

Condiciones generales de contratación de PressSupport24 Sheetfed

§ 1 – Preámbulo

La empresa Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG (en lo sucesivo, Koenig & Bauer) ofrece a sus clientes un tratamiento efectivo de sus problemas y una asistencia eficaz mediante PressSupport24, formado por «Mantenimiento remoto Sheetfed» e «Industrial Analytics».

§ 2 – Alcance de servicios

§ 2.1 – Mantenimiento remoto Sheetfed

Koenig & Bauer opera una organización de soporte dedicada al mantenimiento remoto de las máquinas de impresión instaladas en el mercado a través de un acceso remoto. En caso de averías graves, los técnicos de PressSupport de Koenig & Bauer pueden conectarse al sistema de control de la máquina y realizar directamente un análisis de la avería. Gracias a ello, es posible subsanar las averías directamente accediendo al software de la máquina o mediante recomendaciones telefónicas al personal de servicio. Además, esto permite determinar más rápidamente cuáles son las piezas de repuesto correctas y necesarias, así como, si procede, iniciar las acciones para la solicitud del personal necesario.

El alcance de servicios del «Mantenimiento remoto Sheetfed» incluye los siguientes puntos:

- Asistencia técnica 24 horas por parte del departamento de PressSupport, incluidos todos los gastos por disponibilidad fuera del horario comercial, en días festivos o fines de semana.
- Gastos en línea en que pudiera incurrir Koenig & Bauer como consecuencia de la conexión para la realización del mantenimiento remoto, independientemente de la duración del servicio y de la frecuencia de su uso (con una limitación máxima de 2 horas por caso).
- Costes telefónicos derivados de las llamadas realizadas por Koenig & Bauer al cliente.
- Todos los gastos derivados de la asistencia técnica prestada por los especialistas (ingenieros titulados, técnicos) en el marco del mantenimiento remoto.
- Gastos derivados de la transmisión de vídeos en directo (Visual ServiceSupport).
- Documentación del problema y de su solución, o de su intento de solución en el supuesto de que no se consiguiera subsanar mediante mantenimiento remoto.

El alcance de servicios no incluye, en particular, lo siguiente:

- Todos los gastos derivados de las prestaciones de mantenimiento remoto o servicios de asistencia llevados a cabo por parte de terceros como, por ejemplo, los proveedores BDT (LogoTronic), Lithec

(DensiTronic), EyeC (PDFScanner), Kriff&Zipsner (logística), etc.

- Todos los costes derivados de las prestaciones de mantenimiento remoto o servicios de asistencia en nuevas instalaciones, actualizaciones de todo tipo o ampliaciones de las máquinas (es necesario un acuerdo específico por separado).
- Gastos derivados de piezas de repuesto que pudieran ser necesarias, así como su organización y sus costes de transporte.
- Gastos derivados de posibles intervenciones de técnicos que pudieran ser necesarias, compuestos por tiempo de desplazamiento, tiempo de trabajo, gastos de desplazamiento, dietas, suplementos, etc.
- Gastos en concepto de dispositivos terminales o telecomunicaciones en que pudiera incurrir el cliente por la transmisión de vídeos en directo (Visual ServiceSupport).

§ 2.2 – Industrial Analytics

Koenig & Bauer se sirve de Industrial Analytics para minimizar las averías técnicas y las deficiencias de mantenimiento de la máquina. Gracias a la monitorización continua de las instalaciones de producción a través del análisis de los datos de las máquinas, es posible detectar errores o acumulaciones de errores, así como patrones de desviación respecto de valores especificados. La monitorización se realiza con la ayuda de algoritmos especiales, los denominados BOT.

La información obtenida se puede utilizar para coordinar de forma proactiva medidas necesarias.

Las prestaciones ofrecidas no eximen al cliente de realizar labores de mantenimiento de conformidad con lo indicado en las instrucciones de uso.

El alcance de servicios de Industrial Analytics incluye los siguientes puntos:

- Análisis y evaluación con los BOT disponibles de los datos recibidos de la máquina.
- Creación de nuevos tiques en la Customer Community de Koenig & Bauer, mediante lo cual el cliente podrá informarse acerca del estado y ponerse en contacto con su interlocutor en Koenig & Bauer. Por lo demás, serán aplicables las [Condiciones generales de uso de Koenig & Bauer para la Customer Community de Koenig & Bauer](#).

