

# Condiciones Generales para los servicios de mantenimiento y asistencia de LIS GmbH

## Condiciones generales de mantenimiento y asistencia

### I Objeto del contrato

- I.1 Los siguientes términos y condiciones se aplican a la prestación de servicios de mantenimiento y soporte por parte de LIS Logistische Informationssysteme GmbH en Greven ("LIS GmbH") al cliente (en adelante también "Licenciario") para el software descrito con más detalle en la descripción general del módulo, que se adjunta al contrato celebrado entre las partes para el suministro de software estándar ("Objeto de licencia").
- I.2 No se aplicarán las condiciones del titular de la licencia o de terceros, incluso si LIS GmbH no se opone por separado a su validez en casos individuales. Aunque LIS GmbH haga referencia a una carta que contenga o haga referencia a los términos y condiciones del titular de la licencia o de un tercero, esto no constituye un acuerdo con la validez de dichos términos y condiciones.

### II Oferta y celebración del contrato

- II.1 Todas las ofertas realizadas por LIS GmbH están sujetas a cambios y no son vinculantes, a menos que estén expresamente etiquetadas como vinculantes o contengan un periodo de aceptación específico. LIS GmbH podrá aceptar pedidos o comisiones en el plazo de 1 mes desde su recepción.
- II.2 La relación jurídica entre LIS GmbH y el Licenciario se regirá exclusivamente por el contrato de mantenimiento celebrado por escrito, incluidas las presentes Condiciones Generales de los Servicios de Mantenimiento y Asistencia de LIS GmbH. Refleja plenamente todos los acuerdos entre las partes contratantes sobre el objeto del contrato. Las promesas verbales realizadas por LIS GmbH antes de la celebración del contrato no son jurídicamente vinculantes y los acuerdos verbales entre las partes contratantes serán sustituidos por el contrato escrito, a menos que se indique expresamente en cada caso que seguirán siendo vinculantes.
- II.3 Las adiciones y modificaciones de los acuerdos celebrados, incluidas las presentes Condiciones Generales, deberán realizarse en forma de texto para que surtan efecto.
- II.4 Los datos facilitados por LIS GmbH sobre el objeto del servicio sólo serán aproximados, a menos que la utilidad para el fin previsto contractualmente exija una conformidad exacta. No son características garantizadas, sino descripciones o etiquetado de prestaciones. Las desviaciones que sean habituales en el comercio y las desviaciones que se produzcan debido a normativas legales o representen mejoras técnicas están permitidas, siempre que no perjudiquen la utilidad para el fin previsto contractualmente.

### III Contenido del servicio

#### III.1 Mantenimiento (software)

- III.1.a. Se conservan las tres últimas versiones anuales del objeto de licencia.
- III.1.b. El mantenimiento incluirá, a discreción de LIS GmbH, el tratamiento de errores y defectos que se produzcan durante el uso adecuado del objeto de la licencia o que se pongan de manifiesto en la documentación del programa asociado. Con este fin, LIS GmbH proporcionará actualizaciones, hotfixes, mejoras y/o una nueva versión del programa del objeto licenciado. El objeto de licencia sólo puede actualizarse y mejorarse con respecto a las tres últimas versiones anuales.
- III.1.c. Los servicios también incluyen el tratamiento de errores u otros defectos de los que LIS GmbH tenga conocimiento en el objeto de la licencia independientemente de su uso por parte del licenciario. Las reclamaciones existentes por defectos por parte del titular de la licencia no se verán afectadas.
- III.1.d. La gestión de errores en el sentido de estas condiciones incluye la localización de la causa del error, el diagnóstico del error y los servicios destinados a rectificar el error (en particular, parches y paquetes de servicio). LIS GmbH no se hace responsable de la rectificación del error. Los servicios de tratamiento de errores pueden, a discreción de LIS GmbH, prestarse también mediante la entrega de un bypass, actualización o mejora y, previa consulta con el Licenciario, también mediante la entrega de una nueva versión.
- III.1.e. Las versiones nuevas o corregidas del programa se ofrecen al Licenciario para su descarga en el portal del cliente LIS.

