

# Condiciones generales para servicios de soporte hardware y software de Fujitsu

## 1 Aspectos generales

1.1 Fujitsu prestará servicios exclusivamente para productos citados en el documento de servicios o registrados tras la activación del servicio y únicamente para componentes/productos que han sido comercializados por el fabricante. El Cliente tendrá derecho a servicios dentro de los límites territoriales especificados en las especificaciones técnicas del servicio. Los servicios comprenden el cambio de unidades proporcionadas al Cliente durante un incidente, no prolongándose por ello el periodo de servicio original.

1.2 Todas las especificaciones técnicas y apéndices técnicos de productos y servicios subyacentes de Fujitsu, así como otras condiciones adicionales estándar para servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu podrán consultarse online a través de la siguiente dirección web de Fujitsu: <http://www.fujitsu.com/de/services/support/> o previa petición a los socios comerciales de Fujitsu.

## 2 Servicio / prestación de servicios

2.1 El ámbito de los Servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu será el indicado en las especificaciones técnicas de los servicios de Fujitsu, sus apéndices técnicos y otras condiciones adicionales aplicables para el servicio acordado. La obligación de prestar servicios se limitará al restablecimiento del funcionamiento del producto como en el momento de la entrega original. La prestación de los servicios se basará en las siguientes condiciones y, si procede, en las condiciones adicionales para elementos de servicio especiales.

2.2 Los errores en productos e incidentes en servicios que se produzcan antes de la activación o la formalización del acuerdo no se incluyen en el ámbito de los Servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu. En tales casos, solo se aplicarán las condiciones de la garantía del fabricante del producto en el país específico.

2.3 Los servicios serán prestados por Fujitsu o por un socio de servicios autorizado o un centro de reparaciones de Fujitsu en nombre de Fujitsu, y dentro de los plazos de servicio establecidos en las especificaciones técnicas de los servicios respectivos.

2.4 Siempre que esto sea posible, los servicios se llevarán a cabo a través de medios de comunicación (teléfono, Internet, herramientas de servicio remoto). Los medios para el acceso remoto serán provistas según lo previsto en las especificaciones técnicas de servicio del producto específico. Fujitsu se reserva el derecho de decidir si los servicios deben prestarse in situ y en qué medida.

2.5 Los servicios no incluirán el suministro e intercambio de accesorios (p. ej. soportes de datos), piezas de desgaste o consumibles (p. ej. baterías recargables, baterías de reserva (BR), cabezales de impresión, tubos de imagen/pantallas) y otros accesorios ni la provisión o instalación de controladores de BIOS/software operativo o actualizaciones de firmware independientes del incidente. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, las medidas de mantenimiento regular deben llevarse a cabo por el Cliente según lo previsto en las especificaciones técnicas o las instrucciones operativas y no formarán parte de los servicios.

2.6 La alcance del servicio no incluye la eliminación de errores y daños de productos provocados por manipulación inadecuada, suciedad, condiciones ambientales extremas (sobretensión, campos magnéticos, etc.), causas de fuerza mayor (tormenta eléctrica, inundaciones, guerra, etc.), uso de fuerza, intentos de reparación por parte del Cliente o de terceros, modificaciones del producto original u otras circunstancias atribuibles al Cliente. Esto también será de aplicación a errores y daños del producto provocados por el hecho de que el producto con derecho a los servicios no se haya utilizado o instalado de acuerdo con las instrucciones de la documentación específica del producto correspondiente, en especial, reglamentos o instrucciones de seguridad, o instrucciones de manejo suministradas por Fujitsu.

2.7 Fujitsu no proporcionará asistencia a productos o componentes de otros fabricantes, salvo que dichos productos o componentes estuvieran incluidos en (el ámbito de) la entrega del producto original con derecho al servicio y/o estén expresamente incluidos en el ámbito de los servicios mediante la descripción de los servicios.

2.8 Las ampliaciones o modificaciones del ámbito de los servicios o de las condiciones de los servicios solo serán válidas si se han documentado explícitamente y por escrito en el documento de la oferta o el documento de servicios correspondientes y confirmados por escrito por Fujitsu. Fujitsu solo quedará vinculado por condiciones comerciales generales complementarias del Cliente siempre y cuando dichas condiciones cumplan con las condiciones previstas más abajo o Fujitsu haya acordado expresamente dichas condiciones por escrito.

2.9 Durante la duración del presente contrato de servicios, el Cliente deberá realizar todos los servicios y otros trabajos relacionados con los productos (p. ej. ampliaciones) exclusivamente a través de Fujitsu o con la aprobación de Fujitsu.

2.10 Las piezas de repuesto y los dispositivos de sustitución utilizados por Fujitsu para realizar reparaciones durante el servicio

son piezas de repuesto o dispositivos originales nuevos o en un estado similar a nuevos. Salvo que se acuerde lo contrario, las piezas/dispositivos defectuosos extraídos de un producto durante una tarea de servicio serán propiedad de Fujitsu y serán conservados por el Cliente durante un mínimo de 60 días después de la tarea de servicio si estos no pueden ser recogidos por Fujitsu durante la tarea de servicio con fines de comprobación.

2.11 Si el servicio contratado incluye el derecho a conservar el disco duro (opción "Conservación del HDD"), el disco duro averiado sustituido en caso de avería/fallo documentado será propiedad del Cliente.

2.12 Los servicios y suministros de piezas de repuesto ofrecidos por Fujitsu como estándar, pero que no entran en el ámbito de los servicios a prestar como parte de los productos de servicio de Fujitsu adquiridos específicamente, serán suministrados a petición del Cliente y cobrados en el momento de la reparación o el intercambio con arreglo a los precios de la lista de servicios/piezas de repuesto de Fujitsu vigente en ese momento.

