



# Jipijapaz

## CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

En San Luis Potosí a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

DE UNA PARTE, \_\_\_\_\_ mayor de edad, presentando como identificación \_\_\_\_\_, y en nombre y representación de \_\_\_\_\_ en adelante, el "**CLIENTE**", domiciliado en calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, colonia \_\_\_\_\_, de la ciudad \_\_\_\_\_, en el estado de San Luis Potosí.

DE OTRA PARTE, \_\_\_\_\_ mayor de edad, presentando como identificación \_\_\_\_\_, y en nombre y representación de **Jipijapaz**, en adelante, el "**PROVEEDOR**", domiciliado en Villa de Ramos 200 y/o Av. San Luis 501, colonia San Felipe, Soledad de Graciano Sánchez, San Luis Potosí.

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:

- a) Mantenimiento de sus sistemas informáticos: Hardware, Software y Red.
- b) Acceso a precio especial en piezas y refacciones sobre público en general
- c) Otros servicios consistentes en: Asesoría en adquisición de software y hardware, consultas en ofimática y orientación técnica vía telefónica o sesión remota

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 mantenimiento integral de sistemas informáticos

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

- 1) Mantenimiento de HARDWARE.
- 2) Mantenimiento de SOFTWARE.
- 3) Mantenimiento de soporte de RED.
- 4) Servicios adicionales de consulta y asesoría.
- 5) Plan de descuento en equipos y refacciones

Que las Partes reunidas en la sede social del CLIENTE, acuerdan celebrar el presente contrato de POLIZA DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO, en adelante, el "**Contrato**", de acuerdo con las siguientes:



# Jipijapaz

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato, el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de mantenimiento de hardware, software y de red, en adelante “los Servicios”, en los términos y condiciones previstos en el presente 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 por 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 gestionara a solicitud de EL CLIENTE las licencias, permisos, contratos y autorizaciones que pudieran ser necesarias para la realización de los Servicios, pero el pago de dichos derechos a sus autores quedara a criterio de EL CLIENTE.
  - 2.1.3. EL PROVEEDOR guardará confidencialidad sobre la información que le facilite EL CLIENTE en o para la ejecución del CONTRATO o que para su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial aquella que sea divulgada por EL CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo a las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años a contar desde la finalización del CONTRATO.
  - 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 queda obligado a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. EL PROVEEDOR responderá, por tanto, de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular. A tal efecto, se obliga a indemnizar a EL CLIENTE por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte de EL PROVEEDOR de lo dispuesto tanto en el CONTRATO como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

EL PROVEEDOR deberá adoptar las medidas de índole técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados o del medio físico o natural. A estos efectos EL PROVEEDOR deberá aplicar los niveles de seguridad de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.
  - 2.1.5. EL PROVEEDOR responderá por la corrección y precisión de los documentos que aporte EL CLIENTE en ejecución del contrato y avisara sin dilación a EL CLIENTE cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.
  - 2.1.6. EL PROVEEDOR responderá por los daños y perjuicios que se deriven para EL CLIENTE y de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa directa en errores de EL PROVEEDOR, o de su personal, en la ejecución del CONTRATO o que deriven de la falta de diligencia referida anteriormente.
  - 2.1.7. Las obligaciones establecidas para EL PROVEEDOR por la presente clausula serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto externos como



# Jipijapaz

internos y subcontratistas, por lo que EL PROVEEDOR responderá frente a EL CLIENTE si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.

2.2. EL PROVEEDOR prestara los servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

2.2.1. Mantenimiento de Hardware:

2.2.1.1. Mantenimiento preventivo que incluye revisión periódica detallada del correcto funcionamiento de los equipos de hardware en todos sus componentes.

2.2.1.2. Mantenimiento correctivo que incluye el coste de la mano de obra en la sustitución de los componentes tanto internos como externos que fallaran en los equipos.

2.2.1.3. Instalación de otros dispositivos adicionales para la mejora del rendimiento operativo en general y de seguridad.

2.2.2. Mantenimiento de Software:

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

2.2.2.2. Mantenimiento correctivo de software, que incluye la reinstalación en el caso de anomalías en el funcionamiento del mismo.

2.2.2.3. Configuración del software ya instalado

2.2.2.4. Actualización de versiones del software existente según el hardware lo permita.

2.2.2.5. Instalación, configuración y actualización de sistema antivirus

2.2.3. Mantenimiento de RED:

2.2.3.1. Mantenimiento preventivo:

2.2.3.1.1. Monitorización de los parámetros básicos de la red de forma que se garantice su adecuada dimensión.

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

2.2.3.1.3. Verificación del cableado en los equipos y periféricos.

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

2.2.4. Los servicios se prestaran en la sede de EL CLIENTE, en las modalidades de asistencia telefónica, sesión remota y por último presencial.

2.2.5. EL PROVEEDOR utilizara los siguientes medios e inspecciones:

2.2.5.1. Programas de conexión remota entre los ordenadores, servicio remoto.

2.2.5.2. Programas de verificación de los componentes. Inspección y verificación manual.

2.2.5.3. Programas de análisis del ordenador

2.2.6. EL PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema informático de EL 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.

