CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL GRUPO RICOH ESPAÑA

1. PARTES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación junto con las correspondientes condiciones específicas detalladas en la oferta comercial forman el Contrato (en adelante "**Contrato**") que regula la relación comercial entre cualquiera de las sociedades del Grupo Ricoh en España (en adelante, el "**Proveedor**") y la empresa que contrata los servicios provistos por el Proveedor (en adelante, el "**Cliente**").

Mediante la firma del presente documento el Cliente acepta expresamente estas Condiciones Generales de Contratación (en adelante, "**CGC**").

2. OBJETO

El Proveedor prestará los servicios (en adelante, los "**Servicios**") y/o suministro de los productos (en adelante, los "**Productos**") descritos en la[s] correspondiente[s] oferta[s] (en adelante, la "**Oferta**") y/o anexo[s] (en adelante, el "**Anexo**") (en adelante, las "**Condiciones Particulares**"), de conformidad con los términos descritos en la[s] misma[s], así como en las presentes CGC. Las Partes declaran y reconocen que el Proveedor no estará obligado a prestar ningún Servicio, o entregar ningún Producto, que no esté expresamente contemplado en la correspondiente Oferta y/o Anexo. En consecuencia, a no ser que las Partes acuerden lo contrario, cualquier cambio en las características de los Servicios o especificaciones de los Productos, será previamente acordado por escrito por las Partes.

En caso de contradicción entre el contenido de estas CGC y el de la correspondiente Oferta y/o Anexo, se aplicarán con carácter prevalente los términos y condiciones previstas en estas CGC, salvo pacto expreso y por escrito en contrario de las Partes.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

3.1. El presente Contrato tiene como fecha de inicio y de finalización la indicada en las Condiciones Particulares. No obstante, en caso de que, por causas ajenas al Proveedor, no se procediera a la instalación o entrega de alguno de los Productos contratados, el Cliente acepta que el Proveedor inicie la facturación en la fecha indicada en la Oferta y/o Anexo. Salvo que se diga otra cosa en la correspondiente Oferta y/o Anexo, cuando los Productos y/o Servicios alcancen la fecha fin de vigencia, los mismos se entenderán automáticamente prorrogados, en las condiciones vigentes del Contrato, por periodos sucesivos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de las Partes comunique a la otra su voluntad de no prorrogarlo con un preaviso mínimo de noventa (90) días a la fecha prevista de finalización, salvo para Productos de Servicios en la Nube que el preaviso aplicable será de treinta (30) días.

3.2. La validez de las CGC y de cualquiera de sus Ofertas y/o Anexos está sujeta a la aprobación financiera por parte del Proveedor.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a: (i) pagar el precio estipulado (ii) mantener, en su caso, los Productos en la ubicación y no moverlos sin el consentimiento del Proveedor; (iii) en su caso mantener los Productos seguros en un entorno adecuado y no modificarlos ni alterarlos sin el consentimiento expreso y por escrito del Proveedor; (iv) utilizar únicamente los Productos de conformidad con las instrucciones del fabricante; (v) proporcionar toda la ayuda, documentación y demás información necesaria para diagnosticar o subsanar cualquier fallo y (vi) mantener copias de seguridad actualizadas de todos los datos y sistemas de protección de virus adecuados para su negocio.

El Cliente, independientemente de quien fuese el titular de/los activo/s objeto del Contrato, en el momento de la retirada, hará entrega de éste/os vacío/s de documentación y papel. Asimismo, certifica que, en el caso que el equipo disponga de disco duro, ha procedido al borrado de todos los datos contenidos en el mismo. Bajo ningún concepto será el Proveedor responsable por los daños y perjuicios que pudieran derivase de la información contenida en el disco duro.

5. ENTREGA DEL PRODUCTO

El plazo de entrega dependerá de los Productos y del tercero designado por el Proveedor, así como de la provincia a la que se efectuará el envío, y de la estabilidad del pedido, es decir, las cantidades adquiridas y las capacidades de los proveedores del Proveedor. El Proveedor no se responsabilizará por el retraso de la entrega de la mercancía o falta de la misma, y se reserva el derecho de realizar entregas parciales, con la correspondiente facturación de las mismas.

El Cliente no podrá negarse a pagar el precio de los Productos ya entregados cuando se produzca, por parte del Proveedor, el suministro parcial de un pedido.

Si el Proyecto está dividido en fases, cada fase se entenderá como un hito independiente cuya finalización implicará a todos los efectos la finalización de la ejecución de los Productos y/o Servicios relativos a ese hito, todo ello de conformidad con lo establecido en el Contrato. Lo anterior, habilitará a Ricoh a facturar la totalidad del hito finalizado.

Salvo acuerdo expreso por escrito con el Proveedor, el Cliente no tendrá derecho a solicitar la anulación de un pedido o de cualquier indemnización (incluida la devolución de los portes) en el caso de que se produzca un retraso en la entrega del Producto, debido a circunstancias ajenas a la voluntad del Proveedor.

En caso de que la mercancía haya sido enviada, o bien el Proveedor haya cursado el pedido de compra a los proveedores designados, el Cliente tendrá que hacerse cargo del pedido completo. En el caso en que la entrega no pudiera realizarse en el punto de entrega y en la fecha acordada por causa no imputable al Proveedor, el Cliente será responsable de las pérdidas y averías que se produzcan en la misma desde el momento en que la entrega debió haberse producido.

Si por cualquier razón el Cliente no acepta la entrega de cualquiera de los Productos, o el Proveedor no pudiera hacer su entrega en plazo, debido a que el Cliente no ha proporcionado las instrucciones adecuadas, documentos, licencias y/o autorizaciones necesarias, se entenderá que los Productos han sido debidamente entregados, y el Cliente se hará cargo de cualquier riesgo que pudiera surgir.

Mientras el Cliente no haya pagado totalmente el precio y todas las cantidades debidas como consecuencia de la adquisición de los Productos, los mismos se considerarán propiedad del Proveedor, con todos los derechos inherentes. El Cliente será considerado depositario de los Productos y deberá almacenarlos aparte, identificándolos claramente.

El Proveedor desde la fecha de firma del Contrato, dispondrá de un plazo de sesenta (60) días para la entrega e instalación de los Productos contratados en la Oferta y/o Anexo. Si transcurrido el citado periodo sin que los Productos hayan sido entregados e instalados en las dependencias del Cliente por causas no imputables al Proveedor, éste quedará facultado para iniciar la facturación de los Servicios contratados. Asimismo, la entrega e instalación de los Productos una vez transcurridos los citados sesenta (60) días, se facturará como un servicio adicional no contemplado en el Contrato.

6. UBICACIÓN

El Cliente, a su cargo, preparará la ubicación (siendo éste el lugar en el que se entregarán los Productos y/o se prestarán los Servicios) y proporcionará las infraestructuras suficientes para que el Proveedor instale los Productos y/o preste los Servicios. Previa solicitud del Cliente, el Proveedor preparará e inspeccionará la Ubicación y dicho trabajo se cargará al Cliente como cargo adicional. El Cliente será responsable de asegurar que su sistema

REGISTRE DE BÉNS MOBLES DE BARCELONA
Entrada 20220046121 Fecha 21/04/2022 R3
Diario 24 Folio 6139 Asiento 20220038495
Prv.
3,63 €

de tecnología de la información es compatible con los Productos y/o Servicios incluidos en la Oferta. Asimismo, el Proveedor no será responsable en aquellos casos en los que el Software y/o Producto entregado y/o instalado al Cliente no funcione por no tener el sistema operativo actualizado.

Por todo ello, el Cliente dará acceso al Proveedor a la ubicación, siendo ésta sus instalaciones.
En el supuesto de prestación del Servicio mediante acceso remoto, el Cliente se compromete a tener operativas las herramientas remotas de soporte que el fabricante pone a su disposición.

7. MODIFICACIÓN DE LOS PEDIDOS

El Proveedor se reserva el derecho de que los Productos y/o Servicios que finalmente reciba el Cliente, podrían presentar pequeñas diferencias respecto a los Productos y/o Servicios o requerimientos inicialmente. En todo caso, los nuevos Productos y/o Servicios deberán cumplir al menos con los requerimientos de calidad y funcionamiento, inicialmente solicitados por el Cliente.

Igualmente si el Producto y/o Servicio contratado no se encuentra disponible por causas no imputables al Proveedor, el Cliente acepta la posibilidad de que el mismo sea substituido por otro de características similares. Dicha modificación se entenderá aceptada con la firma de la correspondiente acta de instalación o, en su caso, con el comienzo de su utilización.

8. PRECIOS

El Cliente se compromete a realizar el pago del precio los Servicios prestados y/o bienes entregados, de conformidad con los términos y condiciones pactadas en la correspondiente Oferta y/o Anexo.

A cada anualidad de la Oferta y/o Anexo, a contar desde la fecha inicial de las mismas, la cuota y/o los precios vigentes serán incrementados en base al último IPC general interanual publicado por el INE; teniendo en cuenta otros factores que incidan en el precio del servicio, tales como devaluaciones del tipo de cambio, variaciones en el coste de la mano de obra propia o servicios subcontratados a terceros, cambios en el comportamiento de la producción de páginas y scans, etc.

Los precios indicados en la Oferta y/o Anexo no incluyen IVA y se expresan en euros.

Salvo que se establezca lo contrario, ninguno de los precios incluye los impuestos, tasas, contribuciones, cuotas o valoraciones ("Impuestos") que los Clientes deban pagar o en su defecto, satisfechos con arreglo a la ley.

El Cliente reconoce y acepta que puede no ser comercialmente viable que el Proveedor continúe proporcionando mantenimiento y soporte para el hardware después del final de su vida útil. Por ello el Proveedor puede necesitar variar los Precios por el mantenimiento y soporte en curso con respecto a dicho hardware a partir de entonces con tarifas que se notificarán al Cliente por escrito.

9. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

9.1 La forma de pago será la estipulada en la[s] Oferta[s] y/o Anexo[s]. En el supuesto que la forma de pago determinada en la Oferta y/o Anexo sea mediante domiciliación bancaria, el Cliente autoriza expresamente al Proveedor a cargar en su cuenta corriente los adeudos correspondientes, comprometiéndose a no efectuar un retroceso de los adeudos que correspondan a facturas vencidas, ciertas y exigibles, renunciando expresamente a la posibilidad contemplada en el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre de retroceder adeudos dentro de los cincuenta y ocho (58) días siguientes a su cargo dado el conocimiento previo y recurrente por parte del Cliente respecto al servicio prestado.

9.2 Sin perjuicio de cualquier otro derecho que le corresponda, el Proveedor se reserva el derecho de aplicar intereses sobre cualquier pago vencido y no pagado que no superen el importe permitido en virtud de la legislación sobre morosidad. Dichos intereses se empezarán a computar a partir de la fecha de vencimiento del pago hasta que se reciba el pago íntegro.

9.3 Para cubrir sus costes de administración por cambios a este Contrato durante el plazo de vigencia del mismo, el Proveedor se reserva el derecho de cobrar una tarifa de administración de 150€ por cambio.

9.5 Ricoh se reserva el derecho de cobrar al Cliente 20€ por Período de Facturación cuando los Servicios prestados durante ese Período de Facturación asciendan a un valor igual o inferior a 20€.

9.6 El Proveedor proporcionará las facturas en formato electrónico. Si el Cliente solicita una factura en papel, Ricoh se reserva el derecho de cobrar una tarifa de veinte (20) euros por factura.

9.7 Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente autoriza el envío electrónico de facturas por parte del Proveedor a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente. En el supuesto de que el Cliente solicite el envío de facturas por correo postal, el Proveedor se reserva el derecho a cobrar un cargo de tres (3) euros por ciclo de facturación. Con el fin de cubrir sus costes de administración de cambios en los contratos a medio plazo, el Proveedor se reserva el derecho de cambiar la tasa de administración que figura en el párrafo anterior. Si el Cliente deja de pagar por domiciliación bancaria y opta por pagar por algún otro método, Ricoh tendrá derecho a aumentar los Precios en un cuatro por ciento (4%) para cubrir los costes de administración adicionales.

9.8 La falta de pago de una (1) factura causará la suspensión del servicio, y la de dos (2) facturas, la resolución del Anexo o Contrato correspondiente.

