

Condiciones Particulares. Canon Software Support

CANON acuerda prestar soporte y mantenimiento sobre el Software, en los términos que se establecen en las presentes condiciones.

Este contrato incluye soporte a las soluciones Canon, ya sean soluciones de software on premise o soluciones de software online.

1. DEFINICIONES

- **Software:** el Software identificado en [el Contrato/Orden de pedido]
- **Software on premise:** cualquier software basado en licencias instaladas en un servidor físico o virtual, sobre arquitectura IT del cliente.
- **Software online:** cualquier software basado en licencias alojadas en la nube y que está permanentemente actualizado con la última versión del proveedor del servicio.
- **Licenciante:** Tercero que desarrolla y licencia el Software y sus Modificaciones.
- **Versión de Mantenimiento (sólo aplicable al software on premise):** Una versión del Software que el Licenciante proporciona periódicamente y que corrige errores, añade funciones o modifica o actualiza el Software de cualquier otra manera, pero que no constituye una Nueva Versión Completa.
- **Modificaciones:** cualesquiera Versiones de Mantenimiento proporcionadas por el Licenciante que pasen a formar parte del Software.
- **Nueva Versión Completa (sólo aplicable al software on premise):** Cualquier nueva versión del Software, proporcionada periódicamente por el Licenciante a Canon en relación con las obligaciones de ésta en virtud del presente contrato, y que contiene diferencias significativas respecto a las versiones anteriores, de tal naturaleza que generalmente se consideran en el mercado como constitutivas de un nuevo producto.
- **Servicios:** Incluye el Servicio de Soporte Estándar de forma remota y, si hay disponibilidad, el suministro de Versiones de Mantenimiento y el suministro de Nuevas versiones completas, con arreglo a lo especificado en el Contrato/Orden de pedido.
Servicio de Soporte Estándar: El servicio que Canon prestará al Cliente con arreglo al Contrato/Orden de pedido.

2. OBJETO

2.1 Canon se compromete a suministrar los Servicios, y el Cliente se compromete a pagar por los mismos, en relación a:

- a) el Software identificado en el Contrato/Orden de pedido (el "Software")
- b) cualesquiera Modificaciones; y
- c) cualesquiera Módulos o Licencias adicionales (definidos en la Cláusula 2.2 siguiente)

2.2 Durante el periodo de vigencia del presente contrato, las partes pueden acordar agregar módulos o licencias de usuario adicionales a la configuración inicial del Software ("Módulos y Licencias Adicionales") y ampliar el objeto del presente contrato. Para evitar dudas, la duración original de este contrato no resultará alterada por dicha modificación.

3. SERVICIOS

Descripción del Servicio

Prestaciones incluidas:

3.1 En relación al **Servicio de Soporte Estándar:**

a) El Servicio de Soporte Estándar se prestará durante el Horario de Soporte Estándar de forma remota y comprenderá:

- i. acceso telefónico y/o a través de web al Centro de soporte de software de Canon (véanse los detalles de contacto en la Sección IV de las Condiciones Particulares) para registrar una solicitud de servicio;
- ii. prestación de soporte técnico de forma remota; y
- iii. cuando sea posible y previo consentimiento expreso del Cliente, diagnóstico remoto y, cuando esté disponible, corrección de problemas mediante herramientas de administración del sistema.

b) Canon hará todo lo posible para asegurar que el Servicio de Soporte Estándar cumple con los niveles de servicio establecidos en esta sección.

c) El soporte técnico en las instalaciones del Cliente ("in situ") no está incluido en el Servicio de Soporte Estándar. En el caso de que a través del soporte telefónico y mediante diagnóstico remoto no sea posible resolver un problema comunicado, Canon, a su opción, puede prestar soporte in situ durante el Horario de Soporte Estándar y conforme a la tarifa oficial vigente de Canon.

d) [sólo aplicable a software ON PREMISE] Si el Cliente no dispone de la última versión del software (véase la Cláusula 3.3 (a) siguiente en relación con las Nuevas Versiones), Canon puede no ser capaz de proporcionar el nivel de servicio detallado en esta Cláusula 3.1 En ese caso, puede ser necesaria la instalación de la última Nueva Versión al precio establecido en la tarifa oficial de Canon, y, en el caso del Software relacionado en su Contrato/Orden de pedido, la compra de una Nueva Versión, dada la imposibilidad de garantizar el soporte continuado para un Software que no esté actualizado.