El alcance de servicios no incluye, en particular, lo siguiente:

- Gastos derivados de piezas de repuesto que pudieran ser necesarias, así como su organización y sus costes de transporte.

KOENIG & BAUER

- Gastos derivados de cualquier servicio que pudieran requerir equipos no suministrados por Koenig & Bauer.
- Gastos derivados de cualquier servicio realizado por terceros no acordado en este contrato.
- Gastos derivados de posibles intervenciones de técnicos (cliente, Koenig & Bauer o terceros) que pudieran ser necesarios, compuestos por tiempo de desplazamiento, tiempo de trabajo, gastos de desplazamiento, dietas, suplementos, etc.
- Gastos en concepto de dispositivos terminales o telecomunicaciones en que pudiera incurrir el cliente.

§ 3 – Contacto

En caso de averías técnicas, generalmente el cliente informará a la representación responsable o directamente a PressSupport24 Sheetfed, dependiendo del tipo de avería o, dado el caso, de la asistencia requerida por parte del representante (por ejemplo, servicios de traducción).

El número para contactar directamente con PressSupport24 es el +49 351 833 2686. En caso de que la línea telefónica estuviera ocupada, el cliente podrá dejar un mensaje en el contestador automático indicando su número de teléfono, nombre y número de serie de la máquina.

Además, las solicitudes de servicio también podrán enviarse mediante un formulario de contacto en línea disponible en support.koenig-bauer.com/sheetfed.

De forma opcional y con máquinas debidamente equipadas, se puede notificar la solicitud de asistencia técnica desde la mesa de control con la función PressCall.

Las solicitudes remitidas a PressSupport24 Sheetfed podrán cursarse en alemán o inglés.

PressSupport24 Sheetfed está disponible las 24 horas del día. Existen limitaciones los siguientes días (GMT+1):

No disponible:

- Año Nuevo (1 de enero)
- Primer día de Navidad (25 de diciembre)
- Segundo día de Navidad (26 de diciembre)

Disponible solo hasta las 14:00 h:

- Nochebuena (24 de diciembre)
- Nochevieja (31 de diciembre)

§ 4 – Costes y facturación

Durante el periodo de garantía de la máquina objeto del contrato, el «Mantenimiento remoto Sheetfed» e «Industrial Analytics» no tendrán coste alguno.

Una vez que haya expirado el periodo de garantía, los servicios de PressSupport24 deberán acordarse mediante un contrato separado.

La facturación de los costes derivados de los servicios de PressSupport24 acordados mediante contrato tras el vencimiento del periodo de garantía se realizará siempre por adelantado para el periodo acordado.

En el caso de que el cliente incurriera en retrasos de pago considerables respecto a Koenig & Bauer o la representación de Koenig & Bauer responsable, Koenig & Bauer estará facultada a negar al cliente la prestación de los servicios de PressSupport24 hasta que se realice el pago íntegro de las facturas pendientes.

El cliente no podrá compensar el pago con deudas propias, salvo indiscutibilidad de estas o sentencia judicial a favor.

§ 4.1 – Mantenimiento remoto Sheetfed

El cliente podrá utilizar el «Mantenimiento remoto Sheetfed» en virtud de un contrato de PressSupport24 por una cuota fija acordada por contrato para las máquinas que se encuentren fuera de garantía.

No está permitida la modificación a posteriori de las máquinas objeto del contrato. La facturación de la cuota fija acordada se realizará siempre por adelantado. Las facturas deberán abonarse en un plazo de 30 días a partir de su recepción sin deducción alguna, salvo acuerdo en contrario por escrito. El proveedor de la prestación estará facultado a negar la prestación de los servicios hasta que no se produzca la recepción íntegra del pago.

§ 4.2 – Industrial Analytics

Fuera de la garantía, el cliente tendrá la opción de utilizar Industrial Analytics, en cuyo caso los costes por los servicios descritos en el artículo 2.2 estarán cubiertos durante el tiempo de duración del contrato mediante el pago de una cuota fija. Las modificaciones o ampliaciones de la máquina (hardware o software) llevadas a cabo tras la formalización del contrato podrán acarrear costes adicionales para el cliente.

