

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Los suscritos, **LUIS ALFONSO DÍAZ ROJAS**, varón mayor de edad, panameño, vecino de Guararé, provincia de Los Santos, con cédula de identidad personal No.7-63-324, quien actúa en nombre y representación de **Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Amanecer, R. L. (COOPENA)**., debidamente inscrita al Tomo **644**, del Registro de Cooperativas del IPACOOOP, debidamente facultado para este acto según consta en la certificación emitida por el IPACOOOP, quien en adelante se denominará **"EL CLIENTE"**, y por la otra parte Rolando Medina, Masculino, mayor de edad, Panameña vecino de esta ciudad y portador de la cédula de identidad personal No.7-108-216, y Edwin Cedeño, varón , mayor de edad, panameño vecino de esta ciudad y por tador de la cédula de identidad personal No. 8-346-847 actuando ambos en su condición de socios, quien en adelante se denominarán **"EL PROVEEDOR"**, convienen en celebrar, como en efecto celebran, el siguiente contrato de mantenimiento y soporte a la aplicación (Software) de administración de operación de Cooperativa de ahora en **adelante "EL SERVICIO"**, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I) Declara "El Cliente", por conducto de su apoderado:

- A. Que es una Cooperativa panameña constituida de conformidad con las leyes de la República de Panamá, misma que se encuentra debidamente inscrita en el Registro de Cooperatias del IPACOOOP.
- B. Que las facultades con las que se ostenta sus facultades como representante legal, cuentan en la certificación emitida por el IPACOOOP, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de la celebración del presente contrato no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.
- C. Tener su domicilio ubicado en Guararé, provincia de Los Santos, República de Panamá.

II) Declara EL PROVEEDOR, por conducto de su representante que:

- A. Tener su domicilio detallada en el Anexo A , sección Información **EL PROVEEDOR**.
- B. La prestación por parte de **EL PROVEEDOR** de los servicios de soporte, actualización y mantenimiento a la aplicación de manejo y administración de cooperativa desarrollado por **EL PROVEEDOR**.
- C. Los servicios serán prestados de una manera profesional de acuerdo con los estándares de la industria aceptados.

Las partes convienen que los Anexos de este contrato contienen las estipulaciones y condiciones especiales o particulares de contratación y que forman parte integral del contrato. Las partes acuerdan que de común acuerdo pueden variar los Anexos existentes o incluir nuevos Anexos, siempre que tal acuerdo conste por escrito y esté debidamente suscrito por ambas partes.

CLÁUSULAS

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

1. Constituye el objeto del presente Contrato la prestación por parte de EL PROVEEDOR de los servicios de soporte, actualización y mantenimiento [en adelante, "**EL SERVICIO**"], de los productos y programas informáticos relacionados en el Anexo [en adelante el "**EL SOFTWARE**"].
2. Los servicios objeto del presente contrato se prestarán en la República de Panamá.
3. Únicamente podrá quedar incluido en la cobertura de **EL SERVICIO EL SOFTWARE** desarrollado por **EL PROVEEDOR**, o aquellos productos y programas informáticos distribuidos por **EL PROVEEDOR**.

SEGUNDA. CONDICIONES DEL SERVICIO.

1. **EL PROVEEDOR** cuenta con los medios técnicos y organizativos necesarios para realizar la prestación del Servicio, y pondrá a disposición de **EL CLIENTE** el personal técnico o profesional adecuado para su prestación.
2. El Servicio comprende las siguientes prestaciones por parte de **EL PROVEEDOR**:
 - **Soporte telefónico:** Servicio de asistencia telefónica para solución de dudas, consultas, asesoramiento y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
 - **Ayuda on-line:** Servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico (a los correos enunciados en el Anexo A, SMS, Whatsapp, para solución de dudas, consultas, asesoramiento y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
 - **Soporte personal:** Servicio de asistencia personal para resolución de consultas sobre el funcionamiento del Software .
 - **Conexión remota:** Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para solución de consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.
 - **Actualizaciones:** **EL PROVEEDOR** pondrá a disposición del **CLIENTE** las nuevas versiones y/o actualizaciones del Software, de forma que las aplicaciones estén siempre al día y con las máximas prestaciones. Las actualizaciones del Software serán totalmente gratuitas y notificadas por medios telemáticos que permitan realizar su descarga siempre y cuando exista un contrato de mantenimiento vigente.
3. **EL PROVEEDOR** prestará el Servicio desde sus oficinas, por teléfono o por los medios que considere apropiados, dentro de las horas hábiles de trabajo y según el calendario laboral oficial: Lunes a Viernes De 08:30 a 12:30 y de 1:30 a 17:30 h. / Sábados: De 09:00 a 12:00 h
4. El tiempo de respuesta promedio para las consultas será de veinticuatro (24) horas o inferior, si bien en caso de errores de la aplicación el tiempo de solución del problema puede ser

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

mayor o incluso no tener solución a corto plazo. En estos casos **EL PROVEEDOR** ofrecerá sugerencias para tratar de sortear el error.

