



CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. OBJETO.

El CLIENTE contrata con el PROVEEDOR la prestación de los servicios de mantenimiento y asistencia técnica preventiva y correctiva según coberturas definidas. Este contrato cubre todas las infraestructuras y equipos informáticos del cliente, detallados en el apartado de condiciones particulares, de acuerdo a las especificaciones técnicas solicitadas por el CLIENTE y la propuesta del PROVEEDOR y que forman parte del presente contrato.

3.2. DEFINICIONES.

Equipo informático. Puesto de trabajo: Equipo informático formado por una pantalla, CPU o unidad central, teclado y ratón. Su función es la de ser el medio de trabajo para un usuario. Queda expresamente excluido cualquier equipo informático que tenga otras funciones y/o al que accedan más de un usuario al mismo tiempo.

Equipo informático. Servidor: Equipo informático formado por una pantalla, CPU o unidad central, teclado y ratón. Su función es de ofrecer servicios a los usuarios en un entorno de red. Permite la conexión de uno o varios usuarios de manera simultánea.

Equipo informático. Impresora: Equipo informático para la salida de información en formato de papel. Quedan expresamente excluidos como impresoras equipos informáticos con otras funcionalidades agregadas en una misma pieza como: Escáner, Fax.

Infraestructura de Red: Conjunto de dispositivos y cableado que posibilitan la interconexión de los equipos informáticos en las instalaciones del CLIENTE.

Infraestructura Telefónica: Conjunto de dispositivos y cableado que posibilitan la comunicación a través de las redes telefónicas en las instalaciones del CLIENTE.

Infraestructura Eléctrica: Conjunto de dispositivos y cableado que distribuyen la corriente eléctrica en las instalaciones del CLIENTE. Quedan expresamente excluidos dispositivos de generación o conservación autónoma de corriente eléctrica.

Identificación: Es la combinación de una numeración única y características principales que determinan una infraestructura o equipo informático.

Sustitución: Es la cobertura del mantenimiento que permite sustituir de manera temporal o definitiva de parte o un elemento completo del presente contrato. Sólo disponible para elementos suministrados por el PROVEEDOR.

Piezas: Es la cobertura del mantenimiento que cubre el coste de cambio de un elemento de la infraestructura o equipo informático. Sólo disponible para equipos informáticos suministrados por el PROVEEDOR y con menos de tres años de antigüedad de la fecha en que se origina la incidencia.

Monitorización: Es la cobertura de mantenimiento que incluye la instalación de un software de seguimiento y control remoto del equipo para detectar de manera temprana problemas en el mismo.

Software: Es la cobertura de mantenimiento que cubre la asistencia técnica (Instalación) para los programas instalados en los equipos informáticos. Es limitado a determinados programas incluidos en las notas de las condiciones particulares y sólo para programas que tengan licencia original de su respectivo fabricante.

Mano de obra: Es la cobertura de mantenimiento que cubre los gastos producidos por este concepto.

Transporte: Es la cobertura de mantenimiento que cubre los gastos producidos por este concepto.

Tiempo de respuesta: Es la cobertura de mantenimiento que indica el tiempo máximo para iniciar la resolución de una incidencia comunicada por el CLIENTE.

Mantenimiento preventivo: Es la cobertura de mantenimiento que indica el número de revisiones periódicas y trabajo a realizar en la infraestructura o equipo informático.

Seguimiento reparaciones terceros: Es la cobertura de mantenimiento que se encarga del seguimiento de un elemento de la infraestructura o equipo informático averiado con su fabricante o representante respectivo.

3.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA.

3.3.1. El CLIENTE garantiza la propiedad de las infraestructuras y equipos informáticos que son objeto del presente contrato.

3.3.2. Sólo están cubiertos por este contrato las infraestructuras y equipos descritos e identificados en el presente contrato.

3.3.3. En el contrato se cuantifican los equipos e infraestructuras de partida incluidos en mantenimiento, pero estos pueden variar por aumento o disminución. Las vías para regularizar el número de existencias vigentes serán por comunicación del CLIENTE, o a través de revisiones periódicas del inventario de las infraestructuras y equipos que realiza el PROVEEDOR.

En el caso de que existan variaciones se podrá modificar el precio del servicio de este contrato para ajustarlo al número total de infraestructuras y equipos existentes en cada momento.

3.3.4. Este contrato sólo cubre las infraestructuras y equipos informáticos en su uso normal o trabajo diario por parte del CLIENTE. Queda totalmente excluidos de este servicio situaciones excepcionales como: Robos, incendios, catástrofes naturales, etc..

3.4. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO O ASISTENCIA TÉCNICA.

