**Contrato de Soporte y Mantenimiento de Software**

**Entre**

**NORATO'S PARKING**

NIT 123456789, y con domicilio **CALLE CHAPINERO 20-30, BOGOTÁ**

**JESUS N.A.M.E**,

NIT 123456789, y con domicilio **CALLE 69 20-30, BOGOTÁ**

**Se conviene lo siguiente**

**1. Objeto del Contrato**

1.1. Constituye el objeto del presente Contrato la prestación por parte de **JESUS N.A.M.E** 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 "Software"]. Las características, especificaciones y condiciones generales del Servicio se detallan en el presente Contrato y las condiciones particulares del Servicio contratado por el CLIENTE se especifican en el Anexo del Contrato.

1.2. Únicamente podrá quedar incluido en la cobertura del Servicio el Software desarrollado por **JESUS N.A.M.E**,, o aquellos productos y programas informáticos distribuidos por **JESUS N.A.M.E**,.

**2. Condiciones del Servicio**

2.1. **JESUS N.A.M.E**, cuenta con los medios técnicos y organizativos necesarios para realizar la prestación del Servicio, y pondrá a disposición del CLIENTE el personal técnico o profesional adecuado para su prestación.

2.2. El Servicio comprende las siguientes prestaciones por parte de **JESUS N.A.M.E**,:

* **Soporte telefónico:** Servicio de asistencia telefónica para solución de dudas, consultas,

asesoramiento y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software (tel. 934 512

338).

* **Ayuda on-line:** Servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico (E-mail: soporte@jesusname.com), SMS, chat OnLine, Whatsap y/o del Área de Clientes de la web de **JESUS N.A.M.E**, para solución de dudas, consultas, asesoramiento y/o notificaciónde problemas sobre cualquier aspecto del Software.
* **Soporte personal:** Servicio de asistencia personal para resolución de consultas sobre el funcionamiento del Software en las oficinas de **JESUS N.A.M.E**,

.

* **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.
* **Formación:** Acceso a los cursos de formación y tutoriales on-line, sobre diferentes aspectos relacionados con el Software.
* **Documentación:** Acceso a la librería de videos y manuales de **JESUS N.A.M.E**,
* **Actualizaciones:** **JESUS N.A.M.E**, 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.
* **Área de Clientes:** Mediante conexión segura a través de la web de **JESUS N.A.M.E**,, el CLIENTE podrá acceder a diferentes servicios (Gestor de Licencias, Ayuda on-line, información actualizada, etc.)

**2.3**. OS Sistemes 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 Jueves De 08:30 a 14:00 y de 15:30 a 19:00 h. / Viernes: De 08:00 a 15:00 h.

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

**2.5**. 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.

**2.6**. Para la prestación del Servicio será condición indispensable que el CLIENTE tenga el Software actualizado a la última versión existente.

**3. Condiciones Económicas**

**3.1**. El Servicio se establece en modalidad anual. El precio y la forma de pago se detallan en el Anexo del presente Contrato.

**3.2**. El pago del Servicio se realizará preferentemente mediante transferencia bancaria a la cuenta de **JESUS N.A.M.E**. También se podrá acordar el pago mediante domiciliación bancaria en el número de cuenta que el CLIENTE suministre para tal fin. En todo momento, el pago será realizado por adelantado a la prestación de servicios.

**3.3.** El precio del Servicio se incrementarán con el IVA (o impuestos que procedan) legalmente aplicable y podrá ser revalorizado anualmente, en el mes de abril de cada año, tomando como referencia el incremento experimentado por el I.G.P.C. publicado por el Instituto Nacional de Estadística u organismo que lo sustituya. **JESUS N.A.M.E** comunicará por escrito al CLIENTE dichas variaciones.

**3.4.** La falta de pago en los plazos y términos acordados supondrá la interrupción de la prestación del servicio, no responsabilizándose **JESUS N.A.M.E**. En cualquier caso, una vez puesto al corriente de pago, se procederá a reanudar la prestación del Servicio a la mayor brevedad posible, cargando al CLIENTE, en su caso, los correspondientes gastos bancarios por devolución de efectos.

**3.5.** En caso prestación de servicios de soporte o asistencia técnica no comprendidos en el presente contrato, se aplicarán las tarifas vigentes, que **JESUS N.A.M.E** pondrá en todo momento a disposición del CLIENTE. En cualquier caso, el CLIENTE podrá solicitar presupuesto previo para todos aquellos servicios excluidos del Servicio contratado.

**4. Prestaciones excluidas**

**4.1.** 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.

**4.2.** 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 contratado.

**4.3.** 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, el servicio se facturará de acuerdo con las tarifas vigentes de **JESUS N.A.M.E**.

**4.4.** El Servicio no incluye la realización de copias de seguridad, la configuración del sistema de copias de seguridad o la recuperación de datos. Para su seguridad, el CLIENTE deberá realizar con la mínima periodicidad posible copias de seguridad de la información contenida en su disco duro.

