



Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

CONTRATO DE SOPORTE INFORMÁTICO

1 de Septiembre de 2017

El CLIENTE y el PROVEEDOR, en adelante, podrán ser denominadas, individualmente, “la Parte” y, conjuntamente, “las Partes”, reconociéndose mutuamente capacidad jurídica y de obrar suficiente para la celebración del presente Contrato

EXPONEN

PRIMERO: Que el CLIENTE está interesado en la contratación de los servicios de:

Soporte informáticos: Hardware, Software y Red [asesoría y soporte computacional a los equipos a nivel de software.

Otros servicios consistentes en compra de equipos, instalación de redes, los cuales serán considerados adicionales y por lo tanto costos apartes debidamente cotizados para conformidad del cliente.

El CLIENTE está interesado en contratar dichos servicios para mantener la operatividad de su sistema informático en todo momento.

SEGUNDO: Que el PROVEEDOR es una empresa especializada en la prestación de servicios de soporte informático presencial y remoto a empresas

TERCERO: Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de Soporte Informático en virtud del cual el PROVEEDOR preste al CLIENTE los servicios de:



Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

Mantenimiento de SOFTWARE.

Asesorías Informáticas.

Mantenición Servidor (si lo hubiera)

Creación de usuarios locales por equipo

Creación de usuarios remotos (si fuera necesario)

Creación de perfiles para uso de sistemas

Instalación de impresoras remotas (si fuera necesario)

RespalDOS automatizados

Actualización de Windows y Antivirus

Mantenimiento al sistema de archivos

Habilitación de estaciones de trabajo para uso de Sistema de Gestión.

Asistencia remota para mantenimiento

Asesoría telefónica

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

Que las Partes reunidas, acuerdan celebrar el presente contrato de SOPORTE INFORMÁTICO, en adelante, el “Contrato”, de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de soporte informático detallado anteriormente, en adelante “los Servicios”, en los términos y condiciones previstos en el Contrato y en todos sus Anexos.

SEGUNDA.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1. Los Servicios se prestarán en los siguientes términos y condiciones generales:
 - 2.1.1. El PROVEEDOR responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del Contrato.
 - 2.1.2. El PROVEEDOR se obliga a gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios.
 - 2.1.3. El PROVEEDOR guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio.
 - 2.1.4. En el caso de que la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, el PROVEEDOR, como encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 2.2. El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

b) Mantenimiento de SOFTWARE:

Mantenimiento preventivo del software instalado que incluye la revisión de los parámetros críticos de los equipos y de la red.

Mantenimiento correctivo que incluye la reinstalación de software en el caso de anomalías en el funcionamiento.

Configuración del software ya instalado.

Actualización e instalación de software adicional con licencia.

Instalación y mantenimiento (incluyendo actualizaciones) del sistema antivirus.

c) Mantenimiento de RED:

Mantenimiento preventivo que incluya la monitorización de los parámetros básicos de la red de forma que se garantice su adecuada dimensión.

Configuración y optimización para el correcto funcionamiento de la comunicación entre los equipos conectados en RED, así como todos los periféricos conectados a ella.

Verificación del cableado de la RED en los equipos y periféricos.

Mantenimiento correctivo que incluye la reconfiguración del hardware y software de RED después de la caída del sistema u otros percances.

- 2.2.1. Los servicios se prestarán en el domicilio del CLIENTE, servicio presencial, y en todos los componentes de sus sistemas informáticos durante (...) [indicar horario en el que se deben realizar estos servicios e incluir cuando proceda fines de semana y festivos].
- 2.2.2. El PROVEEDOR utilizará los siguientes medios e inspecciones: Programas de conexión remota entre los Ordenadores, servicio remoto. Programas de verificación de los componentes. Inspección y Verificación manual. Programas de análisis del estado del Ordenador.
- 2.2.3. El PROVEEDOR monitorizará los sistemas principales: [determinar cuáles] de forma continua.

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

- 2.2.4. El PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema informático del CLIENTE. Dichos servicios comprenden la realización de cuantas operaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos o sistemas incluidos en este contrato, siempre que no se deban a manipulaciones indebidas.
- 2.2.5. El CLIENTE facilitará la labor del PROVEEDOR en todo momento, incluso asignándole en su sede un módulo con sistema informático.
- 2.2.6. El CLIENTE designará todos los elementos de hardware, con su marca y nº de serie para su identificación como parte de presente contrato (...) [indicar los elementos o anexo donde se incluyan].
- 2.2.7. El coste de cualquier componente que el PROVEEDOR tenga sustituir o instalar será por cuenta del CLIENTE. El PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por terceros, sin vinculación con el PROVEEDOR.
- 2.2.8. Los productos que estén cubiertos por la garantía del fabricante deberán ser reparados por el servicio técnico del fabricante. El PROVEEDOR solo se hará cargo si se trata de un producto suministrado por él.
- 2.2.9. Los consumibles que el PROVEEDOR deba sustituir serán por cuenta del CLIENTE.
- 2.2.10. El CLIENTE se compromete a utilizar los componentes del hardware y del software de acuerdo con las instrucciones y el manual del fabricante.
- 2.2.11. En ningún caso el PROVEEDOR mantendrá, instalará o configurará software sin las licencias y permisos debidos. El PROVEEDOR garantiza al cliente que todo el software que se instale en los equipos del cliente o aquel que sea usado para implementar sus funciones, es original, y no vulnera ninguna ley, derecho o interés de tercero alguno, en especial los referidos a propiedad industrial e intelectual, y que cuenta con las correspondientes licencias de uso.
- 2.2.12. El PROVEEDOR realizará mensualmente una verificación de los sistemas para comprobar su funcionamiento. Y procederá a subsanar cualquier anomalía.
- 2.2.13. El PROVEEDOR actualizará, por servicio remoto, el antivirus del CLIENTE, con la frecuencia que necesiten los sistemas y la aparición de nuevos virus o software maliciosos.
- 2.2.14. Cuando el PROVEEDOR estime necesario proceera a limpiar los sistemas de programas inútiles o de cookies.

