



Condiciones generales de Venta

La aplicación y toda su documentación se entrega en formato electrónico. Este formato puede ser físico (CD, USB, ...) o archivos comprimidos descargados desde Internet u otros mecanismos de transmisión remota.

Todas las aplicaciones tienen una garantía de devolución de 30 días. Si por cualquier motivo el cliente no está conforme con alguna de las aplicaciones que ha adquirido puede comunicarlo por escrito y se le abonará el coste de la aplicación. No se incluye dentro de esta garantía de devolución la formación y servicios.

Licencias

Dependiendo de la aplicación Visual Factory podemos ofrecer una de estas licencias:

Concurrente: El cliente podrá instalar la aplicación en tantos ordenadores de la red como desee, pero sólo podrán acceder a ella tantos ordenadores simultáneos como licencias adquiridas.

La versión PYME también se suministra con licencia concurrente pero solo acepta una sola licencia. En este caso no es posible ampliar licencias para ampliar los usuarios que pueden acceder simultáneamente.

Puesto: La aplicación sólo se podrá instalar en tantos ordenadores como licencias se hayan adquirido.

Ilimitada: La aplicación se podrán instalar en tantos ordenadores como se desee y podrán acceder simultáneamente tantos usuarios como se desee.

Todas las licencias son para una sola ubicación y son perpetuas (no se requiere un pago periódico para que estén activas).

Garantía limitada

ELECSOFT, S.L. garantiza el funcionamiento de las aplicaciones Visual Factory según su documentación y sin errores de programación sustanciales, pero no garantiza que todas funcionalidades contenidas en el software cumplirán sus requerimientos u operarán sin interrupción, o que todos los defectos podrán ser corregidos. En este sentido ELECSOFT. S.L. se compromete a intentar solucionar los errores de software siempre que se reporten dentro del ciclo de vida de la aplicación.

Una aplicación se encuentra dentro del ciclo de vida si la versión que dispone el cliente corresponde a la versión que se comercializa actualmente o la anterior, considerándose a tal efecto el número principal de versión. Para aplicaciones descatalogadas el ciclo de vida máximo será un año después del anuncio de descatalogación.



Exclusión de responsabilidad

ELECSOFT, S.L. no concede ninguna otra garantía del programa y servicios prestados y queda excluida toda responsabilidad de ELECSOFT, S.L. por infracción de otra garantía por éste u otro medio, incluida toda responsabilidad por pérdida o daño indirecto (incluida la pérdida de datos) que se produjera con ocasión del uso del programa o por los servicios prestados durante la puesta en marcha del proyecto. ELECSOFT, S.L. no responderá de la garantía ni representación realizada por personas ajenas a ELECSOFT, S.L. (incluidos, pero sin limitarse a ellos, los distribuidores de ELECSOFT, S.L.)

En todo caso, si por algún motivo ELECSOFT fuese declarada responsable y se dictase sentencia condenatoria contra ella, las partes convienen que la indemnización a pagar por ELECSOFT quedará limitada al precio abonado por el cliente por la aplicación y o servicios contratados.

Ciberseguridad e Infraestructura del Cliente

1. Criterios y políticas de seguridad

Elecsoft se compromete a aplicar criterios y políticas de seguridad para proteger tanto a nuestra empresa como a nuestros clientes de ataques maliciosos. Estas políticas abordan temas como el acceso a la información, la protección de datos y la monitorización de posibles amenazas.

2. Responsabilidad de la infraestructura

A menos que se establezca lo contrario en contratos específicos, el cliente es responsable de la infraestructura en la que se alojan nuestras aplicaciones. Esto incluye, pero no se limita a, servidores, sistemas de almacenamiento y dispositivos de red.

Elecsoft puede ofrecer ayuda al cliente en la puesta en marcha de la infraestructura necesaria para la ejecución de las aplicaciones. Por ejemplo, podemos colaborar en la instalación y configuración de servidores de bases de datos, servidores WEB, Pero siempre supervisados por el departamento de TI del cliente.

3. Acceso a las instalaciones del cliente

Por defecto, Elecsoft no se conectará a las instalaciones del cliente mediante VPN u otros medios, salvo que se realice con la presencia del departamento de TI del cliente y solo durante el tiempo necesario para llevar a cabo tareas específicas, o se llegue a un acuerdo específico con el cliente en otro sentido.