### 3 Período de servicio, fechas

3.1 Salvo que se indique lo contrario en las especificaciones técnicas del servicio correspondiente, la vigencia de los Servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu comenzará en el momento acordado en el documento o contrato de servicio. Si no se ha acordado una fecha tope para el vencimiento del período de servicio, el contrato de servicio correspondiente podrá ser rescindido por cualquiera de las partes con un aviso de tres meses hasta el final de un mes natural, una vez transcurrido el período contractual mínimo acordado en el documento de servicio correspondiente.

3.2 Si existe una opción de renovación de conformidad con las especificaciones técnicas del servicio o se prevé la renovación automática, el acuerdo finalizará, como muy tarde, al finalizar el servicio para el producto con derecho a servicios. Fujitsu informará al Cliente de la fecha de fin de servicio específica del producto con un periodo de preaviso razonable.

3.3 El derecho de las partes a rescindir el contrato de servicio por una causa legítima no se verá afectado.

### 4 Condiciones de servicio complementarias que regulan los servicios de asistencia de software

4.1 No se presta asistencia de software en el marco de los productos de servicio de hardware.

4.1.1 En el marco de los productos de servicio de hardware, los servicios para productos de software suministrados con el hardware (si se incluyen en el ámbito de la prestación) se restringen al intercambio de soportes de datos físicamente defectuosos o averiados (disquetes, CD, DVD, cintas) durante los tres primeros meses tras la fecha de entrega/compra. Las actualizaciones de controladores y firmware disponibles en Fujitsu también podrán descargarse a través de las direcciones de Internet especificadas en la documentación o proporcionarse para los terminales a discreción de Fujitsu en función del producto determinado.

4.2 Ámbito de la asistencia de software en el marco de los productos de servicio de software:

4.2.1 La obligación de servicio relacionada con el software cubrirá exclusivamente la versión de software especificada en el documento de servicio correspondiente, o una versión nueva de dicho software adquirida por el Cliente y, dentro de dicha versión, cubrirá exclusivamente los parches y actualizaciones más modernos

adquiridos por el Cliente, salvo que se indique lo contrario en las especificaciones técnicas o el apéndice técnico correspondiente. Fujitsu prestará sus servicios para versiones, actualizaciones y parches más antiguos atendiendo exclusivamente a la política de publicaciones válida de Fujitsu o del fabricante del software relacionado con el software correspondiente.

4.2.2 El ámbito específico de los servicios de asistencia de software debidos se basará principalmente en las especificaciones técnicas válidas para el producto de software con derecho a los servicios, incluido el apéndice técnico específico del software.

4.2.3 Dentro del significado de estas condiciones, existirá un evento de servicio si se producen desviaciones de las especificaciones del programa definidas en las especificaciones técnicas del producto de software con derecho a los servicios. En la medida en que el Cliente haya ampliado el software más allá de las interfaces determinadas en el aviso de publicación a estos efectos, la obligación de prestar servicios se referirá solo a la interfaz. La obligación de prestar servicios no se ampliará al remedio de errores no reproducibles.

4.2.4 La obligación de servicios en el ámbito del contexto del contrato de servicios excluirá explícitamente el mantenimiento o la recuperación del funcionamiento del software sin errores o interrupciones, servicios de programación de aplicaciones individuales, consultoría de TI, instalación, mejora del rendimiento, optimización de sistemas, provisión de controladores para dispositivos periféricos y la copia de seguridad y recuperación de datos y software del Cliente.

4.2.5 Con respecto al software o a los componentes de software no adquiridos a través de Fujitsu, pero que no obstante forman parte del contrato de servicio según lo previsto en el documento de servicios, el Cliente notificará a Fujitsu, según lo exigido para la prestación del servicio de Fujitsu y con la debida antelación, el ámbito de los derechos de uso del Cliente y, en la medida de lo exigido, el ámbito de los derechos de adaptación del Cliente con respecto al software especificado en el acuerdo pertinente. El Cliente deberá garantizar que ha adquirido los derechos de licencia necesarios para que Fujitsu pueda prestar sus servicios. Fujitsu será eximido de su obligación de prestación si no puede prestar dichos servicios debido a la ausencia de los derechos de licencia necesarios, siempre y cuando la responsabilidad de la carencia de dicha licencia sea del Cliente.

4.2.6 Al objeto de prevenir o enmendar incidentes, Fujitsu se reserva el derecho a solicitar al Cliente el uso de los parches, actualizaciones o mejoras de programas y/o versiones nuevas disponibles del programa de software, aunque estos estén disponibles de forma independiente a un incidente o error. Esta disposición es de especial aplicación si el fabricante del software ya no suministra parches o actualizaciones para una versión específica que ha sido acordada con el Cliente, o el fabricante anuncia el "fin del ciclo de vida" de dicha versión utilizada en los equipos de TI del Cliente. El Cliente está obligado a adoptar la nueva versión de software disponible, siempre y cuando el ámbito de las funciones acordadas y utilizadas por el Cliente se mantenga y no sea ilógico que el Cliente adopte la nueva versión de software. Si la adopción de dicha actualización o nueva versión no se incluye en el ámbito original del servicio, el Cliente estará obligado a hacerse cargo de cualquier coste de incremento de licencias y servicios adicionales que pudieran estar asociados a la actualización o la nueva versión. Si el Cliente se niega a hacerlo, Fujitsu tendrá legítimamente derecho a rescindir el contrato de servicios.

