

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE MANTENIMIENTO

Sección 1. Alcance

1.1. Los presentes **TCGM** se aplican a todos los servicios de mantenimiento en relación con los Productos de Hardware ("**Servicios de Mantenimiento**") y los servicios de soporte en relación con el Software ("**Servicios de Soporte**") y cualesquiera otros Servicios Adicionales (según se define más adelante). Todos ellos en conjunto, se denominarán (los "**Servicios de Soporte y Mantenimiento**"). Dichos servicios serán prestados por la sociedad del Glory Group que figure en el correspondiente formulario de pedido ("**Proveedor**") y contratados por la persona jurídica que los solicite ("**Cliente**") mediante el referido formulario ("**Pedido**"), el cual incorpora por referencia los presentes **TCGM**. El Pedido surtirá efecto en la fecha en que sea aceptado por escrito por el Proveedor ("**Confirmación del Pedido**").

1.2. "**Solución**" son los Productos respecto de los cuales el Proveedor y el Cliente ("**las Partes**") han acordado la prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento. Salvo que se disponga lo contrario en el presente Acuerdo, los términos en mayúscula tendrán el significado que se les atribuye en los **TCG**.

Sección 2. Vigencia

2.1. Salvo pacto en contrario, el Proveedor prestará los Servicios de Soporte y Mantenimiento a partir de la fecha de la Confirmación del Pedido y durante el periodo inicial establecido en el mismo ("**Periodo Inicial de Mantenimiento**"). El Periodo Inicial de Mantenimiento se renovará automáticamente por periodos sucesivos de doce (12) meses ("**Periodo de Renovación de Mantenimiento**"), salvo que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su intención de no renovar, con al

menos noventa (90) días de antelación al final del Periodo Inicial de Mantenimiento o de cualquier Periodo de Renovación de Mantenimiento, en cuyo caso, los presentes **TCGM** finalizarán al término del Periodo de Mantenimiento aplicable, ya sea inicial o de renovación, conforme a los términos del Acuerdo. El Periodo Inicial de Mantenimiento, junto con sus posibles renovaciones, constituirá en su conjunto, la "**Vigencia de Mantenimiento**".

2.2. Los Servicios de Soporte y Mantenimiento estarán disponibles únicamente durante la Vigencia de Mantenimiento y, para cada Solución, a partir de la fecha en que su instalación haya sido completada, salvo pacto en contrario por escrito entre las Partes.

Sección 3. Servicios de Mantenimiento

Durante la Vigencia de Mantenimiento, el Proveedor prestará al Cliente los siguientes Servicios de Mantenimiento:

3.1. El Proveedor llevará a cabo, con la periodicidad que determine de forma razonable, el mantenimiento in situ de los Productos de Hardware, que consistirá en:

(a) comprobar que los Productos de Hardware son funcionales; y

(b) realizar los ajustes necesarios para garantizar que los Productos de Hardware funcionen de acuerdo con los manuales de operación y las especificaciones proporcionadas al Cliente por el Proveedor ("**Correcto Funcionamiento**"), en lo sucesivo, "**Mantenimiento Preventivo**".

3.2. El Cliente permitirá al Proveedor acceder a las instalaciones o ubicaciones en las que deban prestarse los Servicios de Mantenimiento conforme al Pedido y/o al presente Acuerdo ("**Sitios**") a fin de llevar a cabo dichos Servicios de

Mantenimiento durante el horario acordado por las Partes en el Pedido (**"Horas de Operación In Situ"**).

3.3. Previa notificación por escrito del Cliente indicando que un Producto de Hardware presenta un mal funcionamiento, ha fallado o no se encuentra en condiciones adecuadas de funcionamiento, el Proveedor deberá:

(a) realizar todos los esfuerzos razonables para efectuar los ajustes necesarios y sustituir las piezas o componentes requeridos a fin de restablecer el Correcto Funcionamiento del Producto de Hardware (en lo sucesivo, **"Mantenimiento Correctivo"**), ya sea de forma remota o presencial, según corresponda, y dentro de los tiempos de respuesta y niveles de servicio aplicables establecidos en el Pedido o en la documentación asociada (**"Niveles de Servicio"**);

(b) cuando, a juicio del Proveedor, no sea razonablemente posible realizar el Mantenimiento Correctivo de forma remota durante el horario acordado por las Partes en el Pedido (**"Horas de Operación Remota"**), el Proveedor llevará a cabo todos los esfuerzos razonables para desplazarse al Sitio y prestar el servicio durante las Horas de Operación In Situ; y

(c) sujeto a lo dispuesto en la Sección 4.4, autorizará, cuando corresponda, la devolución de cualquier Producto de Hardware elegible que figure como producto autorizado para devolución en el Pedido a las instalaciones del Proveedor para su reparación (**"Devoluciones Autorizadas"**).