3.2 En relación al suministro de Versiones de Mantenimiento [sólo aplicable al software on premise]:

a) Canon suministrará las Versiones de Mantenimiento al Cliente cómo y cuándo el Licenciente que corresponda las proporcione.

b) La instalación de las Versiones de Mantenimiento in situ no está incluida en este contrato, y el Cliente reconoce que puede no ser posible instalar las Versiones de Mantenimiento de forma remota en todos los casos. A petición del Cliente, Canon puede instalar las Versiones de Mantenimiento en las instalaciones del Cliente, reservándose el derecho, a su entera discreción, de facturar al Cliente este servicio por separado de acuerdo con la tarifa oficial vigente de Canon.

3.3 En relación con el suministro de Nuevas Versiones Completas [sólo aplicable al software on premise]:

a) En relación con todo el Software relacionado en su Contrato/Orden de pedido, Canon hará disponibles las Nuevas Versiones Completas disponibles, junto con su documentación, cómo y cuándo el Licenciente que corresponda las proporcione. Periódicamente, Canon puede informar al Cliente sobre la disponibilidad de cualquier Nueva Versión Completa, si bien se recomienda que el Cliente consulte periódicamente con el centro de soporte de software de Canon la disponibilidad de posibles Nuevas Versiones Completas.

b) Para evitar dudas:

- i. Es posible que no estén disponibles Nuevas Versiones Completas en relación con el software relacionado en la Sección I de las Condiciones Particulares, las cuales pueden estar disponibles si el Cliente suscribe un contrato con el Licenciente que corresponda; y
- ii. en este contrato se incluye la instalación y la configuración remota de las Nuevas Versiones Completas siempre que no haya una diferencia de dos versiones (o más) entre la instalada y la nueva o se hayan realizado configuraciones / personalizaciones no realizadas por Canon sobre la configuración inicialmente implementada que afecten al proceso de actualización estándar o afecte a la configuración de equipos que utilicen el software.
- iii. en este contrato no se incluye la instalación ni la configuración in situ de las Nuevas Versiones Completas, proporcionadas conforme a lo establecido en la cláusula 3.3.(a), sin perjuicio de que Canon pueda proporcionar esos servicios a petición del Cliente, y a los precios de la tarifa oficial vigente de Canon.

3.4 Canon tendrá el derecho, previo aviso al Cliente, de realizar cambios en los Servicios, siempre que tales cambios no ocasionen perjuicios sustanciales a las operaciones comerciales del Cliente.

3.5 Los Servicios sujetos a este contrato no incluyen, y **Canon no será responsable de:**

- a) El soporte sobre Software no incluido en su pedido, excepto para Módulos o Licencias Adicionales;
- b) La formación de usuarios y/o realización de tareas puramente administrativas en relación con el Software;
- c) La reparación de los daños causados por virus u otros elementos malintencionados;
- d) La evaluación, recuperación y reparación de la infraestructura subyacente de servidores y bases de datos y sus datos asociados. En el caso de que el Software objeto de soporte cause daños en los datos o pérdida de los mismos, Canon podría colaborar en la restauración de los datos, sin coste alguno, en el bien entendido que nunca será responsabilidad de Canon asegurar que se realicen copias de seguridad regulares y correctas de la infraestructura de servidores y bases de datos, incluyendo todos los datos. Canon no se hace en ningún caso responsable de la pérdida de datos y/o de cualquier interrupción de las actividades de negocio, pérdida de ingresos u oportunidad de negocio o ahorro real o previsto), cualquiera que sea su causa.
- e) La recuperación del Software objeto de soporte en caso de robo, destrucción o fallo catastrófico de la infraestructura subyacente de servidores o bases de datos;
- f) Las solicitudes de soporte como consecuencia de problemas resultantes de cambios que el Cliente haya realizado en su entorno y que afecten al funcionamiento del Software, problemas administrativos incluida la pérdida de datos) o asistencia en relación con problemas que normalmente sean tratados durante la formación del personal;
- g) La sustitución de certificados y/ o soportes físicos de licencia dañados, perdidos o sustraídos;
- h) El suministro de componentes hardware de repuesto para la solución Software;
- i) Las modificaciones suministradas al Cliente directamente por el Licenciente u otros terceros, y no suministradas ni instaladas originalmente por Canon;
- j) Los fallos resultantes de un uso inapropiado o de daños causados al Software on premise;
- k) La falta de mantenimiento de las condiciones ambientales necesarias para el uso del Software on premise;
- l) El traslado o instalación del Software on premise por parte de cualquier persona que no pertenezca a Canon o no actúe bajo las instrucciones de Canon;
- m) Cualquier incumplimiento de las obligaciones del Cliente recogidas en este contrato.

