

## **CONDICIONES GENERALES CONTRATO DE MANTENIMIENTO**

En Santa Cruz de Tenerife, a 1 de Enero de 2018

### **DE UNA PARTE**

Iñaki Carcedo Magunacelaya mayor de edad, con D.N.I. número 11929569K y en nombre y representación de la mercantil Compañía Insular de Comunicaciones CICOM 96 SL en adelante, el “**PROVEEDOR**”, domiciliada en C/ Salto del Angel, nº10, 38111, Santa María del Mar, Santa Cruz de Tenerife y C.I.F. B38447355.

El CLIENTE y el PROVEEDOR, en adelante, podrán ser denominadas, individualmente, “**la Parte**” y, conjuntamente, “**las Partes**”, reconociéndose mutuamente capacidad jurídica y de obrar suficiente para la celebración del presente Contrato

### **EXPONEN**

**PRIMERO:** Que el CLIENTE está interesado en la contratación de los servicios de Mantenimiento de sus sistemas de telecomunicaciones

El CLIENTE está interesado en contratar dichos servicios para mantener la operatividad de sus sistemas de telecomunicaciones en todo momento.

**SEGUNDO:** Que el PROVEEDOR es una empresa especializada en la prestación de servicios de mantenimiento integral de sistemas de telecomunicaciones

**TERCERO:** Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de Mantenimiento en virtud del cual el PROVEEDOR preste al CLIENTE los servicios de Mantenimiento que se definirán en las cláusulas posteriores.

Que se acuerda aceptar el presente contrato de MANTENIMIENTO, en adelante, el “**Contrato**”, de acuerdo con las siguientes CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de mantenimiento de (marcar según el caso):

- Mantenimiento Informático
- Mantenimiento de Centralita Telefónica
- Mantenimiento de WiFi.
- Mantenimiento de Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones.
- Mantenimiento de TV
- Mantenimiento de CCTV

en adelante “**los Servicios**”, en los términos y condiciones previstos en el Contrato y *en todos sus Anexos*.

### SEGUNDA.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios se prestarán en los siguientes términos y condiciones generales:

1. El CLIENTE garantiza la propiedad de los Equipos que son objeto del presente contrato. Sólo son cubiertos por este contrato los equipos descritos e identificados según Anexo EQUIPAMIENTO adjunto al presente contrato.
2. El PROVEEDOR se obliga a gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios.
3. El PROVEEDOR se hará cargo de la totalidad de los tributos, cualquiera que sea su naturaleza y carácter, que se devenguen como consecuencia del Contrato, así como cualesquiera operaciones físicas y jurídicas que conlleve, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) o su equivalente, que el PROVEEDOR repercutirá al CLIENTE.
4. El PROVEEDOR guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio.
  - 4.1. En el caso de que la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, el PROVEEDOR, como encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 y demás normativa aplicable.
5. El PROVEEDOR se compromete a cumplir con la legalidad vigente en lo relativo a proporcionar servicios WIFI en entornos de pública concurrencia así como en el Sector Hotelero.

6. El PROVEEDOR responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte al CLIENTE en ejecución del Contrato y avisará sin dilación al CLIENTE cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.
7. Las obligaciones establecidas para el PROVEEDOR por la presente cláusula serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto externos como internos, y subcontratistas, por lo que el PROVEEDOR responderá frente al CLIENTE si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.
8. El CLIENTE autoriza a El PROVEEDOR a utilizar los siguientes medios e inspecciones: Programas de conexión remota, servicio remoto. Programas de verificación de los componentes. Inspección y Verificación remota e In situ. Programas de remoto del estado.
9. El PROVEEDOR se obliga a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema del CLIENTE. Dichos servicios comprenden la realización de cuantas operaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos o sistemas incluidos en este contrato
10. El CLIENTE se compromete a no efectuar ningún tipo de operaciones de configuración, parametrización, mantenimiento o reparación de los equipos y sistemas objetos del contrato. La subsanación de dichos daños y sus posibles costes asociados no están incluidos en este contrato. Si contraviniese esta obligación, serán de su cuenta y riesgo las consecuencias resultantes. Sin embargo, el CLIENTE podrá realizarlos por su propia cuenta y cargo, cuando fuere necesario, sujeto a la autorización, entrenamiento, instrucciones y directrices del PROVEEDOR.
11. El PROVEEDOR no se hará cargo de los problemas que puedan ocasionar el uso indebido o manipulación incorrecta de los equipos o sistemas incluidos en este contrato. La subsanación de dichos daños y sus posibles costes asociados no está incluidos en este contrato.

El CLIENTE facilitará la labor del PROVEEDOR en todo momento, incluso asignándole en su sede un módulo con sistema informático cuando sea necesario. El CLIENTE se obliga al cumplimiento de todas sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales para el acceso insitu al centro.

