



CONTRATO DE SERVICIO

Entre los suscritos a saber: **MARIE CLAIRE GONZALEZ ATENCIO**, mujer, de nacionalidad panameña, con Cedula **8-802-1220** actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad **TVEEZ PANAMÁ S.A.**, con RUC No. **776755-1-486884 DV48**, quien en adelante se denominará **LA EMPRESA**, por un lado y por el otro **HOSPITAL SANTA FE, S.A.**, RUC No. **5409-60-67198 DV38**, debidamente representado en este acto por **JUAN ALBERTO GARCIA DE PAREDES TAPIA**, varón, panameño, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. **8-796-2341**, y quien en adelante se denominará **EL CLIENTE**, acuerdan celebrar el presente Contrato de Servicio el cual se regirá por la legislación aplicable en la República de Panamá y en base a las siguientes cláusulas:

1-. OBJETO.

El objeto del presente Contrato es la prestación e implementación del servicio de Sistema de Turnos con Canal Corporativo integrado por parte de **LA EMPRESA**, en Modalidad de alquiler, para la **sucursal** de **EL CLIENTE**, según detalle:

Ítem	Sucursal
1	Calidonia

2-. PLAZO.

El presente Contrato cubre el período de servicio por tres (3) años, comprendidos desde el 16 de diciembre de 2022 hasta el 16 de diciembre de 2025, con periodo de prueba del 15 de octubre del 2022 al 15 de diciembre del 2022. La prueba paga será los primeros sesenta (60) días que se establecen para evaluación del Sistema de Atención de **EL CLIENTE**, a partir del día sesenta y uno (61) con el recibido conforme del servicio comienza el periodo contratado. El presente Contrato podrá ser renovado por periodos adicionales iguales a voluntad de ambas partes, y terminado por Las Partes con aviso por escrito con Dos (02) meses de anticipación sin penalización.

3-. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

En el evento de que **EL CLIENTE** quiera terminar de manera anticipada dicho contrato, sin el aviso previo de **los 2 meses** indicados en la Cláusula 2, deberá pagar una penalización del 25% del total de los meses restantes del contrato. **Se excluye esta condición al período de Prueba de (60) días establecidos en la Cláusula 2**
Cada una de las partes lo podrá dar por terminado el contrato por cualquiera de las siguientes justas causas:

- A. Cuando la otra parte haya hecho declaraciones falsas para la celebración de este Contrato o en general, cuando la otra parte haya suministrado datos falsos que puedan producir a El Cliente o La empresa -según el caso- o a terceros, daños o perjuicios;
- B. En caso que El Cliente incurra en cesación de pagos.
- C. Si cualquiera de las partes incurre en incumplimiento de los términos del presente Contrato o que sobrevengan hechos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, que exima del cumplimiento del Contrato a una u otra parte.
- D. Por incumplimiento de los servicios acordados por parte de **LA EMPRESA**.
- E. Por declaración de insolvencia y/o concurso de acreedores de alguna de las Partes



4-. PRECIO.

La suma a pagar mensualmente por **EL CLIENTE**, será una suma fija de novecientos noventa balboas 00/100 (B/. 990.00) más ITBMS por ubicación, según cuadro descrito en la Cláusula 1 del Objeto del Contrato para una Sucursal.

5-. ENTREGA E INSTALACION DE EQUIPOS.

Los equipos instalados por **LA EMPRESA** poseen garantía ilimitada durante todo el tiempo de contratación. Esta garantía no aplica en caso de daños por remodelaciones, incendios, inundaciones, vandalismo u otras causas no imputables al equipo instalado, casos en los cuales **EL CLIENTE** será responsable del pago por sustitución de los equipos afectados. Listado de equipos instalados en el **ANEXO A**.

LA EMPRESA se obliga a entregar, configurar e instalar las máquinas, dispositivos y software objeto de este contrato, garantizando su perfecto funcionamiento, en las localidades definidas en la Cláusula 1 de este contrato.

EL CLIENTE conviene en mantener dichas máquinas y dispositivos en el mismo sitio donde sean instalados e informar a **LA EMPRESA** de cualquier cambio requerido en su ubicación.

6-. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

LA EMPRESA se obliga a prestar a **EL CLIENTE** el servicio de mantenimiento y reparación tanto preventivo como correctivo a cada una de los equipos y dispositivos arrendados, a proveer todos los repuestos que se requieran durante el período básico de mantenimiento, sin costo adicional al estipulado en el presente contrato de servicios, y brindar servicio de limpieza de equipos trimestralmente. **EL CLIENTE** deberá proveer ubicación de fácil acceso a los equipos, así como la ubicación de los mismos en condiciones ambientales y de temperatura adecuadas.