3.6 Canon no será responsable del cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente contrato como consecuencia de cualquier circunstancia que escape de su control razonable.

3.7 Tiempos de respuesta:

Servicio de Mantenimiento Remoto, conforme a lo establecido en las Condiciones Generales. El método de servicio está basado en los siguientes cuadros de tomas de decisión:

- Niveles de PRIORIDAD (Urgencia x Gravedad)

Tabla de decisión de niveles de PRIORIDAD		Urgencia (decidida por Cliente)		
		1. Alta	2. Media	3. Baja
Gravedad (decidida por Canon)	1. Mayor	P1	P2	P3
	2. Considerable	P2	P3	P4
	3. Limitada	P3	P4	P4
	4. Menor	P3	P4	P4

- Niveles de Urgencia (decididos por Cliente)

Tipo	Descripción
Alta	Significa un defecto o deficiencia que hace que los Servicios Suministrados no estén disponibles o que provoquen una degradación severa del rendimiento, por lo que el Cliente o los clientes del Cliente no pueden usarlo de manera efectiva.
Media	Significa un defecto o deficiencia, lo que lleva a los Servicios Suministrados a sufrir problemas de rendimiento y / o calidad.
Baja	Significa un defecto o deficiencia, lo que lleva a que los Servicios Suministrados estén disponibles y no degradados, pero donde una característica no crítica de los Servicios suministrados no está disponible o no funciona correctamente.

- Niveles de GRAVEDAD (decididos por Canon)

Tipo	Descripción
Gravedad 1 - Mayor	Un incidente importante que tiene el potencial de afectar la imagen pública de los Clientes y / o generar comentarios de los medios, lo que tendrá un impacto adverso sobre el cliente, o causará pérdidas financieras significativas al Cliente, o impactará significativamente cualquier servicio proporcionado a cualquier Cliente Usuario (cliente interno) donde esto es crítico para las operaciones comerciales.
Gravedad 2 - Considerable	Incidencia con un impacto comercial considerable que tiene el potencial de amenazar la relación del Cliente con los clientes del Cliente o generar quejas de los clientes del Cliente, o bien causar una pérdida financiera al Cliente pero inferior a las causadas por un incidente de gravedad 1 o impactar significativamente en cualquier servicio proporcionado a cualquier usuario del Cliente (cliente interno) en cualquier momento que no sea crítico para la operación comercial de los Usuarios del Cliente (clientes internos).
Gravedad 3 - Limitada	Incidencia de impacto comercial limitado, no crítico, siendo el incidente (o sus consecuencias) directamente visible por los Usuarios del Cliente (clientes internos) y / o clientes del Cliente, incluidos incidentes que requieren una aclaración de procedimientos / documentación.
Gravedad 4 - Menor	Incidencia de impacto comercial menor, no crítico y que no tiene visibilidad para los usuarios del cliente (clientes internos) y / o clientes del cliente.

3.8 Nivel de Servicio

Nivel de Servicio	Cobertura	Tiempo de Respuesta
SILVER	8x5 - 8 horas al día, 5 días a la semana	Ver cuadro

El nivel de servicio contratado es **SILVER** el cual lleva consigo los siguientes tiempos de respuesta:

Nivel de Servicio	Tiempo de Respuesta
Tiempo Respuesta P1	4 Horas
Tiempo Respuesta P2	8 Horas

Tiempo Respuesta P3	NBD Next Business Day, al día siguiente)
Tiempo Respuesta P4	NBD Next Business Day, al día siguiente)

3.9 Requisitos y Limitaciones del Servicio:

- El Cliente acepta que el medio principal para la gestión de incidencias en los Productos será el soporte remoto.
- El Cliente acepta que la Cuota Fija no es reembolsable ni transferible.

3.10 Condiciones del Servicio

Tipo de contrato, duración, modalidad de pago, ciclo de facturación e importe.

Los Cargos se abonarán por anticipado y se facturarán de acuerdo a los períodos establecidos en el contrato dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la factura.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
DURACIÓN DEL CONTRATO	Número de meses
TIPO DE FACTURACIÓN	Cuota Mensual
MODALIDAD DE PAGO	Por adelantado
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensual

3.11 Notificación de Incidencias

Canales de Notificación	
Teléfono gratuito	900 11 12 15
Correo electrónico	es@support.canon-europe.com
Fax	915 384 764
Servicios Web	https://www.canon.es/for_work/canon_self_service/

El horario de recepción de incidencias es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente.