12. El CLIENTE designará todos los elementos de hardware, con su marca, modelo y nº de serie para su identificación como parte de presente contrato en el Anexo EQUIPAMIENTO
13. Los productos que estén cubiertos por la GARANTÍA DEL FABRICANTE deberán ser reparados por el servicio técnico del fabricante en la ubicación, tiempo y forma que el fabricante considere. EL PROVEEDOR se compromete a la gestión de la reparación con el fabricante. EL PROVEEDOR no será responsable de los plazos necesarios para la reparación de los equipos ni de los plazos necesarios para su transporte.
14. El CLIENTE se compromete a utilizar los componentes del hardware y del software de acuerdo con las instrucciones y el manual del fabricante.
15. En ningún caso el PROVEEDOR mantendrá, instalará o configurará software sin las licencias y permisos debidos. El PROVEEDOR garantiza al cliente que todo el software que se instale en los equipos del cliente o aquel que sea usado para implementar sus funciones, es original, y no vulnera ninguna ley, derecho o interés de tercero alguno, en especial los referidos a propiedad industrial e intelectual, y que cuenta con las correspondientes licencias de uso.

### **TERCERA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

1. El PROVEEDOR ejecutará el Contrato realizando de manera competente y profesional los Servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales del CLIENTE que tuviera que utilizar como consecuencia del Contrato.
2. El PROVEEDOR actualizará los sistemas del CLIENTE, con la frecuencia que necesiten los sistemas según recomendación del fabricante. El posible coste de las actualizaciones no está incluido y se facturará aparte.
3. Todos los Servicios prestados por el PROVEEDOR se realizarán por personal especializado en cada materia. El personal del PROVEEDOR acudirá previsto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.
4. El PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños que pudieran producirse por la incorrecta manipulación de los componentes realizados por terceros, sin vinculación con el PROVEEDOR

#### **1. Alta y Notificación y Gestión de Incidencias:**

- 1.1. El PROVEEDOR pondrá a disposición del CLIENTE su **Plataforma online de Notificación de Incidencias** para la notificación de incidencias. El PROVEEDOR suministrará al CLIENTE un usuario y contraseña para la identificación y el acceso al sistema. La Plataforma online de Notificación de Incidencias estará siempre disponible (24x7x365) en la siguiente dirección de internet: <https://support.zoho.com/portal/cicomytuoperador/home>
- 1.2. El PROVEEDOR pondrá a disposición del CLIENTE un **Servicio de Atención Telefónica**, disponible 24x7x365 disponible para el caso de no haber podido dar de Alta la Incidencia vía Plataforma online de Notificación de Incidencias.
- 1.3. El PROVEEDOR no atenderá ninguna incidencia que no hay sido tramitada por alguno de estos dos medios, no teniendo obligación alguna de atender solicitudes de asistencia por ningún otro medio y eludiendo cualquier responsabilidad debida a notificaciones enviadas por otro medio (email, llamada a otro número fijo o móvil, whatsapp, sms, notificación verbal, etc.)

#### **2. Tipos de Incidencia:**

- 2.1. Alta: Se entiende por incidencia crítica aquellas que supongan la caída completa del sistema o la imposibilidad de prestar el servicio por parte del sistema.
- 2.2. Media: Se entiende por incidencia Media aquella que suponga una reducción o merma en la calidad del servicio prestado por el sistema o aquella que se produzca únicamente en una parte significativa del sistema.
- 2.3. Baja: Se entiende por incidencia leve aquellas que supongan un cambio en la configuración o parametrización del sistema pero que no suponga una reducción o merma ni parcial ni global de la calidad del servicio prestado por el sistema.

#### **CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de duración del presente Contrato es de 1 año (12 meses) a partir de la fecha referida en el Contrato como Fecha de Inicio del Contrato.

#### **QUINTA.- MODALIDAD Y PRECIO**

Se establecen las siguientes modalidades de Servicio, ver Anexo Modalidad de Mantenimiento.

- Mantenimiento Estandar (NBD y Piezas NO Incluidas)
- Mantenimiento Deluxe (<24h y Piezas NO Incluidas)
- Mantenimiento Premium (<24h y Piezas Incluidas)

#### **SEXTA. - FORMA DE PAGO**

Se establecen las siguientes formas de pago:

1. El pago de las facturas relativas a las Cuotas se realizará de alguna de las siguientes maneras:
  - Abono íntegro de las 12 mensualidades en la Fecha de Inicio del Contrato mediante ingreso o transferencia bancaria,
  - Cuota Mensual (12 cuotas al año PREPAGABLES) mediante domiciliación bancaria
  - Cuota Semestral (2 cuotas al año) mediante domiciliación bancaria
  - Cuota Trimestral (4 cuotas al año) mediante domiciliación bancaria
2. El n° de cuenta donde domiciliar las cuotas es el siguiente:
  - N° de Cuenta: XXXX XXXX XXXX XX XXXXXXXX
  - Entidad: XXXX
3. El pago de las facturas relativas a material o actuaciones no incluidas en el Contrato se realizará mediante ingreso o transferencia bancaria según Condiciones Estipuladas en la correspondiente Hoja de Pedido o Tarifa de Precios.

#### **SÉPTIMA.- MODIFICACIÓN**

Las Partes podrán modificar el contrato de mutuo acuerdo y por escrito.