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

- 2.2.15. El PROVEEDOR ofrecerá un servicio de asistencia técnica y “Help Desk” de [...] a [...] entre las (...) [indicar horario en el que se deben realizar estos servicios e incluir cuando proceda fines de semana y festivos] donde se notificarán las incidencias que se produzcan. Cualquiera incidencia que se produzca el CLIENTE se lo comunicará al PROVEEDOR, a través del teléfono de asistencia técnica, vía fax o correo electrónico, para proceder a su solución. El PROVEEDOR proporcionará un informe mensual de las incidencias, donde se indicará el tiempo que ha llevado su solución. Los plazos de solución de las incidencias constan en la cláusula 6.4 de este contrato.
- 2.2.16. El PROVEEDOR ejecutará el Contrato realizando de manera competente y profesional los Servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales del CLIENTE que tuviera que utilizar como consecuencia del Contrato.

TERCERA.- POLÍTICA DE USO

- 3.1 El CLIENTE es el único responsable de determinar si los servicios que constituyen el objeto de este Contrato se ajustan a sus necesidades, por lo que el PROVEEDOR no garantiza que el servicio de mantenimiento contratado se ajuste a las necesidades específicas del CLIENTE.
- 3.2 El CLIENTE se obliga a hacer constar de forma clara, visible y accesible desde sus contenidos, sus datos identificativos y como único responsable de los contenidos, poniendo un aviso en sus contenidos de la Política de uso.

CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

- 4.1 El precio del Contrato es de \$ 180.000 más el impuesto (10%).
- 4.2 El pago de las boletas se realizará, tras la aceptación de los trabajos por el CLIENTE, mediante transferencia bancaria los días 30 de cada mes previa recepción de la boleta a la siguiente cuenta corriente titularidad del PROVEEDOR: (...) [indicar nº de cuenta].

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

QUINTA.- DURACIÓN CONTRATO

El plazo de duración del presente Contrato es de (...) [...] a partir de la fecha referida en el encabezamiento del Contrato. El Contrato podrá ser prorrogado expresamente y por escrito.

SEXTA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- 6.1 Todos los Servicios prestados por el PROVEEDOR se realizarán por personal especializado en cada materia. El personal del PROVEEDOR acudirá previsto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.
- 6.2 Las averías o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán al PROVEEDOR en su domicilio a través de llamada telefónica o envío de fax.
- 6.3 Los problemas se resolverán en un período máximo de (...) [establecer distintos plazos a tendiendo a la gravedad de la incidencia, leve, grave, crítica. las penalizaciones se deben definir también en función de la gravedad de la incidencia]
- 6.4 Se entiende por incidencia crítica: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan significativamente al CLIENTE. [si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]
- Se entiende por incidencia grave: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan moderadamente al CLIENTE. [si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]
 - Se entiende por incidencia leve: las incidencias que se limitan a entorpecer la prestación de los Servicios. [si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]

La reparación se realizará en los siguientes períodos máximos desde el aviso:

- Incidencia crítica (...)
 - Incidencia grave (...)
 - Incidencia leve (...) [indicar períodos]
- 6.5 El estado de los Servicios se revisará (...) [mensualmente/bimensualmente/trimestralmente] por el CLIENTE y el PROVEEDOR para comprobar su buen funcionamiento.

Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

SÉPTIMA.- MODIFICACIÓN

Las Partes podrán modificar el contrato de mutuo acuerdo y por escrito.

OCTAVA.- RESOLUCIÓN

Las Partes podrán resolver el Contrato, con derecho a la indemnización de daños y perjuicios causados, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

NOVENA.- NOTIFICACIONES

Las notificaciones que se realicen las Partes deberán realizarse por correo con acuse de recibo [o cualquier otro medio fehaciente que acuerden las Partes] a las siguientes direcciones:

- CLIENTE (...)
- PROVEEDOR: (...)

DÉCIMA.- REGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene carácter mercantil, no existiendo en ningún caso vínculo laboral alguno entre el CLIENTE y el personal del PROVEEDOR que preste concretamente los Servicios.

POR EL CLIENTE	POR EL PROVEEDOR