9.9 Los Productos y/o Servicios entregados y/o instalados en función del presente Contrato, podrán ser utilizados por el Cliente durante el periodo previo al inicio del Contrato el Proveedor podrá facturar dichos Productos y/o Servicios de forma proporcional hasta el inicio del mismo.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 Salvo que otra cosa se pacte en cualquier Anexo amparado bajo este Contrato, los derechos de propiedad intelectual sobre el resultado de los Servicios que sean objeto de contratación corresponden al Cliente. Tales derechos protegen tanto el software que pueda resultar del servicio prestado, como los entregables/ trabajos/ informes/ desarrollos/ programas y resultados, que puedan ser objeto de este Contrato, de acuerdo con la legislación aplicable, sin perjuicio de los derechos morales que correspondan de manera irrenunciable a los autores.

En el supuesto de que las partes acuerden que los derechos de propiedad intelectual sobre el resultado de las labores de análisis y programación corresponden al Cliente, ello no impedirá que el Proveedor:

a) Realice para otros programas que aporten una funcionalidad similar a la aportada para el Cliente.
b) Utilice los conocimientos técnicos, know-how y principios subyacentes aplicados en los programas elaborados para el Cliente.

10.2 No obstante, lo dispuesto en el apartado anterior cuando los servicios se realicen con base a una aplicación informática cuyos derechos de propiedad intelectual correspondan al Proveedor, los derechos de propiedad intelectual sobre dicha aplicación informática seguirán correspondiendo siempre y en todo caso, en exclusiva al Proveedor.

El Proveedor indemnizará al Cliente con respecto a cualquier incumplimiento de los derechos de Propiedad Intelectual preexistentes. El Proveedor indemnizará al Cliente frente a cualquier pérdida, daño, coste o gasto directo (incluyendo los

precios razonables de abogados) en el que el Cliente incurra o sufra razonablemente o del que sea responsable con motivo de una reclamación de que la posesión o uso de dichos derechos de propiedad intelectual e industrial por el Cliente de conformidad con el presente Contrato.

La indemnización del párrafo anterior estará condicionada a que el Cliente:

a) notifique de inmediato al Proveedor la entidad de la reclamación o reivindicación;
b) confiera al Proveedor el control absoluto de la defensa y negociaciones para una resolución o arreglo;
c) preste la asistencia necesaria al Proveedor para que este pueda llevar a cabo la defensa o negociación de una resolución; y
d) no haga ningún reconocimiento que perjudique al Proveedor la defensa o negociación de la reclamación o reivindicación.

El Proveedor no será responsable frente al Cliente en la medida en que el incumplimiento alegado se derive o esté relacionado con:

a) la vulneración de los derechos de propiedad industrial e intelectual, información o datos que no proporcione el Proveedor;
b) cualquier acto u omisión del Cliente no autorizada en virtud del presente Contrato (según el caso);
c) el uso de los derechos de propiedad industrial e intelectual junto con cualquier otro software, materiales, o servicios que no estén suministrados por el Proveedor;
d) partes personalizadas del software diseñado de conformidad con las especificaciones escritas del Cliente; o
e) alteraciones o modificaciones hechas sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual o en el Software que no haya llevado a cabo el Proveedor.

En la prevención, defensa o resolución de una reclamación de un tercero, el Proveedor podrá, a su discreción y a su cargo:

a) modificar y/o sustituir el correspondiente Software y/o Documentación o materiales que contengan los derechos de propiedad industrial e intelectual asegurando que los mismos no vulneran ningún derecho, siempre que el Software o materiales modificados ofrezcan particularidades y una funcionalidad sustancialmente equivalente; o
b) obtener para el Cliente una licencia para continuar utilizando el Software o materiales.

y lo anterior establece toda la responsabilidad del Proveedor y todo el remedio que obtendrá el Cliente por cualquier infracción presunta o real de dichos derechos de propiedad intelectual.

10.3 En el supuesto de que los servicios de análisis y programación contratados se basen en software propiedad de terceros, los derechos de propiedad intelectual sobre dichos productos de software corresponderán a terceras personas físicas o jurídicas por lo que el Cliente:

Deberá disponer de las correspondientes licencias de uso y demás derechos para la adecuada utilización de tales productos y disponer de las autorizaciones necesarias de dichos terceros para posibilitar y facilitar al Proveedor la prestación de los servicios; y
Se someterá a las condiciones de uso de tales productos de terceros que quedarán reguladas en los documentos contractuales debidamente firmados por el Cliente con dichos terceros, comprometiéndose el Cliente a aceptar y respetar los términos y condiciones de los mismos.

11. CONFIDENCIALIDAD

11.1 "Información Confidencial" significa y se refiere a toda la información y materiales tangibles e intangibles, en cualquier forma o medio (independientemente de que la información o materiales sean propiedad del Proveedor o cualquier sociedad del mismo grupo, que el Cliente o un tercero, sea proporcionada o revelada por cualquiera de las Partes, u obtenida, accedida u observada de otro modo.

11.2 Las Partes se comprometen a:

- No divulgar Información Confidencial a terceros exceptuando sus propios empleados o el personal subcontratado destinado en la ejecución de los Servicios, a condición de que éstos mantengan también la confidencialidad y tengan acceso a la información sólo en la medida que sea necesario para la correcta ejecución de los Servicios.
- Abstenerse de utilizar la Información Confidencial de la otra parte para cualquier propósito distinto de la implementación y ejecución de los Servicios.

- Custodiar la Información Confidencial de manera diligente, poniendo las medidas necesarias para que dicha información no sea accesible por terceros no autorizados.

- No duplicar, reproducir o conservar todo o parte de la Información Confidencial proporcionada por la otra parte con fines ajenos al cumplimiento de los Servicios.

11.3 Cada una de las Partes se compromete a entregar a la otra toda la información confidencial que obre en su poder o en poder de sus empleados o colaboradores, o a destruirla a petición expresa de la otra parte y en el modo en que ésta establezca, sea cual sea el medio en el que esté registrada esta información.

11.4 Los deberes de confidencialidad previstos los tendrán las Partes no sólo respecto a sus empleados, sino que también se hacen extensivos a los terceros que por cualquier medio pudieran tener acceso a la información habiendo sido subcontratados para la ejecución de los Servicios.

11.5 Dichos deberes continuarán vigentes una vez que el Contrato y durante un periodo de tres (3) años tras el vencimiento o resolución del Contrato.

12. RESOLUCIÓN

12.1 Constituirán causas de resolución del presente Acuerdo, las siguientes:

(a) El Contrato quedará resuelto automáticamente por la finalización del plazo de duración fijado en la Oferta[s] y/o Anexo[s].
(b) En cualquier momento, por mutuo acuerdo de las Partes.
(c) Por extinción de la relación contractual entre el Proveedor y el propietario del software (en el supuesto que el Cliente lo tenga contratado).
(d) Por la disolución o extinción de cualquiera de las Partes o del propietario del software cualquier causa legal o estatutariamente establecida.
(e) Por la denuncia del Contrato formulada por escrito con, acuse de recibo, por cualquiera de las Partes, basada en el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por la otra parte en virtud del presente Contrato, sin perjuicio del derecho de la parte perjudicada de optar por la continuación del Contrato y exigir de la otra el íntegro cumplimiento de sus obligaciones, con reparación, en cualquiera de ambos casos, del perjuicio causado por tal incumplimiento. En tal supuesto, la parte incumplidora dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales para remediar dicha situación. Si transcurrido dicho plazo, a juicio de la parte afectada, la parte incumplidora no hubiese puesto fin a su conducta o remediado la causa de su incumplimiento, la parte afectada podrá resolver con efectos inmediatos el presente Contrato quedando asimismo abiertas para la

parte afectada el ejercicio de cualquiera de las acciones legalmente establecidas.

(f) El acaecimiento de una causa de fuerza mayor de conformidad a los términos y condiciones aplicables en las presentes CGC.

12.2 Para el caso en que el Cliente disponga de activos (a modo enunciativo pero no limitativo: equipos de impresión, pantallas interactivas, licencias...), el Cliente y el Proveedor acuerdan expresamente que la resolución unilateral del Contrato, o de cualquiera de sus Anexos y Ofertas, por parte del Cliente, así como el incumplimiento de las obligaciones asumidas por éste último, dará derecho al Proveedor a recibir todas las cuotas pendientes, hasta la finalización del Contrato y/o Anexo y/o Oferta, así como otros gastos de cancelación (desinstalación y retirada de activos, en su caso) y la posible indemnización correspondiente al técnico in-situ, en caso de existir. Todo ello sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que la resolución unilateral del presente Contrato, y cualquiera de sus prórrogas por parte del Cliente pueda causar al Proveedor. En caso de resolución de una Oferta y/o Anexo para hardware de la marca RICOH, cualquiera que sea el caso, el Cliente pagará al Proveedor una suma equivalente al/a los cargo(s) fijo(s) que habrían vencido (de no haber sido por resolución) y serían pagaderos hasta el final del plazo de vigencia, menos un descuento por recepción anticipada, calculado a una tasa del tres por ciento (3%) anual.

12.3 En el supuesto de que el Cliente decidiese resolver unilateralmente cualquier Anexo y/o Oferta amparado por este Acuerdo con anterioridad a la fecha de finalización del mismo, deberá abonar al Proveedor, como penalización, el precio de la totalidad de los servicios pactados con el Proveedor (valoración económica de los servicios especificados en el Anexo y/o Oferta) más un 20%. Todo ello sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que, en su caso, pudiera corresponderle.

12.4 Salvo en los casos de resolución por incumplimiento del Cliente, el Proveedor se compromete, en caso de extinción o resolución del presente Contrato a entregar al Cliente, toda la documentación, información (know-how) y otros materiales que sean titularidad o propiedad del Cliente, en el momento de la firma del presente Contrato.

12.5 Sea cual fuere la causa de resolución del presente Contrato, las Partes quedarán obligadas a cesar de forma inmediata en el uso de aquellos datos, información, bienes, productos, software, bases de datos y similares, que sean de titularidad de la otra Parte, o de terceros, quedando asimismo obligadas a devolver al titular, en el plazo y forma que éste estimase oportuno, dichos bienes y cuanta información calificada de confidencial, según el presente Contrato.

12.6 El Proveedor podrá resolver el Contrato y/o la[s] Oferta[s] y/o Anexo[s] con el Cliente mediante un preaviso por escrito de quince (15) días.

12.7 Los costes asociados que pudiesen derivarse de la retirada de los Productos propiedad del Proveedor, serán asumidos en su totalidad por el Cliente.

13. GARANTÍAS

Las garantías de los Productos son las establecidas por los fabricantes, siendo ellos en todo caso quienes responderían de los posibles fallos o defectos de los Productos suministrados, así como de las posibles consecuencias de los mismos. El Cliente queda obligado por los términos y condiciones especificados en estas garantías de los fabricantes, por lo tanto, el Cliente deberá realizar el uso o ejecución de las garantías directamente con el fabricante. El Cliente podrá solicitar al Proveedor que se encargue en su nombre la gestión de las garantías de los Productos directamente con el fabricante de los mismos. Asimismo, el Cliente podrá contratar en aquellos Productos que lo permitan, extensiones de garantía sobre los mismos. Dichos requerimientos tendrán un coste adicional los cuales serán determinados por el Proveedor en cada caso.

La garantía se aplica siempre y cuando el Producto sea utilizado bajo las condiciones normales de explotación determinadas por los fabricantes. En ningún caso se garantiza que el Producto suministrado sea apto para responder a un problema particular del usuario.

El Proveedor no otorgará ninguna garantía adicional a la que, en su caso, proporcione el fabricante, a no ser que en la Oferta el Proveedor contemple dicha garantía adicional.

El Proveedor no está obligado a indemnizar al usuario o a terceros por las consecuencias del uso del Producto, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al Producto, pérdidas de beneficio o lucro cesante, daños que provengan de un deterioro o pérdidas de datos.

El Proveedor no se responsabiliza de posibles errores tipográficos o de contenido en las características de los Productos que se puedan producir ocasionalmente, y al igual que los precios, estas características están sujetas a cambios. Igualmente, las fotografías de los Productos no son vinculantes sino orientativas.

En el supuesto que el Cliente vulnere, en su caso, alguna de las condiciones de uso de las correspondientes licencias y/o manuales del software y/o hardware, el Proveedor no se responsabiliza de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda causar, tanto al propio Cliente como a terceros, asumiendo el Cliente las eventuales reclamaciones de daños.

14. TÉRMINOS, CONDICIONES Y GARANTÍAS DEL SOFTWARE

14.1 Con relación al software, el Cliente se obliga a cumplir con las condiciones de uso de la correspondiente licencia y/o manuales del fabricante, incluyendo las medidas de seguridad y, en su caso, condiciones de uso establecidas por el fabricante del software con relación a productos de terceros. Asimismo, el Cliente se obliga a no realizar copias del software sin la autorización previa del Proveedor o del fabricante.