#### III.2 Asistencia (preguntas de los usuarios)

- III.2. La asistencia se presta a través de una línea telefónica directa y un sistema de tickets.
- III.2.a. Línea telefónica directa  
LIS GmbH pone a su disposición una línea telefónica directa de lunes a viernes de 8.00 a 17.00 horas. Para los clientes que utilizan el centro de datos (ASP), LIS pone además a disposición una línea directa independiente para emergencias técnicas, operativa de 6:00 a 8:00 horas y de 17:00 a 22:00 horas.  
Número de la línea directa: +492571 929111  
Número de teléfono de emergencias ASP: +492571 929639
- III.2.b. Sistema de tickets  
El cliente notificará los errores a través del sistema de tickets establecido por LIS. Un mensaje de error debe contener una descripción del error suficientemente especificada que incluya el comportamiento del error, los componentes del producto afectados y las medidas ya adoptadas.
- III.2. LIS GmbH ofrecerá al Licenciario el uso de su centro informático para la preparación o restauración de los programas o soportes de datos destruidos o para la realización de pruebas de programas a cambio de una tarifa.
- III.3. La asistencia también se extiende a la documentación perteneciente al software.

#### III.3 No incluido en los servicios de mantenimiento / apoyo

- III.3.a. Si el Licenciario solicita a LIS GmbH servicios que vayan más allá del mantenimiento y soporte definidos en las Secciones III.1 y III.2 de estas Condiciones Generales, esto se hará sobre la base de un contrato que se celebrará por separado entre las partes de acuerdo con las listas de precios y tarifas de costes aplicables de LIS GmbH.
- III.3.b. Cualquier modificación, ajuste, configuración o ampliación de la impresión, las estadísticas, las interfaces o las funciones está sujeta a un recargo.
- III.3.c. Servicios fuera de la disponibilidad de apoyo acordada.

- III.3.d. servicios para el objeto de licencia que no se utilice conforme a los requisitos de hardware y software especificados por LIS GmbH.
- III.3.e. servicios para el objeto de la licencia, que haya sido modificado mediante trabajos de programación no realizados por LIS GmbH.
- III.3.f. Servicios para programas informáticos o partes de los mismos que no formen parte del objeto de la licencia.
- III.3.g. servicios objeto de la licencia para los que no se hayan instalado las actualizaciones u otras correcciones de errores proporcionadas por LIS GmbH y en los que ya se haya subsanado el error notificado, a menos que su instalación no sea razonable para el Licenciatarario por motivos que no le sean imputables.
- III.3.h. Servicios para un objeto de licencia con un estado de liberación que, por lo general, LIS GmbH ya no mantiene.
- III.3.i. Servicios que pueden prestarse en el domicilio social de LIS GmbH pero que se prestan en otro lugar a petición del titular de la licencia.
- I.3.j. servicios que resulten necesarios porque el Licenciatarario incumpla sus obligaciones de cooperación.

#### **IV. Realización**

- IV.1. El trabajo de LIS GmbH se realiza generalmente en días laborables de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, en casos excepcionales mediante acuerdo en las instalaciones del usuario. En este último caso, el tiempo de viaje de ida y vuelta forma parte del tiempo de trabajo.
- IV.2. LIS GmbH prestará sus servicios utilizando las ayudas técnicas que LIS GmbH considere necesarias o convenientes y que estén a disposición de LIS GmbH, incluido cualquier soporte remoto que se introduzca.
- IV.3. LIS GmbH está autorizada a encargar la ejecución a subcontratistas.
- IV.4. El Licenciatarario garantizará la disponibilidad de personal experto formado en el funcionamiento del sistema y de los programas durante la vigencia del contrato.

#### **V. Cooperación y obligaciones de las partes**

- V.1 Las partes se comprometen a cooperar estrecha y eficazmente, para lo cual también es esencial la responsabilidad personal, organizativa, profesional y técnica del Licenciatarario, en particular

- facilitar los documentos, la documentación y la información adecuados y necesarios para la prestación del servicio, en particular sobre los sistemas, dispositivos, programas informáticos y partes de programas informáticos existentes que vayan a interactuar con el servicio que se va a prestar;
- proporcionar los espacios y equipos de trabajo necesarios y permitir el acceso a distancia de acuerdo con las especificaciones de LIS GmbH;
- proporcionar planes de prueba y datos de prueba, si están disponibles, y configurar y proporcionar el entorno de prueba;
- a documentar de forma reproducible y, en cualquier caso, comprensible, cualquier error detectado en el transcurso de las pruebas o del funcionamiento en directo y a notificarlo inmediatamente a LIS GmbH;
- Poner a su disposición, a sus expensas, instalaciones, equipos y personal adecuados para la cooperación, en la medida en que sea necesario para la prestación de los servicios;
- cumplir las obligaciones (de cooperación) a su debido tiempo, realizar las acciones (de cooperación) a su debido tiempo y presentar las declaraciones a su debido tiempo.