4. 2. 7 Si debido a un error del software el Cliente es incapaz de procesar tareas y si el procesamiento de dichas tareas no puede posponerse hasta la publicación de parches y actualizaciones nuevas, Fujitsu proporcionará una solución provisional para solucionar el error, siempre y cuando ello sea posible dentro de un tiempo razonable y con un esfuerzo razonable. Si no puede encontrarse una solución alternativa para los errores con un esfuerzo razonable, o si las soluciones no están disponibles, particularmente en el caso de productos de software de terceros, Fujitsu hará todo lo posible por obtener un parche del fabricante del software, en la medida en que esto resulte razonable, sin adquirir ningún tipo de compromiso.

4. 2. 8 La instalación de los parches y actualizaciones de programas entregados la realizará el Cliente, salvo que se indique lo contrario en el acuerdo. Si los parches, las actualizaciones o las nuevas versiones entregadas como parte de la prestación del servicio requieren modificaciones o ampliaciones de la infraestructura de hardware subyacente por razones técnicas, el Cliente estará obligado a proporcionar el hardware necesario a su propia costa. Si el Cliente se niega a hacerlo, Fujitsu tendrá legítimo derecho a rescindir el contrato de servicio si el hecho de mantener el servicio para la versión previa se asociara a un coste irrazonable para Fujitsu. Todos los gastos adicionales a este respecto serán responsabilidad del Cliente.

4. 2. 9 Si el Cliente recibe como servicio de un producto de software un parche y/o una actualización, las disposiciones del contrato de licencia subyacente para el producto de software serán válidas para el uso de dicho parche o actualización, salvo indicación en contrario.

4. 2. 10 Todos los parches y actualizaciones de programas suministrados como parte de los servicios de asistencia de software se habrán analizado, si procede, con un programa antivirus actualizado en cualquier momento antes de su entrega al Cliente. Aparte de esta medida, se excluirá cualquier otra responsabilidad por virus u otros elementos de software perjudiciales, salvo que Fujitsu los haya introducido de forma activa en los soportes de datos, los parches o las actualizaciones de programas a propósito, de forma intencionada o por descuido.

4. 2. 11 El derecho del Cliente con respecto a los servicios cesará si el Cliente no utiliza el software con derecho a los servicios del modo especificado en el contrato del sistema o la oferta del entorno del sistema acordado, o si el Cliente utiliza dicho software contraviniendo los derechos relevantes de uso estipulados en el contrato del sistema. Por otra parte, el Cliente no tendrá derecho a la prestación de los servicios si ha modificado el software o el software ha sido modificado por terceros no autorizados por Fujitsu, salvo que el Cliente sea capaz de demostrar por medio de una prueba del producto de software no modificado que dicha modificación no es directamente atribuible al error que se ha producido.

## 5 Condiciones complementarias que regulan los servicios de asistencia de infraestructuras de soluciones

5.1 Los servicios proactivos citados en el marco de los Servicios de asistencia de infraestructuras de soluciones son servicios de asistencia preventiva para la detección temprana de fallos de los sistemas con derecho a los servicios. A este respecto, Fujitsu suministrará el servicio proactivo descrito, pero la responsabilidad general relacionada con los usos actuales e ininterrumpidos del sistema será del Cliente. Aparte de la eliminación de un incidente de conformidad con las especificaciones técnicas, Fujitsu no asumirá ninguna otra responsabilidad por cualquier evento acompañados de períodos de inactividad del sistema con derecho a los servicios que

puedan acontecer a pesar de los servicios de asistencia preventiva prestados.

5.2 Salvo indicación en contrario en las especificaciones técnicas o el apéndice técnico del servicio correspondiente, la obligación de servicio no incluirá asistencia en forma de desarrollo de productos, programación de aplicaciones, consultoría de TI, instalación, mejora del rendimiento, optimización de sistemas o la copia de seguridad y la recuperación de datos o software del Cliente.

## 6 Obligaciones para Cooperar / Coordinación en caso de incidencias del servicio

6.1 La prestación adecuada de servicios por parte de Fujitsu o sus socios de servicios o Centro de reparación estará sujeta al correcto cumplimiento de las obligaciones de cooperación de la persona con derecho a los servicios, citada en las especificaciones técnicas del servicio, las presentes condiciones contractuales y los acuerdos adicionales. Si el Cliente incumple sus obligaciones de cooperación a pesar de la obligación razonable de cooperar, Fujitsu quedará liberado de sus obligaciones de prestar sus servicios mientras el Cliente se niegue a cooperar. El Cliente abonará los costes o daños adicionales provocados por el incumplimiento de su obligación de cooperar. Todos los servicios requeridos adicionalmente a este respecto por parte de Fujitsu serán cobrados con arreglo a las condiciones contractuales y los precios de Fujitsu vigentes en ese momento. Fujitsu tendrá derecho a rescindir el contrato sin aviso previo en los casos en los que el Cliente haya cometido un incumplimiento grave o reiterado de sus obligaciones de cooperación.

6.2 Las obligaciones de cooperar del Cliente como parte de los servicios cubiertos por las presentes condiciones contractuales son, en concreto:

6.2.1 El Cliente proporcionará a Fujitsu el nombre de un empleado competente que pueda suministrar la información necesaria para implementar el presente contrato y tomar decisiones rápidamente.

6.2.2 El Cliente notificará todos los fallos y errores que se produzcan sin demora. Durante la eliminación de errores, el Cliente cumplirá todas las recomendaciones e instrucciones técnicas recibidas de los empleados de Fujitsu. Además, el Cliente adoptará todas las medidas oportunas para facilitar el diagnóstico de errores y causas, en la medida razonable, y acortará nuevas ejecuciones al objeto de determinar el error en cuestión.

6.2.3 El Cliente pondrá a disposición de Fujitsu o de sus socios de servicio todos los documentos, la información o los datos necesarios para la prestación del servicio. Esta obligación de cooperar cubrirán particularmente la notificación oportuna y sin demora del número ID/de serie de los productos de hardware y software contratados. La notificación del número ID/de serie u otro medio de identificación única del producto será un requisito previo indispensable para la prestación de los servicios acordados.