§ 5 – Duración y rescisión del contrato

Salvo acuerdo en contrario, por lo general la duración de un contrato de PressSupport24 será de doce meses. El contrato de PressSupport24 podrá ser rescindido por cualquiera de las partes, siempre y cuando ello se realice por escrito y tres meses antes de su fecha de vencimiento. De lo contrario, el contrato se prorrogará automáticamente por un año más, salvo que el vencimiento haya sido limitado contractualmente o sean de aplicación otros acuerdos formalizados por escrito. El derecho a la rescisión por causa justificada (por ejemplo, demora en el pago por parte

KOENIG & BAUER

del cliente, solicitud de un procedimiento de insolvencia de la otra parte contratante, etc.) permanecerá intacto. La rescisión anticipada del contrato no dará derecho a un reembolso íntegro ni proporcional de la cuota fija anual.

§ 6 – Transmisión y análisis de datos

Cada una de las partes será responsable de disponer y operar la conexión de datos necesaria.

§ 6.1 – Mantenimiento remoto Sheetfed

Para la realización del mantenimiento remoto se empleará una conexión VPN. El cliente deberá asegurarse de que exista un acceso físico desde la máquina hasta internet y de que la máquina esté equipada con el hardware VPN correspondiente (mGuard). Además, el cliente estará obligado a notificar con antelación a PressSupport24 posibles modificaciones de las direcciones IP. Esta notificación podrá cursarse a través de los canales de comunicación indicados en el § 3. En caso de problemas de conexión, un técnico informático intervendrá de forma independiente o en colaboración con Koenig & Bauer para solucionar el problema por encargo del cliente.

PressSupport24 Sheetfed establecerá una conexión VPN estática con la máquina. El cliente solo deberá activar el mantenimiento remoto en caso de necesidad. Una vez concluidos los trabajos, el acceso de mantenimiento remoto se cerrará automáticamente transcurridas aproximadamente 2 horas. La conexión VPN estática no se verá afectada.

Si la conexión de datos se interrumpiera y PressSupport24 Sheetfed no recibiera datos o estos fueran insuficientes, Koenig & Bauer quedará eximida de los servicios acordados. Koenig & Bauer también quedará eximida en caso de que la calidad de los datos no permita la prestación de los servicios de PressSupport24 Sheetfed. En este caso, PressSupport24 Sheetfed de Koenig & Bauer deberá informar al cliente del fallo de la conexión de datos. En este supuesto, se intentará ayudar al cliente por vía telefónica a detectar el error siempre y cuando sea razonable o posible.

§ 6.2 – Industrial Analytics

Los datos obtenidos en el marco de Industrial Analytics se enviarán y analizarán en un centro de datos de alto rendimiento de un proveedor de análisis ubicado en la República Federal de Alemania que cuente con las certificaciones DIN 27001 y DIN 9001. En caso de desviación respecto de los parámetros especificados, el BOT generará un tique con la descripción del error en el sistema Sheetfed CRM de Koenig & Bauer.

Los BOT disponibles habitualmente para la monitorización de los datos de las máquinas se encuentran enumerados en la visión general «Industrial Analytics – BOT». Esta lista podrá ser modificada en todo momento y se enviará al cliente cuando este lo solicite. La disponibilidad de cada

uno de los BOT dependerá del equipamiento de la máquina y de la versión del software que utilice.

A fin de cumplir con los requisitos técnicos de Industrial Analytics, la máquina deberá estar equipada con una mesa de control Windows (variante de 1 ordenador) y una interfaz de usuario TouchTronic, una conexión VPN (a través de mGuard), una autorización de puertos de acuerdo con la «Información previa de mantenimiento remoto» y una conexión a internet estable con una velocidad de subida de, al menos, 5 MBit.

§ 7 – Confidencialidad y seguridad de los datos

Las partes se comprometen a mantener la confidencialidad habitual en el mundo empresarial y no revelarán ni harán accesible en ningún momento a terceros –con excepción de sus filiales– ninguna información obtenida en el marco de la colaboración. Las partes se comprometen a garantizar adecuadamente que las personas que trabajan para ellas respetan la mencionada confidencialidad.

§ 7.1 – Mantenimiento remoto Sheetfed

A fin de analizar la productividad y la disponibilidad de la máquina, los datos de esta se transmitirán a Koenig & Bauer con el único fin de evaluar su rendimiento y analizar los errores.

Estos datos se transmiten regularmente mediante la conexión VPN existente. Los datos no se transmitirán a terceros, a excepción de socios de Koenig & Bauer o de las filiales de Koenig & Bauer con quienes exista una relación regulada por contrato y únicamente a los efectos mencionados.

Los datos de la máquina necesarios para la prestación del mantenimiento remoto de PressSupport24 no incluyen datos de pedidos almacenados (datos del trabajo) ni datos personales (como el nombre del operador de la máquina, conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Ley Federal de Protección de Datos de Alemania (BDSG) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE).