V.2 El Licenciatarario designará al menos a un empleado en el lugar de instalación del Producto Bajo Licencia como persona de contacto para LIS GmbH. Se informará inmediatamente a LIS GmbH de cualquier cambio en la persona de contacto. La persona de contacto debe tener experiencia en el manejo del objeto de la licencia. Sólo la persona de contacto está autorizada a enviar mensajes de error.

V.3 Antes de notificar un error, el Licenciatarario deberá analizar el entorno del sistema en la medida de lo posible para asegurarse de que el error no es atribuible a componentes del sistema que no estén cubiertos por el presente Contrato.

V.4. El Licenciatarario deberá instalar inmediatamente o llevar a cabo actualizaciones u otras medidas para rectificar los errores proporcionados por LIS GmbH.

V.5 El Licenciatarario garantiza la gestión permanente del entorno del sistema en el que se ejecuta el Producto Bajo Licencia. El Licenciatarario deberá mantener su entorno de sistemas (hardware y software) de forma continuada (el Licenciatarario deberá celebrar contratos de mantenimiento adecuados para este fin).

V.6. El Licenciatarario es responsable de realizar periódicamente copias de seguridad de su base de datos con la diligencia de un empresario prudente. En particular, el cliente deberá realizar una copia de seguridad completa de todos los datos del sistema y de la aplicación inmediatamente antes de cualquier instalación y/u otra intervención de LIS GmbH o de un tercero encargado por LIS GmbH. Las copias de seguridad de los datos deben almacenarse de forma que los datos copiados puedan restaurarse en cualquier momento.

V.7. El Licenciatarario concederá a LIS GmbH el derecho a utilizar sistemas de terceros en la medida en que sea necesario para prestar los servicios adeudados en virtud del presente Contrato.

V.8. Si el Licenciatarario incurre en mora con el cumplimiento de las acciones de las que es responsable, la obligación de cumplimiento de LIS GmbH quedará suspendida mientras dure la mora, la cual no podrá realizarse sin esta acción o sólo podrá realizarse con un gasto adicional desproporcionado. El Licenciatarario reembolsará a LIS GmbH, además de la remuneración acordada, todos los gastos adicionales en los que haya incurrido como consecuencia de ello sobre la base de las tarifas horarias aplicables. El derecho legal de cancelación de LIS GmbH no se verá afectado.

#### **VI. Remuneración**

VI.1 La remuneración anual de los servicios adeudados en virtud del presente contrato se establece en el resumen de módulos adjunto al contrato celebrado entre las partes para el suministro de software estándar. La remuneración se calcula anualmente por adelantado y es pagadera a la recepción de la factura. Si se celebra un contrato durante el año, la facturación se efectúa pro rata temporis.

VI.2. Los servicios que queden fuera del ámbito acordado de la asistencia o del objeto del contrato serán remunerados por separado por el Licenciatarario. Se aplicarán las tarifas vigentes de LIS GmbH.

VI.3. LIS GmbH se reserva el derecho de aumentar automáticamente la remuneración anualmente en una tasa fija del 1% más la tasa de inflación de la Oficina Federal de Estadística. Esta tasa de inflación figura en el sitio web de la Oficina Federal de Estadística y puede consultarse en el siguiente enlace en el momento de celebrar el contrato: [https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Preise/Verbraucherpreisindex/\\_inhalt.html](https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Preise/Verbraucherpreisindex/_inhalt.html). El cálculo del incremento de precios por parte de LIS GmbH se basa en la media aritmética de los valores de inflación de los últimos 12 meses.

VI.4 Si el Licenciatarario se retrasa en el pago, se cargarán intereses sobre el importe pendiente a 9 puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico aplicable. Esto no afecta a la reivindicación de otros derechos.

VI.5 Salvo acuerdo expreso en contrario, todos los importes indicados en el resumen del módulo son importes netos, es decir, más el IVA legal.

VI.6. LIS GmbH podrá retener sus servicios si el Licenciatarlo se retrasa en el pago de una cantidad equivalente a dos meses de remuneración y mientras dure dicho retraso.

VI.7. El Licenciatarlo sólo tendrá derecho a compensación o retención en la medida en que su reclamación haya sido legalmente establecida o sea indiscutible. En caso de defectos en el software, los derechos del titular de la licencia no se verán afectados.

## **VII. Derechos de uso**

En la medida en que LIS GmbH proporcione software u otras obras susceptibles de protección de derechos de autor independiente para su uso en base a este contrato, éstas estarán sujetas a los derechos de uso del respectivo acuerdo de licencia para el software mantenido.