14.2 La licencia del Cliente tendrá la vigencia que se especifique en la Oferta.

14.3 La licencia para el uso del Software se iniciará en el momento en que el Software se entregue al Cliente o se instale para su uso, lo que se produzca antes.

14.4 El Cliente deberá permitir al Proveedor y a sus representantes, en todo momento y con un preaviso razonable, inspeccionar y acceder a cualquier instalación y cualquier equipo localizado en la misma en la que se deposite o utilice el Software o la documentación, con el fin de asegurar que el Cliente está cumpliendo con los términos del presente Contrato.

14.5 El Cliente reconoce y acuerda que cualquier garantía en relación con el Software se concede y limita a aquellas garantías otorgadas por el proveedor del software en la correspondiente licencia de uso del software. El Proveedor no asumirá ninguna responsabilidad ni será responsable de ninguna de dichas garantías y asimismo el Proveedor no otorga ninguna garantía con respecto al Software de un tercero.

14.6 Derechos de Propiedad intelectual del software:

14.6.1 El Cliente reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual en el Software pertenecen al fabricante. Dichos derechos se otorgan mediante licencia (no se venden) al Cliente y que no posee ningún derecho sobre el Software, salvo el derecho de utilizarlos de conformidad con las condiciones de uso de la correspondiente licencia y/o manuales de fabricante del Software.

14.6.2 No se cederá ni transmitirá ningún derecho de autoría o propiedad sobre ningún Producto, incluyendo a título enunciativo software, hardware, scripts, documentación, actualizaciones y/o desarrollos o entregables, los cuales seguirán perteneciendo al fabricante de los mismos y/o a sus legítimos propietarios de

conformidad con la normativa aplicable española de propiedad intelectual e industrial, a no ser que en la correspondiente Oferta se disponga expresamente lo contrario. En cualquier caso, si dichos desarrollos o mejoras se implementan por el Proveedor durante la prestación del Servicio, ésta será la titular exclusiva de los mismos.

14.7 El Cliente reconoce que no tiene derecho a acceder al Software en forma de código fuente o codificación liberada.

15. RESPONSABILIDAD

15.1 La responsabilidad del Proveedor quedará limitada al importe inferior entre cincuenta mil euros (50.000.-€) o las cantidades efectivamente pagadas por el Cliente en los últimos doce (12) meses desde la fecha efectiva del daño.

15.2 En ningún caso serán responsables, el Proveedor, sus miembros, filiales, directores, empleados o representantes de ningún daño, de forma enunciativa pero no limitativa: indirecto; accesorio; incidentales; especiales; emergentes; ejemplar o penal o de cualquier pérdida de ingresos; pérdida de beneficios; pérdida de información; o documentación almacenada en los equipos objeto del presente contrato; pérdida o alteración de datos o fallo de ordenador o mal funcionamiento; o que sea consecuencia o esté relacionado con el uso del activo; funcionamiento o rendimiento del Software o Productos o que surja directa o indirectamente de este acuerdo; o del incumplimiento de cualquier representación o garantía, ya sea impuesto en una acción basada en otro acuerdo, negligencia, agravio o de cualquier otro tipo e incluso si el Cliente ha sido advertido de la posibilidad de tales daños.

15.3 Las limitaciones de responsabilidad previstas en el primer párrafo de la presente cláusula no serán aplicables a: daños derivados de la actuación dolosa o fraudulenta intencionada del Proveedor o del Cliente; o muerte o daño personal derivado de la negligencia de las partes o sus empleados; o cualquier asunto que no pueda ser excluido o limitado por ley.

15.4 Se conviene expresamente que la utilización de repuestos no originales, así como la manipulación de los Productos por personal no autorizado por el Proveedor eximirá a la propia el Proveedor de cualquier responsabilidad.

15.5 El Cliente mantendrá al Proveedor indemne de cualquier reclamación de terceros. El Cliente se obliga a mantener indemne al Proveedor por cualesquiera daños y perjuicios que pudieran resultar (i) del incumplimiento, la inexactitud (incluida la causada por omisión) o falsedad de cualquiera de las manifestaciones referidas en el presente Contrato (ii) del incumplimiento de cualesquiera otras obligaciones, compromisos, disposiciones, términos, condiciones o pactos establecidos en este Contrato. A los efectos de este Contrato, tendrán la consideración de daños y perjuicios cualquier pérdida, daño (incluido tanto el daño emergente como el lucro cesante), perjuicio, carga, responsabilidad, pasivo, minusvalía, sanción, recargo, interés o gasto (incluidos costas y honorarios de abogados, procuradores, fedatarios, auditores, contables, expertos, peritos u otros profesionales).

El Proveedor tampoco será responsable en aquellos casos en los que el Software y/o Producto entregado y/o instalado al Cliente no funcione por no tener el sistema operativo actualizado.

16. SEGURO

La responsabilidad por pérdida o daños a los Productos pasará al Cliente en el momento de la entrega. El Cliente, en caso de no ser el propietario de los Productos, será responsable y debe estar asegurado frente a cualquier daño o pérdida causada por o para los Productos.

En estos casos, el Cliente deberá: (i) asegurar los Productos a todo riesgo con una compañía de seguros de reconocido prestigio y sin exclusiones para su reemplazamiento a cuenta propia, (ii) presentar al Proveedor, si ésta lo solicita, prueba de la contratación del seguro, (iii) notificar al Proveedor inmediatamente de cualquier reclamación que pudiese originarse derivada del seguro, y (iv) deberá señalar en la póliza de seguros nuestra compañía, como propietario del equipo y beneficiario del seguro.

Si el Cliente no proporciona evidencia de un seguro adecuado, el Proveedor podrá adquirir un seguro alternativo y estará facultado para repercutírselo al Cliente.

Asimismo, el Proveedor se obliga a mantener en vigor, durante la duración del Contrato, una póliza de seguro que cubra las responsabilidades civiles y profesionales asumidas en virtud de este Contrato.

17. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

17.1 El Cliente no podrá ceder el presente Contrato, en su totalidad o en parte, sin el previo consentimiento por escrito del Proveedor.

17.2 El Proveedor podrá ceder todos sus derechos y obligaciones (inclusive los derechos de crédito) del presente Contrato a un tercero, así como los datos incluidos en el mismo, en cuyo caso desde este momento el Cliente muestra su aprobación y consentimiento.

17.3 El Proveedor podrá, en su totalidad o en parte, subcontratar el cumplimiento de cualquiera de sus derechos y/u obligaciones en virtud del presente Contrato. La subcontratación por parte del Proveedor de cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, en su totalidad o en parte, no exonerará al Proveedor de su responsabilidad de cumplimiento de sus obligaciones frente al Cliente.

No se considerará subcontratación, la prestación de los Servicios en cuestión por una empresa que forme parte del grupo de empresas de Ricoh.

18. PROTECCIÓN DE DATOS

18.1 Información en la recogida de datos de carácter personal:

A los efectos de lo previsto en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante "**GDPR**"), se informa de lo siguiente:

a) Los datos personales recabados mediante la negociación y la firma del presente Contrato, así como los obtenidos a lo largo de la ejecución de/los servicio/s serán incorporados a un fichero titularidad del Proveedor con la finalidad de gestionar la relación entre las Partes y la efectiva prestación del/los servicio/s contratados.
b) El Cliente otorga su consentimiento para las cesiones de datos que fueran necesarias para el adecuado desarrollo de la relación.
c) Los datos serán conservados durante toda la vida del Contrato, y aún con posterioridad, durante los plazos en los que pueda derivarse alguna responsabilidad.
d) Asimismo, se le informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, oposición y portabilidad conforme a la legislación vigente dirigiéndose mediante petición motivada previa identificación al Proveedor (lopd@ricoh.es), todo ello sin perjuicio de su derecho a presentar reclamación ante la autoridad de control.
e) En el caso de que para la gestión de la relación sea necesario que el Cliente comunique al Proveedor datos de su propio personal, el Cliente será el responsable tanto de informar a éstos de la comunicación de sus datos al Proveedor, como de obtener su consentimiento en los supuestos en que proceda, todo ello en los términos de la legislación vigente.

18.2 Tratamiento de datos de carácter personal para la prestación de los servicios:

Si la prestación de los servicios no implica el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del Cliente, pero incidentalmente se tuviera acceso o conocimiento a los mismos, bien como usuario de los sistemas del Cliente o por cualquier otra circunstancia, el Proveedor se compromete a cumplir con su deber de

confidencialidad y secreto respecto de dichos datos, no utilizándolos ni revelándolos a terceros.

Para el caso de que la prestación del servicio lleve aparejada el tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente, el Proveedor ostentará la condición de encargado del tratamiento conforme al artículo 28 del GDPR, en virtud del cual estará obligado a:

a) tratar los datos personales (inclusive la realización de transferencias internacionales de dichos datos) solo en la medida que sea necesaria para poder prestar los Servicios, y al mismo tiempo, cumpliendo con:
(i) los términos del presente acuerdo;
(ii) las instrucciones escritas proporcionadas en cada momento por el Cliente;
salvo que la ley disponga lo contrario. Cuando al Proveedor se le exija por ley que trate los datos personales de forma distinta a como prevé este acuerdo, este informará al Cliente antes de realizar dicho tratamiento (a menos que la ley también se lo impida a l Proveedor por razones de interés público);
b) implementar las medidas técnicas y organizativas pertinentes para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que implica el tratamiento, en particular la protección frente a la destrucción, pérdida o alteración, accidental o ilícita, comunicación o acceso no autorizados a los datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma en virtud del presente acuerdo;
c) la adopción de todas las medidas razonables para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso a los datos personales y que cualquier persona a quien le sea dado acceso a los mismos respetará la confidencialidad de los datos personales (incluyendo mediante una obligación contractual de confidencialidad para las personas afectadas que no estén sujetas por ley a dicho deber);
d) no delegar en subencargados la realización de los Servicios sin el consentimiento previo por escrito del Cliente, y siempre de conformidad con lo previsto en el apartado de subcontratación;
e) no hacer ni omitir acción que pudiera causar que el Cliente incumpliera sus obligaciones bajo la Legislación de Protección de Datos;
f) informar inmediatamente al Cliente si, en opinión del Proveedor, cualquier instrucción dada al Proveedor infringe la Legislación de Protección de Datos;
g) cuando sea aplicable con respecto de cualesquier datos personales tratados en virtud del presente acuerdo, cooperar y asistir al Cliente para garantizar el cumplimiento de:
(i) Las obligaciones del Cliente de responder a solicitudes de cualquier interesado que quiera ejercer los derechos que le confiere el Capítulo III del GDPR, incluyendo informar al Cliente de cualquier solicitud de acceso por escrito de interesados que el Proveedor reciba en relación con las obligaciones del Cliente de conformidad con la Legislación de Protección de Datos; y
(ii) las obligaciones del Cliente en virtud de los artículos 32 a 36 del GDPR para:
a. garantizar la seguridad del tratamiento;
b. notificar a la autoridad de control correspondiente y a cualquier interesado, en su caso, cualquier violación de la seguridad de los datos personales;
c. realizar las correspondientes EIPD; y
d. consultar a la autoridad de control antes de realizar ningún tratamiento que la EIPD indique que entrañaría un alto riesgo si el Cliente no adoptara medidas para mitigarlo.
h) El Cliente podrá monitorizar y auditar el cumplimiento por el Proveedor de la Legislación de Protección de Datos y de sus obligaciones en relación con el tratamiento de datos previsto en el presente acuerdo en cualquier momento durante el horario laboral normal. El Proveedor se compromete a proporcionar con prontitud al Cliente todo el acceso, la asistencia y la información que sean razonablemente necesarias con el fin de posibilitar la supervisión y la auditoría necesaria. Si el Cliente considera necesaria una auditoría in situ, previo plazo razonable de preaviso, el Proveedor se comprometerá a proporcionar al Cliente acceso razonable a sus instalaciones (con sujeción a cualquier medida de confidencialidad y de seguridad que sea razonable), así como a todos los datos personales conservados y programas de tratamiento de datos de que disponga in situ. El Cliente podrá encargar la realización de la auditoría a un tercero independiente que no sea competencia del Proveedor que deberá firmar con el Proveedor un compromiso previo de confidencialidad.