3.4. El Proveedor se asegurará de que su personal, mientras se encuentre en los Sitios, cumpla con las políticas razonables del Cliente en materia de salud, seguridad y protección, siempre que el Cliente haya puesto previamente dichas políticas en conocimiento del Proveedor y de su personal.

Sección 4. Reemplazos y refacciones de los Productos de Hardware

4.1. En la prestación de los Servicios de Mantenimiento, el Proveedor realizará todos los esfuerzos razonables para obtener las refacciones necesarias para restablecer el Correcto Funcionamiento de los Productos de Hardware. El Proveedor tendrá derecho a cobrar al Cliente el coste de las refacciones.

4.2. Todas las refacciones y/o reemplazos suministrados por el Proveedor al Cliente se integrarán a los Productos de Hardware, siempre que el Cliente haya cumplido con sus obligaciones de pago. Cualquier pieza o componente retirado de los Productos de Hardware por el Proveedor durante la prestación de los Servicios de Mantenimiento dejará de formar parte de los mismos y pasará a ser propiedad del Proveedor.

4.3. El Proveedor se reserva el derecho de:

(a) sustituir cualquier componente defectuoso no aparente por componentes equivalentes, siempre que, a su juicio, la funcionalidad de los Productos de Hardware no se vea afectada por ello; y

(b) terminar el presente Acuerdo, total o parcialmente con respecto a los Productos de Hardware, mediante notificación escrita con al menos un (1) mes de antelación, en caso de que la producción de cualquiera de los componentes aplicables (incluidos, entre otros, escáneres, impresoras, pantallas o dispositivos electrónicos de pago) sea interrumpida por cualquier motivo por sus fabricantes y los componentes de reemplazo no estén disponibles o no puedan obtenerse dentro de un plazo razonable.

4.4. Cuando el Proveedor lo autorice previamente por escrito, el Cliente deberá registrar los Productos de Hardware defectuosos en el Portal de Autorización de Devoluciones de Material en Línea del Proveedor (Portal RMA), a fin de gestionar su devolución al Proveedor para

su reparación o reemplazo, corriendo los gastos de envío y seguro a cargo del Cliente y los gastos de envío y seguro de devolución a los Sitios del Cliente, en su caso, a cargo del Proveedor.

Sección 5. Software Soportado

5.1. El Proveedor prestará los Servicios de Soporte durante la Vigencia de Mantenimiento del presente Acuerdo respecto del Software y de cualquier modificación del mismo proporcionada por el Proveedor, ya sea en virtud del acuerdo de licencia de usuario final del proveedor de Software externo correspondiente, del presente Acuerdo o de cualquier otro acuerdo entre el Proveedor y el Cliente, que pase a formar parte del Software.

5.2. Para mayor claridad, salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, el Proveedor no prestará Servicios de Soporte ni de Mantenimiento respecto de Software, equipos o Productos de Hardware del Cliente que no hayan sido suministrados por el Proveedor en virtud del presente Acuerdo y/o del Pedido. Tales servicios se considerarán Servicios Excluidos (según se definen más adelante).

5.3. El Proveedor podrá poner periódicamente a disposición del Cliente mejoras del Software ("**Mejoras de Mantenimiento**"). Si el Cliente no adopta las medidas necesarias para instalar una Mejora de Mantenimiento dentro del plazo de un (1) mes contado a partir de la notificación por parte del Proveedor de su disponibilidad, el Proveedor podrá terminar el presente Acuerdo mediante notificación escrita al Cliente con al menos un (1) mes de antelación.

5.4. Si el Proveedor publica una nueva versión del Software y el Cliente no la adquiere e instala dentro de los doce (12) meses siguientes a la notificación de su disponibilidad, el Proveedor podrá terminar el presente Acuerdo mediante notificación escrita al Cliente con al menos un (1) mes de antelación.

Sección 6. Niveles de Servicio para los Servicios de Soporte y Mantenimiento

6.1. El Proveedor realizará los esfuerzos razonables para prestar los Servicios de Soporte y de Mantenimiento de conformidad con los Niveles de Servicio aplicables.

