



Condiciones particulares del servicio de mantenimiento de software

Última versión con fecha del 1 de enero de 2024

Cláusula 1: Objeto

Las presentes condiciones particulares completan las condiciones generales del servicio de Purple Blob y las condiciones particulares del servicio de hosting y tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que Purple Blob se compromete a proporcionar al Cliente un servicio de mantenimiento para el software que aloje en la infraestructura de Purple Blob.

Las presentes condiciones particulares prevalecerán sobre las condiciones generales y las condiciones particulares del servicio de hosting si surgiera una contradicción entre estos documentos.

Cláusula 2: Alcance

El alcance de los trabajos de mantenimiento ha de ser acordado en un **Anexo**, redactado de manera **individual** para cada contrato de mantenimiento y personalizado para cada cliente. En este anexo se listarán los componentes del software que se considerarán cubiertos por el servicio de mantenimiento.

Los componentes o ficheros del software que no se encuentren listados o especificados en dicho Anexo, deberán ser mantenidos por el Cliente, de acuerdo a lo dispuesto en las Condiciones Particulares del servicio de Hosting.

Incluido en el anexo deberá constar, para cada uno de los componentes de software, el comportamiento correcto esperado de él. Se resumirá en un texto acompañando a cada componente una serie de sentencias afirmativas que deben cumplirse todas al mismo tiempo para que el componente se considere que funciona de forma correcta. Asimismo, se permite la redacción de una serie de sentencias afirmativas que no deben cumplirse, ninguna de ellas, para cumplirse un buen funcionamiento.

Como ejemplo:

Componente:

Funcionamiento correcto:

1- Permite que un usuario anónimo pueda realizar el listado de



2- Permite que un usuario de pago, pueda cambiar las preferencias en su perfil

3- Evita que un usuario con el plan de pago caducado acceda a ...

Funcionamiento incorrecto:

1- El usuario recibe un aviso de color rojo, situado en la parte superior derecha de la pantalla, donde se le indica una condición de error, como respuesta del software a una acción anterior del usuario.

Para el caso en el que se definan ficheros individuales, o agrupados por carpetas o rutas del sistema de archivos de la aplicación, se entenderá el buen funcionamiento de estos, si la respuesta HTTP del servidor a una petición que involucre a cualquiera de estos archivos devuelve una respuesta con un código comprendido entre 200 y 299, siempre y cuando, dependiendo del flujo de trabajo del código contenido este sea un código de respuesta válido.

Los componentes o ficheros cubiertos por el Servicio de mantenimiento, según lo especificado en el Anexo relevante, serán cuidados y Purple Blob velará por el buen funcionamiento de estos, siempre y cuando sea posible. Los daños, o funcionamientos erróneos causados en estos componentes o ficheros, causados por entradas o salidas de datos, que bien no se encuentren listados en el Anexo relevante o provengan o finalicen en servidores ajenos a la infraestructura objeto del contrato, quedarán totalmente excluidos del Servicio de mantenimiento y deberán ser asumidos y/o corregidos por parte del Cliente, según las Condiciones particulares del servicio de Hosting.

Cláusula 3: Soporte técnico

Purple Blob pone a disposición del Cliente una asistencia técnica en las condiciones previstas a las condiciones generales del servicio.

Cláusula 4: Duración del contrato y expiración del servicio

El Servicio está suscrito por el Cliente para la misma duración que el servicio de alojamiento al cual está asociado. El Servicio se renueva automáticamente con la renovación del servicio de alojamiento en cuestión, salvo en el caso que el Cliente desee expresamente su expiración.

El Anexo relacionado con estas condiciones se considera parte inseparable del contrato y su modificación acarrearán necesariamente una modificación completa de contrato que podrá conllevar condiciones financieras diferentes.



Cláusula 5: Obligaciones y responsabilidades de Purple Blob

Purple Blob se compromete a poner todo el cuidado y diligencia necesarios para el suministro de un servicio de calidad conforme a los usos de la profesión y al estado de la tecnología. En consecuencia, no responde más que una obligación de medios.

Las obligaciones de Purple Blob en el marco de las presentes condiciones contractuales se limitan a mantener en buen funcionamiento los componentes de software o ficheros que hayan sido listados y acordados en el Anexo relacionado.