18.3 Subencargados

El Proveedor garantizará que cualquier subencargado que contrate para la prestación de cualquier Servicio en su nombre y relacionado con el presente acuerdo lo haga sobre la base de un contrato escrito que imponga a los subencargados términos equivalentes a los impuestos al Proveedor en este acuerdo. El Proveedor garantizará que el subencargado realice el servicio acordado de conformidad con los Términos Aplicables y será directamente responsable frente al Cliente en caso de:

a. cualquier incumplimiento de los Términos Aplicables cometido por el subencargado;
b. cualquier acto u omisión cometida por el subencargado que cause:
a) que el Proveedor incumpla este acuerdo; o
b) que el Cliente o incumplan la Legislación de Protección de Datos.

Cuando el Cliente haya dado una autorización general al Proveedor para contratar a subencargados, antes de dicha contratación en virtud de la autorización general, el Proveedor deberá informar al Cliente acerca de cualquier cambio realizado y darle al mismo la posibilidad de oponerse.

18.4 Transferencias fuera del Espacio Económico Europeo:

En caso de que el Proveedor realice transferencias de datos personales recibidos del o en nombre del Cliente fuera del Espacio Económico Europeo; o a cualquier tercero (incluyendo cualquier afiliado del Proveedor) que se encuentre más allá del Espacio Económico Europeo; el Proveedor deberá solicitar con anterioridad las instrucciones por escrito del Cliente.

18.5 Finalización de los servicios

Una vez finalizada la prestación de los servicios y a criterio del Cliente, el Proveedor deberá:
a) eliminar; o
b) devolver al Cliente;
todos los datos personales (incluidas las copias) tratados en virtud del presente acuerdo, excepto en caso de que la ley obligue al Proveedor a retener copias de los datos personales.

19. CAUSAS DE FUERZA MAYOR

19.1 Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por ningún incumplimiento de sus obligaciones al amparo del presente Contrato que tenga su origen en sucesos que no hubieran podido preverse, o que, habiéndose podido prever, fueran inevitables y, a título ejemplificativo, incendios, inundaciones, huelgas, conflictos laborales u otros desórdenes sociales, pandemias, escasez o indisponibilidad de energía eléctrica y/o redes de telecomunicaciones, accidentes, conflictos bélicos, embargos comerciales, bloqueos, disturbios o insurrecciones.

En los casos a que se refiere el párrafo precedente, la Parte incumplidora será eximida del cumplimiento de sus obligaciones mientras se prolonguen las circunstancias que los causaron y continúe realizando su mejor actividad para restituir las condiciones normales tan pronto como sea razonablemente posible.

19.2 Si el supuesto de fuerza mayor afectara al cumplimiento por cualquiera de las Partes de sus obligaciones al amparo de este Contrato, la Parte incumplidora lo comunicará a la otra en el plazo

máximo de cuarenta y ocho (48) horas a contar desde el acaecimiento de dicha circunstancia. Si la situación de fuerza mayor perdurara por más de sesenta (60) días, la Parte cumplidora podrá resolver el Contrato, previa notificación por escrito a la otra parte.

20. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

20.1 En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 171/2004, que desarrolla el Art. 24 de la ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, el Proveedor declara:

(a) Haber realizado o realizar en el menor plazo de tiempo posible la evaluación de riesgos/plan de seguridad para los trabajos a realizar y la planificación de la actividad preventiva necesaria para el control de dichos riegos contemplando la información de riesgos y las necesidades preventivas entregadas por el Cliente.
(b) Que los equipos de trabajo a emplear por los trabajadores son adecuados al trabajo a realizar y cumplen con la normativa vigente.
(c) Haber cumplido con las obligaciones en materia de información y formación respecto del personal de la plantilla que vaya a prestar sus servicios en el centro de trabajo/instalación y terceros que pudiera contratar.
(d) Que el Proveedor vela por la salud del personal a través del ofrecimiento de la revisión médica anual, y que aquellos trabajadores que han realizado el reconocimiento médico específico de su puesto de trabajo han obtenido un resultado apto.
(e) Que todo el personal dispone de los equipos de protección individual necesarios para la realización de su trabajo.
(f) Que cumplirá y hará cumplir a sus trabajadores y al personal de empresas subcontratistas las instrucciones dadas por el Cliente.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 171/2004 que desarrolla el art. 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y a petición del Cliente, el Proveedor enviará la información citada en dicho artículo, siempre a requerimiento del Cliente.

El Proveedor enviará la documentación requerida en la legislación vigente una (1) única vez durante la duración del Contrato.

Únicamente en el supuesto que los empleados del Proveedor vayan a acceder a las instalaciones del Cliente, el Proveedor se compromete a facilitar al Cliente exclusivamente la siguiente documentación:

- La modalidad adoptada para su servicio de prevención
- Evaluación de riesgos y planificación de medidas preventivas.
- La relación de los empleados que realizarán los trabajos, la formación y la información que se les ha impartido sobre los riesgos citados, los equipos de protección individual (EPI) que disponen y que cada uno de ellos cumple con las obligaciones en materia de vigilancia y control de la salud, de acuerdo con el trabajo que realiza. Vigilancia de salud.

Igualmente, en el supuesto que los empleados del Proveedor vayan a acceder a las instalaciones del Cliente, el Cliente se compromete a facilitar al Proveedor la siguiente documentación:

- El modelo organizativo de Prevención de Riesgos Laborales.
- La evaluación de riesgos del centro o centros en los que el Proveedor desarrollará la actividad.
- Las instrucciones de emergencia del centro o centros.

La documentación inicialmente compartida entre las Partes debe garantizar al Proveedor el acceso a las instalaciones del Cliente durante toda la vigencia del Contrato.

20.2. Los posibles costes que se deriven de una plataforma documental, como canal de cooperación entre las empresas en materia de coordinación de actividades empresariales serán asumidos por el Cliente no pudiendo repercutirse bajo ningún concepto al Proveedor.

20.3. Asimismo, los posibles costes que se deriven de la compra de equipo de protección individual que se requieran por la evaluación de riesgos de la instalación y los riesgos del Cliente, serán asumidos por éste, no pudiendo repercutirse bajo ningún concepto al Proveedor.

21. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con la ley española. Con renuncia expresa a su propio fuero, las Partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

22. DISPOSICIONES GENERALES

22.1 El Cliente acuerda que el Proveedor podrá hacer referencia al presente Contrato a los efectos de hacer publicidad, promoción de ventas y demás cuestiones análogas.

22.2 El presente Contrato constituye un acuerdo total entre las partes con respecto a su objeto y deroga cualquier acuerdo, discusión, negociación, promesa, documentos de oferta (petición, propuesta, respuesta o documento complementario) manifestación y arreglo (escrito u oral) anterior o contemporáneo entre las partes con relación a su objeto. El Proveedor no estará vinculado por las condiciones generales de contratación o los términos y condiciones presentados por el Cliente y contenidos en web y/o en un pedido u otro documento transaccional que el Cliente pretenda aplicar. Asimismo, cualquier pedido emitido por el Cliente en relación con los Productos y/o Servicios se regirá por los términos y condiciones del presente Contrato, aunque el mismo pedido no incluya referencia alguna a ello.

22.3 Tras su firma, el presente Contrato no podrá modificarse ni alterarse salvo acuerdo mutuo por escrito firmado por ambas Partes. La renuncia al formato escrito únicamente podrá declararse por escrito.

22.4 Si cualquier cláusula o parte de una cláusula del presente Contrato se declara inejecutable, dicha cláusula o parte de la misma, en la medida necesaria, se excluirá y no afectará a ninguna otra disposición, las cuales continuarán en vigor y con plenos efectos. Cualquier disposición inválida se reinterpretará o modificará de modo que pueda lograrse el fin económico pretendido.

22.5 La renuncia de un incumplimiento u omisión por cualquiera de las partes no se interpretará como una renuncia de cualquier otro incumplimiento futuro de la misma u otra disposición; del mismo modo, ningún retraso u omisión de cualquiera de las partes en el ejercicio o uso de cualquier derecho, poder o privilegio que le corresponda o pueda corresponderle en virtud del presente Contrato constituirá una renuncia de cualquier incumplimiento u omisión de la otra parte.

22.6 El Cliente reconoce y acepta que los firmantes de los documentos requeridos para la ejecución del Contrato serán personas autorizadas por la compañía y tendrán plena validez y efectos frente al Proveedor y/o cualquier tercero.

22.7 Cumplimiento de las leyes aplicables. Cada una de las Partes cumplirá con todas las leyes aplicables, incluyendo, sin limitación alguna, las restricciones de control de exportaciones, las leyes de protección de datos y las leyes anticorrupción.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL GRUPO RICOH ESPAÑA

CONDICIONES APLICABLES POR TIPO DE SERVICIO

El Cliente y el Proveedor acuerdan que serán de aplicación las siguientes condiciones en virtud de los distintos Servicios que pueda contratar el Cliente al Proveedor en virtud de lo establecido en la[s] Oferta y/o Anexo[s].

1. En el supuesto que el Cliente contrate los **servicios mantenimiento de dispositivos de impresión** serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

1.1. El contrato de mantenimiento de los dispositivos de impresión incluye:

(a) Transporte, instalación y formación inicial en la utilización del equipamiento contratado (hardware y drivers en estaciones de trabajo próximas a cada equipo) y del software adquirido.
(b) Uso y disfrute del equipamiento contratado durante la duración prevista en la Oferta y/o Anexo.
(c) Mano de obra, desplazamiento y piezas para:
  i. El mantenimiento correctivo: se facilitará asistencia técnica telefónica remota mediante un servicio de HelpDesk, pudiendo proceder con posterioridad al envío de un técnico para la solución de la avería o a la sustitución del equipo en función de la avería diagnosticada. Se dará solución de averías en el funcionamiento del equipo con un plazo de respuesta estándar de ocho (8) horas laborables del Proveedor ("next business day").
  ii. El mantenimiento preventivo: programado y solicitado por el propio equipo, con el objetivo de limpiar, verificar y sustituir las piezas indicadas en el programa de mantenimiento específico de cada modelo comercializado.
(d) Suministro sin cargo adicional de los consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo (excepto grapas, papel, y en el caso de priport: el máster y el tambor). Si los consumibles enviados por el Proveedor se extraviasen por causas no imputables directamente al propio Proveedor, éste estará facultado para facturar los nuevos consumibles que le sean enviados de nuevo al Cliente.
(e) Servicio de lectura automática de contadores y acceso personalizado a una web de informes sobre la flota de equipos:
  i. La transmisión de contadores se realizará mediante un dispositivo de comunicación remota (facilitado por el Proveedor sin coste adicional) ubicado en las instalaciones del Cliente, quien deberá facilitar las condiciones necesarias para su instalación (corriente, asignación dirección IP, información sobre configuración de internet para la entrada / salida de datos).
  ii. Si el Cliente no facilitara las condiciones necesarias para la instalación del dispositivo de lectura automática de contadores, no se podrá prestar dicho servicio y, por tanto, se entenderá que el Cliente renuncia expresamente a su prestación y autoriza al Proveedor a aplicarle un cargo adicional por dispositivo de impresión por el servicio de captación y procesamiento de lectura de contadores de cada uno de ellos según la periodicidad de facturación del precio del servicio especificada en las condiciones particulares.
  iii. Los datos transmitidos contienen exclusivamente información numérica (contadores) obtenida de los equipos instalados. La transmisión es cifrada, con doble autenticación y certificada bajo la norma ISO15408 de seguridad de transacción electrónica de datos.
  iv. El Cliente acepta que el uso de la web de informes será con fines exclusivamente informativos y de uso interno, siendo el acceso personal e intransferible.
  v. Con la periodicidad especificada en el Contrato para las reconciliaciones de excesos, el Proveedor obtendrá las lecturas del número de páginas impresas mediante el servicio de lectura automática. En caso de no poderse hacer dicha lectura automática en alguno de los equipos, el Cliente la deberá facilitar al Proveedor la misma, de lo contrario, autoriza expresamente al Proveedor a la aplicación de lecturas de páginas impresas estimadas en función de los históricos del equipo.

1.2. A lo largo del presente Contrato, cuando se haga referencia al Proveedor, se entenderá, como tal, tanto la red de asistencia propia del Proveedor como los servicios técnicos autorizados por esta última.

1.3. Para el equipamiento suministrado como parte de la Oferta y/o Anexo, pero que sea facilitado por parte de alguno de los colaboradores con los que haya suscrito acuerdos de colaboración, se incluye:

(a) La garantía tendrá la duración de las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio (equipos y software).
(b) Actualizaciones de software durante el periodo indicado en las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio
(c) Será opcional la contratación del mantenimiento para años sucesivos, como complemento al presente contrato y en base a tarifa de precios vigente en cada momento.
(d) El mantenimiento de este equipamiento será proporcionado por parte del servicio técnico designado por el colaborador que lo haya facilitado.

