

TÉRMINOS DEL SERVICIO

1. Proceso empresarial (o funcionalidades empresariales)

Los contratos de suscripción resumen los servicios seleccionados por el cliente. El proveedor se compromete a prestar los servicios acordados al cliente a los precios indicados en los contratos de suscripción.

El catálogo completo de los servicios del Proveedor está disponible previa solicitud al Proveedor. Los precios de los Servicios presentados son orientativos y pueden cambiar a discreción del Proveedor. El Proveedor puede añadir, modificar o eliminar elementos de su catálogo en cualquier momento. Las campañas promocionales del Proveedor informan al cliente cuando se añaden nuevos elementos al catálogo.

Cualquier modificación de los Servicios prestados (y, en particular, cualquier adición de Procesos Empresariales) deberá ser objeto de una modificación entre las Partes en la que se especifiquen las condiciones de precios asociadas para que sea efectiva.

El Cliente se compromete a utilizar únicamente el Proceso Empresarial incluido en la Suscripción. El Proveedor se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de esta cláusula observando el entorno del cliente. En caso de incumplimiento, el Proveedor lo notificará al Cliente. Si el Cliente persiste en utilizar un Proceso Empresarial no incluido en la Suscripción, el Proveedor añadirá automáticamente el Proceso Empresarial utilizado fuera de la Suscripción a la factura de la Suscripción durante el resto del período contractual.

2. Condiciones de activación del Soporte

El servicio de asistencia técnica estará operativo tan pronto como los Procesos Empresariales estén a disposición del Cliente, tal y como se especifica en el Contrato de Suscripción. Durante el periodo de implementación del proyecto, se activará únicamente a través de los consultores del Proveedor. El final de la fase del proyecto se formalizará en las condiciones descritas en el contrato del proyecto correspondiente.

Al final de la fase de implementación del proyecto, el Cliente podrá beneficiarse del servicio de asistencia de acuerdo con las condiciones descritas en el presente Contrato y, en particular, en el Anexo «Niveles de asistencia y servicio», siempre que el Cliente haya recibido la confirmación por escrito del Proveedor del inicio de la fase de producción.

3. Suscripción

De conformidad con los Contratos de suscripción, la suscripción del Cliente se calcula a partir de la suma de

- la suscripción de coste fijo MOC (si procede),
- La suscripción al servidor y al back office (si procede)
- la suscripción al proceso empresarial (si procede),
- la suscripción al número de usuarios (si procede),
- la suscripción al número de terminales (si procede),
- Suscripción al número de tiendas (si procede),
- Desde la suscripción al volumen,
- Y suscripción a Servicios Asociados y opciones.

a) La suscripción al mantenimiento en condiciones operativas (MOC) se refiere a una renta mensual fija a la que se compromete el cliente durante la vigencia del contrato de suscripción. Cada una de las entidades usuarias del cliente debe pagar el MOC.

b) La suscripción al servidor y al back office se refiere a una cuota mensual fija a la que se compromete el Cliente durante la vigencia del Contrato de suscripción. Cada una de las marcas del Cliente usuario debe abonar la suscripción.

c) Suscripción al proceso empresarial, al que se pueden añadir servicios asociados y opciones. Esta suscripción se refiere a una cuota mensual fija a la que el cliente se compromete durante la vigencia del contrato de suscripción. Cada una de las entidades usuarias del cliente se suscribe al proceso empresarial que desea utilizar.

d) La suscripción por volumen se refiere a un cargo mensual por consumo, basado en el tipo de unidad de trabajo correspondiente. La suscripción por volumen de actividad se calcula independientemente del número de entidades de usuario. Agrupa todos los volúmenes de actividad en todo el ámbito de los servicios.

Tarifa de suscripción por volumen: en virtud de las condiciones del contrato de suscripción, el cliente se compromete a un volumen de actividad; el importe correspondiente a este volumen mínimo de actividad se factura por cada periodo definido en el contrato de suscripción.

Cuando el volumen de actividad observado para el periodo supera el volumen de actividad del compromiso, se factura una cuota de suscripción adicional correspondiente al exceso de volumen de actividad. El valor de la unidad de trabajo adicional consumida se factura entonces un quince por ciento (15 %) más que el valor de la unidad de trabajo de referencia del volumen de actividad con el compromiso especificado en el contrato de suscripción.

- e) **La suscripción al número de usuarios** se refiere a un alquiler mensual fijo al que se compromete el cliente durante la vigencia del contrato de suscripción. El importe se calcula en función del número de usuarios del cliente y del paquete de procesos empresariales seleccionado por el cliente.
- f) **La suscripción al número de terminales** se refiere a un alquiler mensual fijo al que se compromete el Cliente durante la vigencia del Contrato de suscripción. El importe se calcula en función del número de terminales seleccionados por el Cliente.
- g) **La suscripción al número de tiendas** se refiere a un alquiler mensual fijo al que se compromete el Cliente durante la vigencia del Contrato de suscripción. El importe se calcula en función del número de tiendas seleccionadas por el Cliente.
- h) **La suscripción al nivel de servicios:** la suscripción al nivel de servicios elegido por el cliente, definido en el contrato de suscripción, se aplica de manera uniforme a todos los servicios prestados por el proveedor en virtud del contrato de suscripción.
El coste de esta suscripción se calcula aplicando un porcentaje a la suma de las suscripciones contratadas por el cliente. La suscripción al nivel de servicio debe ser abonada por el cliente como servicios prestados por el proveedor.