## **VIII. Reclamaciones por defectos materiales en actualizaciones, mejoras y nuevas versiones de programas**

VIII.1. En la medida en que se entreguen o presten al Licenciatarlo actualizaciones, mejoras o nuevas versiones de programas u otros servicios de trabajo dentro del ámbito del presente Contrato, las reclamaciones por defectos con respecto a las innovaciones contenidas en los mismos, que no representen una mera corrección de errores, se determinarán de conformidad con los siguientes apartados VII.2. a VII.8.

VIII.2. No existirán reclamaciones por defectos en caso de una desviación insignificante de la calidad acordada o su puesta y en caso de una merma insignificante de la capacidad de uso. Las descripciones de los productos no constituyen una garantía sin un acuerdo escrito por separado.

VIII.3. LIS GmbH tendrá derecho, en la prestación de servicios en el sentido de la Sección VIII. Sección VIII.1. Realizar cambios en el software que puedan llevar a la eliminación y/o modificación de funciones individuales del mismo. Tales cambios no constituyen un defecto material.

VIII.4. Si el Licenciatarlo solicita el cumplimiento posterior debido a un defecto, LIS GmbH tendrá derecho a elegir entre la rectificación, la entrega de sustitución o el servicio de sustitución. Si el Licenciatarlo ha concedido a LIS GmbH un nuevo plazo de gracia razonable después de que el primer plazo haya expirado sin resultado y éste también ha expirado sin resultado, o si un número razonable de intentos de rectificar el defecto, suministrar un sustituto o proporcionar un reemplazo han sido infructuosos, el Licenciatarlo podrá, sujeto a los requisitos legales, rescindir el contrato o reducir el precio y exigir una indemnización por daños y perjuicios o gastos. El cumplimiento posterior también puede tener lugar mediante la entrega o instalación de una nueva versión del programa o una solución alternativa. Si el defecto no afecta a la funcionalidad o lo hace de forma insignificante, LIS GmbH tendrá derecho a subsanar el defecto suministrando una nueva versión o una actualización en el marco de su planificación de versiones, actualizaciones y mejoras, con exclusión de otras reclamaciones por defectos.

VIII.5. Los defectos deben notificarse mediante una descripción comprensible de los síntomas del error, si es posible, demostrada mediante registros escritos u otros documentos que ilustren los defectos, por ejemplo, capturas de pantalla. La notificación de defectos debe permitir la reproducción del defecto. Las obligaciones legales del Licenciatarlo de inspeccionar y notificar los defectos no se verán afectadas. Los defectos se comunican a través del sistema de tickets creado por LIS GmbH o de la línea telefónica directa.

VIII.6. El plazo de prescripción de las reclamaciones por defectos es de 12 meses. El plazo comenzará a contar a partir de la entrega de la actualización, mejora o nueva versión del programa.

VIII.7. Las reclamaciones por daños y perjuicios están sujetas a las restricciones de la Sección X.

VIII.8. Las modificaciones o ampliaciones de las actualizaciones, hotfixes o mejoras suministradas realizadas por el propio Licenciatarlo o por terceros invalidarán las reclamaciones del Licenciatarlo por defectos, a menos que el Licenciatarlo demuestre que la modificación o ampliación no es la causa del defecto. LIS GmbH tampoco se hace responsable de los defectos causados por un manejo o unas condiciones de funcionamiento inadecuados o por el uso de equipos inadecuados por parte del titular de la licencia. En cualquier caso, el Licenciatarlo correrá con los gastos adicionales de subsanación del defecto resultante de la modificación.

## **IX. Reclamaciones en caso de defectos legales en actualizaciones, mejoras y nuevas versiones del programa**

IX.1. En la medida en que se entreguen o presten al Licenciatarlo actualizaciones, mejoras, nuevas versiones de programas u otros objetos de compra o servicios de trabajo dentro del ámbito del presente Contrato, las reclamaciones del Licenciatarlo por defectos de titularidad con respecto a las innovaciones contenidas en los mismos, que no constituyan meras correcciones de errores, se determinarán de conformidad con los siguientes apartados IX.2 a IX.6.

IX.2. El software suministrado o puesto a disposición por LIS GmbH está libre de derechos de terceros que impidan su uso conforme al contrato. Esto no se aplica a las retenciones de titularidad habituales.