1.4. El suministro de consumibles se realizará de forma individualizada para cada uno de los equipos que formen parte de la oferta y/o anexo, debiendo el Cliente asegurarse de que pone, en cada equipo, el consumible enviado específicamente para ese equipo a no ser que Ricoh le indique lo contrario.

En este sentido, el Cliente acepta que los consumibles asignados a un equipo no podrán utilizarse en otros equipos que formen parte de la oferta y/o anexo, aunque estos fuesen compatibles entre ellos.

1.5. El contrato de mantenimiento de dispositivos de impresión, excluye:

(a) Reparación de averías que no procedan del desgaste normal del equipo, como: Elementos externos rotos, bandejas, cristales, tapas, etc.; Daños causados por la utilización fuera de las especificaciones de uso indicadas en el manual de usuario (ej: por utilización de transparencias para equipos de inyección de tinta, gramajes de papel inadecuados, etc.); negligencia, mal trato, así como los daños producidos por golpes, robo, fuego, accidentes, causas de fuerza mayor, etc.
(b) Solución de atascos de papel y otras actividades

que puedan ser solucionados por el propio Cliente, atendiendo a las explicaciones del manual de usuario.

(c) Cambio de consumibles especificados en el manual de usuario (ej.: tóner).

(d) Problemas de funcionamiento originados por cambios en el entorno informático del cliente.

(e) La instalación de drivers con posterioridad a la instalación inicial de los equipos.

(f) La instalación del software incluido por defecto con el equipo, servicio que podrá ser ofertado por el Proveedor.

(g) El traslado del Producto a otra Ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación. El cliente deberá notificar al Proveedor con suficiente antelación el cambio de emplazamiento el equipo, pudiendo el Proveedor subcontratar el servicio de mantenimiento con una empresa distinta de la que hasta el momento prestará la asistencia técnica.

(h) Los costes de retirada de los Productos una vez finalizados los Servicios contratados serán asumido por el Cliente.

(i) Cualquier cambio de software, configuración, conectividad, ampliación, etc. sobre las especificaciones utilizadas para la instalación de los equipos.

(j) En el caso de Duplicadoras Digitales: masters, gomas de arrastre y sedas.

(k) Quedan excluidos los consumibles necesarios para el funcionamiento de los equipos en los que no se contrate un precio por página/metro, para su mantenimiento, es decir, equipos con extensión de garantía, de importe fijo anual.

l) Quedan excluidos los consumibles de color: tinta de color (cuyo precio tiene en cuenta la inclusión de tinta negra en el contrato) para todos los equipos de tipo duplicadora digital.

(m) Quedan excluidos los consumibles de negro y color para todos los equipos de tipo gran formato color.

(n) Quedan excluidos los consumibles de color especial (blanco y transparente).

(o) Queda excluido el kit de mantenimiento para extensiones de garantía y de importe fijo anual.

1.6. En caso de tener contratado el servicio Help Desk para mantenimiento de aplicaciones (App Usage), en los dispositivos de impresión con Smart Operation Panel de segunda generación o posterior, se dará el siguiente alcance:

(a) Soporte para la configuración y uso genérico del Smart Operation panel y Application Site de Ricoh. Siendo responsabilidad del Cliente compartir la información solicitada por el Proveedor y/o realizar los cambios solicitados en sus sistemas de IT (red, servidores, software, etc.), para el correcto funcionamiento del panel. Se asume que cualquier cambio en la configuración, necesario para la resolución de incidencias, queda autorizado por el cliente.

(b) Soporte para el uso, descarga y configuración de Aplicaciones desde el Application Site de Ricoh.

(c) Gestión de incidencias y resolución para las aplicaciones desarrolladas por el Proveedor.

(d) Se excluye la configuración en remoto desde cero (full configuration) salvo que así el Proveedor lo estime. El Proveedor podrá decidir el proceso de soporte más eficiente: técnico en remoto o técnico 'on site'.

(e) El servicio de soporte remoto tiene como principal objetivo proporcionar una respuesta rápida y efectiva al usuario. En entornos multiusuarios, donde la misma configuración pueda ser requerida para todos ellos, será responsabilidad del cliente la asignación de un 'key user', o administrador, como interlocutor conel Proveedor.

(f) Quedan excluidas de cualquier servicio las aplicaciones desarrolladas por terceras empresas que no hayan sido autorizadas y homologadas por el Proveedor y que no aparezcan en el Application Site de Ricoh.

1.7. El precio a satisfacer por el Cliente será el especificado en la Oferta y/o Anexo. El precio de las páginas incluidas en la cuota y las páginas de exceso (copias o impresiones) o los precios por página vinculados a los equipos de impresión que el Cliente realice, está calculado teniendo en cuenta la página A4 y una cobertura de tóner estándar o masa de impresión estándar del 5% (copias o impresiones realizadas en blanco y negro y/o color). En caso de que esta cobertura de tóner o masa de impresión sea superior, el Proveedor se reserva el derecho de aumentar los precios reflejados en la Oferta[s] y/o Anexo[s] del Contrato, previa notificación por escrito del Cliente.

1.8. La periodicidad de facturación de la cuota fija y de las reconciliaciones o precios por página vinculados a los equipos de impresión, tanto para las páginas en blanco y/negro como para las de color, y los scans, entendiéndose por scan a estos efectos la digitalización de documentos sin copia impresa, vendrá indicada en la Oferta y/o Anexo y permanecerá inalterada a lo largo de la vida del Contrato. El Cliente se obliga a pagar la cuota fija, donde puede incluir, entre otros Productos y/o Servicios, un volumen de páginas, es decir, impresiones o copias en blanco y negro y/o color y/o scan, incluso en el caso que el volumen realizado sea inferior al contratado. Con la periodicidad indicada en las condiciones particulares, se efectuará una reconciliación del volumen de páginas contratado. El importe a pagar es el resultado de multiplicar el número de páginas adicionales a las contratadas por el precio por página de exceso, tanto para las páginas en blanco y negro como para las de color y/o scan.

1.9. Si alguno de los dispositivos de impresión contratados por el Cliente presentara durante seis (6) meses consecutivos volúmenes de impresión mensual por debajo de los establecidos en la[s] Oferta[s] y/o Anexo[s] ("volúmenes de control"), el Proveedor estará facultado, sin necesidad alguna de preaviso, a facturar con carácter retroactivo a la fecha en que se presentaron los primeros volúmenes de impresión por debajo de los volúmenes de control, los importes correspondientes a los volúmenes de control por dicho periodo de seis (6) meses.

Si el Cliente no aceptase la opción detallada en el párrafo anterior, los servicios relativos a: mano de obra, desplazamiento y piezas quedarán automáticamente excluidos del Contrato, facturándose de forma independientemente cada uno de ellos cuando éstos puedan ser solicitados por el Cliente.

1.10. Si el Cliente elige no utilizar @Remote para medir los volúmenes de impresión:

(a) El Proveedor aplicará un cargo adicional de 3€ por hardware de Ricoh por mes para cubrir el aumento del coste de procesar lecturas de medidores no automatizadas; y

(b) el Cliente debe proporcionar lecturas del medidor del hardware de Ricoh en cada período de facturación.

Si no se proporciona, se puede realizar una estimación de la cantidad de impresiones y escaneos en función de la cantidad realizada en períodos de facturación anteriores, y el Proveedor aplicará un cargo adicional como se establece en el punto 1.9 (a).

1.11 Para el Hardware de Ricoh que no contiene una función de diagnóstico @Remote, las lecturas del medidor deben enviarse al Proveedor todos los meses a través del portal de Ricoh, o por teléfono o correo electrónico al servicio de atención al cliente de Ricoh. Si las lecturas del medidor no se reciben a tiempo, el Proveedor se reserva el derecho de aplicar un cargo adicional como se establece en la cláusula 1.9 (a) anterior.

2. En el supuesto que el Cliente contrate los **servicios mantenimiento de dispositivos de colaboración empresarial (audiovisuales y de videoconferencia)**, serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

2.1. El servicio de mantenimiento de dispositivos de colaboración se caracteriza por mantenimiento correctivo que incluye el soporte remoto y on-site y el mantenimiento preventivo, este último sujeto a la decisión del Proveedor en función de las necesidades, según la tecnología implantada.

El alcance de dichos servicios se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

(a) Mantenimiento estándar y soporte de los dispositivos de colaboración. El horario de servicio remoto de recepción de incidencias es 24 x7 por email. El horario telefónico de Ricoh para la recepción de incidencias es de 8:30 a 18:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 viernes, vísperas de festivo y periodo estival (julio y agosto), teniendo en cuenta los festivos nacionales.

(b) El modelo operativo de Ricoh está basado en la gestión remota y en el caso que no pueda ser solucionada en remoto, incluye la asistencia presencial. El tiempo de respuesta estándar del servicio del Proveedor comprende la asistencia técnica en 1 día laborables, NBD ("Next Business Day").

2.2. El mantenimiento para la infraestructura tecnológica de colaboración

2.2.1 El contrato de mantenimiento para la infraestructura de colaboración incluye:

(a) Puesta a disposición del centro de atención al usuario de Ricoh; registro de las peticiones e incidencias, recibidas a través de teléfono, email o web.

(b) resolución de las peticiones a través de acceso remoto. Por tanto, el Cliente deberá facilitar y aceptar la instalación del software necesario para dicha conexión remota. Los servicios prestados incluirán soporte según los servicios de infraestructura de colaboración prestados.

(c) Gestión de la situación de dispositivos de colaboración con el fabricante siempre que haya contratado las licencias de soporte de fabricante a través de Ricoh y se encuentren en periodo de garantía.

(d) Se ofrecerá adicionalmente un servicio de gestión de activos contratados.

2.2.2 El contrato de mantenimiento para la infraestructura de colaboración excluye a menos que se indique lo contrario en los documentos vinculados a la Oferta y/o Anexo:

(a) gestión proactiva de licencias y contratos.

(b) gestión integral de seguridad asociada a la infraestructura de colaboración.

(c) gestión de comunicaciones (ADSL, RDSI, cable, etc.).

(d) horario extendido.

2.2.3. Se excluye del servicio de mantenimiento estándard:

(a) las prestaciones asociadas a la subsanación de anomalías causadas por una incorrecta utilización de software. Tampoco estarán cubiertas aquellas instalaciones o modificaciones de software por el Cliente sin autorización del Proveedor.

(b) las modificaciones o ajustes funcionales referentes al software requeridos por el Cliente.

(c) las autorizaciones o mejoras de software no autorizadas por el Proveedor, ni las incidencias causadas por dichas actualizaciones o mejoras.

(d) Las prestaciones de formación, instalación, asesoramiento o asistencia que sean eventualmente propuestas por el Proveedor a través de contratos de formación, instalación, asesoramiento o asistencia.

(e) reinstalación del software, por cualquier motivo imputable al Cliente (que, a título enunciativo, pero no limitativo podrían ser modificaciones realizadas por el usuario final o administrador del sistema, manipulación o reconfiguración del software, utilización incorrecta del sistema, etc.).

(f) soporte o servicios requeridos derivados de la actualización de otros softwares no licenciados por el Proveedor.

(g) Negligencia, mal trato, así como los daños producidos por golpes, robo, fuego, accidentes, causas de fuerza mayor, etc.

(h) los traslados de los equipos a otra ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación.

(i) servicios proactivos de monitorización y reporting sobre el uso de la tecnología, actividad y niveles de servicio.

3. En el supuesto que el Cliente contrate los **servicios gestionados del Proveedor**, serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

3.1. Servicios documentales gestionados (MDS)

El alcance de los servicios MDS se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

(a) On-Site Services: Servicio de gestión de la infraestructura de impresión a través de personal in-situ.

(b) Remote Management: Servicio de gestión remota del parque de impresión, para la detección automática de incidencias y necesidad de consumibles.

(c) IMAC-D Services: Traslado/Movimiento de equipos dentro de las ubicaciones del Cliente.

3.2. Outsourcing de servicios documentales (DSO)

El alcance de los servicios DSO se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

(a) Oficina Paperless: en el proceso de transformación digital, el Proveedor ayuda a las empresas a la construcción de su archivo digital

(b) Print Center: servicio centrado en proporcionar facilidades de impresión abarca desde la gestión de la impresión de productos básicos hasta la configuración como centro de comunicaciones masivas corporativo

(c) Mailroom: gestión del Mailroom del cliente con el resto de servicios del Proveedor y aportando un modelo de cambio hacia el MailRoom digital

3.3. Audit transform y gestión del cambio

El alcance del servicio de Audit Transform y Gestión del Cambio, se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW).