2.2.7. EL CLIENTE facilitará la labor del PROVEEDOR en todo momento, incluso asignándole en su sede un módulo con sistema informático.

2.2.8. EL CLIENTE señalará todos los elementos de hardware, con su marca y nº de serie para su identificación como parte de presente contrato en el anexo proporcionado.

2.2.9. El coste de cualquier componente que EL PROVEEDOR tenga que sustituir o instalar, será por cuenta de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por EL CLIENTE o terceros, sin vinculación obligatoria con EL PROVEEDOR



# Jipijapaz

2.2.10. Como alternativa al punto anterior, EL PROVEEDOR ofrece a la venta las piezas de sustitución con un precio preferencial en su lista de precios al público en general bajo el siguiente esquema:

	<i>Póliza mensual</i>	<i>Póliza semestral</i>	<i>Póliza anual</i>
<b>Pago semanal</b>	5.00%	n/a	n/a
<b>Pago mensual</b>	6.00%	7.19%	10.33%
<b>Pago semestral</b>	n/a	8.62%	12.39%
<b>Pago anual</b>	n/a	n/a	14.86%

2.2.11. Los productos que estén bajo cobertura de garantía del fabricante deberán ser reparados por el servicio técnico del fabricante. EL PROVEEDOR solo se hará cargo si dicho producto fue suministrado por él mismo.

2.2.12. Los consumibles que EL PROVEEDOR deba sustituir serán por cuenta de EL CLIENTE.

2.2.13. EL CLIENTE se compromete a utilizar los componentes de hardware y software de acuerdo con las instrucciones y manual del fabricante.

2.2.14. EL PROVEEDOR realizara mensualmente una verificación de los sistemas para comprobar su funcionamiento y/o detectar anomalías.

2.2.15. Cuando EL PROVEEDOR estime necesario procederá a limpiar los programas inútiles, maliciosos o de cookies.

2.2.16. EL PROVEEDOR ofrecerá un servicio de asistencia técnica "Help Desk" a través del sitio web <http://soporte.jipijapaz.net> para reportar y documentar anomalías en el funcionamiento de las computadoras o dispositivos, en caso de no poder acceder al mencionado sitio web, se podrán hacer los reportes telefónicamente a nuestras oficinas, dejando solo para los casos críticos el contacto con el personal técnico vía teléfono celular.

2.2.17. EL PROVEEDOR ejecutara el CONTRATO realizando de manera competente y profesional los servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales de EL CLIENTE que tuviere que utilizar como consecuencia del CONTRATO.

## TERCERA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

3.1. El plazo de duración del presente CONTRATO es de

Un mes \_\_\_\_\_

Seis meses \_\_\_\_\_

Doce meses \_\_\_\_\_

a partir de la fecha referida en el emplazamiento del CONTRATO. El CONTRATO podrá ser prolongado expresamente y por escrito.

## CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

4.1. El precio del contrato se establece en \$ \_\_\_\_\_ *Cantidad* *con*  
*letra* \_\_\_\_\_

4.2. EL pago de la(s) factura(s) se realizara por adelantado a partir de la firma del presente contrato.

4.3. El número de pagos, frecuencia y cantidad se fija en:

\_\_\_\_\_ Semanal \$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Mensual \$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Semestral \$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Anual \$ \_\_\_\_\_



# Jipijapaz

## QUINTA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- 5.1. 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.
- 5.2. Los tiempos de respuesta se fijan en un máximo de:
- Crítica: 2 horas. Se entiende por incidencia crítica en el marco de la prestación de los Servicios, aquellas afectan significativamente a EL CLIENTE.
  - Grave: 8 horas hábiles. Se entiende por incidencia grave en el marco de la prestación de los Servicios, aquellos que dificultan moderadamente las actividades informáticas de EL CLIENTE.
  - Leve: 2 días hábiles Se entiende por incidencia leve cuando se limitan a entorpecer el trabajo o anomalías que se muestran de manera aleatoria.
- 5.3. EL CLIENTE podrá revisar el estado de los Servicios a través del portal de "Help Desk" con su cuenta de correo electrónico y numero de orden de servicio.

## SEXTA.- MODIFICACIÓN

- 6.1. LAS PARTES podrán modificar el contrato de mutuo acuerdo y por escrito

## SEPTIMA.- RESOLUCIÓN

- 7.1. 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.

## OCTAVA.- REGIMEN JURÍDICO

- 8.1. 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.
- 8.2. Las partes para cualquiera controversia, discrepancia, aplicación o interpretación del presente contrato, se someten expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la decisión del asunto o litigio planteado, mediante el arbitraje de las autoridades competentes.
- 8.3. Ambas partes se obligan a aceptar y cumplir la decisión contenida en los juzgados y tribunales de la ciudad de San Luis Potosí, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Y en prueba de cuanto antecede, las Partes suscriben el Contrato, en dos ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezado

POR EL CLIENTE	POR EL PROVEEDOR
<p style="text-align: center;"><b>Fdo.:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fdo.:</b></p>