El horario de atención de incidencias es:

- Lunes a jueves de 08:00 a 17:30 viernes y vísperas de festivo de 08:00 a 15:00 horas.

Los horarios arriba mencionados se refieren a días no festivos.

3.12 Forma de Pago

Forma de Pago	Domiciliación Bancaria, 30 días desde fecha factura
El Cliente debe completar y firmar, por duplicado, la Orden de Domiciliación Adeudo Recurrente SEPA.	

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

4.1 El Cliente deberá:

- (a) mantener contacto y cooperar con Canon en la prestación de los Servicios y proporcionar cualquier asistencia o información que pueda ser razonablemente solicitada por Canon;
- (b) informar inmediatamente a Canon de cualquier fallo o error;
- (c) no alterar, modificar o mejorar el Software o combinarlo con otro software salvo con arreglo a las actividades de mantenimiento periódico recomendadas por Canon o siguiendo otras instrucciones de, o autorizadas por, Canon;
- (d) en relación con los diagnósticos remotos, y a petición de Canon, permitir el acceso seguro al Software instalado dentro del entorno del Cliente;
- (e) garantizar el mantenimiento de las condiciones ambientales apropiadas;
- (f) **[sólo aplicable al software on premise]**: llevar a cabo un mantenimiento periódico de las estructuras subyacentes de servidores y bases de datos, incluyendo, pero sin limitarse a, las siguientes actividades:
 - i. copia de seguridad periódica de los datos
 - ii. análisis periódico de virus y otros elementos que puedan causar daños
 - iii. mantenimiento recomendado con arreglo a las instrucciones publicadas por los fabricantes.

4.2. El incumplimiento de estas obligaciones del Cliente establecidas en la Cláusula 4.1 anterior puede dar lugar a cargos adicionales que el Cliente deberá abonar si los Servicios resultan afectados.

5. PRECIOS Y PAGO

5.1 Como contraprestación por la prestación de los Servicios, el Cliente deberá pagar a Canon los Cargos correspondientes con sujeción a las condiciones de la presente cláusula 5 y a lo establecido en su pedido. Si se añaden Módulos o Licencias Adicionales como se describe en la Cláusula 2.2 anterior, los Cargos se modificarán con arreglo a los precios acordados, de modo que reflejen la inclusión de esos Módulos o Licencias Adicionales en el ámbito de los Servicios.

5.2 El Cliente abonará todos los costes (al precio de la tarifa vigente de Canon) y gastos razonables en los que incurra Canon por el trabajo realizado en relación con cualquier fallo no cubierto por este contrato o en relación con cualquier servicio suministrado a petición del cliente y no incluido en los Servicios.

5.3 En caso de retraso en el pago de los Cargos, aplicará el apartado 6 de la cláusula cuarta de las Condiciones Generales. Sin perjuicio de lo anterior, Canon tendrá derecho a suspender la prestación de los Servicios hasta la completa realización del pago.

5.4. Canon podrá incrementar los Cargos a partir de cada aniversario de la fecha de aceptación de la instalación y configuración inicial del software por el Cliente (la "Fecha Efectiva") conforme al apartado 5 de la cláusula cuarta de las Condiciones Generales.

6. GARANTÍAS

6.1 Canon garantiza que prestará los Servicios con la diligencia debida, y en cumplimiento de la legislación que sea aplicable. Canon no realiza ninguna manifestación o garantía, y explícitamente excluye cualquier responsabilidad respecto al Software bajo este Contrato.

6.2 El presente Contrato no contiene ninguna garantía excepto la establecida en la cláusula 6.1 anterior y en la extensión máxima permitida por la ley aplicable. Cualquier otra garantía explícita o implícita está excluida.

6.3 En caso de contratar un servicio de garantía con Canon a través de un Statement of Work (SOW) o de cualquier otro instrumento, dicha garantía no cubrirá los incidentes descritos en este contrato, sino que será complementaria al mismo, de modo que las coberturas de los Servicios en ningún caso coincidirán con las ofrecidas por la garantía.