4. En el supuesto que el Cliente contrate los **servicios del puesto de trabajo (workplace)**, serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

4.1. Mantenimiento para la infraestructura tecnológica (IT)

4.1.1 El contrato de mantenimiento para la infraestructura IT

incluye:

(a) Puesta a disposición del Centro de Atención al Usuario del Proveedor: registro de las peticiones e incidencias, recibidas a través de teléfono, email o web.
(b) Resolución de las peticiones a través de acceso remoto. Por tanto, el Cliente deberá facilitar y aceptar la instalación del software necesario para dicha conexión remota. Los servicios prestados incluirán soporte según los servicios de infraestructura TIC prestados.
(c) Se ofrecerá adicionalmente un servicio de Gestión de Activos contratados.

4.1.2. Los siguientes servicios quedan excluidos a menos que se indique lo contrario en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW):

(a) Administración de BBDD
(b) Gestión proactiva de licencias y contratos
(c) Servicios de Voz IP
(d) Gestión integral de seguridad perimetral de la red y servidores
(e) Servicios de conexión remota VPN
(f) Sistema de copias de seguridad y recuperación
(g) Sistema de filtrado en el acceso a internet
(h) Gestión comunicaciones (ADSL, RDSI, cable, etc.)
(i) Horario extendido.

El modelo operativo del Proveedor, basado en la gestión remota, garantiza un nivel de intervenciones presenciales limitado. El estándar de servicio del Proveedor comprende la asistencia técnica en NBD ("Next Business Day").

4.1.3. La asesoría técnica generará una hoja de ruta tecnológica, de la cual se podrán derivar proyectos de mejora de la infraestructura tecnológica que se ofertarán con cargo adicional al contrato de soporte, que con carácter enunciativo, pero no limitativo serían por ejemplo:

(a) Optimización del Servidor y de la Red para maximizar el rendimiento.
(b) Optimización del Sistema de Almacenamiento, CPD.
(c) Proyectos de Cableado
(d) Instalación de nuevos servidores
(e) Virtualización de servidores
(f) Proyectos de apertura en nuevas sedes
(g) Preparación de nuevos PCs con la maqueta que proceda
(h) Suministro de Equipos IT.

4.1.4. Se excluye del servicio de mantenimiento:

(a) Las prestaciones asociadas a la subsanación de anomalías causadas por una incorrecta utilización de Software. Tampoco estarán cubiertas aquellas instalaciones o modificaciones de Software por el Cliente sin autorización del Proveedor.
(b) Las prestaciones que no estén directamente vinculadas con el Software.
(c) La reconstitución de ficheros en caso de destrucción y la salvaguarda de ficheros. El Cliente está obligado a realizar las salvaguardas ordinarias.
(d) Las modificaciones o ajustes funcionales referentes al Software requeridos por el Cliente.
(e) Las actualizaciones o mejoras de software no autorizadas por el Proveedor, ni las incidencias causadas por dichas actualizaciones o mejoras
(f) Las prestaciones de formación, instalación, asesoramiento o asistencia que sean eventualmente propuestas por el Proveedor a través de contratos de formación, instalación, asesoramiento o asistencia
(g) Reinstalación del software, por cualquier motivo imputable al Cliente (que, a título enunciativo, pero no limitativo podrían ser modificaciones realizadas por el usuario final o Administrador del sistema, manipulación o reconfiguración del software, utilización incorrecta del sistema, etc.)
(h) Soporte o servicios requeridos derivados de la actualización de otros softwares no licenciados por el proveedor
(i) Negligencia, mal trato, así como los daños producidos por golpes, robo, fuego, accidentes, causas de fuerza mayor, etc.
(j) Los traslados de los equipos a otra ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación.

4.2. Telefonía a través de la red, VoIP

4.2.1 El alcance del servicio de VoIP se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW).

4.2.2 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube.

4.3. Escritorios virtuales, VDI

4.3.1 El alcance del servicio de VDI se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW)

4.3.2 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube.

4.4. Aplicaciones de colaboración y soluciones en la nube

4.4.1 El alcance específico de los servicios prestados para aplicaciones de colaboración y de otras soluciones en la nube se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). No obstante, el Proveedor podrá prestar los siguientes Servicios:

- acceso a los Productos de Servicios en la Nube;
- soporte al usuario final para los Productos de Servicios en la Nube;
- cualquier otro servicio (instalación, configuración o formación).

4.4.2 "Nube" significa una combinación de hardware, servicios, software y elementos de conexión a la red puestos a disposición por el Proveedor en virtud del Contrato (propuesta técnica y/o SoW) que integra un sistema de tecnología de la información. Dependiendo de la Solución adquirida, la Nube puede consistir en un sistema dedicado para uso exclusivo del Cliente, el derecho a utilizar ciertas partes de un sistema compartido mantenido para múltiples clientes o una combinación de algunos elementos dedicados y otros compartidos.

4.4.3 El Cliente acepta que el suministro de Productos de Servicios en la Nube a través de este Contrato será únicamente para su propio uso interno y que este Acuerdo no se aplica a los Productos de Servicios en la Nube adquiridos para su reventa.

4.4.4 El número de sistemas, unidades (por ejemplo, buzones de correo, destinatarios, minutos, etc.) y Usuarios Finales para los que el Cliente ha adquirido Productos de Servicios en la Nube se establece la Oferta y/o Anexo. El uso excesivo de estos números o por un periodo de tiempo superior al acordado conllevará costes adicionales. Estos costes adicionales respecto a cada periodo de facturación se determinarán multiplicando el exceso utilizado por la tarifa contratada por sistema, unidad o Usuario Final en la Oferta y/o Anexo.

4.4.5 Los Productos de Servicios en la Nube sólo pueden utilizarse en los países en los que el Proveedor presta el Servicio, o en los que el Cliente está autorizado a recibir los Servicios, y sólo en

beneficio de la recepción de los Productos de Servicios en la Nube para su uso interno.

4.4.6 Cuando una Oferta y/o Anexo haya sido firmada por ambas Partes para el suministro de Productos de Servicios en la, el Cliente recibirá instrucciones por correo electrónico sobre la entrega y activación de los citados productos. Se considerará como Fecha de Activación de los Productos de Servicios en la Nube la fecha en la que se transmitan al Cliente las Instrucciones de Activación o, en caso de que no se requieran dichas instrucciones, la fecha en la que el Proveedor acepte la Oferta y/o Anexo del Cliente por escrito o la fecha en la que se ejecute la Oferta y/o Anexo en línea y el Cliente acceda a los Productos de Servicios en la Nube, sin prejuicio de lo establecido en la cláusula 4.4.8.

4.4.7 El Cliente es responsable de proporcionar, mantener y comprobar una dirección de correo electrónico para la recepción de notificaciones y otras comunicaciones relativas a los Productos de Servicios en la Nube. El Cliente también es responsable de mantener la confidencialidad de las Instrucciones de Activación, de controlar su uso y el de sus representantes.

4.4.8 Si, por cualquier motivo, el Cliente no acepta la entrega de cualquiera de los Productos de Servicios en la Nube o no los activa cuando están listos para su entrega, o el Proveedor no puede entregarlos o no ha proporcionado las instrucciones, los documentos, las licencias, las autorizaciones adecuadas o no ha activado los Productos de Servicios en la Nube, éstos considerarán entregados y completos y el Proveedor podrá facturarlos.

4.4.9 El Cliente es responsable de mantener actualizadas las autorizaciones de su cuenta, la facturación y cualquier otra información de la cuenta.

4.4.10 El Cliente es responsable de todos los Productos de Servicios en la Nube del Cliente, incluido el control del acceso, el uso y la seguridad de los Productos de Servicios en la Nube del Cliente y de los datos que residen o se procesan a través de los Productos de Servicios en la Nube del Cliente, así como del mantenimiento de la seguridad de las contraseñas de acceso y otras medidas utilizadas para proteger el acceso a cualquier cuenta de usuario final.

4.4.11 En relación con determinados Productos de Servicios en la Nube, el Proveedor puede proporcionar al Cliente hardware y/o software u otros bienes de propiedad exclusiva del Proveedor, y en lo que respecta a dicho hardware y/o software se aplicarán todas las disposiciones de estas CGC en cuanto a los equipos de propiedad del Proveedor.

4.4.12 El Proveedor no ofrece ningún tipo de garantía en cuanto al rendimiento de los Servicios o la funcionalidad o capacidad, operativa de los Productos de Servicios en la Nube. Concretamente, el Proveedor no garantiza que los Servicios se presten sin interrupciones ni errores.

4.4.13 Los Productos de Servicios en la Nube no son insensibles a los fallos y no están diseñados, destinados a ser utilizados y no pueden ser utilizados en entornos peligrosos que requieran un rendimiento a prueba de fallos, como en el funcionamiento de instalaciones nucleares, sistemas de navegación o comunicación aérea, control de tráfico aéreo, sistemas de armamento, máquinas de soporte vital, cualquier otro uso potencialmente crítico para la vida o cualquier otra aplicación en la que el fallo de los Productos de Servicios en la Nube pueda conducir directamente a la muerte, a daños corporales o a graves daños físicos o materiales (en adelante, "Actividades de Alto Riesgo"). El Proveedor rechaza expresamente cualquier responsabilidad o garantía, expresa o implícita, de adaptabilidad para las Actividades de Alto Riesgo. El Proveedor no será responsable de ninguna reclamación del Cliente que esté, directa o indirectamente, relacionada con las Actividades de Alto Riesgo.

4.4.14 El Proveedor no es responsable de determinar si un Producto de Terceros utilizado en la ejecución de los Productos de Servicios en la Nube cumple con los requisitos normativos locales del país en el que se suministra el Producto de Terceros, ni estará obligado a suministrar ningún Software o prestar ningún Servicio cuando tenga conocimiento de que el Software o los Servicios resultantes no cumplen con los requisitos normativos locales.

4.4.15 El Cliente deberá hacer uso de los Productos de Servicios en la Nube conforme a sus políticas de uso las cuales deberán ser aceptadas por el Cliente periódicamente.

4.4.16 El Cliente se asegurará de que los Usuarios Finales cumplan con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo y será responsable de cualquier incumplimiento de este Acuerdo por parte de cualquier Usuario Final. Si el Cliente tiene conocimiento de cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo por parte de un Usuario Final, cesará inmediatamente el acceso de dicho Usuario Final a la Solución y a cualquier Producto de los Servicios en la Nube del Cliente.

4.4.17 El Cliente es responsable de seleccionar, obtener y mantener cualquier equipo y servicio auxiliar necesario para conectarse a los Productos de Servicios en la Nube, acceder a ellos, y de asegurarse de que dichos equipos y servicios sean compatibles entre ellos.

4.4.18 En la ejecución de los Productos de Servicios en la Nube, el Proveedor puede obtener información (que no incluye datos personales) sobre el uso de los Productos de Servicios en la Nube por parte del Cliente. El Cliente acepta que el Proveedor pueda utilizar dicha información de forma agregada y anónima para ayudar a mejorar y optimizar diversos aspectos de los Productos de Servicios en la Nube.

4.4.19 El Proveedor tendrá derecho a suspender el uso de los Productos de Servicios en la Nube por parte del Cliente con el fin de proteger la seguridad e integridad de las redes y los sistemas del Proveedor (o de sus proveedores).

4.4.20 Si un cambio en la relación del Proveedor con un tercer proveedor afecta negativamente a la capacidad del Proveedor para suministrar Productos de Servicios en la Nube, el Proveedor podrá rescindir el presente Contrato o el acceso a los Productos de Servicios en la Nube afectados notificándolo por escrito al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación, y el Cliente podrá ser indemnizado hasta un máximo de dos (2) mensualidades, y el Cliente declara por la presente que no tiene ninguna otra reclamación con respecto a dicha rescisión.

4.4.21 El Proveedor podrá realizar cambios ocasionales en los Productos de Servicios en la Nube; entre ellos, añadir nuevas características, cambiar las características existentes o eliminarlas. El Proveedor no será responsable ante el Cliente ni ante ningún tercero por cualquier cambio de este tipo. El Proveedor podrá cambiar de vez en cuando la ubicación en la que se entregan los Productos de Servicios en la Nube, siempre y cuando el Proveedor siga siendo responsable de la entrega de los Productos de Servicios en la Nube. Puede ser necesario que el Proveedor realice reparaciones o mantenimientos programados o no programados, o que arregle o actualice a distancia el Software, lo que puede degradar temporalmente la calidad de los Productos de Servicio en la Nube o provocar una interrupción parcial o total de los mismos. El Proveedor se esforzará por avisar con al menos siete (7) días de antelación de las actualizaciones y reparaciones programadas y con la mayor antelación posible en el caso de reparaciones no programadas.