Se entiende como buen funcionamiento el definido en la Cláusula 1: Alcance de este mismo documento.

El Cliente entiende que Purple Blob no tiene obligación de monitorizar el buen funcionamiento de los componentes o ficheros. Purple Blob se limita a actuar y reparar los defectos que puedan ser comunicados por el Cliente, mediante el envío de un mensaje de incidencia a través el formulario de contacto de su página web <https://www.purpleblob.net/soporte/> o mediante un mensaje de correo electrónico a la dirección support@purpleblob.net.

Esto no excluye la posibilidad de que Purple Blob implemente mecanismos de comprobación que le permitan anticiparse a las peticiones de soporte del Cliente.

En una primera fase de la reacción a un mensaje acerca de una incidencia, Purple Blob debe evaluar el alcance de la incidencia, los componentes afectados y el tiempo estimado para las reparaciones. Este informe debe ser remitido al Cliente como máximo en el plazo de 1 día laboral.

En caso de que la incidencia demuestre un funcionamiento erróneo de algún componente de software o fichero incluido en la prestación del Servicio, según el Anexo relacionado; el cual, Purple Blob pueda determinar que se debe a la obsolescencia natural del software del Cliente; las reparaciones o mejoras necesarias correrán financieramente a cargo de Purple Blob, siempre y cuando no superen un límite de horas mensuales. Este límite de horas se fija en 8h mensuales, constituyendo una bolsa de horas global, aplicable a diversos casos de este condicionado.

En caso de que la incidencia se deba a una intrusión no autorizada, fallo de seguridad, abuso de algún procedimiento del software, o en general, cualquier situación no prevista en el diseño del software; Purple Blob deducirá el coste horario necesario para solventar el problema de la bolsa de horas estipulada en el caso anterior.



Llegado el caso en el cual se consumieran la totalidad de la bolsa de horas mensual, Purple Blob cesará inmediatamente cualquier intervención en activo y procederá a informar al Cliente de la situación.

Sin perjuicio de lo anterior, Purple Blob declina cualquier responsabilidad acerca de los daños y no podrá ser considerado responsable de los contenidos, funcionalidades o cualquier otro servicio ofrecido por el Cliente como parte de su software, observando la Cláusula 6 de las condiciones particulares de Hosting.

Cláusula 6: Obligaciones y responsabilidad del cliente

El Cliente se compromete a utilizar exclusivamente el canal propuesto por Purple Blob para la comunicación de los mensajes de incidencias. El Cliente reconoce que Purple Blob puede no aceptar un mensaje de incidencia enviado mediante cualquier otro método sin aviso alguno.

El Cliente se compromete a evitar el envío de mensajes de incidencia cuando el servicio funcione de manera correcta de acuerdo a lo estipulado en el Anexo relacionado.

El Cliente acepta de manera tácita con la formalización del contrato, que en el mismo momento de la firma, y hasta que se realice el primer envío de un mensaje de incidencia por parte del Cliente, la totalidad de los componentes de software o ficheros definidos en el Anexo relacionado funcionan correctamente.

En el caso de que Purple Blob dispusiese, para el desarrollo del proyecto del Cliente, un entorno de desarrollo basado en diferentes etapas, donde la última etapa se denomina "Producción" y solo contiene código expresamente autorizado por el Cliente; el Cliente acepta la responsabilidad de los fallos de funcionamiento que pudiesen detectarse en la etapa de "Producción" y que también estuviesen presentes en la etapa de "Pruebas". Puesto que se entiende que el Cliente dió su aceptación para el despliegue en "Producción".

Cláusula 7: Desestimiento

Debido a la naturaleza de este servicio, el derecho de desistimiento no puede ser ejercido tras la formalización del presente Contrato por parte del Cliente.

El Cliente reconoce que la redacción del Anexo relacionado constituye el suministro de un bien personalizado en el sentido del artículo citado. Por lo tanto, el Cliente queda expresamente informado que, en aplicación de las presentes disposiciones, no podrá ejercer su derecho de desistimiento de este Servicio. Este derecho tampoco podrá ser ejercido por el Cliente en la renovación del Servicio.