

## Contrato de Mantenimiento Informático

Digital Agrupem, S.L., con N.I.F. B83807636, ofrece dar soporte y mantenimiento a las instalaciones de la empresa \_\_\_\_\_ con N.I.F. \_\_\_\_\_ ubicadas en la dirección \_\_\_\_\_.

### Cláusulas y condiciones:

1. Se incluirán en el mantenimiento todos los sistemas informáticos que se comprendan como computadoras, siempre que estas den un servicio a la empresa, se use o no como puesto de trabajo, incluidos sus periféricos y toma de red.
2. No se incluirán en el mantenimiento aquellos equipos que no estén dando servicio a la empresa, por mal funcionamiento o por tener unos fines ajenos a la actividad de la empresa, así como aquellos equipos que su sistema sea rechazado por un técnico cualificado antes de la firma de este contrato. Tampoco se incluirán aquellos periféricos implantados por otras empresas que requieran su propia configuración y mantenimiento especializado, como dispositivos de conexión a Internet (que dependerán de su proveedor de servicios de Internet), sistemas de seguimiento de personas y mercancía, configuraciones de correo, sistemas de seguridad (como antivirus o cortafuegos) o cualquier otro periférico o configuración rechazados por un técnico especialista antes de la firma del presente contrato.
3. Como aplicaciones, solo se dará soporte y mantenimiento a aquellas aplicaciones incluidas con los sistemas operativos y paquetes de ofimática aceptados por los técnicos, así como otras aplicaciones recomendadas, instaladas o aceptadas por nuestros técnicos, quedando excluidas todas aquellas aplicaciones que requieran conocimientos especializados o mantenimiento de terceras empresas. Bajo ningún concepto, se dará soporte de operativa de las aplicaciones de usuario, como ofimática, diseño gráfico, aplicaciones industriales o cualquier otro tipo de aplicación, dándose a entender que su operativa es responsabilidad de los usuarios y de los conocimientos que estos tengan para desempeñar su puesto de trabajo. No obstante, los técnicos especializados, asignados a su mantenimiento, podrán, voluntariamente, orientar al usuario a un uso correcto de las aplicaciones, siempre que el técnico asegure tener los conocimientos adecuados para desempeñar esta tarea.
4. El importe del mantenimiento será acordado por ambas partes, dándose por aceptado con la firma del presente contrato. También será acordada, previo a la firma, la periodicidad de las visitas y su duración.
5. El precio total del mantenimiento, incluye soporte telefónico para resolución de dudas y averías por vía telefónica y administración a control remoto por Internet, con el consentimiento previo del cliente para la instalación y configuración de las herramientas necesarias para desempeñar dichas tareas, así como las visitas del técnico en persona, acordadas por ambas partes, para solventar problemas que no puedan resolverse vía telefónica o por Internet y para revisar que el sistema se mantenga estable y evitar futuras averías. Se conocerá como visita la presencia del técnico en las instalaciones del cliente durante un máximo de media jornada, ya sea de mañana o de tarde. Si por cualquier motivo el técnico tuviera que realizar más

visitas de las acordadas en el mantenimiento, se deberán abonar **70 euros** más por turno en concepto de 'visita extraordinaria'.

6. Las visitas se acordarán telefónicamente o por correo electrónico con confirmación dentro del plazo de una semana antes de que sea realizada. Si el técnico tuviese problemas para acceder a las instalaciones (como problemas de acceso por el personal de seguridad, obras u otras circunstancias) o sus tareas de mantenimiento no puedan llevarse a cabo por problemas ajenos al mismo (como cortes de suministro eléctrico o la imposibilidad de paralizar el trabajo de los empleados si fuese necesario), la visita se dará por realizada.
7. Si por cualquier motivo, el técnico tuviese gastos adicionales a su servicio, como dietas alimenticias, transportes especiales, hospedaje o adquisición de material o herramienta específica, entre otros, estos gastos serán repercutidos en la siguiente factura de mantenimiento al cliente, adjunto los comprobantes de compra, facturas o ticket.
8. En caso de reparación, ampliación o instalación de puestos de trabajo nuevos, la mano de obra invertida en dichas tareas, queda incluida en el mantenimiento, pero las piezas, repuestos o material necesario para dichas tareas serán facturados aparte.
9. Para realizar las tareas de mantenimiento, se le asignará un técnico especializado, con los conocimientos apropiados para llevar a cabo las labores de mantenimiento de sus instalaciones, y será con el técnico con quien el cliente deba ponerse en contacto en caso de avería, dudas, consultas y cualquier otro cometido que cumpla este contrato.
10. El cliente podrá dar por finalizado este mantenimiento, previo aviso de 30 días naturales, sin compromiso alguno, estando obligado a abonar el total de las facturas pendientes de mantenimientos u otros gastos (apartado 7 del presente contrato), estando libre de abonar cualquier tipo de factura por operaciones o materiales no disfrutados por parte del cliente.
11. Digital Agrupem, S.L., podrá dar por finalizado el presente contrato de mantenimiento, previo aviso de 30 días naturales, si prevé perjudicial, por motivos empresariales o personales, la prolongación del mismo, estando obligado a abonar las facturas de servicios o productos que no haya recibido el cliente.
12. El contrato de mantenimiento estará vigente desde la fecha acordada en la firma del mismo y se prorrogará automáticamente hasta el momento de su cancelación efectuado por cualquiera de las dos partes (apartados 10 y 11).
13. Al inicio de cada ejercicio fiscal, Digital Agrupem, S.L. revisará los importes del mantenimiento, aplicando las diferencias legales acordadas con el IPC anual. Además, se revisarán el número de puestos de trabajo y servidores a los que se van a realizar las tareas de mantenimiento, para ajustar el nuevo importe en incremento o decremento acorde a la nueva configuración.
14. Digital Agrupem, S.L. deberá sustituir al técnico asignado, si este, por cualquier motivo, no puede desempeñar sus labores de mantenimiento temporal o definitivamente, comprometiéndose a asignar un técnico cualificado acorde con las instalaciones del cliente.
15. Durante el periodo vacacional, se pondrán de acuerdo el técnico asignado y el cliente, para variar las fechas de las visitas, pudiéndose aplazar o adelantar aquellas visitas que no se puedan disfrutar por ausencia del técnico y/o cliente.
16. Este contrato podrá ser modificado por acuerdo de ambas partes, elaborándose otro contrato que suplante el actual, con las nuevas condiciones.

## Resumen y cuantía del mantenimiento

Visitas acordadas \_\_\_\_\_ cada \_\_\_\_\_  
Puestos de trabajo \_\_\_\_\_  
Servidores \_\_\_\_\_  
Total Mantenimiento \_\_\_\_\_ € /Mensuales + 16%IVA  
Fecha Inicio Mantenimiento \_\_\_\_\_

Observaciones adicionales:

De acuerdo ambas partes, firman:

*Digital Agrupem, S.L.*

*El cliente*