6.2.4 Si es necesario para la prestación del servicio específico, el Cliente permitirá acceso a las instalaciones en las que se encuentren los dispositivos o los productos de software con derecho a los servicios, así como a la sala para llevar a cabo las reparaciones. El Cliente también garantizará que las instalaciones técnicas (en concreto, las conexiones telefónicas y eléctricas) necesarias para llevar a cabo los servicios de mantenimiento se encuentre en buen estado.

6.2.5 Antes de cada tarea de servicio, especialmente antes de sustituir piezas o dispositivos, el Cliente deberá realizar copias de seguridad de todos los programas y datos y extraer los soportes de

datos, modificaciones y adiciones. La copia de seguridad de los datos constará de todas las medidas técnicas u organizativas que permiten la recuperación rápida y económica de los sistemas, los datos, los productos de software o los procedimientos tras el deterioro del estado de disponibilidad.

6.2.6 El Cliente informará proactivamente a Fujitsu de cualquier modificación/ampliación de los sistemas o modificación de interfaces o ubicaciones de instalaciones o dispositivos.

6.2.7 Tras la conclusión satisfactoria de una tarea de servicio in situ, el Cliente estará obligado a ratificar un informe de servicio para el técnico de servicio, en el supuesto de que este se presente. El Cliente notificará por escrito a Fujitsu las objeciones y quejas relacionadas con la eliminación incorrecta o la ausencia de eliminación de errores mediante informe de servicio o notificación inmediatamente tras la detección del error en cuestión. El Cliente deberá notificar todas las objeciones y quejas a Fujitsu a más tardar en el plazo de dos semanas desde la detección del error en cuestión, de lo contrario, la objeción o queja será rechazada. Con independencia de la detección por parte del Cliente del error en cuestión, se aplicará un período de exclusión de 1 (un) año a partir de la fecha de realización de la tarea de servicio correspondiente para la aplicación de las objeciones y quejas.

6.3 Obligaciones de cooperación, ejecución de contratos en el marco de los servicios remotos

6.3.1 Si los servicios indicados en las especificaciones técnicas del servicio correspondiente se prestan total o parcialmente a través de mantenimiento remoto/acceso remoto (servicios remotos), el Cliente, además de proporcionar la conexiones de telecomunicaciones e Internet (incluida la provisión del programa de acceso a Internet), estará obligado a aceptar e implementar la instalación de un programa de software estándar para acceso remoto (herramienta de acceso remoto) proporcionada por Fujitsu, así como a garantizar su funcionamiento durante la vigencia del contrato de servicio. En función de la herramienta de acceso remoto utilizada, también es posible que sea necesario realizar una descarga temporal de elementos de software. Los derechos de propiedad de la herramienta de acceso remoto respectiva serán en todo momento de sus respectivos propietarios.

6.3.2 Durante la instalación o descarga de la herramienta de acceso remoto respectiva, se pedirá al Cliente que acepte el contrato de licencia de software del fabricante de software correspondiente y los reglamentos de privacidad de datos correspondientes adjuntos al procedimiento de descarga o instalación. Si así se solicita, Fujitsu proporcionará en cualquier momento al Cliente los reglamentos correspondientes. El uso de la herramienta de acceso remoto correspondiente también estará sujeta a las condiciones del presente contrato de servicio, así como a las condiciones de cualquier garantía del fabricante aplicable por añadidura. Si el Cliente no acepta los reglamentos del licenciante del software, la instalación o descarga de la herramienta de acceso remoto y la prestación del servicio remoto asociado por parte de Fujitsu no serán técnicamente posibles. Las restricciones resultantes en el servicio, en concreto el incumplimiento de los niveles de servicio pactados debido a la negativa del Cliente de proporcionar acceso remoto no serán responsabilidad de Fujitsu y serán soportadas por el Cliente.

6.3.3 Los técnicos de asistencia de Fujitsu obtendrán acceso remoto al dispositivo defectuoso para eliminar los problemas con la ayuda de la herramienta de acceso remoto correspondiente. El uso de esta herramienta de acceso remoto para la eliminación de problemas por parte de los técnicos de servicio incluirá el análisis de la configuración del sistema del Cliente, la visualización y

procesamiento de los archivos y registros del Cliente, la visualización de la pantalla del Cliente y la visualización de los comentarios que se encuentren en su pantalla, y la asunción del control del sistema del Cliente. Si el Cliente no ha concedido activamente su aprobación permanente para que Fujitsu realice un acceso remoto como parte de la configuración de la herramienta de acceso remoto, se requerirá una nueva aprobación activa del acceso remoto del Cliente para cada sesión de acceso remoto. El Cliente podrá poner fin a la sesión en cualquier momento por medio de función indicada en el manual de uso de la herramienta de acceso remoto correspondiente.

6.3.4 Fujitsu recopilará, administrará, procesará y utilizará los datos de diagnóstico, así como la información técnica o de uso asociada a la tarea del servicio. Esto incluye en concreto información del dispositivo sobre el ordenador al que se accede, el software del sistema y los programas de software utilizados, así como los dispositivos periféricos conectados. Fujitsu tendrá derecho a recopilar, guardar, tratar y utilizar esta información para proporcionar actualizaciones de software, asistencia de productos, información de productos y otros servicios (de estar disponibles), así como de forma anónima para el desarrollo adicional, la simplificación o la mejora de productos o servicios. No está previsto ningún otro acceso a datos de carácter personal ni recopilación de dichos datos vía la herramienta de acceso remoto. Los datos de carácter personal recopilados o mostrados accidentalmente se manipularán en cumplimiento de los reglamentos en materia de privacidad de datos vigentes y las normas de privacidad de datos de Fujitsu. La transferencia de los datos entre el sistema del Cliente y Fujitsu se realizará de forma cifrada.