6.2. El Proveedor proporcionará al Cliente, con la regularidad y en la forma que acuerden las Partes, un informe en el que se detalle su desempeño respecto a los Niveles de Servicio durante el período inmediatamente anterior.

6.3. Si el Proveedor no presta los Servicios de Soporte y de Mantenimiento de conformidad con los Niveles de Servicio, deberá, sin perjuicio de los demás derechos y recursos del Cliente, realizar todos los esfuerzos razonables para disponer de los recursos adicionales necesarios a fin de cumplir con los Niveles de Servicio lo antes posible y sin coste adicional para el Cliente.

Sección 7. Obligaciones del Cliente

7.1. El Cliente deberá:

- (a) garantizar que las Soluciones se instalen y mantengan en los Sitios en condiciones adecuadas, conforme a los términos de suministro, a sus manuales de funcionamiento y a las instrucciones del fabricante;
- (b) seguir las instrucciones de funcionamiento y capacitación que el Proveedor pueda proporcionarle periódicamente;
- (c) notificar sin demora al Proveedor cualquier mal funcionamiento de una Solución;
- (d) notificar sin demora al Proveedor cualquier circunstancia que pueda afectar al funcionamiento de las Soluciones o a la prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento, incluidos, entre otros, los cambios realizados en los sistemas informáticos, el software, la red, los locales, los equipos o las instalaciones del Cliente, o cualquier cambio que pueda tener un impacto técnico, operativo, de

seguridad o normativo en el funcionamiento de las Soluciones o en la prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento;

(e) proporcionar al Proveedor, a sus empleados, contratistas y agentes un entorno de trabajo adecuado, seguro e higiénico, así como espacio de almacenamiento suficiente para las herramientas y materiales del Proveedor, junto con las instalaciones de telecomunicaciones y accesos a la red que sean razonablemente necesarios para la prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento mientras se encuentren en los Sitios;

(f) proporcionar al Proveedor toda la información que éste solicite de manera razonable para la correcta prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento;

(g) adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar la seguridad del personal del Proveedor en los Sitios;

(h) firmar, a petición del Proveedor y al término de los Servicios de Soporte y Mantenimiento prestados en un Sitio, un informe de servicio de campo en el que conste la aceptación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento prestados;

(i) utilizar las Soluciones de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Pedido y en la documentación correspondiente; y

(j) cumplir con todas las obligaciones adicionales del Cliente establecidas en otras secciones del Acuerdo.

Sección 8. Servicios Adicionales

8.1. Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, el Proveedor no estará obligado a prestar los Servicios de Soporte ni Servicios de Mantenimiento para la reparación de cualquier Solución averiada o defectuosa cuando la avería o

el fallo se deba a Causas Excluidas (en lo sucesivo, “**Causas Excluidas**”), entre las que se incluyen:

(a) la utilización de accesorios, materiales o consumibles no aprobados previamente por escrito por el Proveedor;

(b) el uso de las Soluciones no conforme a las instrucciones del fabricante o del Proveedor;

(c) el uso anormal o no autorizado, la modificación o alteración de las Soluciones;

(d) cualquier acto malintencionado cometido por el Cliente, sus agentes, empleados o subcontratistas, o cualquier tercero;

(e) cualquier cambio material en el Software, los sistemas informáticos o el entorno del Cliente que no haya sido autorizado por el Proveedor;

(f) desgaste anormal o daños derivados de un uso indebido, anormal o no autorizado de las Soluciones;

(g) deterioro de cables, aparatos o equipos como consecuencia de condiciones atmosféricas, como humedad, inundaciones, temperatura extrema, mantenimiento deficiente de las instalaciones, cortocircuitos eléctricos, rayos, incendios o introducción de polvo en aparatos o equipos;

(h) el incumplimiento por parte del Cliente de las recomendaciones razonables del Proveedor derivadas de cualquier Mantenimiento Preventivo;

(i) cualquier defecto en el diseño de la Solución por parte del fabricante;

(j) materiales o mano de obra defectuosos en la fabricación de la Solución;

(k) el uso de la Solución con equipos o materiales informáticos no suministrados o aprobados por escrito por el Proveedor;

(l) cualquier mantenimiento, alteración, modificación o ajuste realizado por personas que no sean el Proveedor o sus empleados o agentes,

a menos que el Proveedor lo apruebe previamente;

(m) reubicación o desplazamiento de la Solución sin la autorización del Proveedor;

(n) el uso de la Solución incumpliendo cualquiera de las disposiciones de los términos en los que se suministró la Solución;

(o) cualquier fallo, interrupción o sobrecarga de la energía eléctrica;

(p) cualquier fallo o mal funcionamiento del aire acondicionado u otros factores ambientales necesarios para el funcionamiento normal de la Solución, o cualquier error u omisión en el uso o mantenimiento de dicho aire acondicionado u otros factores ambientales por parte del Cliente;

(q) la negligencia o el uso indebido de la Solución por parte del Cliente; y

(r) el uso por parte del Cliente de Software no compatible.

