w

**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

En Bogotá D.C , a 18 días de Noviembre de 2021

**REUNIDOS**

DE UNA PARTE, Juan Andrés Torres Rojas mayor de edad, con D.N.I. número 1000380425 y en nombre y representación propia, en adelante, el “**CLIENTE**”, domiciliada en Bogotá D.C, carrera 78n# 42c 94 sur.

DE OTRA PARTE, Helen Dayana Chavarro Naranjo mayor de edad, con D.N.I. número 1002565419 y en nombre y representación de la mercantil universo del libro S.A, en adelante, el “**PROVEEDOR**”, domiciliada en Bogotá D.C, calle 27 #32-4 sur.

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 presentes en la oficina de la que es titular y/ó que forman parte de su infraestructura usual de trabajo.

b) Otros servicios consistentes en la verificación del correcto funcionamiento del software y así mismo su rendimiento y buen uso.

El CLIENTE está interesado en contratar dichos servicios para mantener la operatividad de su sistema informático en todo momento. dentro de lo razonablemente exigible ante las contingencias existentes atendiendo en lo posible las necesidades de forma rápida y eficiente.

**SEGUNDO**: Que el PROVEEDOR es una empresa especializada en la prestación de servicios de mantenimiento integral de sistemas informáticos, desarrollo y actualización de aplicaciones informáticas a medida.

**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:

a) Mantenimiento de HARDWARE.

b) Mantenimiento de SOFTWARE.

c) Mantenimiento de soporte de RED.

d) Servicios adicionales de actualización del software, formación y documentación.

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

 **UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

**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 (según apartado 2.2), 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 pudieran 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. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio.

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



**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

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. El PROVEEDOR responderá de 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 del PROVEEDOR, o de su personal, en la ejecución del Contrato o que deriven de la falta de diligencia referida anteriormente.

2.1.8. 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 el coste de la mano de obra en la sustitución de los componentes tanto internos como externos que fallaran en los equipos.

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

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.



**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

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.

d) Servicios adicionales de (…) [citar todos y cada uno de los servicios].

2.2.1. Los servicios se prestarán en la sede del CLIENTE, servicio presencial, y en todos los componentes de sus sistemas informáticos durante los días lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m y los días sábados domingos y festivos de 10:00 a.m a 3:00 p.m.

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: PCs y Servidores, Actualizaciones de todos los equipos, Antivirus, Correo y Copias de Seguridad de forma continua.

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 del presente contrato

2.2.7. El costo 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.

**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

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 procederá a limpiar los sistemas de programas inútiles o de cookies.

2.2.15. El PROVEEDOR ofrecerá un servicio de asistencia técnica y “*Help Desk*” de lunes a viernes entre las 8:00 a.m y las 6:00 p.m, en caso de ser fin de semana o festivo los horarios serán de 10:00 a.m a 3:00 p.m donde se notificarán las incidencias que se produzcan. Cualquier 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.

**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

**CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-**

4.1 El precio del Contrato es de 3.000.000 IVA excluido.

4.2 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: 11002245352500.

**QUINTA.- DURACIÓN DEl CONTRATO**

El plazo de duración del presente Contrato es de 3 meses 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 3 días en caso de que la incidencia sea leve, en caso de que la incidencia sea grave el plazo máximo será de 2 días, y en caso de que la incidencia sea crítica el plazo máximo será de 1 día.

*6.4* Se entiende por incidencia crítica: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan significativamente al CLIENTE, impidiendo el desarrollo de su labor comercial. Por ejemplo, un fallo total de la red que impida o dificulte en gran medida el desarrollo normal de una jornada laboral, como un fallo en el sistema de facturación.

∙ Se entiende por incidencia grave: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan moderadamente al CLIENTE, dificultando de forma importante, pero no evitando, el desarrollo de su labor comercial.

∙ Se entiende por incidencia leve: las incidencias que se limitan a entorpecer la prestación de los Servicios, y que pueden ser realizados por el CLIENTE por medios alternativos sin que supongan una demora importante en el flujo de trabajo habitual.

La reparación se realizará en los siguientes períodos máximos desde el aviso: ∙ Incidencia crítica plazo máximo 1 días, teniendo en cuenta que el aviso se de durante la jornada laboral antes de las 12:00

∙ Incidencia grave plazo máximo 5 días, teniendo en cuenta que el aviso se de durante la jornada laboral antes de las 12:00

∙ Incidencia leve plazo maximo 3 días, teniendo en cuenta que el aviso se de durante la jornada laboral antes de las 12:00

6.5 El estado de los Servicios se revisará mensualmente por el CLIENTE y el PROVEEDOR para comprobar su buen funcionamiento.

****

**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO

**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 Partesa las siguientes direcciones:

∙ CLIENTE carrera 78n #42 c 94 sur

∙ PROVEEDOR calle 27 #32-4 sur

**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.

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,.

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.:** |

7



**UNIVERSO DEL LIBRO**

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO

**ANEXO**

**CLÁUSULA PENAL, CONVENIENTE EN CASO DE PODER SER NEGOCIADA**

En virtud de la presente cláusula penal que tiene carácter cumulativo y no sustitutivo a los efectos de lo dispuesto en el artículo 1152 del Código Civil, el CLIENTE podrá aplicar las siguientes penalizaciones cuando no se cumpla el acuerdo de nivel de servicio:

∙ *Incidencia Crítica: 100.000 de indemnización por cada día de retraso injustificado por parte del PROVEEDOR en la resolución del problema.*

∙ *Incidencia Grave: 50.000 de indemnización por cada día de retraso*

*injustificado por parte del PROVEEDOR en la resolución del problema.*

∙ *Incidencia Leve: 25.000 de indemnización por cada día de retraso*

*injustificado por parte del PROVEEDOR en la resolución del problema.*

A los efectos de lo previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el PROVEEDOR no podrá eximirse del cumplimiento de sus obligaciones pagando la pena. Asimismo, el PROVEEDOR, además de satisfacer la pena establecida, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento se penaliza.

Las penalizaciones se detraerán del importe pendiente de pago al PROVEEDOR