**5. Duración**

**5.1**. La duración del Contrato se establece por UN (1) AÑO.

**5.2.** 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.

**6. Finalización del Contrato**

**6.1.** 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.

**6.2.** **JESUS N.A.M.E** 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) Por la falta de pago por parte del CLIENTE de las cantidades correspondientes en la fecha de vencimiento de cada una de ellas; (b) Si el CLIENTE está reproduciendo ilegalmente cualesquiera productos **JESUS N.A.M.E**, o de cualquier otra manera involucrado en actividades prohibidas por las leyes; y (c) Si el CLIENTE es declarado en concurso de acreedores o en situación de insolvencia grave.

**7. Responsabilidad**

**7.1.** **JESUS N.A.M.E** 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. **JESUS N.A.M.E** no será responsable en ningún caso de las condiciones derivadas del incorrecto o mal uso del Software.

**7.2.** 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.

**7.3**. **JESUS N.A.M.E** excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la defraudación de la utilidad que el CLIENTE hubiera podido atribuir al Software o al Servicio. En consecuencia, no será responsable de pérdidas de beneficios y daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del Software. Y sólo será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente Contrato, si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada por circunstancias que razonablemente escapen al control de **JESUS N.A.M.E**.

**8. Deber de colaboración**

Para la prestación del Servicio será necesaria la colaboración del CLIENTE, debiendo éste facilitar el acceso por parte de **JESUS N.A.M.E** 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 **JESUS N.A.M.E** de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de sus obligaciones de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

**9. Confidencialidad**

La información y documentación facilitada por el CLIENTE a **JESUS N.A.M.E** es confidencial, por lo que será de uso interno y exclusivo del personal profesionales o colaboradores contratados por **JESUS N.A.M.E** 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.

**10. Protección de datos**

**10.1.** En cumplimiento de lo que dispone la Ley Orgánica de Protección de Datos, los datos del CLIENTE se recogerán en un fichero cuyo responsable es “**JESUS N.A.M.E**”, y cuya finalidad es el cumplimiento de la relación contractual con **JESUS N.A.M.E**. El CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación, así como la posibilidad de revocar su consentimiento, pudiéndolos ejercitar por escrito a través de correo físico a la dirección apuntada en el presente contrato o mediante el envío de un correo electrónico a: administracio@jesusname.com.

**10.2.** **JESUS N.A.M.E** únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones del CLIENTE, no los aplicará o utilizará con un fin distinto al previsto y no los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas, sin el consentimiento previo y por escrito del CLIENTE.

**10.3.** **JESUS N.A.M.E** está obligada a adoptar e implementar las medidas de seguridad 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, de acuerdo con lo establecido y en su normativa de desarrollo.

**10.4**. A la finalización del presente Contrato, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al CLIENTE. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas.

**10.5.** **JESUS N.A.M.E** se compromete a comunicar y hacer cumplir a sus empleados y colaboradores, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

**11. Acuerdo Completo**

**11.1.** 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 del mismo.

**11.2.** 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.

**11.3.** 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.

**11.4**. 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.

**11.5.** La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre el CLIENTE y el personal de **JESUS N.A.M.E**.

**11.6.** Las comunicaciones y notificaciones entre las partes del presente Contrato se efectuarán a las direcciones consignadas en el encabezamiento del mismo.

**12. Jurisdicción**

Para cualquier divergencia que suscite la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato, serán competentes los Juzgados y Tribunales de **BOGOTÁ**, renunciando expresamente las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente documento por duplicado, a un solo efecto

En **BOGOTÁ**, el 18 días del mes de mayo de 2018.

|  |  |
| --- | --- |
| **IVÁN MEJÍA** | **NELSON CASTILLO** |
| Gerente General | **EL CONTRATISTA** |
| **NORATO'S PARKING** | **JESUS N.A.M.E** |

**Anexo. Condiciones particulares del Servicio**

**Datos del cliente:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre o razón social | **NORATO'S PARKING** |
| NIT | **123456789** |
| Dirección | **CALLE CHAPINERO 20-30** |
| CP / Municipio | **BOGOTÁ** |
| Tel. fijo | **5555555** |
| Persona de contacto | **IÁN MEJÍA** |
| Tel. móvil | **3335555555** |

**Aplicaciones contratadas por el CLIENTE:**

|  |
| --- |
| **SISTEMA DE INGRESO Y SALIDA DE MOTOS Y BICICLETAS NORATO'S PARKING** |
|  |
|  |
|  |

**Condiciones particulares:**

|  |  |
| --- | --- |
| Cuota anual |  |
| Forma de pago | **EFECTIVO O CHEQUE** |
| Otras condiciones | **CONSIGNACIÓN** |