6.3.5 Las sesiones de acceso remoto con fines de control de calidad serán monitorizadas y grabadas por Fujitsu.

6.3.6 Los técnicos de Fujitsu podrán acceder a los sistemas del Cliente desde fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y el Cliente acepta la instalación o la descarga de las herramientas de acceso remoto para que Fujitsu pueda exportar, utilizar y guardar los datos de carácter personal afectados por el uso del servicio remoto y otra información a través de la cual el Cliente puede ser identificado fuera del EEE, para la prestación de servicios remotos de Fujitsu y otros productos y servicios de Fujitsu relacionados.

6.3.7 Activación de proveedores terceros / socios de servicio de Fujitsu para uso de herramientas de servicio remoto

Como resultado del contrato complementario con el Cliente o de la aprobación del Cliente, la herramienta de servicio remoto también podrá activarse para la prestación de servicios remotos por parte de proveedores terceros designados. No obstante, en estos casos Fujitsu solo proporcionará la infraestructura de los servicios remotos. Salvo que se acuerde expresamente y por escrito, solo el Cliente asumirá el riesgo de uso ilícito o incorrecto del derecho de acceso remoto por parte de dicho proveedor tercero asociado a la activación. La responsabilidad de Fujitsu en relación con actividades de servicio u otra acción u omisión por parte del proveedor tercero activado será nula, salvo que la acción u omisión del proveedor tercero correspondiente respondan a una orden expresa y por escrito de Fujitsu (subcontratación).

## 7 Precios y condiciones de pago

7.1 Los precios fijos de la lista de servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu (pago único y cobros periódicos) se aplicarán para calcular el pago de todos los servicios descritos expresamente en las especificaciones técnicas del servicio como un componente del servicio.



7.1.1 Tras la compra, los precios de servicios únicos se abonarán por adelantado.

7.1.2 Los precios de servicios mensuales se abonarán a partir de la fecha efectiva del contrato durante el resto del trimestre corriente y, posteriormente, trimestralmente por adelantado.

7.1.3 Los precios de servicios anuales se abonarán anualmente por adelantado a partir de la fecha efectiva del contrato.

7.2 En caso de que los precios fijos habituales de la lista aplicable a los servicios de Fujitsu aumenten para compensar incrementos en gastos de personal u otros gastos, Fujitsu podrá incrementar en consecuencia los precios de los servicios aún no vencidos, si estos se han visto afectados por costes relacionados con el desarrollo.

7.3 Los servicios de asistencia de hardware y software de Fujitsu adquiridos a un socio comercial de Fujitsu se abonarán por adelantado a Fujitsu o al socio comercial que vendió el producto de servicio de Fujitsu a un precio fijo en el momento de la compra y con independencia de la activación posterior del producto.

7.4 Además de los precios de los servicios, Fujitsu cobrará los siguientes servicios por separado al precio válido en cada momento:

- servicios solicitados por el Cliente no incluidos en el ámbito de los servicios pactados de acuerdo a lo definido en las especificaciones técnicas del servicio;
- instalaciones, configuraciones, traslados, servicios de consultoría, servicios de ingeniería de software y otros servicios de asistencia solicitados por el Cliente;
- servicios de diagnóstico y eliminación de fallos o daños provocados por la manipulación incorrecta o por otras circunstancias no atribuibles a Fujitsu;
- servicios suministrados a petición del Cliente fuera de los plazos de servicio acordados contractualmente;
- primera revisión y trabajos de reparación exigidos tras la adquisición de servicios de productos ya en uso;
- primera revisión y suministro de parches y actualizaciones de software u otro tipo de actualizaciones, de ser necesarias, al adquirir servicios de productos de software ya en uso.

7.5 El pago de servicios adicionales prestados a cambio de pago deberá efectuarse inmediatamente después de la prestación del servicio y la recepción de la factura por parte del Cliente.

## 8 Garantía para la prestación de servicios

8.1 Fujitsu garantizará que las piezas que se repararon durante la tarea de servicio o se instalaron en el objeto con derecho a los servicios, relacionadas con la descripción de Fujitsu válida en el momento de la prestación al Cliente, son nuevas o su estado es tan bueno como si fueran nuevas y tienen como mínimo una funcionalidad similar.

8.2 En caso de que Fujitsu esté obligado a ofrecer garantía, Fujitsu reparará o sustituirá gratuitamente el dispositivo, a su entera discreción. Si la reparación falla repetidamente, el Cliente podrá, después de fijar un plazo, solicitar una reducción adecuada del precio del servicio o rescindir el contrato de servicio con efecto para el período de servicio restante. Todas las reclamaciones adicionales del Cliente derivadas de los derechos de garantía quedarán también excluidas tras el vencimiento de un período de gracia, salvo la responsabilidad prevista en las presentes condiciones contractuales (responsabilidad civil). No obstante, la presente cláusula no implica una modificación en la carga de la prueba en detrimento del Cliente.

8.3 Los defectos provocados por la manipulación inadecuada, los intentos de reparación por parte del Cliente o de un tercero, el uso de la fuerza, las modificaciones del producto original y otras circunstancias atribuibles al Cliente, quedarán excluidos de la garantía. Esta premisa también será de aplicación a los defectos y los daños provocados por el hecho de que el objeto con derecho a los servicios no se utilizara de conformidad con las disposiciones de la documentación específica del producto correspondiente, en particular, el manual de seguridad, las instrucciones o las instrucciones de uso suministradas por Fujitsu o fuera instalado por el Cliente, en particular con respecto a unidades sustituibles por el Clientes (USC).

