

GuifiBaix: Contrato de mantenimiento y servicios

En Sant Joan Despí, a 20 de febrero de 2014

REUNIDOS

DE UNA PARTE, **Alberto Gijón** mayor de edad, con N.I.F. número **12345678V**, en adelante, el "CLIENTE", domiciliada en **Sant Joan Despí, C/Rue Percebe, 13, 4o 3a, C.P. 08970**.

DE OTRA PARTE, **Ramón Álvarez**, con N.I.F. número **12345678C** y en nombre y representación de **AT2, Acció Transversal per la Transformació Social**, en adelante, el "PROVEEDOR", domiciliada en **El Prat de Llobregat, C/Riu Llobregat, 47, Bxos, C.P. 08820** y C.I.F. **G64922131**.

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:

- a) Servicio de mantenimiento de los sistemas ofrecidos e instalados (o revisados) por GuifiBaix en los exteriores de la vivienda para la conectividad con la red Guifi.net,
- b) Acceso y uso de los servicios proporcionados desde los servidores de GuifiBaix,

SEGUNDO: Que el PROVEEDOR es una entidad especializada en la prestación de servicios de instalación, mantenimiento y conectividad sobre la red Guifi.Net, cumpliendo con los requerimientos de la red abierta, libre y neutral (Procomún RALN), aportando a la misma sus propios servicios en línea.

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

- a) Mantenimiento de HARDWARE: Mantenimiento de Antenas y cableado, routers y switches, dispositivos de telefonía IP.
- b) Mantenimiento de SOFTWARE: Mantenimiento de servicios ofrecidos en la red, y software de antenas y dispositivos de conectividad.
- c) Mantenimiento de soporte de RED: Mantenimiento de la conectividad y la seguridad de la misma.

Que las Partes acuerdan celebrar el presente contrato de MANTENIMIENTO Y SERVICIOS, 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 mantenimiento de hardware, software y de red solicitados, 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 se hará cargo de la totalidad de los tributos, cualquiera que sea su naturaleza y carácter, que se devenguen como consecuencia del Contrato, así como cualesquiera operaciones físicas y jurídicas que conlleve, salvo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) o su equivalente, que el PROVEEDOR repercutirá al CLIENTE.

2.1.4. 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, durante el periodo máximo que estipule la ley.

2.1.5. 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 la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 y demás normativa aplicable.

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, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obliga a indemnizar al 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 del PROVEEDOR de lo dispuesto tanto en el Contrato como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

A los efectos del artículo 12 de la Ley 15/1999, el PROVEEDOR únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del CLIENTE y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el PROVEEDOR destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del Contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El PROVEEDOR deberá 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 están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos el PROVEEDOR deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el Real Decreto 1720/2007 de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

2.1.6. El PROVEEDOR responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte al CLIENTE en ejecución del Contrato y avisará sin dilación al CLIENTE cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

2.1.7. Las obligaciones establecidas para el PROVEEDOR por la presente cláusula serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto externos como internos, y subcontratistas, por lo que el PROVEEDOR responderá frente al CLIENTE si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.

2.2. El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones **específicos**:

a) Mantenimiento de HARDWARE:

- Mantenimiento preventivo que incluye una revisión periódica detallada del correcto funcionamiento de los equipos de hardware en todos sus componentes.
- Mantenimiento correctivo que incluye la sustitución de los componentes tanto internos como externos que fallaran en los equipos, todo ello a cargo del CLIENTE, exceptuando los casos de defectos de fábrica o instalación defectuosa.
- Mantenimiento evolutivo que incluye la instalación de otros dispositivos adicionales para la mejora del rendimiento operativo en general y de seguridad. En el momento de la instalación, se determinarán la condiciones de propiedad y mantenimiento de estos nuevos elementos.

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 o reconfiguración de software en el caso de anomalías en el funcionamiento.
- Mantenimiento evolutivo que incluye actualización e instalación de software adicional.

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.
- Mantenimiento correctivo que incluye la reconfiguración del hardware y software de RED después de la caída del sistema u otros percances.
- Mantenimiento evolutivo que incluye la configuración y optimización para el correcto funcionamiento de la comunicación entre los equipos conectados en RED, así como todos los periféricos conectados a ella.