4. Salvaguarda de datos y copias de seguridad

El cliente es responsable de la salvaguarda de sus propios datos, realizando copias de seguridad según su criterio o política establecida. Elecsoft puede ayudar a definir una política de copias de seguridad según las necesidades del cliente y desarrollar los scripts necesarios para ejecutar periódicamente dichas copias de seguridad, pero la responsabilidad de implementar y mantener dicha política recae en el cliente.



Si tiene alguna pregunta específica sobre cómo su departamento de IT gestiona las copias de seguridad de sus bases de datos, estaremos encantados de ayudarle a comunicarse con ellos o proporcionar la asistencia necesaria para aclarar cualquier duda que pueda surgir.

Al aceptar estas condiciones de venta, el cliente reconoce y acepta su responsabilidad en la ciberseguridad y la infraestructura en la que se alojan las aplicaciones de Elecsoft, así como la importancia de seguir las buenas prácticas en cuanto a la protección de datos y la realización de copias de seguridad.

Soporte técnico

Al realizar la compra de licencias de edición Pyme se incluye 4 meses de soporte técnico ilimitado.

Las versiones Profesional y FDA incluyen un año de soporte técnico ilimitado y actualizaciones.

El soporte técnico se realizará mediante teléfono, correo electrónico u otros medios de asistencia remota, para asesoramiento sobre el programa o resolución de problemas.

Para las instalaciones en España, el cliente podrá pedir la intervención y solución de problemas en el lugar donde se encuentre instalado el programa, caso de no haberse podido solucionar por ninguno de los procedimientos indicados en el punto anterior. Los gastos de desplazamiento y estancia correrán a cargo del cliente. Si se demostrara que el problema no es imputable al software ofrecido por ELECSOFT se facturará además el tiempo empleado.

Una vez finalizado el periodo de soporte que se suministra con la venta de la licencia, el cliente puede ampliarlo mediante contratos de mantenimiento. En el caso de que decida no realizar los contratos de mantenimiento podrá reportar errores de las aplicaciones vía e-mail (exclusivamente) que serán atendidos si la versión se encuentra dentro del ciclo de vida de dicha aplicación. También podrá contactar con el departamento comercial para valorar el coste de resolución de la incidencia.

Contratos de Mantenimiento

Una vez venza el periodo de soporte técnico y actualizaciones, existe la posibilidad de ampliarla un año más mediante un contrato de mantenimiento.

Para beneficiarse del Contrato de Mantenimiento el cliente deberá realizar pedido de dicho contrato 30 días antes de finalizar el periodo de soporte técnico vigente.

Plazo de intervención

El servicio de soporte técnico se ofrecerá de lunes a viernes en horario de 09:00 a 14:00 y 15:30 a 18:30 horas, salvo festivos.

El tiempo de intervención ante un problema será de 72 horas máximo, entendiéndose como tal el tiempo máximo que transcurrirá entre la notificación de un problema y la atención al mismo por



parte de un técnico. El tiempo hasta la resolución total de un incidente variará en función de la naturaleza del problema reportado.

Protección de datos de carácter personal

Responsable del tratamiento: ELECSOFT S.L., con domicilio en la calle Ballestera 14-16 Local 4, 08820 El Prat de Llobregat, teléfono 93.370.49.73, y C.I.F. B-59120246

Correo electrónico: comercial@elecsoft.com

De acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) le informamos que ELECSOFT S.L. recopila la siguiente información de las personas de contacto de sus clientes, proveedores y partners en sus bases de datos de contactos: nombre, apellido, cargo, así como la dirección de correo electrónico y postal comercial y número de teléfono. Esta información se usa exclusivamente para las relaciones de negocio.

La base legal para tratar estos datos personales es el interés legítimo del responsable del tratamiento para la comercialización, diseño y desarrollo de soluciones informáticas para sus clientes. Asimismo, como este tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato o medidas precontractuales (ofertas) en el que el interesado es parte (como persona de contacto del cliente, proveedor o partner), ésta es una base legal adicional para el tratamiento de dichos datos personales.

Por defecto conservaremos los datos personales registrados en nuestra base de datos de contactos durante los plazos previstos por la legislación fiscal respecto a la prescripción de responsabilidades.

A partir de ese momento, dos años después del último contacto se clasificará como inactivo el contacto. Al cabo de un año de estar inactivo, se suprimirá la información personal del contacto.

Las personas de contacto tienen derecho a obtener confirmación sobre si en ELECSOFT estamos tratando sus datos personales, tienen derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios.

Puede consultar el detalle de nuestra Política de Privacidad de acuerdo con EU-GDPR: en <https://www.elecsoft.com/Declaración-de-privacidad>