8.4 En el supuesto de cualquier conflicto entre las Condiciones Contractuales de venta de Fujitsu y las secciones siguientes; 9 -13, las Condiciones de venta de Fujitsu prevalecerán sobre estas últimas.

## 9 Responsabilidad de Fujitsu por infracción de derechos de protección de terceros

9.1 Si un tercero interpone una demanda contra el Cliente por la infracción de derechos de propiedad industrial o derechos de autor en España (en adelante, "derechos de protección") por el uso de los bienes o servicios suministrados por Fujitsu y si el uso de los bienes o servicios en España queda reducido o prohibido, Fujitsu asumirá responsabilidad del modo que sigue; dicha responsabilidad se limitará a un período de un año a partir de la fecha de entrada en vigor del período de limitaciones preceptivo:

Fujitsu modificará o sustituirá los bienes o servicios, a su entera discreción y a su propia costa, de un modo que no infrinja los derechos de protección, pero siempre de un modo esencialmente acorde con las especificaciones pactadas, o liberará al Cliente del pago de cuotas de licencia al tercero por el uso de los bienes o servicios. Si esto no fuera posible para Fujitsu atendiendo a condiciones razonables, Fujitsu estará obligada a retirar los bienes o servicios y reembolsar la remuneración abonada. Fujitsu podrá solicitar al Cliente una compensación razonable por el uso de los bienes o servicios.

9.2 Las condiciones de la responsabilidad de Fujitsu con arreglo al apartado 9.1 son: el Cliente notificará a Fujitsu por escrito y sin demora las demandas de terceros por una infracción de derechos de protección, el incumplimiento reclamado no será reconocido y la negociación de cualquier disputa, incluido un convenio extrajudicial, solo se realizará previa consulta a Fujitsu. El Cliente estará obligado a informar a los terceros implicados de que la interrupción del uso de los bienes o servicios no implica ningún reconocimiento de la infracción de los derechos de protección si el Cliente decide interrumpir el uso de los bienes o servicios o por otras causas justificadas.

9.3 Si el Cliente es responsable de la infracción de los derechos de protección, quedarán excluidas las demandas contra Fujitsu en virtud del apartado 9.1. Esto también es de aplicación si la infracción de los derechos de protección es atribuible a especificaciones concretas establecidas por el Cliente, ha sido provocada por un uso que Fujitsu no puede prever o ha sido provocada por la alteración de los bienes o servicios por parte del Cliente o estos han sido utilizados junto con bienes o servicios no suministrados por Fujitsu.

9.4 Todas las reclamaciones adicionales del Cliente debido a una infracción de derecho de protección de terceros quedarán excluidas. El derecho del Cliente de rescindir el contrato por causa justa con arreglo al apartado 10.1, así como las disposiciones de los apartados 10.2 a 10.4 no se verá afectado.

## 10 Responsabilidad de Fujitsu

10.1 Si un servicio no se presta según lo previsto en las presentes condiciones y Fujitsu es responsable de ello, Fujitsu estará obligado a prestar el servicio sin cargo adicional para el Cliente dentro de un plazo razonable, según se acuerde. Si el servicio no puede prestarse de conformidad con el contrato dentro de un plazo adicional razonable fijado por el Cliente por motivos de los que Fujitsu es responsable, el Cliente tendrá derecho a cancelar el servicio pertinente.

10.2 Fujitsu será responsable, sin restricciones, de los daños que provoque y den lugar a la muerte o lesiones de personas (lesiones corporales o de la salud) como resultado de su negligencia, y en caso de que produzcan daños a la propiedad de los que sea responsable, su responsabilidad por los daños incurridos se limitará a una cuantía máxima de las cuotas abonadas por los Servicios durante los doce (12) meses anteriores a cada evento de pérdida o daño. La obligación de reembolsar daños y perjuicios si los daños fueron provocados a material de soportes de datos no incluirá el reembolso de los gastos incurridos para recuperar los datos o la información perdidos.

10.3 Todas las reclamaciones adicionales por defectos o reclamaciones de daños o del reembolso de gastos incurridos por el Cliente, así como las reclamaciones distintas a las especificadas en el presente contrato, en concreto reclamaciones por apagones, lucro cesante, pérdida de datos o información, reclamaciones por daños emergentes o indirectos, con independencia de su causa, quedarán excluidas, salvo que se aplique responsabilidad preceptiva o en caso de dolo, negligencia grave o infracción de obligaciones contractuales importantes que no puedan excluirse legalmente. No obstante, las reclamaciones por daños o reembolso de gastos a causa de una infracción de obligaciones contractuales importantes se limitará a los daños típicamente previsibles en virtud del contrato, salvo en caso de dolo o negligencia grave.

10.4 La revocación de la carga de la prueba perjudicial para el Cliente no está implícita en las disposiciones anteriores de los apartados 10.2 y 10.3.

## 11 Secreto, privacidad de los datos y subórdenes

11.1. Cada parte utilizará todos los documentos, la información y los datos recibidos de la otra parte respectiva y que estén marcados como confidenciales únicamente para la prestación del servicio contratado. La parte receptora tratará los documentos y la información como terceros confidenciales que no participen en la prestación. El contrato respectivo, excepto si cualquiera de estos documentos e información son o se convierten, sin violación de este compromiso de confidencialidad, generalmente conocido, o en caso de divulgación obligatoria debido a una orden judicial o autoridad gubernamental o si la otra parte ha aprobado la divulgación por adelantado. Fujitsu puede utilizar datos anónimos pertenecientes al cliente con fines de evaluación, garantía de calidad y estadísticos.