4.4.22 El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad al Proveedor y sus proveedores frente a las reclamaciones, pérdidas, responsabilidades y daños (incluidos los honorarios razonables de abogados) alegadas por terceros contra el Proveedor o sus proveedores como resultado del uso de los Servicios por parte del Cliente.

4.4.23 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube.

4.4.24 El Cliente reconoce que los Productos de Servicios en la Nube no pretenden sustituir y no sustituyen la necesidad del Cliente

de mantener copias de seguridad periódicas de los datos o archivos de datos redundantes. El Cliente es además responsable de mantener copias de seguridad de sus datos, a los que el Proveedor puede acceder, almacenar o procesar en el curso de su prestación de los Productos de Servicios en la Nube.

4.4.25 El Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida, corrupción o recuperación de datos o programas o por la pérdida de uso del sistema o sistemas resultantes de los Productos de Servicios en la Nube, excepto cuando el Cliente demuestre que la pérdida de datos es consecuencia de un fallo técnico de los Productos de Servicios en la Nube proporcionados por el Proveedor.

4.4.26 Tras el vencimiento o la rescisión de los Servicios en la Nube, por el motivo que sea, el Cliente deberá dejar de utilizar los Servicios.

4.4.27 El Cliente deberá adoptar las medidas oportunas para retirar todos sus datos de los Productos de Servicios en la Nube antes de la rescisión o del vencimiento. El Proveedor no estará obligada a conservar los datos después de la rescisión o del vencimiento. El Proveedor podrá eliminar los datos del Cliente almacenados en los Productos de Servicios en la Nube 60 (sesenta) días después de la terminación de este Acuerdo. El Proveedor pondrá a disposición del Cliente, tras la finalización del Contrato y durante un periodo de hasta sesenta (60) días, un repositorio de acceso remoto al que podrá acceder para descargar sus datos en formato ovf o vmdk. Una vez transcurrido dicho plazo de sesenta (60) días, el Proveedor se reserva el derecho de eliminar los datos del Cliente almacenados en los Productos de Servicios en la Nube. Si el Cliente lo solicita, el Proveedor hará todo lo posible para prestar asistencia al Cliente en la recuperación de sus datos, corriendo este último con los gastos.

4.4.28 El Cliente mantendrá al Proveedor indemne contra cualquier reclamación, pérdida o daño que se devengue de cualquier modo, directa o indirectamente, como resultado de un incumplimiento o falta de cumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el Propietario del Software en Software mediante EULA.

4.5. Permanencia de los servicios del puesto de trabajo (Workplace)

4.5.1 La permanencia es de un mínimo de doce (12) meses salvo que la Oferta y/o Anexo establezcan lo contrario. El incumplimiento del periodo de permanencia establecido en la presente cláusula conllevará la resolución del Contrato de conformidad a lo establecido en la cláusula 12.

4.5.2 Todos los Servicios Workplace, se renovarán tácitamente hasta la terminación del contrato y cualquiera de sus prórrogas.

4.6. Licencias

El Proveedor proporcionará al Cliente las licencias electrónicas, enviándolas al correo electrónico indicado en la propuesta. En el momento de su envío, el Proveedor entenderá que se entregaron correctamente, siendo el Cliente responsable de su activación e instalación. Es responsabilidad del cliente activar las extensiones de garantía proporcionadas por los fabricantes

4.7. Variación de los servicios workplace

4.7.1 Se podrá dar de baja cualquiera de los servicios workplace con un preaviso de treinta (30) días, realizado por escrito, coincidiendo con periodos mensuales. En el caso de servicios con permanencia contractual superior a una mensualidad, el Proveedor tendrá el derecho a facturar las cuotas pendientes del servicio solicitado hasta la finalización.

4.7.2 Se aceptará el alta de un nuevo servicio en el contrato, previa propuesta por parte del Proveedor y aceptación del Cliente.

4.7.3 Cualquier variación del servicio requerirá la aceptación de ambas partes mediante firma de un documento de modificación contractual, habiéndose de indicar en dicho documento la variación en el precio del servicio del contrato y el plazo de permanencia del mismo, en las cláusulas particulares.

4.7.4 En el caso de contratarse un servicio cuya permanencia tuviera un vencimiento posterior a la del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, el contrato se entenderá prorrogado de forma tácita por doce (12) meses adicionales.

5. En el supuesto que el Cliente contrate los servicios **Pack Trabajo Seguro**, serán de aplicación automática las siguientes disposiciones:

5.1. El Pack Trabajo Seguro incluye:

5.1.1 garantía del fabricante por la duración del Contrato establecido y con las condiciones que se indican en la web del fabricante.

5.1.2 soporte y actualización del software Endpoint durante la totalidad del Anexo y/o Oferta.

5.1.3 Soporte y actualización del software de gestión WSO/MDM durante la totalidad de los años del Anexo y/o Oferta.

5.1.4 Todas las licencias necesarias para la ejecución del Servicio contratado.

5.1.5 Todos los gastos derivados del proveedor de la Nube que se requiera para el Servicio contratado.

5.2. El Pack Trabajo seguro excluye:

5.2.1 Servicio de soporte al usuario (helpdesk).

5.2.2 Servicio de monitorización de los servidores.

5.2.3 La reparación del dispositivo por causas de negligencia o mal uso (p.e. rotura de pantalla, batería, etc).

5.2.4 La gestión de la garantía con el fabricante de los productos contratados.

5.2.5 Todas aquellas licencias de aplicaciones no necesarias para el Servicio contratado.

5.2.6 Todos los consumos derivados de proveedores de la Nube no necesarios o relacionados con el Servicio contratado.

5.2.7 Cualquier incidencia, error o no funcionamiento derivado de las aplicaciones o sistemas instalados en los equipos.

6. En el supuesto que el Cliente contrate los **servicios de mantenimiento de equipos Ricoh Graphic Communications**, serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

En el caso de los equipos de impresión profesional de las gamas Ricoh Pro, Ricoh Pro C y Ricoh MPW (y en general todos los equipos de electrofotografía por tóner) y de las gamas Ricoh Pro L, Ricoh Pro T, Ricoh Ri y Ricoh MPCW (y en general todos los equipos de inyección tinta) el Proveedor puede ofrecer diferentes opciones para el mantenimiento:

- Contrato de Mantenimiento en régimen de precio por página/metro;
- Compromiso de Garantía y de Extensión de la Garantía; y
- Servicio de Mantenimiento mediante avisos (a la extinción de los contratos o de las garantías preexistentes).

A lo largo del presente Contrato, cuando se haga referencia al Proveedor, se entenderá, como tal, tanto la red de asistencia propia del Proveedor como los servicios técnicos autorizados por esta última.

6.1. Todas las Ofertas de los equipos referidos incluyen:

6.1.1 Transporte, instalación y formación inicial en la utilización del equipamiento contratado y del software adquirido de acuerdo con lo especificado en el documento de Oferta.
6.1.2 Uso y disfrute del equipamiento contratado durante la duración prevista en la Oferta y/o Anexo.

6.2. El Contrato de Mantenimiento de los dispositivos de impresión en régimen de precio por página/metro incluye:

6.2.1 Mano de obra, desplazamiento y piezas para:

6.2.1.1 El mantenimiento correctivo: se facilitará asistencia técnica telefónica remota mediante un servicio de HelpDesk, pudiendo proceder con posterioridad al envío de un técnico para la solución de la avería. Se dará solución de averías en el funcionamiento del equipo con un plazo de respuesta estándar de ocho (8) horas laborables del Proveedor ("next business day") o de cuatro (4) horas laborables cuando así conste en el documento de Oferta.

6.2.1.2 El mantenimiento preventivo: programado y solicitado por el propio equipo, con el objetivo de limpiar, verificar y sustituir las piezas indicadas en el programa de mantenimiento específico de cada modelo comercializado.

6.2.2 Suministro sin cargo adicional de los consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo (excepto tóner para la quinta unidad de color especial, cartuchos de tinta, papel, grapas y otros fungibles de encuadernación y acabado).

6.2.3 Servicio de lectura automática de contadores y acceso personalizado a una web de informes sobre la flota de equipos:

6.2.3.1 La transmisión de contadores se realizará mediante un dispositivo de comunicación remota (facilitado por el Proveedor sin coste adicional) ubicado en las instalaciones del Cliente, quien deberá facilitar las condiciones necesarias para su instalación (corriente, asignación dirección IP, información sobre configuración de internet para la entrada / salida de datos).

6.2.3.2 Si el Cliente no facilitara las condiciones necesarias para la instalación del dispositivo de lectura automática de contadores, no se podrá prestar dicho servicio y, por tanto, se entenderá que el Cliente renuncia expresamente a su prestación y autoriza al Proveedor a aplicarle un cargo adicional por el servicio de captación y procesamiento de lectura de contadores de cada dispositivo de impresión.

6.2.3.3 Los datos transmitidos contienen exclusivamente información numérica (contadores) obtenida de los equipos instalados. La transmisión es cifrada, con doble autenticación y certificada bajo la norma ISO15408 de seguridad de transacción electrónica de datos.

6.2.3.4 El Cliente acepta que el uso de la web de informes será con fines exclusivamente informativos y de uso interno, siendo el acceso personal e intransferible.

6.2.3.5 Con la periodicidad especificada en el Contrato para las reconciliaciones de excesos, si las hubiere, el Proveedor obtendrá las lecturas del número de páginas impresas mediante el servicio de lectura automática. En caso de no poderse hacer dicha lectura automática en alguno de los equipos, el Cliente la deberá facilitar al Proveedor la misma, de lo contrario, autoriza expresamente al Proveedor a la aplicación de lecturas de páginas impresas estimadas en función de los históricos del equipo.

6.3. Para los equipos de impresión no sujetos a un Contrato de Mantenimiento en régimen de precio por página/metro, se dispone de un Compromiso de Garantía con las siguientes condiciones:
6.3.1 El Compromiso de Garantía está incluido en cualquier Oferta y es irrenunciable por RICOH durante el primer año de contrato.
6.3.2 En los años sucesivos, el cliente podrá optar entre una Extensión de la Garantía o recurrir al servicio de mantenimiento mediante avisos según la tarifa oficial de Ricoh en cada momento.
6.3.3 El Cliente deberá notificar con dos (2) meses de antelación a la finalización del período del primer año de Garantía si desea contratar una Extensión de Garantía para que Ricoh le siga prestando los servicios descritos en el documento de Oferta.

6.4. En ausencia de Garantía o Extensión de Garantía en vigencia, el cliente podrá acceder al servicio de mantenimiento mediante avisos según la tarifa oficial de Ricoh en cada momento.

6.5. Para el equipamiento suministrado como parte de la Oferta y/o Anexos, pero que sea facilitado por parte de alguno de los colaboradores con los que haya suscrito acuerdos de colaboración, se incluye:

6.5.1 La garantía tendrá la duración de las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio (equipos y software).

6.5.2 Actualizaciones de software durante el periodo indicado en las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio

6.5.3 Será opcional la contratación del mantenimiento para años sucesivos, como complemento al presente contrato y en base a tarifa vigente en cada momento.

6.5.4 El mantenimiento de este equipamiento y el suministro de los consumibles asociados será proporcionado por y en las condiciones que el servicio técnico designado por el colaborador acuerde.

6.6. Tanto el Contrato de Mantenimiento en régimen de precio por página/metro como las Garantías y Extensiones de Garantías de dispositivos de impresión excluyen, salvo indicación en contra en el documento de Oferta o en sus anexos:

6.6.1 Reparación de averías que no procedan del desgaste normal del equipo (ej. rotura de elementos externos como bandejas, cristales, tapas, etc.); o causadas por la utilización fuera de las especificaciones de uso indicadas en el manual de usuario (ej. utilización de soportes de impresión fuera de especificaciones, gramajes de papel inadecuados, etc.); o causadas por la falta de mantenimiento del Producto por parte del Cliente y según las especificaciones de Ricoh; o por modificaciones o reparaciones realizadas por una parte no autorizada por Ricoh.

6.6.2 Reparación de daños causados por accidentes, estrés físico, eléctrico, electromagnético, inundaciones, efectos climatológicos, negligencia, uso indebido, fallo o alteración en el suministro eléctrico o en los controles medioambientales, manipulación inadecuada, incendios o actos fortuitos.