Además, solo se recogerán y almacenarán los datos personales necesarios para la tramitación del mantenimiento remoto o la solicitud de asistencia. Esto incluye el nombre de la persona de contacto del cliente que realice la solicitud de servicio, la empresa a la que pertenece, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico. Estos datos personales se transmitirán a la representación de Koenig & Bauer responsable del cliente. Además, los datos personales también se transmitirán a terceros (por ejemplo, a fabricantes de equipos auxiliares), si ello fuera necesario para tramitar la solicitud de servicio.

Los datos personales no se transmitirán a terceros por ningún otro motivo.

Durante las transmisiones de vídeo en directo (Visual ServiceSupport), pueden almacenarse datos de imagen. Esto se realiza exclusivamente en el contexto de la solicitud

KOENIG & BAUER

de servicio actual del cliente. Los datos de imagen no se transmitirán a terceros, a excepción de la representación responsable de Koenig & Bauer.

En el caso de que el cliente estuviera sujeto a restricciones relativas a la recogida de datos de imagen o al uso de dispositivos terminales móviles, el responsable de garantizar el cumplimiento de esas restricciones será él mismo.

§ 7.2 – Industrial Analytics

En el marco de Industrial Analytics, los datos recogidos se almacenarán en tres centros de datos ubicados en la República Federal de Alemania. Dado que el almacenamiento de históricos de datos es indispensable para el cumplimiento del servicio Industrial Analytics, no está prevista la eliminación de los datos. Los datos brutos se almacenarán durante un periodo de tiempo ilimitado, si bien el cliente seguirá siendo el propietario de los datos brutos recopilados. Esto será de aplicación hasta que se haya producido una revalorización de los datos brutos recogidos mediante el análisis algorítmico de Koenig & Bauer y mientras los datos supongan un valor añadido.

Industrial Analytics solo podrá activarse con el consentimiento previo por escrito por parte del cliente (Consentimiento para la recogida de datos/Consent of the Collection of Data).

Por lo demás, serán de aplicación las disposiciones de protección de datos de Koenig & Bauer

§ 8 – Deber de cooperación del cliente

El cliente deberá garantizar, mediante una protección fiable, que las medidas previstas puedan llevarse a cabo sin peligro. En particular, el cliente deberá garantizar que no se pone en peligro a ninguna persona en sus instalaciones como consecuencia de la ejecución del servicio.

A la hora de identificar, acotar, notificar y describir los errores, el cliente deberá seguir las instrucciones de los técnicos de PressSupport24 de Koenig & Bauer. El cliente deberá emplear a personal con formación técnica y lingüística para el servicio de mantenimiento remoto. Cualquier modificación llevada a cabo por el cliente en la máquina o su entorno técnico deberá acordarse previamente con Koenig & Bauer en la medida en que pueda afectar al servicio acordado entre el cliente y el proveedor.

El cliente cooperará con Koenig & Bauer adecuadamente a fin de posibilitar la ejecución de los servicios acordados y pondrá a disposición de Koenig & Bauer los equipos y recursos necesarios.

El cliente se asegurará de que la máquina disponga de una conexión estable de datos a internet para garantizar la transmisión de datos a Koenig & Bauer.

El cliente mantendrá informada a Koenig & Bauer de las anomalías técnicas detectadas a fin de permitir el eficaz desarrollo de las actividades que requiera el servicio.

El cliente deberá colaborar en la realización del diagnóstico remoto y, en su caso, realizar o apoyar las medidas de subsanación de la avería recomendadas por Koenig & Bauer.

§ 9 – Responsabilidad

PressSupport24 no incluye garantías en el sentido del Código Civil de Alemania (BGB). Koenig & Bauer asume todas las obligaciones mencionadas en el contrato, lo cual no implica la garantía de que los servicios acordados por contrato vayan a diagnosticar y subsanar todos los daños y defectos existentes en la máquina, como tampoco que la máquina vaya a funcionar, estar disponible o ser productiva en el futuro.