8.2. Las Causas Excluidas incluirán también el trabajo necesario para reparar, sustituir, corregir o recalibrar el Software cuando dicho trabajo se derive de:

(a) cualquier incumplimiento de las obligaciones del Cliente en virtud del Acuerdo;

(b) la utilización del Software de forma anormal o inadecuada, o sustancialmente distinta al uso o utilización acordado o previsto por las Partes;

(c) solicitudes de cambios fuera del ámbito de la funcionalidad del Software para el que se ha proporcionado;

(d) un acontecimiento de Fuerza Mayor;

(e) el uso del Software por parte del Cliente no conforme a la Sección 7.1 (b);

(f) problemas no causados por un defecto en la versión actual inalterada del Software, incluyendo, sin limitación, problemas causados

por errores de datos, errores del operador, alteraciones del programa no realizadas por el Proveedor, mal funcionamiento del hardware o del sistema operativo, uso indebido del sistema, errores resultantes del uso del Software con otros programas no suministrados o aprobados por el Proveedor y omisión en la incorporación de correcciones, soluciones o modificaciones previamente proporcionadas por el Proveedor;

(g) fallos o defectos comunicados en el Software que posteriormente el Proveedor compruebe que no existen o que no son reproducibles;

(h) cualquier incumplimiento por parte del Cliente de proporcionar al Proveedor acceso, ya sea presencial o remoto, de conformidad con el presente Acuerdo; y

(i) cualquier Solución expresamente excluida de los Servicios de Mantenimiento en el Pedido.

8.3. Salvo que se acuerde lo contrario, el Proveedor no estará obligado a realizar ningún servicio que no esté expresamente previsto en el presente Acuerdo (en adelante, “**Servicios Excluidos**”), que incluirán:

(a) la realización de cualquier trabajo no contemplado en el Acuerdo, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, cableado, enlucido, cementación, movimiento de tierras, cambios de suelos y moquetas, cambios de redes eléctricas y de telecomunicaciones;

(b) el suministro o mantenimiento de cualquier sistema o Software no proporcionado por el Proveedor;

(c) el suministro o sustitución de consumibles, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, papel, cinta(s), paquetes de discos, materiales de entintado, cinta magnética, correas de alimentación de monedas, cartuchos de disco, disquetes, cabezales de impresión y

cualquier otro artículo fungible de naturaleza similar;

(d) la devolución o sustitución de: (i) Productos de Hardware, componentes o piezas dañadas, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, Productos de Hardware, componentes o piezas rayadas o agrietadas; (ii) Productos de Hardware, componentes o piezas que presenten un desgaste anormal, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, salpicaduras de productos corrosivos e inmersión en líquidos; o (iii) Productos de Hardware, componentes o piezas obsoletos;

(e) el suministro o sustitución de cables, cordones o tubos de cables;

(f) servicios que el Proveedor considere razonablemente que presentarán un riesgo para la salud o la seguridad del personal del Proveedor derivado, a título enunciativo, pero no limitativo, de la presencia de roedores o insectos en el interior o en las proximidades de los Productos de Hardware;

(g) la asistencia a los Sitios cuando, a juicio del Proveedor, los Servicios de Soporte y Mantenimiento podrían haberse realizado a distancia;

(h) mantenimiento in situ fuera de las Horas de Operación In Situ o mantenimiento remoto fuera de las Horas de Operación Remota;

(i) las visitas in situ a los Sitios fuera del Territorio;

(j) la restauración, recarga, asistencia, mantenimiento, actualización, mejora o suministro de Software (incluido el Software operativo y de aplicación) o datos no previstos en el presente o excluidos por el Acuerdo;

(k) el tratamiento de cualquier dato que no sea propiedad del Proveedor; y

(l) barnizado, bruñido, cromado, lacado, niquelado, pintura, exteriores, cubiertas de aparatos y accesorios.