7-. INTERNET Y CABLEADO DE RED.

Es obligación de **EL CLIENTE** proveer internet a los equipos informáticos (Players) en el punto donde sean instalados, y acordados en la inspección técnica, a través de cableado de red hacia los equipos. Inconvenientes con el acceso a internet en las sucursales serán solucionados por **EL CLIENTE**.

8-. SOPORTE TECNICO.

LA EMPRESA ofrecerá soporte en un horario de lunes a sábado de 8:30 am a 5:30 pm, en días hábiles, a continuación, ponemos a disposición de Maxia Latam (Subcontratista de Hospital Santa Fe, S.A.) los siguientes canales de atención para reportes:

ALCANCE DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO	
Mantenimiento Preventivo	Incluye cuatro (04) visitas al año programadas trimestralmente. <ul style="list-style-type: none">✓ Verificación de Funcionamiento de Equipos✓ Limpieza Interna y Externa✓ Revisión de Cableado y Conexiones✓ Ajuste y Calibración de Dispositivos Integrados
Mantenimiento Correctivo	Visitas Ilimitadas para Diagnostico, Resolución de fallas y Reemplazo de piezas.
Soporte Online	Sistema de Ticketing para el reporte de averías que permite registrar cualquier incidencia, y recibir vía email el estatus para seguimiento. http://soporte.getxplor.com
Soporte vía E-mail	Tiempo de respuesta máximo de 8 horas hábiles, luego de reportada la falla.

MC.



	soporte@getxplor.com
Soporte Telefónico	Se brindará soporte telefónico inmediato llamando al N° +507-3172162.
Soporte en Sitio	El personal técnico deberá estar en sitio en un tiempo máximo de 24 horas para Ciudad de Panamá y 48 horas en el interior de la república.
Reemplazo de Piezas / Equipos	De ser necesario el reemplazo de alguna pieza o equipo, el personal técnico deberá realizar el reemplazo en un tiempo máximo de 72 horas hábiles, luego de diagnosticado el problema.

9-. CONTENIDO Y MATERIAL GRÁFICO.

El material gráfico de **EL CLIENTE**, deberá ser proporcionado y enviado a las oficinas de **LA EMPRESA** en físico, vía correo electrónico o ftp, en los formatos de contenido adecuados y con la resolución mínima exigida por el departamento de diseño de **LA EMPRESA**, por ejemplo: fotografías, imágenes, videos, textos, slogans, logos, mensajes, entre otros en alta resolución, y en formato de vectores (Ilustrador o Photoshop).

LA EMPRESA incluye como parte del servicio, el diseño inicial del layout (Plantilla) de las pantallas con el logo de la empresa. Cualquier solicitud de cambio en el diseño de la plantilla será cotizado aparte. **EL CLIENTE** podrá solicitar cambios ilimitados en el contenido (videos), al igual que cambios en la estructuración de la lista de reproducción (Ejemplo: cambios en los horarios entre videos corporativos). **LA EMPRESA** cuenta con 72 horas (3 días hábiles) para actualizar el contenido en pantalla. Las actualizaciones de contenido se realizarán vía internet. El equipo Player iniciará la descarga de los nuevos videos, y una vez descargados, el sistema parpadeará por unos segundos y comenzará a transmitir los videos actualizados.

10-. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD DE ACTIVOS.

Ambas partes acuerdan y reconocen que toda información proporcionada por **EL CLIENTE** será de carácter confidencial. **LA EMPRESA** no divulgará dicha información y garantiza que será utilizada por los diseñadores de **LA EMPRESA** para uso exclusivo de la creación y diseño del Layout de las pantallas (TV), objeto de este contrato.

Asimismo, los equipos y software instalados por **LA EMPRESA** en las localidades descritas en la Cláusula 1 de este documento, son propiedad de **LA EMPRESA** y se ofrecen al cliente en modalidad de Alianza Comercial durante el período de vigencia del presente contrato.

11- NOTIFICACIONES.