Koenig & Bauer no se hará responsable de intervenciones en la máquina objeto del contrato, ni en partes de esta, que haya llevado a cabo el cliente o un tercero y que no hayan sido aprobadas previamente por Koenig & Bauer, así como de intervenciones o trabajos de reparación en la máquina objeto del contrato, ni en partes de esta, que hayan sido aprobados por Koenig & Bauer pero que el cliente o un tercero hayan realizado de forma indebida. En el caso de que, durante la realización del mantenimiento remoto, un empleado de Koenig & Bauer detectara un defecto en la máquina objeto del contrato que pudiera afectar a la seguridad, este estará obligado a solicitar al cliente la detención de la máquina, así como una confirmación por escrito por parte del cliente de que le ha sido comunicado el defecto. Koenig & Bauer podrá negarse en todo momento a realizar el mantenimiento remoto de una máquina en la que se hayan desactivado o manipulado los dispositivos de seguridad.

Aunque los empleados del cliente actúen de conformidad con las instrucciones impartidas por teléfono por Koenig & Bauer, ello no eximirá al cliente de su propia obligación de observar las medidas de precaución y seguridad pertinentes, así como de encomendar el trabajo a personal debidamente formado y competente para la tarea.

Koenig & Bauer no será responsable en caso de que el cliente no proporcione información o proporcione información insuficiente o incorrecta en relación con una avería y ello provoque que una indicación por parte de Koenig & Bauer cause un error. El cliente será el único responsable de sus propios empleados. Por lo tanto, Koenig & Bauer no asumirá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados por el cliente.

Queda excluida cualquier responsabilidad por parte de Koenig & Bauer por cualquier tipo de daño, independientemente del momento en que se haya producido o se produzca y de los fundamentos jurídicos que lo justifiquen, en particular la indemnización por daños indirectos.

KOENIG & BAUER

Koenig & Bauer solo se hará responsable, sea cual sea el fundamento jurídico, en los siguientes casos:

- (1) acto doloso,
- (2) negligencia grave,
- (3) lesiones culposas contra la vida, la integridad física o la salud,
- (4) defectos que haya ocultado de mala fe,
- (5) en el marco de una declaración de garantía,
- (6) en el caso de defectos en el objeto suministrado, siempre y cuando exista una responsabilidad en virtud de la Ley alemana de responsabilidad del producto por daños personales o materiales en objetos de uso privado.

En el caso de incumplimiento culposo demostrado de obligaciones contractuales fundamentales (es decir, de aquellas obligaciones que caracterizan el contrato y en cuyo cumplimiento sea razonable que confíe el cliente), el proveedor será responsable también en caso de negligencia leve, en cuyo caso esta estará limitada a daños típicos del contrato y previsibles dentro de unos límites razonables.

Lo mismo será de aplicación si, como resultado de sugerencias o consejos vinculantes omitidos culposamente o erróneos de Koenig & Bauer antes o después de la formalización del contrato o como resultado del incumplimiento culposo de otras obligaciones contractuales de carácter secundario, la máquina no pudiera utilizarse de conformidad con lo previsto por contrato. Los servicios incluidos en el «Mantenimiento remoto Sheetfed» e «Industrial Analytics» corresponden a una prestación. Sin perjuicio de las excepciones mencionadas en los artículos 1 a 6 anteriores, la responsabilidad del proveedor en virtud de este contrato estará limitada al 20 % del precio del contrato.

Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad a favor de Koenig & Bauer se aplicará también a los empleados, representantes y auxiliares de Koenig & Bauer y de sus filiales.

Quedan excluidos otros tipos de reclamaciones por daños y perjuicios.

§ 10 – Prescripción

Todas las reclamaciones realizadas por el cliente, independientemente de su fundamento jurídico, prescribirán en un plazo de doce meses. En el caso de conductas dolosas o de negligencia grave, lesiones culposas contra la vida, la integridad física o la salud, así como en caso de reclamaciones en virtud de la mencionada Ley alemana de responsabilidad del producto, serán de aplicación los plazos legales vigentes.

§ 11 – Disposiciones finales

Las modificaciones y suplementos del «Mantenimiento remoto Sheetfed» e «Industrial Analytics» deberán realizarse por escrito. La modificación de este requerimiento también requerirá la forma escrita. Queda excluida la validez de todo acuerdo verbal.

Las condiciones generales del cliente no se aplicarán a este contrato incluso cuando Koenig & Bauer no haya expresado su oposición a ellas.

Todas las disputas relacionadas con PressSupport24 Sheetfed («Mantenimiento remoto Sheetfed» e «Industrial Analytics») estarán sujetas a las leyes de la República Federal de Alemania, con exclusión de las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

El fuero competente exclusivo para todos los litigios resultantes de este contrato será Würzburg.