Cada una de las partes cumple con las leyes de protección de datos aplicables, la información sobre el tratamiento de datos personales por parte de Fujitsu como controlador en relación con la ejecución del contrato y la información que debe proporcionarse de acuerdo con los artículos 13 y 14 del Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal (GDPR) está disponible en el sitio web respectivo del servicio que proporciona Fujitsu:

<https://support.ts.fujitsu.com/IndexWarranty.asp?lng=COM>

y la última versión del manual de garantía de Fujitsu. El cliente deberá informar de ello a su personal y a las demás personas involucradas en la ejecución del contrato.

Si se ha adquirido un Paquete de Soporte de Fujitsu o de un Distribuidor de Fujitsu, Fujitsu puede transferir los datos de registro al Distribuidor de Fujitsu y/o al Distribuidor de Servicio de Fujitsu contractual, con el fin de proporcionar el servicio requerido e informar de forma proactiva al cliente cuando el servicio está a punto de caducar.

11.2. Si Fujitsu trata datos personales en nombre del cliente como parte de la ejecución de un contrato, Fujitsu actuará como encargado para el cliente, que sigue siendo el responsable del tratamiento de dichos datos. Fujitsu sólo tratará los datos personales siguiendo las instrucciones documentadas del cliente o según lo exija la legislación aplicable. En este último caso, Fujitsu informará al cliente de cualquier requisito de este tipo antes de tratarlo, a menos que la ley pertinente prohíba dicha información por motivos importantes de interés público. El cliente será responsable del cumplimiento de cualquier requisito legal para el tratamiento por parte de Fujitsu en nombre del cliente. En caso necesario, Fujitsu y el cliente celebrarán un acuerdo separado de conformidad con el artículo 28 (3) GDPR. Fujitsu puede proporcionar los respectivos contratos estándar bajo petición. Los detalles técnicos y organizativos para el tratamiento de datos personales se encuentran en la página web de la entidad proveedora del servicio Fujitsu.

El personal de Fujitsu y sus subcontratistas, que están autorizados a tratar datos personales, están sujetos a un compromiso de confidencialidad. Previa solicitud y compensación razonable por separado, Fujitsu proporcionará dicha asistencia al cliente en relación con las solicitudes de los sujetos de datos que ejerzan sus derechos establecidos en el Capítulo III del GDPR y su obligación de conformidad con los artículos 32 a 36 GDPR, que Fujitsu estará en condiciones razonables de proporcionar. Fujitsu notificará al cliente sin demoras indebidas y con un nivel de detalle razonable cuando tenga conocimiento de que se ha producido una violación de los datos personales que afecte a los datos personales tratados en nombre del cliente mientras se encuentren en su poder o bajo su control. En relación con cualquier incidente de seguridad de datos de este tipo que surja como resultado del incumplimiento de sus obligaciones y del que tenga conocimiento, Fujitsu tomará las medidas razonables para identificar y corregir la causa subyacente de los datos del incidente de seguridad de datos con el fin de mitigar o excluir el riesgo de que vuelvan a producirse incidentes de seguridad de datos similares. Fujitsu eliminará todos los datos personales tratados que estén en su poder o bajo su control una vez finalizada la prestación de los servicios correspondientes, a menos que se acuerde lo contrario o que la legislación aplicable exija el almacenamiento.

11.3. Fujitsu podrá adjudicar subcontratos. El cliente acepta en general que Fujitsu puede contratar a subcontratistas como subencargados para el tratamiento de datos personales de conformidad con el artículo 28 GDPR. Además, el cliente acepta que, con sujeción a las leyes de protección de datos aplicables, dichos subcontratistas pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, por ejemplo, en Europa del Este o en Asia-Pacífico (por ejemplo, Japón o India). La información sobre los subcontratistas contratados por Fujitsu está disponible en la respectiva página web de la entidad que presta el servicio de Fujitsu. También se publicarán

los cambios previstos en relación con la adición o sustitución de otros subcontratistas.

11.4. El cliente concederá acceso técnico a los datos personales en relación con los servicios remotos a Fujitsu sólo si esto es estrictamente necesario para realizar los servicios remotos. Fujitsu no accederá a los datos personales en relación con el servicio remoto, a menos que sea estrictamente necesario para realizar los servicios remotos. En la medida en que el acceso al personal del servicio remoto. En la medida en que el acceso a los datos personales sea estrictamente necesario para realizar un servicio remoto o si cualquier problema o datos de diagnóstico utilizados por Fujitsu contienen datos personales, Fujitsu accederá a dichos datos sólo con el fin de proporcionar el servicio remoto y no los utilizará de otro modo; en este sentido, Fujitsu sólo actuará de acuerdo con las instrucciones documentales del cliente.

11.5. El cliente sigue siendo responsable de cualquier dato almacenado en los soportes de almacenamiento devueltos a Fujitsu en relación con los casos de garantía. El cliente marcará cualquier medio de almacenamiento que contenga datos personales en consecuencia. A menos que se acuerde otra cosa en un caso particular. Fujitsu, en nombre del cliente, destruirá el medio de almacenamiento o borrará los datos aplicando un proceso de borrado que cumpla con el estado de la técnica reconocido; además, se aplicarán las secciones 11.3 y 11.4. Hasta su eliminación o destrucción, Fujitsu utilizará todos los medios técnicos de almacenamiento adecuados para evitar la pérdida o el acceso no autorizado, en particular, transportándolos en cajas cerradas con llave y almacenándolos en lugares seguros y cerrados con llave.

11.6. Fujitsu encargará regularmente una auditoría razonable y adecuada a un auditor con la experiencia y la cualificación adecuadas, o las medidas técnicas y organizativas que tenga en vigor para proteger los datos de sus datos clientes, incluidos los datos personales. A petición del cliente, Fujitsu pondrá a su disposición un resumen adecuado de cada informe elaborado como resultado de dicha auditoría en la medida en que se refiera al tratamiento de los datos personales de sus clientes. Fujitsu puede redactar o eliminar cualquier información que sea confidencial para cualquier otro cliente de Fujitsu o en la que Fujitsu tenga otro interés legítimo de confidencialidad.