2.2.1. El PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema instalado en el CLIENTE, siempre que no se deban a manipulaciones indebidas. Dichos servicios comprenden la realización de cuantas operaciones sean necesarias en los equipos o sistemas incluidos en este contrato.

2.2.2. El CLIENTE facilitará la labor del PROVEEDOR en todo momento dándole el acceso a los sistemas requeridos.

2.2.3. El coste de cualquier componente que el PROVEEDOR tenga que sustituir o instalar será por cuenta del CLIENTE, a excepción de defectos de fábrica o mala manipulación por parte del PROVEEDOR o terceros vinculados con el mismo. El PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por el CLIENTE o terceros no vinculados.

2.2.4. El CLIENTE se compromete a utilizar los componentes del hardware y del software de acuerdo con las instrucciones y el manual del fabricante.

2.2.5. En ningún caso el PROVEEDOR mantendrá, instalará o configurará sin los debidos permisos.

–TODO– 2.2.6. 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. –TODO–

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.- RESPONSABILIDAD SOCIAL

Lo que DAVID diga. . . – TODO –

QUINTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

4.1. El precio del Contrato es de (. . .) [indicar el precio de cada servicio o el total] IVA excluido.

4.2. [Como debe el cliente pagar la cuota???] El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos por el CLIENTE, mediante transferencia bancaria a los 30 días de la fecha de recepción de la factura a la siguiente cuenta corriente titularidad del PROVEEDOR: (. . .) [indicar nº de cuenta].

SEXTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente Contrato es indefinido a partir de la fecha referida en el encabezamiento del Contrato.

SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

El CLIENTE no paga!!!! – TODO –

OCTAVA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

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

NOVENA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Las Partes podrán resolver el Contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

DÉCIMA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

10.1. 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.

10.2. Las averías o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán al PROVEEDOR en su domicilio a través de llamada telefónica (93-164-0492) o envío de correo electrónico incidencias@guifibaix.coop.

10.3. 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]

10.4. 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 para los SLA aproximados]

10.5. El estado de los Servicios se revisará (...) [semanalmente/mensualmente/bimensualmente/trimestralmente] por el CLIENTE y el PROVEEDOR para comprobar su buen funcionamiento.

ONCEAVA.- NOTIFICACIONES

Las notificaciones que se realicen las Partes deberán realizarse por correo electrónico, teléfono o correo ordinario, a las siguientes direcciones:

CLIENTE:

Dirección: C/Rue Percebe, 13, 4o 3a
08970 El Prat de Llobregat
Email: email@usuario.test
Teléfono: 93-111-2222

PROVEEDOR:

Dirección: C/Riu Llobregat, 47, Bxos
08820 El Prat de Llobregat
Email: contacto@guifibaix.coop
Teléfono: 93-164-0492

DOCEAVA.- 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.

Toda controversia derivada de este contrato o que guarde relación con él –incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez o terminación– será resuelta mediante arbitraje DE DERECHO, administrado por la **Asociación Europea de Arbitraje de Madrid (Aeade)**, de conformidad con su Reglamento de Arbitraje vigente a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje. El Tribunal Arbitral

que se designe a tal efecto estará compuesto por un único árbitro experto. La sede del arbitraje será Barcelona.

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 encabezamiento.

POR EL CLIENTE

POR EL PROVEEDOR

Fdo.:

Fdo.:

Correcciones (David)

- GuifiBaix se reserva el acceso físico y telemático a los equipos comunes.
- Cuando se habla de 'su(s) sistema(s) informático(s)' se puede entender que pasamos a mantenerle la red interna de casa, lo cual es falso
- Garantías equipos
- Exclusion por daños no debidos a nuestra manipulación
- El usuario puede obtener de GuifiBaix las especificaciones de su instalación.
- Se usaran estándares abiertos cuando sea viable.
- El software usado sera basado en software libre cuando sea viable.
- Hay transferencia de datos a NubipTel, por ejemplo