrador se mantendrán preparados y se introducirán a petición de EnBITCon a discreción del cliente o se entregarán a EnBITCon por escrito. El cliente facilitará a EnBITCon el acceso a los soportes de datos y a Internet. Los tiempos de espera de EnBITCon se remunerarán en función de los gastos.

6 Derechos de uso de los resultados del trabajo

6.1 En la medida en que EnBITCon, en el marco de la prestación de servicios, produzca resultados individuales (en lo sucesivo denominados

"EnBITCon concederá al cliente un derecho de uso no exclusivo, limitado en el tiempo y en el espacio, para sus fines comerciales internos. EnBITCon concede este derecho al cliente previo pago íntegro.

6.2 Hasta que se haya efectuado el pago completo, el Cliente tendrá derecho a probar los resultados del trabajo según lo acordado; esto no incluirá el derecho al uso operativo. Este derecho de prueba caducará si el cliente se retrasa en el pago de la remuneración durante más de treinta (30) días. A tal efecto, no será necesario que EnBITCon envíe un recordatorio por separado.

6.3 La cláusula 6.1 no se aplicará a los productos estándar que formen parte de los resultados del trabajo. Los productos estándar son, en particular, productos delimitables o soluciones de EnBITCon o de terceros que están sujetos a sus propias condiciones de licencia.

6.4 EnBITCon tendrá derecho a hacer un uso sin restricciones de los resultados del trabajo, incluidos los conocimientos técnicos adquiridos en la ejecución de los servicios, en particular los conceptos, procedimientos, métodos y resultados provisionales en los que se basen los resultados del trabajo, siempre que cumpla con sus obligaciones de confidencialidad.

6.5 Siempre que en el marco de la prestación de EnBITCon se generen resultados de trabajo patentables, modelables o diseñables, EnBITCon tendrá derecho a presentar la correspondiente solicitud de derechos de propiedad en su propio nombre y por cuenta propia. EnBITCon concederá al cliente el derecho a utilizar el derecho de propiedad junto con los resultados del trabajo en la medida necesaria. No se deberá abonar una remuneración aparte por esta licencia de derecho de propiedad.

7 Precios y condiciones de pago

7.1 Los servicios se facturarán por tiempo, a menos que se haya acordado por escrito un precio fijo / a tanto alzado. Se considerarán acordados los precios indicados en la lista de precios de EnBITCon disponible en <https://www.enbitcon.de/preisliste>, a menos que las partes estipulen precios diferentes en la oferta.

7.2 Salvo acuerdo en contrario, EnBITCon facturará sus servicios mensualmente a mes vencido. Las facturas serán pagaderas inmediatamente después de su emisión. Salvo pacto en contrario, el cliente autoriza a EnBITCon a cobrar los pagos que deba efectuar en una cuenta que el cliente designará.

7.3 EnBITCon podrá aumentar los precios acordados (incluida la lista de precios) para servicios recurrentes en obligaciones continuadas sin el consentimiento del cliente a su razonable discreción hasta un 10 % anual como máximo con efecto para el futuro, pero por primera vez no antes de cuatro (4) meses tras el inicio de la vigencia del contrato. El aumento de precio por servicios parciales sólo es posible si éstos ya estaban acordados desde hace al menos cuatro (4) meses. El incremento del precio sólo se efectuará para cubrir el aumento de los costes. El cliente será responsable de demostrar que el aumento de precio efectuado por EnBITCon no se ha realizado con este fin.

7.4 Si el cliente es un consumidor, podrá rescindir el contrato en curso en el plazo de dos (2) semanas a partir de la recepción de la notificación por escrito del aumento de precio con un plazo de preaviso de tres meses hasta final de mes en caso de aumento de precio conforme a la cláusula 7.3. En este caso, se cobrará la tarifa anterior hasta la finalización del contrato,

por lo que el aumento no es efectivo. Sin embargo, se considera que el cliente ha dado su consentimiento si no notifica la rescisión en ese plazo. Esto supone que hemos señalado las consecuencias al cliente con el aviso de cambio.

8 Duración y rescisión

8.1 Salvo pacto en contrario, EnBITCon prestará los servicios acordados durante un periodo contractual mínimo inicial de 24 meses a partir de la fecha de prestación. Ambas partes contratantes podrán rescindir el contrato con un plazo de preaviso de tres (3) meses hasta la finalización de la duración mínima del contrato. Si no se notifica la rescisión dentro de este plazo, la duración del contrato se prorrogará un año más en cada caso.

8.2 Más allá de los plazos de preaviso acordados en la oferta, el cliente no tiene derecho de revocación ni de rescisión ordinaria, en particular no durante el periodo mínimo del contrato.