6.6.3 Solución de atascos de papel y otras actividades que puedan ser solucionados por el propio Cliente, atendiendo a las explicaciones del manual de usuario.

6.6.4 Cambio de consumibles especificados en el manual de usuario como acciones a realizar por el usuario (ej.: tóner, tinta, disolventes de limpieza, etc.).

6.6.5 Problemas de funcionamiento originados por cambios en el entorno informático del cliente.

6.6.6 La instalación y actualización de drivers y aplicaciones de envío de trabajos con posterioridad a la instalación inicial de los equipos.

6.6.7 El traslado del Producto a otra ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación. El cliente deberá notificar al Proveedor con suficiente antelación el cambio de emplazamiento el equipo, pudiendo el Proveedor subcontratar el servicio de mantenimiento con una empresa distinta de la que hasta el momento prestará la asistencia técnica.

6.6.8 Los costes de retirada de los Productos una vez finalizados los Servicios contratados serán asumido por el Cliente.

6.6.9 Cualquier cambio de software, configuración, conectividad, ampliación, etc. sobre las especificaciones utilizadas para la instalación de los equipos.

6.6.10. Consumibles de los equipos:

6.6.10.1 Los consumibles y el mantenimiento de equipamiento suministrado como parte de la Oferta y/o Anexos, pero facilitado por parte de algún colaborador tercero.

6.6.10.2 Los consumibles para la quinta unidad de color especial (como ejemplo, tóner blanco, transparente, neón, UV u otros) aun cuando se haya contratado un precio por página/metro.

6.6.10.3 Los consumibles de negro y color para todos los equipos de tipo gran formato color.

6.6.10.4 Los calibrados de color.

6.7. Es responsabilidad del cliente que se adopten las siguientes medidas:

6.7.1 Cumplir con los requisitos de instalación, entorno y mantenimiento recogidos y aceptados en los Anexos (p.ej. Documento SOW).

6.7.2 Realización de copias de seguridad para evitar pérdida de datos y configuraciones en caso de incidencias sobre los equipos.

6.7.3 Para implementar el software anti-virus y configurarlo de tal manera que no inhiba el funcionamiento de la solución.

6.7.4 Disponer de todas las licencias y claves de instalación del sistema operativo y de cualquier otro software necesario en los ordenadores en los que se instale o ejecuten aplicaciones que formen parte de la Solución.

6.7.5 Suministrar la asistencia, documentación y otra información necesaria para que Ricoh diagnostique o subsane cualquier fallo y entregue los productos y servicios.

6.8 Las ORU son piezas de máquina que se designan como Unidad Sustituible por el Cliente, siempre que éste haya sido instruido por Ricoh para hacerlo. Su objetivo es minimizar cuando sea posible el tiempo de parada de máquina por una incidencia técnica. El cliente se compromete a:

6.8.1 Habilitar un espacio de almacenamiento para las ORUs y a garantizar el acceso a ellas al personal de Ricoh.

6.8.2 Utilizar las ORUs para sustituir su pieza equivalente averiada sólo después de consulta al técnico de Ricoh asignado y aprobación por parte de éste.

6.8.3 Utilizar las ORUs exclusivamente para el propósito adecuado y de acuerdo con la formación recibida de Ricoh.
6.8.4 Asegurar que su manipulación sea realizada sólo por el personal del Cliente formado por Ricoh a tal efecto.

6.8.5 Conservar las unidades reemplazadas e informar a Ricoh de su sustitución a la mayor brevedad posible.

6.8.6 Realizar una llamada a Ricoh de modo que un ingeniero pueda acudir al Emplazamiento y poner de nuevo en funcionamiento la ORU que haya sido retirada por el Cliente.

6.9. Cuando el servicio incluya el acceso al Cliente a herramientas de diagnóstico electrónico, bases de datos de información u otras facilidades de prestación del Servicio, el Cliente limitará su uso a aquellos que estén autorizados a utilizarlos bajo el control del Cliente.

6.10. Cuando sea necesario para que Ricoh entregue, instale y/o lleve a cabo los servicios (incluyendo el acceso, uso y/o modificación de software, hardware, firmware u otros productos utilizados por el Cliente), el Cliente obtendrá previamente todos los Consentimientos Necesarios. A los efectos de esta Cláusula, "Consentimiento Necesario" será cualquier consentimiento o aprobación necesaria para otorgar a Ricoh y a sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar (incluso creando obras derivadas creativas) el software, hardware o firmware del Cliente o terceros y otros productos que utilice el Cliente sin vulnerar la titularidad o derechos de licencia (incluyendo patentes y copyright) de los proveedores o propietarios de dichos productos.

6.11. Ricoh quedará exonerado del cumplimiento de cualquier obligación que pueda verse afectada por el hecho de que el Cliente no entregue puntualmente cualquiera de los Consentimientos Necesarios a Ricoh.

6.12. Si el Cliente solicita a Ricoh volver a programar los días de Servicios (p.ej. visita de accesos, instalación, formación, consultoría, etc.) una vez que las partes han programado las fechas, se podrían aplicar los siguientes cargos:

6.12.1 Solicitud para volver a programar recibida 5 días antes del inicio del servicio: Sin cargo

6.12.2 Solicitud para volver a programar recibida entre 3 y 5 días antes del inicio del servicio: 50% de los gastos para los días programados.

6.12.3 Solicitud para volver a programar recibida con menos de 48 horas antes del inicio del servicio: 100% de los gastos para los días programados.

6.13. El precio a satisfacer por el Cliente para los Contratos de Mantenimiento en régimen de precio por página/metro será el especificado en el documento de Oferta y/o Anexos. Si en estos documentos no se hiciera mención de una cobertura específica, el precio por página vinculado a los equipos de impresión que el Cliente realice se calculará teniendo en cuenta una cobertura de tóner o masa de impresión del 7% por cada color (CMYK), En el caso de que la cobertura de tóner o masa de impresión fuera superior, el Proveedor se reserva el derecho de aumentar los precios reflejados en el presente contrato previa notificación por escrito al Cliente en la proporción correspondiente a ese aumento de porcentaje de la cobertura de tóner acordada.

6.14. La periodicidad de facturación y precios por página vinculados a los equipos de impresión, tanto para las páginas en blanco y/negro como para las de color y los scans vendrá indicada en la Oferta y/o Anexo y permanecerá inalterada a lo largo de la vida del Contrato.

6.15. A efectos de facturación del precio por página producida, se entenderá de manera estándar en formato DIN A4 y se calcularán pasos adicionales en el caso de formato superiores, salvo especificación en contra en el documento de Oferta y/o Anexos.

7. En el supuesto que el Cliente contrate los **Servicios Ciberseguridad**, serán de aplicación automática las siguientes condiciones:

7.1 Los servicios de Ciberseguridad de las soluciones RIS y Flexisoc se caracterizan por ser unas herramienta y servicios de monitorización y gestión continua de la ciberseguridad de la infraestructura IT del Cliente, que permite gestionar las incidencias de seguridad, conocer el estado y la evolución de su ciberseguridad, el histórico de las remediaciones efectuadas y el tiempo empleado en su corrección.

7.2 La solución actúa directamente sobre aquellas @IPs/dispositivo y servicios para las cuales se ha contratado el servicio y con dispositivos/servicios o IPs de distinta naturaleza. (La solución implica la monitorización gestión e intervención de IPs internas e

IPs externas, siendo el número de IPs a auditar, gestionar, intervenir y su naturaleza el valor de la propuesta).

7.3 El alcance de dichos servicios se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

- Servicio 24/7 de auditoría de los sistemas del Cliente.
- Servicio 24/7 de Monitorización de incidentes de seguridad.
- Servicio 24/7 de asistencia en incidentes de seguridad y sus derivados.
- Informe mensual de auditoría al Cliente con la descripción del estado de su ciberseguridad, bajo una relación de activos y clasificación de riesgos.
-Informe mensual del estado de seguridad de al Cliente con la descripción del estado de su ciberseguridad, bajo una relación de activos y clasificación de riesgos.
- Puesta a disposición del Centro de Atención al Usuario del Proveedor: registro de las peticiones e incidencias, recibidas a través de teléfono, email o web.
- Resolución de las peticiones a través de acceso remoto. Por tanto, el Cliente deberá facilitar y aceptar la instalación del software necesario para dicha conexión remota. Los servicios prestados incluirán soporte según los servicios de infraestructura TIC prestados;
- Garantía del fabricante del software por la duración del Contrato establecido y con las condiciones que se indican en la web del fabricante;
- Soporte y actualización del software Endpoint durante la totalidad del Anexo y/o Oferta;

7.4 El modelo operativo del Proveedor, basado en la gestión remota, garantiza un nivel de intervenciones presenciales limitado. El estándar de servicio del Proveedor comprende la asistencia técnica en NBD ("Next Business Day").

7.5 Si el Cliente ha contractado la solución Ricoh Security CiberSoc, los servicios se caracterizas por las siguientes condiciones:

- Dispositivos categorizados por tipo,
- Nivel de seguridad por dispositivo,
- Asignación de dispositivos a técnicos L1, L2
- Estado del % del estado de las implementaciones por técnico,
- Multi-dispositivo, multi-localización.

7.6 Si el Cliente ha contractado la solución Ricoh FlexiSOC, los servicios se caracterizas por las siguientes condiciones:

- Dispositivos, servicios, Ip categorizados por tipo,
- Nivel de seguridad por dispositivo, servicio y cliente.
- Escalada de incidencias a técnicos L1, L2, L3
- Estado de la seguridad del cliente mensual.
- Multi-dispositivo, multi-localización.

7.7 Quedan excluidos de los Servicios de Ciberseguridad todos los servicios no detallados en los documentos vinculados a la Oferta y/o Anexo.

REGISTRO DE BIENES MUEBLES DE BARCELONA

Nota de Despacho

Entrada 20220046121 **Diario** 24 **Folio** 6139 **Asiento** 20220038495 **Fecha** 21/04/2022 12:36
Fecha/Lugar Doc 21/04/2022 , BARCELONA **Nº Doc**

Clase de Acto Depósito de Condiciones Generales de la Contratación
Presentante ALEJANDRO RUBIO CANET
Predisponente Predisponente : RICOH ESPAÑA SLU Cif B82080177 Condición General : CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DEL GRUPO RICOH ESPAÑA V2 CNAE Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo de oficina Domicilio AVENIDA CANTABRIA nº 2.ALCOBENDAS, MADRID.
Intervinientes ALEJANDRO RUBIO CANET REPRESENTANTE

El Registrador de Bienes Muebles que suscribe, previo examen y calificación del documento presentado, de conformidad con el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación, ha resuelto practicar la inscripción solicitada, al:

Folio	Nº predispon.	Predisponente
9	20160027290	Predisponente : RICOH ESPAÑA SLU Cif B82080177 Condición General : CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DEL GRUPO RICOH ESPAÑA V2 CNAE Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo de oficina Domicilio AVENIDA CANTABRIA nº 2.ALCOBENDAS, MADRID.

Identificador único de depósito: 08005-20160027290-9

Firmado con firma digital reconocida en Barcelona el veintinueve de abril de dos mil veintidós por FERNANDO PEDRO MÉNDEZ GONZÁLEZ. Registrador de Bienes Muebles de Barcelona.
Servicio Web de Verificación: https://www.registradores.org/csv

(*) C.S.V.: 308005022A09E74A

(*) Este documento tiene el carácter de copia de un documento electrónico. El Código Seguro de Verificación permite contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u organismo público emisor. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u Organismo público emisor. (Art. 27.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Base de cuantía declarada
Arancel RD 1975/99, 23 de diciembre, 2
Honorarios (sin IVA) 2,40 €

De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 del Parlamento Europeo y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales, queda informado:
Que los datos personales expresados en las instancias y documentos presentados serán objeto de tratamiento e incorporados a los Libros y Archivos del Registro, cuyo responsable es el registrador. Sólo serán utilizados en los supuestos previstos legalmente, así como en la expedición de publicidad formal conforme a la normativa registral como base legal del tratamiento. Los datos se conservarán durante el periodo establecido en la normativa registral y los de facturación de acuerdo con la normativa fiscal y tributaria. En todo caso, el Registro podrá conservarlos por un tiempo superior en aquellos supuestos en que sea necesario por la existencia de posibles responsabilidades derivadas de la prestación del servicio. En cuanto resulte compatible con la normativa registral, los interesados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad dirigiendo un escrito a la dirección del Registro o ponerse en contacto con el Delegado de protección de datos del Registro en el correo dpo@corpme.es. También podrá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).