Toda notificación que deseen o deban darse LAS PARTES de conformidad con este Contrato, se hará por escrito y se entregará personalmente, en cuyo caso se considerará como recibida en la fecha de entrega física al destinatario o mediante courier o correo certificado, y envío paralelo por e-mail del aviso o comunicación el mismo día en que se deposite el aviso o la comunicación en el correo, en cuyo caso el aviso o comunicación se entenderá recibido dos (2) días después de su depósito en el correo o de la fecha de confirmación de recibido del e-mail, lo que ocurra primero, a las direcciones que se indican a continuación:

Por parte de la empresa, Marie Claire Gonzalez Atencio, con dirección física Ciudad del Saber, calle Evelio Lara, 139 A, teléfono 317-2162 y dirección de correo electrónico marie@getxplor.com ; El cliente, Juan Alberto Garcia de Paredes, con dirección física Ave. Frangipani y Vía Simón, teléfono 360-7400 y dirección de correo electrónico jgarciadeparedes@hospitalsantafepanama.com.



12- LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Las partes declaran que toda desavenencia, litigio, controversia, reclamos provenientes de, o relacionados con el presente Contrato, así como la interpretación, aplicación, ejecución y terminación de este, deberán someterse a la Jurisdicción Ordinaria de los Tribunales de la República de Panamá.

LAS PARTES no podrán ceder o traspasar sus derechos de este Contrato sin la aprobación escrita de la otra PARTE. LA EMPRESA no podrá sin la autorización previa de EL CLIENTE subcontratar los servicios aquí pactados. Queda convenido entre LAS PARTES que, si alguna de las estipulaciones del presente Contrato resultare nula según las leyes de la República de Panamá, tal nulidad no invalidará el Contrato en su totalidad, sino que éstos se interpretarán como si no incluyera la estipulación o estipulaciones nulas, y los derechos y obligaciones de LAS PARTES serán interpretados y observados en la firma en que en derecho proceda.

El hecho de que una de LAS PARTES permita, una o varias veces, que la otra incumpla sus obligaciones o las cumpla imperfectamente o en forma distinta a la pactada o no insista en el cumplimiento exacto de tales obligaciones o no ejerza oportunamente los derechos contractuales o legales que le correspondan, no se reputará ni equivaldrá a una modificación del presente contrato, ni obstará en ningún caso para que dicha Parte, en el futuro, insista en el cumplimiento fiel y específico de las obligaciones que corren a cargo de la otra Parte o ejerza los derechos convencionales o legales de que sea titular.

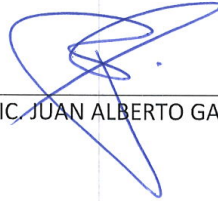
Se suscriben dos (02) copias del presente Contrato de Servicio, en la ciudad de Panamá a los 27 días del mes de septiembre de 2022.

Por **TVEEZ PANAMA, S. A**



ING. MARIE CLAIRE GONZALEZ

Por **HOSPITAL SANTA FE, S.A.**



LIC. JUAN ALBERTO GARCIA DE PAREDES TAPIA

A continuación, el detalle de los equipos que incluye la solución de Sistema de Turnos para cada Sucursal:

Cantidad	Descripción por Sucursal
Equipos y Hardware	
1	Player para Llamados del Sistema
1	Servidor Central Sistema de Turnos - Nube
2	Extender señal digital
1	Kiosco de Tickets
1	Tablet de Llamados
1	Pantalla de Llamados
1	Base de pantallas
2	Cableado (Player – Pantallas)
Software – Licencia	
1	Licencia Sistema de Turnos Qwizard
7	Licencia de Windows (Player)
Personalización	
1	Diseño Gráfico Inicial de Pantallas y los Players
1	Acrílicos para Identificación de Ventanillas
Instalación	
1	Instalación y Configuración Inicial de Equipos
1	Levantamiento de Información y Proceso de Atención
1	Configuración de Acceso para Ejecutivos de Atención
Capacitación	
1	Entrenamiento Básico Personal de Tecnología
1	Entrenamiento al Personal de Atención
1	Entrenamiento a Supervisores para monitoreo y reportes
Soporte y Mantenimiento del Sistema	
1	Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo
Tiempo de Implementación 30 días	

Condiciones Generales

El cliente deberá proveer:

- ✓ Punto eléctrico y Punto de Red para conexión de Player, Pantalla, Kiosco.
- ✓ Conexión a internet y Acceso VPN para que Xplor pueda tener acceso a los equipos para realizar funciones de monitores y actualización de contenido.
- ✓ No se incluyen trabajos de remodelación, ni refuerzos en estructuras para la instalación.
- ✓ Proveer todas las pantallas ya instaladas.