3.4.1. Todas las solicitudes se realizarán de manera inmediata por vía telefónica (+34 922 617 335 o +34 619 005 920) por contacto directo o a través de un mensaje en el contestador y por escrito a través de E-mail (soporte@atlasvia.com) por una persona autorizada por la organización o departamento. Se deberá especificar los datos de identificación del CLIENTE, las infraestructuras o equipos informáticos afectados y una breve descripción de la avería.

3.5. FORMA DE PAGO, PRECIO E IMPUESTOS.

3.5.1. La forma de pago del presente contrato será por recibo domiciliado.

A continuación, incluimos la toma de datos necesaria para realizar el cobro por recibo domiciliado:

Entidad:

Cuenta Cliente (IBAN):

Titular de la Cuenta:

Titular del recibo:

3.5.2. El precio del Servicio indicado en el presente contrato excluye todos los impuestos, honorarios, arbitrios y/o cargas impuestas ahora o más adelante ya sea por una autoridad nacional, estatal, municipal o cualquier otra autoridad pública. Todo tipo de impuestos de esta índole será a cargo del cliente.

3.5.3. Con el fin de adecuar permanentemente la cuantía de la cuota al poder adquisitivo de la moneda, lo que así expresamente pactan las partes, dicha cuota será objeto de revisión anual automática al alza el día uno de enero de cada año, de acuerdo con las variaciones POSITIVAS del índice general nacional de precios al consumo, publicado por el INE (en adelante Índice IPC general), a fecha de cada revisión, tomando el valor del año anterior como referencia para la revisión del contrato.

3.5.4. El impago o la simple demora en el pago de las cuotas o facturas a cargo del cliente, así como el cese de la emisión de los mismos conllevará la automática cancelación del presente contrato.

3.5.5. La devolución de un recibo domiciliado conllevará unos gastos administrativos de nueve euros (9,00 €).

3.6. DURACIÓN, VIGENCIA Y FINALIZACIÓN.

El presente contrato tendrá una duración mensual y será vigente a partir de la firma y aceptación del CLIENTE, cualquiera de las partes podrá terminar este contrato con tal de que se dé notificación de ello por escrito a la otra parte con quince días, de anterioridad a la fecha de terminación, en caso de no actuar así se prorrogará automáticamente.

3.7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

En ningún caso será el PROVEEDOR responsable de los daños causados por incumplimiento de las responsabilidades del CLIENTE o de cualesquiera daños indirectos, como pudiera serlo la pérdida de beneficios o economías previstas, o por cualquier reclamación de que pudiera ser objeto por terceros, aun cuando el PROVEEDOR hubiera podido ser advertida de la posibilidad de dichos daños, pérdidas o reclamaciones.

3.8. FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO.

El PROVEEDOR no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de las infraestructuras o equipos informáticos cubiertos por el presente contrato.

3.9. CESIÓN.

Las presentes Condiciones Generales no podrán ser transferidas a un tercero sin la previa conformidad por escrito del PROVEEDOR. Cualquier intento de cesión de los derechos u obligaciones aquí contenidas sin tal aprobación será de efecto nulo.

3.10. MODIFICACION.

Ninguna cláusula del presente contrato podrá ser modificada, suprimida o agregada por una de las partes unilateralmente. Toda proposición de cambio deber ser comunicada y aceptada por escrito quince días antes de la fecha de realización.

3.11. RESOLUCION.

En caso de incumplimiento por causa injustificada, de alguna cláusula del presente contrato, este podrá ser resuelto por cualquiera de las partes previo aviso por escrito con quince (15) días de anticipación. Cualquier pago que pueda quedar pendiente, será cancelado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la más próxima fecha de pago.

3.12. COMPETENCIA.

Las partes renuncian expresamente al fuero de sus domicilios y se someten a la competencia de los Jueces y Tribunales de Santa Cruz de Tenerife, así mismo, declaran expresamente que en todo lo no previsto en el presente contrato se rigen por lo dispuesto en la legislación española vigente en lo que fuera pertinente.

En señal de conformidad e invocando a la buena Fe, las partes firman el presente contrato, en dos ejemplares del mismo tenor y efecto legal.

CLIENTE (sello y firma)

PROVEEDOR (sello y firma)

C/ Panamá, 32 – Oficina 9 – 38009 S.C. de Tenerife – Canarias – Tfno: 922 617 335 / 619 005 920 – Email: soporte@atlasvia.com

NIF:42.182.062Q – ATLASVIA es un nombre comercial registrado ante la Oficina Española de Patentes y Marcas con el numero: 262.448 cumplidas las disposiciones establecidas en la Ley 17/2001 de Marcas.

Revisión Doc: 2020/05