#### **OCTAVA.- RENOVACIÓN**

El Contrato se renovará automáticamente y sin previo aviso, por períodos de un año

#### **OCTAVA.- RESOLUCIÓN**

Las Partes podrán resolver el Contrato mediante notificación por escrito vía email y con, como mínimo, un mes de antelación a la Fecha de Fin del Contrato

#### **NOVENA.- NOTIFICACIONES**

Las personas responsables por cada Parte serán las siguientes

CLIENTE:

- Responsable Técnico: Nombre y Apellidos, email y nº de teléfono
- Responsable Administración: Nombre y Apellidos, email y nº de teléfono

### **DÉCIMA.- REGIMEN JURÍDICO**

El presente contrato tiene carácter mercantil, no existiendo en ningún caso vínculo laboral alguno entre el CLIENTE y el personal del PROVEEDOR que preste concretamente los Servicios.

Toda controversia derivada de este contrato o que guarde relación con él –incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez o terminación- será resuelta mediante arbitraje DE DERECHO, administrado por el Tribunal de Arbitraje y Mediación de Canarias (TAMC), de conformidad con su Reglamento de Arbitraje vigente a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje. El Tribunal Arbitral que se designe a tal efecto estará compuesto por un único árbitro experto y el idioma del arbitraje será el castellano. La sede del arbitraje será Santa Cruz de Tenerife.

Y en prueba de cuanto antecede, las Partes suscriben el Contrato, en dos ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento

<b>POR EL CLIENTE</b>	<b>POR EL PROVEEDOR</b>
<b>Fdo.:</b>	<b>Fdo.:</b>

## **ANEXOS**

### **ANEXO MODALIDAD DE MANTENIMIENTO**

El PROVEEDOR dispone de varias modalidades de Mantenimiento, en el Anexo MODALIDADES MANTENIMIENTO se detallan los servicios incluidos en todas las modalidades así como las características particulares de cada modalidad

#### **1. Características comunes a todas la Modalidades de Mantenimiento:**

- i. Cumplir con la Normativa y Legalidad vigente para la Instalación objeto del Contrato.
- ii. Disponibilidad 24x7x365 del Servicio de Notificación de Incidencias
- iii. Disponibilidad en horario laboral en el Servicio de Atención Telefónica
- iv. Desplazamiento y Dietas incluidos
- v. Mano de Obra Incluida
- vi. Mantenimiento Preventivo in situ: Se realizará un mantenimiento preventivo anual in situ para la revisión presencial de los equipos instalados.
- vii. Monitorización continua en Tiempo Real: Se realizará una Monitorización continua en Tiempo Real de los Equipos instalados siempre y cuando el equipamiento instalado lo permita.
- viii. Se elaborará y entregará un Informe Anual sobre el estado y nivel de funcionamiento de los equipos, así como de las incidencias ocurridas en dicho periodo.
- ix. La necesidad o no de asistencia in Situ será evaluada por el PROVEEDOR y quedará única y exclusivamente bajo su criterio.
  1. Solo las incidencias de tipo "Alta" son susceptibles de necesidad de asistencia in Situ.
  2. El tiempo de asistencia in Situ empezará a contabilizar desde el momento en el que el PROVEEDOR considere necesario realizar una asistencia in Situ.
- x. Aquellas incidencias atendidas y/o gestionadas por el PROVEEDOR y que no hayan sido responsabilidad del PROVEEDOR sino de un tercero (CLIENTE, proveedor, operador, etc.) le serán facturadas aparte al CLIENTE en base a su Tarifa de Precios.



**2. Mantenimiento Standard: características particulares**

i. Tiempo de Respuesta in Situ:

1.1 Como máximo en el Siguiete Día Laboral tras el momento de Detección, por parte del PROVEEDOR, de necesidad de Atención in Situ para la resolución de la incidencia.

1.2 No incluye fines de semana y festivos

ii. Piezas no Incluidas: las piezas necesarias para la reparación de la avería serían facturadas aparte previa aceptación por parte del cliente de la oferta correspondiente.

**3. Mantenimiento Deluxe: características particulares**

i. Tiempo de Respuesta in Situ:

1.1 Inferior a 24 horas tras el momento de Detección, por parte del PROVEEDOR, de necesidad de Atención in Situ para la resolución de la incidencia.

1.2 Incluido en fines de semana y festivos

ii. Piezas no Incluidas: las piezas necesarias para la reparación de la avería serían facturadas aparte previa aceptación por parte del cliente de la oferta correspondiente.

**4. Mantenimiento Premium: características particulares**

i. Tiempo de Respuesta in Situ:

1.1 Inferior a 24 horas tras el momento de Detección, por parte del PROVEEDOR, de necesidad de Atención in Situ para la resolución de la incidencia.

1.2 Incluido en fines de semana y festivos

ii. Piezas Incluidas: cualquier pieza de los equipos que necesaria para la resolución de la incidencia será suministrada por el PROVEEDOR sin coste para el CLIENTE