

CONTRATO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

Por el presente contrato se conviene que **INET QUALITY SERVICES** prestará sus servicios de: **MANTENIMIENTO INTEGRAL DE REDES DE AREA LOCAL** a la empresa **XXXXXXXXXXXX** que a partir de estos momentos se convierte en cliente.

El contrato se ajustará a las condiciones y términos que las dos partes acuerden y se presenten en este contrato.

CONDICIONES GENERALES

1. Servicios incluidos

Auditoria. El servicio comprende un análisis del sistema informático que incluye un inventario de software / hardware y la topología de red.

Asesoría en área de Redes. Se prestará un servicio de asesoría en Redes de Área Local o conexiones remotas, a petición del cliente. Dicho asesoramiento comprende consultas de configuración, diseño y planificación de soluciones que el cliente necesite.

Tareas preventivas. Periódicamente se realizarán tareas preventivas de mantenimiento que se recogerán en un informe y será presentado al cliente.

Soporte por teléfono y correo ilimitado. Este soporte es un servicio destinado a recepcionar las incidencias generadas por el Cliente, siendo un primer punto de valoración de las mismas. A la recepción de una incidencia, se intentará dar una respuesta telefónica o mediante conexión remota* por Internet al problema del cliente. El número de incidencias que el cliente puede generar durante la duración del contrato es ilimitado.

Soporte In-situ 25 horas mensuales. Desde la recepción de la incidencia, siempre que esta esté cubierta por el presente contrato y se determine que es necesaria la actuación presencial en las oficinas del cliente, nuestros técnicos se personarán en dichas oficinas dentro un plazo no superior a 24 horas (incidencia urgente), estando éstas dentro del horario laboral.

Si es necesario invertir más de 25 horas mensuales en la atención in-situ, éstas se facturarán a parte con un coste de 17,50 € / hora en horario laboral y 60 € / hora en horario no laboral.

* Requiere licencia.

2. Elementos incluidos

Ordenadores	X
Servidores	X
Impresoras	X

El servicio técnico está limitado a las incidencias de funcionamiento incorrecto o deficiente de:

- Servidores de red Windows.
- Puestos con sistemas operativos de Microsoft.
- Funcionamiento en red de impresoras.

- Infraestructura de red.

Todos estos elementos están incluidos siempre y cuando sean problemas que para su solución no requieran de piezas o componentes hardware.

En el caso de necesitar estas piezas o componentes serán objeto de presupuesto y facturación aparte, en condiciones preferentes si compra los componentes a través de INET QUALITY SERVICES. En cualquier caso la instalación y configuración de nuevos componentes correrá por parte de INET QUALITY SERVICES sin cargo adicional alguno.

Para evitar problemas o pérdida de información por reparación o cambio de partes defectuosas, el Cliente se responsabiliza con mantener toda su información respaldada y protegida. Esta tarea la puede realizar INET QUALITY SERVICES si lo requiere el Cliente con una periodicidad acordada.

3. Desplazamientos

SOPORTE TÉCNICO IN-SITU (HORARIO LABORAL · 09:00 – 19:00 de Lunes a Viernes)

El cómputo de las intervenciones *in-situ* se desglosa según los siguientes criterios:

Desplazamientos dentro de Madrid capital: 10 €.

Desplazamientos fuera de Madrid capital: 0,42€ / kilómetro.

SOPORTE TÉCNICO IN-SITU (HORARIO NO LABORAL)

El cómputo de las intervenciones *in-situ* se desglosa según los siguientes criterios:

Desplazamientos dentro de Madrid capital: 20 €.

Desplazamientos fuera de Madrid capital: 0,80€ / kilómetro.

Cada hora de mantenimiento *in-situ* tendrá un coste de 60 € hora.

4. Duración y coste

La duración mínima del contrato es de un año que entrará en vigor a la firma del mismo.

FECHA INICIO: 01/02/2006

FECHA FIN: 31/01/2007

CUOTA MENSUAL: XXX €

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

5. Terminación

El Cliente puede dar por terminado el mantenimiento de los servicios mediante comunicación escrita a INET QUALITY SERVICES con un mes de antelación.

INET QUALITY SERVICES podrá cancelar el contrato mediante comunicación por escrito con un mes de antelación.

En caso de existir una demora de 30 días de impago de la factura correspondiente al inicio de este contrato o de cualquier otra factura emitida al cliente por intervenciones adicionales realizadas en las oficinas del cliente, INET QUALITY SERVICES podrá rescindir el contrato unilateralmente.

Este contrato no puede modificarse o alterarse unilateralmente, exceptuando los casos mencionados anteriormente. En caso contrario se indemnizará por daños y perjuicios a la parte perjudicada.

6. Limitación de responsabilidad

INET QUALITY SERVICES no se hará responsable en ningún caso si la empresa no cumple los requisitos mínimos de la instalación eléctrica y si se produce algún daño por este motivo.

7. Exclusiones

- Puesta a punto del sistema informático.
- No está incluido en este contrato ningún tipo de mantenimiento o actualización de la Web del cliente.
- Resolución de problemas de funcionamiento y/o configuración de otros elementos de la empresa, faxes y fotocopiadoras, suministros de energía eléctrica o aire acondicionado.
- Provisión e instalación de accesorios o suministros o consumibles tales como: Diskettes, Cintas de impresión, Cintas magnéticas, Teclas de Terminal, Tapas o Cubiertas de los equipos, Perillas, Cabezales de impresión, Toner, Imagen Drum y todo elemento de impresora que su fabricante lo considere consumible.
- La formación total o parcial del manejo de cualquier software.
- Las cláusulas de este contrato no cubren los fallos de los equipos cuyo origen sea:
 1. No utilizar el equipo de acuerdo a las normas que exige el fabricante en cuestiones eléctricas.
 2. Intervención, traslado y desconexión del equipo por personal ajeno a INET QUALITY SERVICES
 3. Daños producidos en el equipo por casos fortuitos imputables a terceros o condiciones de la naturaleza (tormentas eléctricas e inundaciones).
 4. Corto circuito.

8. General

INET QUALITY SERVICES no garantiza el funcionamiento ininterrumpido de los equipos de red del cliente, de la red en su conjunto o de su conexión a Internet.

El cliente se compromete a no contratar a los técnicos de INET QUALITY SERVICES hasta al menos transcurridos 2 años desde la finalización del contrato. En caso contrario el cliente pagara a INET QUALITY SERVICES la cantidad de 45.000 € en concepto de indemnización.

Las presente condiciones generales no podrán se transferidas a un tercero sin la previa conformidad por escrito de INET QUALITY SERVICES. Cualquier intento de cesión de los derechos u obligaciones sin autorización será de efecto nulo.

Los acuerdos entre las partes basados en las Condiciones Generales se someten a la legislación española.

Para todos los efectos que pudieran derivarse del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Madrid y se someten a la jurisdicción de sus tribunales y a un arbitrador para solucionar toda dificultad que se suscite entre las partes.

Ambas partes se reconocen la capacidad legal necesaria para otorgar el presente documento, firman el presente contrato en prueba y conformidad.

INET QUALITY SERVICES

CLIENTE

En Madrid a 01 de Febrero de 2.006