5. Ocasionalmente las actualizaciones podrían requerir una actualización del hardware para conseguir un mayor rendimiento del Software. En estas circunstancias, el **CLIENTE** deberá evaluar la necesidad de adquirir el equipamiento adicional.

TERCERA. CONDICIONES ECONÓMICAS.

1. El Servicio se establece en modalidad anual. El precio y la forma de pago se detallan en el Anexo B – Sección Económica del presente Contrato.
2. EL **CLIENTE** pagará a EL **PROVEEDOR**, por la prestación de los servicios la cantidad de US\$6,000.00 (seis mil dólares con 00/100cts) anualmente.
3. El pago del Servicio se realizará preferentemente mediante cheque de banco local a nombre de Edwin E. Cedeño H.
4. También se podrá acordar el pago mediante transferencia Bancaria entre bancos de la localidad a un número de cuenta proporcionado por EL **PROVEEDOR**. En todo momento, el pago será realizado por adelantado a la prestación de servicios.
5. En caso prestación de servicios de soporte o asistencia técnica no comprendidos en el presente Contrato, se aplicarán las tarifas vigentes de mercado. En cualquier caso, el **CLIENTE** podrá solicitar presupuesto previo para todos aquellos servicios excluidos del Servicio contratado.
6. Cualquier adición, modificación o alteración a lo convenido en este contrato, será acordado previamente y por escrito a través de una adenda que deberá hacerse al presente contrato, acordado en la misma forma entre EL **CLIENTE** y EL **PROVEEDOR**.

CUARTA. PRESTACIONES EXCLUIDAS.

1. En ningún caso quedarán incluidos problemas ajenos al funcionamiento del hardware y del software distinto al que es objeto del presente Contrato. Se atenderán única y exclusivamente cuestiones relacionadas con el Software contratado, quedando excluidas todas aquellas cuestiones relacionadas con el manejo o funcionamiento de otras aplicaciones o sistemas operativos propiedad de otras entidades o marcas.
2. Tampoco quedará cubierta por el Servicio la asistencia técnica necesaria para la solución de problemas surgidos por mal uso del programa, fallo de la red informática o de los ordenadores, virus informáticos, recuperación de copias de seguridad y cualquier otra causa diferente al uso normal del Software desarrollado.
3. El Servicio no comprende el desplazamiento del servicio técnico a las instalaciones del **CLIENTE**. Cuando por razones específicas o circunstanciales pueda resultar necesaria dicha asistencia, se coordinará dicha presencia física entre ambas partes, para reservar los recursos necesarios.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

QUINTA. DURACIÓN .

1. La duración del Contrato se establece por UN (1) AÑO: a partir de pasados los 90 días de garantía posterior a la implementación en producción del software en EL CLIENTE.
2. El Contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, a no ser que alguna de las partes lo resuelva, en cualquier momento de su vigencia, mediante notificación por escrito que garantice confirmación de recepción, con una antelación no inferior a un (1) mes.

SEXTA. FINALIZACION DEL CONTRATO.

1. Cualquiera de las partes podrá resolver este Contrato con efectos inmediatos mediante notificación por escrito que garantice confirmación de recepción con fecha, en caso de incumplimiento grave por la otra parte de sus obligaciones contractuales o en caso de circunstancias excepcionales que justifiquen una resolución anticipada.
2. tendrá derecho a declarar resuelto el presente Contrato inmediatamente, sin dar preaviso por escrito al CLIENTE, en caso de que se produzcan una o varias de las circunstancias siguientes:
 - a) Si el CLIENTE está reproduciendo ilegalmente cualesquiera productos OS Sistemas, o de cualquier otra manera involucrado en actividades prohibidas por las leyes.
 - b) Si el CLIENTE es declarado en concurso de acreedores o en situación de insolvencia grave.

SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

1. **EL PROVEEDOR** cuidará de correcto funcionamiento del Software en óptimas condiciones de operatividad, quedando excluida cualquier responsabilidad si la inestabilidad o la incidencia está causada por la manipulación de terceros y/o personas que no posean la correspondiente acreditación. EL PROVEEDOR no será responsable en ningún caso de las condiciones derivadas del incorrecto o mal uso del Software.
2. No se considerarán errores del Software aquellos problemas del sistema operativo aparecidos después de la instalación y puesta en marcha del Software, o que no estén indicados en los requisitos del mismo. Tampoco se considerarán problemas del Software las incompatibilidades con determinados dispositivos como impresoras, etc., ya que es responsabilidad del fabricante que los drivers de los mismos funcionen con las aplicaciones desarrolladas para el sistema operativo. No se considera error del programa supuestas prestaciones, informes, etc. que el usuario considere que el programa deba tener.
3. **EL PROVEEDOR** se excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al mal uso o uso indebido del Software por EL CLIENTE, o el NO cumplimiento con cualquiera de las obligaciones definidas en éste contrato por parte de **EL CLIENTE**. **EL PROVEEDOR** sólo será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente Contrato, salvo si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada por circunstancias que razonablemente escapen al control de **EL PROVEEDOR**.

OCTAVA. DEBER DE COLABORACION

Para la prestación del Servicio será necesaria la colaboración del CLIENTE, debiendo éste facilitar el acceso a **EL PROVEEDOR** a toda la información necesaria para el correcto desarrollo del objeto del Contrato. El incumplimiento del deber de colaboración por parte del CLIENTE, o de sus empleados y colaboradores, exonera a **EL PROVEEDOR** de cualquier responsabilidad o daño derivada del incumplimiento de sus obligaciones de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

NOVENA . CONFIDENCIALIDAD

La información y documentación facilitada por el CLIENTE a **EL PROVEEDOR** es confidencial, por lo que será de uso interno y exclusivo del personal profesionales o colaboradores contratados por **EL PROVEEDOR** para la prestación del Servicio, y no podrán ser cedidos ni comunicados a terceros, salvo que dicha cesión o comunicación sea inherente a la prestación del Servicio. La obligación de confidencialidad perdurará más allá de la vigencia del presente Contrato.

DÉCIMA. ACUERDO COMPLETO

1. Este Contrato sustituye cualquier otro acuerdo anterior entre las partes sobre el Servicio de Mantenimiento de Software objeto del mismo. Los anexos a este Contrato forman parte integrante y comprenden las páginas 7 y 8 de del mismo.
2. No serán válidos ningún añadido o modificación, a menos que sean por escrito, o en la medida en que cada una de las partes con sus respectivas actuaciones así lo hubiere reconocido.
3. Si fuera nula o inaplicable cualquier disposición o cláusula de este Contrato, el Contrato se tomará como un todo para que surta efectos lo más próximo posible a la intención originaria de las partes.
4. Las partes acuerdan en considerar el presente Contrato como prestación de servicios y, en consecuencia, ni se fija, ni se espera alcanzar un resultado o fin determinado.
5. La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre el **CLIENTE** y el personal de **EL PROVEEDOR**.
6. Las comunicaciones y notificaciones entre las partes del presente Contrato se efectuarán a las direcciones consignadas en el encabezamiento del mismo.

DECIMA PRIMERA. COPIAS.

Este contrato será firmado en dos (2) ejemplares, cada uno de los cuales será considerado un original, pero todos conjuntamente constituirán un solo instrumento.

EN FE DE LO CUAL, las partes expiden y firman el presente contrato en dos (2) ejemplares del mismo tenor y efecto, a los ____ días del mes de _____ de _____.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Por: EL PROVEEDOR

Por: EL CLIENTE

Rolando Medina

Luis Alfonso Díaz Rojas
Representante Legal

Edwin Cedeño

Anexo A

Información Proveedor

Nombre	Telefonos	Correo	Disponibilidad	
Edwin Cedeño	(507) 6456-4920	edwin.e.cedeno@gmail.com	Remota	
			Lunes - Viernes:	8:30am - 5:30pm
			Sábados:	9:00am - 12:00pm
Rolando Medina	(507) 6616-5166	rmedina1470@gmail.com	Remota	
			Lunes - Viernes:	8:30am - 5:30pm
			Sábados:	9:00am - 12:00pm

Anexo B

Sección Económica

Licencia de Producto			Cantidad	Precio
	Mantenimiento Anual		96 Horas al Año (2 visita al mes 4h a razon de 62.50h)	US\$ 6,000.00
*	Incluye Pool 96 de Horas al año para atender requerimientos menores de la aplicación			
*	Actualizaciones de la aplicación (No Versiones nuevas)			
Total				US\$ 6,000.00

Forma de Pago	
1 pago anual por adelantado	
* Cheque a Nombre de Edwin E. Cedeño H.	
El año uno(1) empieza a regir posterior al período de garantía de 90 días calendarios, a la implementación en producción del software.	