IX.3. En caso de que terceros tengan tales derechos y los hagan valer, LIS GmbH hará todo lo que esté en su mano para defender el software frente a los derechos de terceros que se hagan valer, corriendo con los gastos. El Licenciatarlo informará inmediatamente por escrito a LIS GmbH de la reclamación de tales derechos de terceros y otorgará a LIS GmbH todos los poderes y autorizaciones necesarios para defender el software frente a los derechos de terceros reclamados.

IX.4. En caso de defectos de titularidad, LIS GmbH tendrá derecho (a) a su discreción a

- (i) tomar medidas legales para eliminar los derechos de terceros que perjudiquen el uso contractual del software, o
- (ii) eliminar su afirmación, o
- (iii) modificar o sustituir el software de forma que ya no infrinja los derechos de terceros, siempre y cuando ello no afecte de forma significativa a la funcionalidad debida del software,

y (b) reembolsar los gastos reembolsables necesarios de las acciones legales en que incurra el Licenciatarlo.

IX.5. Si la indemnización de conformidad con la Sección IX.3. no se cumple dentro de un período de gracia razonable establecido por el Licenciatarlo, éste podrá, a su discreción, rescindir el contrato o reducir el precio y reclamar daños y perjuicios de conformidad con los requisitos legales.

IX.6. En todos los demás aspectos, las Secciones VIII.6. y VIII.7. se aplican en consecuencia.

## **X. Responsabilidad, indemnización por daños y perjuicios**

Si no existe ningún otro acuerdo de responsabilidad contractual, se aplicarán las siguientes disposiciones:

X.1. LIS GmbH responderá plenamente en caso de dolo, negligencia grave, lesión de la vida, la integridad física o la salud, dolo y en la medida en que se aplique una promesa expresa de garantía de la calidad de un artículo o la Ley de Responsabilidad por Productos Defectuosos.

X.2. Además, LIS GmbH responderá, limitándose a los daños previsibles típicos del contrato, pero sin superar un importe de 50.000,00 euros por reclamación, por el incumplimiento por negligencia leve de obligaciones cuyo cumplimiento sea esencial para la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia pueda confiar regularmente el usuario.

X.3. LIS GmbH sólo será responsable de la pérdida de datos hasta el importe en que se habría incurrido si se hubiera realizado una copia de seguridad adecuada y periódica de los datos para poder restaurarlos.

X.4 Las disposiciones de las secciones X.1. a X.2. también se aplicarán a las infracciones de obligaciones imputables a los auxiliares ejecutivos de LIS GmbH.

X.5. Queda excluida cualquier otra responsabilidad de LIS GmbH en cuanto al fondo.

#### **XI. Duración del contrato**

XI.1. El contrato entra en vigor en el momento de la instalación del software y se celebra por tiempo indefinido.

XI.2. Puede rescindirse al final de cada año natural con un preaviso de tres meses, por primera vez al final del año natural siguiente a la celebración del contrato.

XI.3. Cada una de las partes tiene derecho a rescindir módulos individuales del objeto de la licencia enumerados en el resumen de módulos con el plazo de preaviso antes mencionado.

XI.4. El derecho a rescindir el contrato sin previo aviso por causa justificada no se verá afectado.

XI.5. Las anulaciones deberán hacerse por escrito.

#### **XII. Disposiciones finales**

XII.1. El presente contrato se regirá exclusivamente por la legislación de la República Federal de Alemania, con excepción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 11 de abril de 1980.

XII.2. Si el Licenciatario es un comerciante en el sentido del Código de Comercio alemán, la jurisdicción legal e internacional exclusiva para todas las disputas que surjan directa o indirectamente de la relación contractual será el domicilio social de LIS GmbH en Greven, Alemania. En todos los casos, sin embargo, LIS GmbH también tendrá derecho a interponer una demanda en el lugar de jurisdicción general del Licenciatario. Las disposiciones legales imperativas, en particular las relativas a las responsabilidades exclusivas, no se ven afectadas.

XII.3. El lugar de cumplimiento es Greven, Alemania.

XII.4. Si algunas partes de las Condiciones Generales de los Servicios de Mantenimiento y Asistencia u otros acuerdos entre las partes contratantes fueran inválidos por cualquier motivo, la validez legal de las partes restantes no se verá afectada. En tal caso, LIS GmbH y el titular de la licencia están obligados a sustituir una condición o acuerdo nulo por otro que se acerque lo más posible a la finalidad económica de la condición o acuerdo nulo. No hay acuerdos verbales. Estas Condiciones Generales han sido traducidas al español para su comprensión; en caso de contradicciones o discrepancias entre la versión traducida y la versión alemana, sólo la versión alemana prevalecerá y será legalmente vinculante.

Enero de 2025