El Cliente es consciente y acepta que Canon depende de la cooperación del respectivo Licenciente o proveedor de servicio en lo que respecta a la prestación de servicios para el Software. Es posible que Canon sólo pueda ofrecer una asistencia inicial. En determinados casos, el Cliente podrá ser remitido por Canon al Licenciente o proveedor de servicio respectivo, en particular -si está disponible- a su servicio telefónico ("HelpDesk"), para obtener más ayuda en el diagnóstico y la resolución de problemas.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1 En la extensión máxima permitida por la Ley, la responsabilidad conjunta de Canon, si existe, derivada del presente contrato o relacionada de algún modo con la prestación de los Servicios objeto del mismo quedará limitada a los daños directos causados y a un importe equivalente al importe anual de las cantidades a pagar por el Cliente en virtud de este contrato. Queda expresamente excluida la responsabilidad de Canon por los daños indirectos que pudieran ser causados al Cliente

como consecuencia de este contrato, incluyendo, pero no limitándose a la pérdida de datos, interrupción del negocio, pérdida de beneficios etc.

7.2 Lo establecido en la cláusula 7.1 anterior no afecta cualquier otra responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada por imperativo legal.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1 Salvo que esté expresamente establecido en el presente contrato o que así se acuerde, por escrito, entre las partes, ni Canon ni el Cliente conceden ningún derecho o licencia respecto a sus derechos de propiedad intelectual en virtud del presente contrato.

8.2 El uso de las Modificaciones suministradas por Canon en virtud de este contrato está sujeto a los términos de licencia del Licenciante del Software y/o de las Modificaciones proporcionadas, según corresponda.

9. DURACION Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

9.1 El presente contrato comienza en la Fecha Efectiva y tendrá la duración establecida en el Contrato/Orden de Pedido.

9.1.1 Si se opta por un contrato con una duración inicial (mínima) de 12 meses renovable, ésta se hará automáticamente por periodos adicionales de doce (12) meses, sin perjuicio de que se dé por finalizado por cualquiera de las partes notificándolo por escrito a la otra parte con una antelación mínima de dos (2) meses respecto a cada aniversario de la Fecha Efectiva; y

9.1.2 Si se opta por un contrato con una duración fija (siendo la duración mínima de 12 meses), quedará automáticamente terminado, sin necesidad de preaviso, tras el transcurso desde la Fecha Efectiva (incluida) hasta cumplirse el número total de años (sin perjuicio de que se dé por finalizado por cualquiera de las partes notificándolo por escrito a la otra parte con una antelación mínima de dos (2) meses respecto a cada aniversario de la Fecha Efectiva).

A efectos aclaratorios, en el caso de que el Cliente contrate Software, bajo cualquier modalidad, se requiere que el Cliente contrate durante el mismo tiempo el soporte y mantenimiento del Software (CSS) conforme a las presentes Condiciones Particulares.

9.2 En relación con el Software con contrato de servicio de duración fija, según lo indicado en el pedido, en caso de que:

9.2.1 Canon de por finalizado este contrato (de conformidad con la cláusula 9.1.2 anterior), Canon deberá reembolsar al Cliente todas las cantidades que hayan sido satisfechas por este respecto a cualquier periodo en el que los Servicios no sean prestados como consecuencia de la terminación del contrato, de manera prorrateada y una vez descontados los gastos administrativos en los que Canon haya incurrido.

9.2.2 Cualquiera de las partes dé por finalizado este contrato (de conformidad con la cláusula 9.1.2 anterior), no se verá afectado el seguro de software (u oferta similar) que el Cliente haya adquirido al Licenciante en el punto de venta.

9.2.3 Si el Cliente no respeta la duración mínima establecida en la presente cláusula, Canon se reserva el derecho a no reembolsar al Cliente las cantidades adelantados por el Cliente bajo este Contrato.

9.3 No obstante la terminación del contrato, por cualquier causa, las obligaciones y derechos adquiridos en virtud del mismo subsistirán una vez finalizado el contrato, incluyendo el pago de las cantidades debidas en virtud del mismo a la fecha de terminación.

9.4 A la terminación del contrato, el Cliente se compromete a devolver a Canon toda la documentación original y las copias de la información, documentación, memorandum, análisis o notas pertenecientes a Canon en relación con el presente contrato.

10. DISPOSICIONES GENERALES

Todo lo que no esté regulado bajo estas Condiciones Particulares se regirá por lo establecido en las Condiciones Generales.

En caso de contradicción, entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares, prevalece lo establecido en las presentes Condiciones Particulares.