8.4. Cuando el Proveedor haya acordado realizar, esté realizando o haya realizado Servicios Excluidos o Servicios de Soporte y Mantenimiento que deban realizarse debido a (o que el Proveedor determine posteriormente que han sido necesarios debido a) Causas Excluidas (en adelante, “**Servicios Adicionales**”), el Proveedor podrá cobrar, y el Cliente deberá pagar, tarifas adicionales por dicho trabajo calculadas conforme a las tarifas aplicables a los Servicios Adicionales establecidas en las Condiciones Especiales (“**Tarifas de los Servicios Adicionales**”).

Sección 9. Tarifas de Soporte y Mantenimiento

9.1. El Cliente deberá pagar al Proveedor las tarifas de:

a) la realización de Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo; y

b) la prestación de los Servicios de Soporte, en conjunto, las “**Tarifas de Soporte y Mantenimiento**”.

9.2. El Cliente deberá pagar al Proveedor las Tarifas de los Servicios Adicionales y todos los gastos derivados de la prestación de los Servicios Adicionales.

9.3. Si los Servicios de Soporte y Mantenimiento se retrasan por parte del Cliente o si el Proveedor no puede prestar los Servicios de Soporte y Mantenimiento en su totalidad y durante Días Hábiles consecutivos por cualquier motivo no imputable exclusivamente al Proveedor, los costes adicionales y gastos desperdiciados asociados a la redistribución de técnicos, su retirada o regreso de o a los Sitios, su permanencia en los Sitios sin trabajo y cualquier retraso correrán a cargo del Cliente.

9.4. Salvo que se acuerde lo contrario, las Tarifas de Soporte y Mantenimiento serán exigibles y pagaderas en su totalidad al Proveedor anualmente por adelantado.

9.5. Salvo que se acuerde lo contrario, las facturas correspondientes a las Tarifas de los Servicios Adicionales y cualquier cargo por refacciones, en su caso, se emitirán en el momento de la entrega de los mismos.

9.6. Las Tarifas de Soporte y Mantenimiento y las Tarifas de los Servicios Adicionales se fijarán para el Periodo Inicial de Mantenimiento por el importe indicado en el Pedido. En los Periodos de Renovación de Mantenimiento posteriores, el Proveedor podrá incrementar dichas tarifas siempre que: a) las tarifas de renovación sean por un importe equivalente a las tarifas del año anterior incrementadas conforme al Índice de Precios de Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística de España; y b) los incrementos no sean más frecuentes que una vez cada periodo de doce (12) meses, salvo que las Partes acuerden otra cosa por escrito. En todo caso, el Proveedor notificará por escrito al Cliente cualquier incremento con una antelación mínima de treinta (30) días.

Sección 10. Garantía del Proveedor

10.1. El Proveedor garantiza al Cliente que:

(a) los Servicios de Soporte y Mantenimiento serán realizados:

i. por un número adecuado de personal debidamente cualificado y experimentado conforme a los estándares comunes de profesionalismo del sector;

ii. utilizando toda la habilidad y cuidado razonables y de acuerdo con las prácticas del sector; y

iii. de conformidad con todas las leyes y reglamentos vigentes en cada momento que sean aplicables al Proveedor;

(b) todos los componentes y Productos suministrados o utilizados en el curso de la prestación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento funcionarán materialmente de acuerdo con sus especificaciones técnicas; y

(c) el Proveedor tomará las medidas que éste considere razonables para no introducir ningún virus informático en las Soluciones, o en la red y sistemas informáticos del Cliente, a través de los Servicios de Soporte y Mantenimiento o de cualquier otro modo.

10.2. Salvo que se disponga expresamente en el presente Acuerdo, quedan excluidas todas las garantías, condiciones y términos, ya sean expresos o implícitos, derivados de la ley, el derecho consuetudinario o cualquier otra fuente, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, las garantías relativas a la calidad satisfactoria, la adecuación a un fin y la idoneidad, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

Sección 11. Vínculo laboral

11.1. Las Partes reconocen que, en ningún caso, se generará relación laboral alguna entre el Cliente y el Proveedor, ni entre el Cliente y los empleados, agentes, directivos o representantes del Proveedor.

11.2. Los Servicios de Soporte y Mantenimiento serán prestados por el Proveedor con sus propios medios y recursos, sin estar sujeto a instrucciones, control ni subordinación laboral de ningún tipo.