El coste de la suscripción al nivel de servicio se actualiza dinámicamente en cada factura para tener en cuenta cualquier cambio realizado en las suscripciones por parte del cliente.

4. Modificación del compromiso mínimo de facturación

El consumo total del Cliente durante el periodo de facturación en Unidades de Trabajo y/o el número de Usuarios registrados del Cliente se indican en las facturas enviadas al Cliente.

4.1 Cambio del Nivel de Servicios:

El Cliente puede cambiar su suscripción al Nivel de Servicio:

- Para cambiar a un paquete que ofrezca más garantías u opciones de servicios adicionales: en cada periodo de facturación. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente, durante todo el periodo restante del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de cambio.
- Para cambiar a un paquete que ofrezca menos garantías y/u opciones de servicios: como máximo una vez cada doce (12) meses, y solo a partir del segundo año del contrato. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente para todo el periodo restante del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de cambio.

4.2 Cambiar el volumen:

El Cliente puede modificar el compromiso de volumen:

- Para un cambio a un compromiso de volumen superior, cada periodo de facturación. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del cliente durante todo el periodo restante del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de cambio.
- Para un cambio a un compromiso de volumen inferior, como máximo una vez cada doce (12) meses, dos niveles de suscripción inferiores y solo a partir del segundo año del contrato. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente durante todo el periodo restante del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de Cambio.

4.3 Cambio del número de usuarios, terminales o tiendas:

El Cliente puede modificar su compromiso en cuanto al número de Usuarios, terminales o tiendas:

- Para un cambio a un número superior, cada periodo de facturación. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del cliente durante todo el periodo restante del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de cambio.

- Para un cambio a un número inferior, como máximo una vez cada doce (12) meses, solo a partir del segundo año del contrato. En este caso, el importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente durante todo el periodo residual del Contrato, o hasta la siguiente solicitud de Cambio.

4.4 Modificación del proceso empresarial y los servicios asociados:

- Para la adición de un proceso empresarial:
 - En cada periodo de facturación. El importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente durante todo el periodo restante del Contrato o hasta la siguiente solicitud de cambio.
 - Si la adición requiere servicios de configuración adicionales, se debe realizar un pedido de servicio independientemente de la modificación del servicio.
- Para la eliminación de un proceso empresarial:
 - Solo se puede eliminar un proceso empresarial activado como opción, como máximo una vez cada doce (12) meses y solo a partir del segundo año del contrato. El importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del cliente durante todo el período restante del contrato o hasta la siguiente solicitud de cambio.
 - Si la eliminación requiere servicios de configuración adicionales, se debe realizar un pedido de servicio independientemente de la modificación del servicio.
- Para añadir servicios asociados:
 - La suscripción puede tener lugar tras un periodo de tres (3) meses. El importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del cliente para todo el periodo restante del contrato o hasta la siguiente solicitud de cambio.
 - Si estos servicios asociados requieren servicios de configuración adicionales, se deberá realizar un pedido de servicio independientemente de la modificación del servicio.
- Para cancelar un servicio asociado:
 - Como máximo una vez cada doce (12) meses y solo a partir del segundo año del contrato. El importe se aplica a partir de la factura siguiente a la solicitud del Cliente para todo el período restante del Contrato o hasta la siguiente solicitud de cambio.
- Si la eliminación requiere servicios de configuración adicionales, se deberá realizar un pedido de servicio independientemente de la modificación del servicio.

Cualquier modificación debe ser objeto de una modificación. El cliente es responsable de iniciar el cambio.

El cambio surtirá efecto en la factura siguiente a la solicitud del Cliente, siempre que se realice al menos un mes antes de la fecha de facturación.

Para que se tenga en cuenta, la solicitud de cambio debe enviarse por correo electrónico al Proveedor o por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección:

GENERIX GROUP

A la atención del Departamento Administrativo y Financiero
ARTEPARC - Bât. A 2 rue des peupliers
59810 LESQUIN

5. Condiciones de facturación y pago

a. Punto de partida para la facturación

Salvo que se especifique lo contrario en los contratos de suscripción, el proveedor facturará los servicios al cliente de la siguiente manera:

- Suscripción al mantenimiento en condiciones operativas (MOC) y para el proceso empresarial: fecha de inicio del proyecto.
- Suscripción al servidor y al back office: fecha de inicio del proyecto.
- Suscripción al volumen de actividad o número de usuarios y a los servicios asociados: fecha de inicio de la puesta en marcha.

- Suscripción al número de terminales o tiendas y servicio asociado: fecha de activación del terminal o tienda en el back office.