11.7. El cliente se asegurará de que se han establecido todos los requisitos legales (por ejemplo, mediante la obtención de declaraciones de consentimiento) a tal efecto que Fujitsu también puede proporcionar los servicios acordados sin ningún tipo de trabas legales.

## 12 Licencia de exportación

12.1 La exportación o reexportación de productos y servicios, incluida la transferencia inmaterial de bienes y conocimientos técnicos, así como la asistencia técnica y la transferencia de documentación de asistencia técnica junto con este contrato podrán estar sujetas a obligaciones de aprobación, p. ej. por razón de tipo o fin pretendido. Si se pretende exportar objetos amparados por el presente contrato, el Cliente estará obligado a observar los reglamentos correspondientes de control de exportaciones y obtener las licencias necesarias. Si así se solicita, las partes del contrato

acordarán proporcionar la información necesaria para adquirir la licencia.

12.2 Las exportaciones, reexportaciones y prestación de servicios y trabajo junto con el presente contrato podrán no producirse si existe algún motivo para suponer que la prestación del servicio o el uso de los entregables estará relacionado con misiles o armas químicas, biológicas o nucleares. Las partes del contrato cumplirán lo exigido en las últimas versiones de las listas de sanciones correspondientes de la Unión Europea, Alemania, Japón, EE. UU. (p. ej. Lista de sanciones europea, Lista de personas no autorizadas), así como otros reglamentos aplicables comparables de otros países y otras advertencias o restricciones y actuarán conforme a ellas.

12.3. Los envíos y servicios (el cumplimiento del contrato) se realizarán con la condición de que el cumplimiento no esté restringido por ninguna reglamentación nacional o internacional, en particular por reglamentos y embargos de control de las exportaciones ni por ninguna otra restricción. Las demoras causadas por los controles de exportación o por los procedimientos de atascamiento prevalecerán sobre cualquier plazo o plazo de entrega estipulado. En caso de que no sea posible obtener licencias para determinados artículos, el contrato se considerará resuelto en lo que se refiere a los artículos en cuestión; por ello y por el incumplimiento de los plazos mencionados anteriormente, se excluirán las reclamaciones por daños y perjuicios.

12.3 Un incumplimiento de las disposiciones de este apartado se considerará una infracción grave de las obligaciones contractuales.

## 13 Cesión de derechos y obligaciones contractuales, contratos complementarios, jurisdicción

13.1 Una vez iniciada la obligación de servicio, toda cesión de reclamaciones de servicio del Cliente contra Fujitsu a un tercero solo podrá realizarse junto con la venta u otra forma de transferencia de la propiedad del objeto con derecho a los servicios. Fujitsu podrá ceder reclamaciones derivadas de este contrato de servicio a terceros en cualquier momento.

13.2 El Cliente solo tendrá derecho a compensar reclamaciones o ejercer cualquier derecho de retención en relación con contrademandas *res judicata* o no impugnadas por Fujitsu.

13.3 Los contratos complementarios, las enmiendas o los suplementos deberán ponerse por escrito.

13.4 Si alguna disposición específica del presente contrato es inválida, bien en su totalidad o en una parte, esto no afectará a la validez del contrato, salvo que la continuación del mismo supusiera una carga irrazonable, aunque se hubieran tenido en cuenta las disposiciones reglamentarias aplicadas suplementariamente. En este caso, las partes acordarán un ajuste de los puntos concernidos, que deberán ser válidos y lo más cercanos posible a la intención de las disposiciones originalmente aceptadas entre las partes.

13.5 La relación contractual entre las partes estará sujeta a la legislación española. Quedarán excluidas las disposiciones previstas en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías fechada el 11 de abril de 1980 (CNUCCIM). Sin perjuicio de lo anterior y las demás disposiciones del presente Acuerdo, Fujitsu estará facultada para ejercitar una acción en cualquier jurisdicción cuando se refiera a la

protección de sus derechos de propiedad intelectual u otros derechos, o de sus licenciantes.

13.6 El lugar de jurisdicción en relación con todas las controversias derivadas del presente contrato es Madrid. Esto no será aplicable en el supuesto que el Cliente no sea considerado comerciante de acuerdo al significado adscrito en el Código de Comercio español.

13.7 Ninguna disposición del presente Acuerdo afectará al derecho legal de un Cliente que actúe y trate con Fujitsu como consumidor, tal como se define en cualquier legislación de protección al consumidor destinada a proteger a los consumidores en transacciones similares.

13.8 Nos esforzamos por resolver todas y cada una de las controversias que puedan surgir con o en relación con nuestros productos o la relación contractual con usted de una manera amistosa. Dado que nuestro portfolio de productos no está directa y principalmente dirigido al sector de consumo, pedimos a nuestros Clientes consumidores que entiendan nuestra decisión de no participar en procedimientos de conciliación voluntaria ante las oficinas del servicio de arbitraje de consumo según lo contemplado en la Directiva 2013 / UE. En su lugar, si en algún momento nuestros productos dieran lugar a quejas, nos gustaría pedir a nuestros Clientes la utilización de nuestro Fujitsu *Help Desk* para ponerse en contacto con nuestro capacitado equipo de servicio y soporte. A excepción de casos de abuso, la evaluación de incidentes y reclamaciones de Clientes en primera instancia por nuestro equipo de servicio y soporte es también gratuito para el Cliente. En el supuesto de que no pudiéramos resolver el incidente, su derecho de recurrir a los tribunales no se verá afectado.